

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö

Kevät 2014

Anne Ahtola-Poiesz

# VÄLIKESKUSTELUMALLI JA ASIAKKAAN KUULEMINEN

– tutkimus Ensi- ja turvakotien liiton  
tapaamispaikkatoiminnasta



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö

Kevät 2014 | 46+ 2

Anne Syvälahti

Anne Ahtola-Poiesz

# VÄLIKESKUSTELUMALLI JA ASIAKKAAN KUULEMINEN - TUTKIMUS ENSI- JA TURVAKOTIEN LIITON TAPAAMISPAIKKATOIMINNASTA

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan asiakkaan kuulemista ja sitä tukevia menetelmiä Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikkatoiminnassa. Tutkimuksen tavoitteena on saada ajankohtainen käsitys asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksista ja niiden riittävydestä tapaamispaikoissa. Lisäksi tavoitteena on selvittää välikeskustelumallia ja sen soveltuvuutta tapaamispaikkatoimintaan.

Tutkimuksen viitekehyksenä ovat tapaamispaikkatoiminta, asiakkaan kuuleminen ja välikeskustelumalli. Kokonaisuutena tutkimuksen teoria pohjautuu asiakastyön menetelmiin, sillä ne toimivat välineinä asiakkaan kuulemisessa ja antavat siihen erilaisia mahdollisuuksia. Tutkimuksessa kiinnitetään erityistä huomiota lapsen kuulemiseen.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin. Aineisto koostuu viidentoista tapaamispaikan kyselyvastauksesta ja neljän tapaamispaikkatyöntekijän haastatteluista. Kysely ja haastattelut toteutettiin vuoden 2014 tammi-maaliskuun aikana. Aineiston käsittelyyn käytettiin sisällönanalyysiä.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaan kuulemiseen on erilaisia mahdollisuuksia Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikkatoiminnassa. Tuloksista käy ilmi, että osassa tapaamispaikkoja koetaan asiakkaan kuulemisen mahdollisuudet hyvänä ja osassa koetaan lisäämisen tarvetta. Tulosten perusteella suunnitelmallinen välikeskustelu on osoittautunut tarpeelliseksi alkuhaastattelun jälkeen, erityisesti pitkäkestoisissa asiakassuhteissa ja lapsen kuulemisessa. Tutkimus osoitti, että välikeskustelumalli soveltuu tapaamispaikkatoimintaan ja voi toimia yhtenä menetelmänä asiakkaan kuulemisessa.

## ASIASANAT:

asiakkaan kuuleminen, menetelmä, tapaamispaikkatoiminta, välikeskustelumalli

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services| Child care, Youth and Family work

Spring 2014 | 46+ 2

Anne Syvälahti

Anne Ahtola-Poiesz

# THE INTERIM DISCUSSION MODEL AND HEARING THE CLIENT – A STUDY OF THE ACTIVITIES AT CHILD CONTACT CENTRE FOR THE FEDERATION OF MOTHER AND CHILD HOMES AND SHELTERS

The present study examines the process of hearing clients and the methods to support that process at the child contact centre for the Federation of Mother and Child Homes and Shelters. The purpose of the study is to obtain current understanding of the possibilities of hearing clients and the adequacy of those possibilities at the child contact centres. The purpose is also to investigate the interim discussion method and its feasibility in the activities at the child contact centres.

The frame of reference in the study is the activities at the child contact centres, hearing the client and the interim discussion model. The theory as a whole in the study is based on methods because they work as tools in hearing clients and offer various opportunities for it. Particular attention is given to the hearing of children.

The study was carried out with qualitative research methods. The research data comprises questionnaire responses from 15 visitation places and 4 employee interviews. The questionnaire and interviews were carried out between January and March 2014. Content analysis was utilized to examine the data.

The results of the study reveal that there are various possibilities for hearing clients at the child contact centre for the Federation of Mother and Child Homes and Shelters. The possibilities for hearing clients at some of the places are good, while at others there is a need for more. According to the results, planned interim discussions have proven necessary after the initial interview especially in long-term client relationships and when hearing a child. The study suggests that the interim discussion model is appropriate to use in the activities at the child contact centres and may be used as a method for hearing clients.

## KEYWORDS:

hearing the client, method, the activities at child contact centre, the interim discussion model

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ENSI- JA TURVAKOTIEN LIITON JÄSENYHDISTYSTEN TAPAAMISPAIKKATOIMINTA</b>	<b>8</b>
2.1 Tapaamispaikkatoiminta	8
2.2 Tapaamispaikkatoiminnan palvelut	9
2.3 Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia tapaamispaikkatoiminnasta	10
2.4 Tapaamispaikkatoiminnan kehittäminen	13
<b>3 ASIAKKAAN KUULEMINEN TAPAAMISPAIKKATOIMINNASSA</b>	<b>15</b>
3.1 Tapaamispaikan asiakas	15
3.2 Asiakkaan kuuleminen tapaamispaikkatoiminnassa	15
3.3 Lapsen kuulemisen erityisyys	17
<b>4 ASIAKASTYÖN MENETELMÄT TAPAAMISPAIKKATOIMINNASSA</b>	<b>20</b>
4.1 Työntekijät ja menetelmät tapaamispaikkatoiminnassa	20
4.2 Välikeskustelumalli tapaamispaikkatoiminnassa	21
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>22</b>
5.1 Tutkimuksen tausta ja tarve	22
5.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät	23
5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta	23
5.4 Aineiston analysointi	26
<b>6 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>27</b>
6.1 Asiakkaan kuulemisen mahdollisuudet tapaamispaikoissa	27
6.2 Lapsen kuuleminen ja sen haasteet tapaamispaikoissa	28
6.3 Asiakkaan kuulemista tukevat menetelmät	29
6.4 Välikeskustelun soveltuvuus tapaamispaikkatoimintaan	30
6.5 Tapaamispäivien rakenteet neljässä tapaamispaikassa	31
6.6 Välikeskustelujen sisältö ja tavoitteet	32
<b>7 YHTEENVETO JA POHDINTA</b>	<b>36</b>
7.1 Tulosten yhteenveto	36
7.2 Tutkimuksen luotettavuus	40

7.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	42
7.4 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen sosionomin (AMK) ammattitaitona	42
<b>LÄHTEET</b>	<b>44</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Kyselyn kysymykset
- Liite 2. Haastattelurunko

# 1 JOHDANTO

Joka vuosi moni lapsi kokee vanhempiensa eron tai sijoituksen kodin ulkopuolelle. Lapset ovat eri tavoin yhteydessä heistä erossa asuviin vanhempiinsa ja yhteydenpitoa on turvattu lainsäädännöllä. Joissakin tilanteissa lapsen ja vanhemman tapaamiseen tarvitaan ulkopuolisen apua ja tapaamiset saatetaan määrätä valvotuiksi tai tuetuiksi tapaamisiksi.

Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistykset järjestävät valvottuja ja tuettuja tapaamisia eri puolilla Suomea. Jäsenyhdistysten tapaamispaikoissa lapsi voi tavata hänestä erossa asuvaa vanhempaansa turvallisesti ja valvotussa ympäristössä. Tapaamispaikkojen tehtävänä on turvata lapsen hyvinvointi tapaamisten aikana ja auttaa tarvittaessa vanhempia näkemään lapsensa tarpeita ja toiveita.

Tapaamispaikat ovat erilaisia, mutta niitä ohjeistavat yhteiset laatukriteerit ja monet toiminnan muodot sekä käytänteet ovat yhdenmukaisia. Asiakslähtöisessä tapaamispaikkatoiminnassa ovat asiakas ja hänen tarpeensa toiminnan keskipisteenä ja lähtökohtana ovat sosiaalialan eettiset periaatteet. Asiakkaan kuulemisen tukena työntekijöiden käytettävissä on erilaisia työmenetelmiä kuten alkuhaastattelu. Joissakin tapaamispaikoissa on otettu käyttöön välikeskustelu.

Tutkimukseni aihe käsittelee asiakkaan kuulemista ja sitä tukevia menetelmiä Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten tapaamispaikoissa. Tutkimuksen tavoitteena on saada ajankohtainen käsitys asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksista ja niiden riittävydestä. Huomioni kiinnittyy alkuhaastattelun ja asiakassuhteen päättymisen väliseen ajanjaksoon ja erityisesti lapsen kuulemiseen. Lisäksi tavoitteena on selvittää välikeskustelumallin käyttöä ja sen sisältöä sekä sitä, miten malli soveltuu tapaamispaikkatoimintaan.

Tutkimusraportissa selvitän ensin tapaamispaikkatoimintaa ja tuon esiin työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia toiminnasta. Sen jälkeen tarkastelen lähemmin asiakkaan ja erityisesti lapsen kuulemista tapaamispaikkatoiminnassa.

Seuraavassa luvussa käsittelen asiakastyön menetelmiä ja avaan välikeskustelumallia. Teoriaosuuden jälkeen selostan tutkimuksen toteuttamisen vaiheet ja tutkimuksen tulokset. Viimeisessä luvussa teen yhteenvedon tuloksista ja pohdin tutkimuksen luotettavuutta sekä jatkotutkimusaiheita. Lisäksi lukuun sisältyy tutkimuksen tekoon ja aiheeseen liittyvää ammatillista pohdintaa.

## 2 ENSI- JA TURVAKOTIEN LIITON JÄSENYHDISTYSTEN TAPAAMISPAIKKATOIMINTA

### 2.1 Tapaamispaikkatoiminta

Ensi- ja turvakotien liitto on valtakunnallinen lastensuojelujärjestö, jonka tarkoituksena on turvata lasten oikeuksia suotuisiin kasvuolosuhteisiin ja turvalliseen kehitykseen sekä ehkäistä perheväkivaltaa. Liitto toimii keskusjärjestönä 29:lle jäsenyhdistykselle, joissa tehdään kriisityötä ja pitkäaikaista perheitä tukevaa työtä eri työmuodoin. Eri puolilla Suomea 18 jäsenyhdistystä ylläpitää tapaamispaikkatoimintaa. Tapaamispaikkatoiminnalla tarkoitetaan ammatillista ohjattua palvelua, joka mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman turvallisen tapaamisen. (Ensi- ja turvakotien liitto 2014.)

Tapaamispaikkatoiminnan lähtökohtana ovat lapsen turvallisuus ja lapsen etu. Tapaamisilla turvataan lapsen oikeutta tavata hänestä erossa asuvaa vanhempansa, kun muutoin tapaaminen ei onnistu tai sen katsotaan jollakin tavoin uhkaavan lapsen fyysistä tai psyykkistä turvallisuutta. Toiminnan tavoitteena on tukea lapsen ja etävanhemman suhteen syntymistä ja edistymistä sellaiseksi, että se tukee lapsen kasvua ja kehitystä. Tapaamisia toteutetaan sosiaalilautakunnan tai tuomioistuimen vahvistamien tapaamissopimusten mukaisesti. (Ensi- ja turvakotien liitto 2014.) Vuonna 2012 jäsenyhdistyksissä toteutui valvottuja tapaamisia yli 1300 ja tuettuja tapaamisia yli 2300 sekä valvottuja vaihtoja noin 1300 (Niemi 2013, 9).

Tapaamiset perustuvat lapsen lailliseen oikeuteen pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Erilaiset lait kuten laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (LHT 1983/361) ja lastensuojelulaki (2007/417) on säädetty turvaamaan lapsen tapaamisoikeutta ja hänen tasapainoista kehitystä sekä suojelua. Lapsen oikeuksia ja etua on erikseen määritelty myös Suomen perustuslaissa ja Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa.



## 2.2 Tapaamispaikkatoiminnan palvelut

Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten tapaamispaikoissa toteutetaan valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja. Kaikissa palvelumuodoissa on tavoitteena huolehtia lapsen turvallisuudesta sekä tukea lapsen ja vanhemman suhteen syntymistä ja rakentumista niin, että se edistää lapsen kasvua ja kehitystä (Kalavainen 2004, 17-18; Ensi- ja turvakotien liitto 2014).

**Valvotulla tapaamisella** tarkoitetaan lapsen ja vanhemman tapaamista, jossa valvonta on jatkuvaa. Työntekijä on tilanteen mukaan joko samassa tilassa tai jatkuvassa näkö- ja kuuloyhteydessä tapaajiin. Intensiivisen seurannan tavoitteena on huolehtia lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista tapaamisen aikana. Työntekijät työskentelevät valvotuissa tapaamisissa pareittain ja yhdellä työntekijällä on yksi tapaajaperhe valvottavanaan. (Kalavainen 2004, 21; Ensi- ja turvakotien liitto 2014.)

Valvonnan tarpeet määrittelevät viranomaiset. Tapaamiset voidaan määrätä valvotuiksi, kun lapsen ja vanhemman tapaamiseen liittyy lapselle todellisia turvallisuusriskejä tai lapsi kokee turvattomuutta ja ahdistuneisuutta, mutta tapaamisten katsotaan kuitenkin olevan lapsen edun mukaisia. (Aaltonen 2009, 69-70; Ensi- ja turvakotien liitto 2014.)

**Tuetussa tapaamisessa** valvonta on tilanteen seuranta niin, että työntekijä huolehtii tapaamisen alkamisesta sekä loppumisesta ja on tarvittaessa saatavilla tapaamisten aikana. Tuetulla tapaamisella mahdollistetaan lapsen ja vanhemman tapaaminen, kun vanhemmuudessa on tarvetta tukeen tai huolto- ja tapaamisselvitykset ovat vielä kesken. (Kalavainen 2004, 21; Ensi- ja turvakotien liitto 2014.)

**Valvotulla vaihdolla** mahdollistetaan lapsen siirtyminen toisen vanhemman luokse turvallisesti tapaamissopimuksen mukaisesti. Tavoitteena vaihdossa on luoda tilanne rauhalliseksi ja lapsen kannalta ristiriidattomaksi. Tarpeen vaatiessa vaihtotilanteet voidaan hoitaa kokonaan ilman vanhempien keskinäistä kohtaamista. Työntekijän tehtävänä on kuitenkin tukea vanhempia löytämään

yhteistyön mahdollisuuksia niin, että ajan kuluessa lapsen siirtymät onnistuvat ilman ulkopuolista apua. (Kalavainen 2004, 22; Ensi- ja turvakotien liitto 2014.)

Valvonnan lisäksi valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin liittyy rajoituksia. Tapaamiset on rajattu yleensä 1- 4 tuntiin ja tietyn ajan välein tapahtuvaksi (Niemi 2013, 10-11). Tapaamisten onnistumiselle on tärkeää, että lapsi saa heti tapaamisten alussa myönteisen kokemuksen. Esimerkiksi pienen lapsen kohdalla voi olla tarpeellista toteuttaa tapaamiset tiheästi, jotta hänelle tärkeät henkilöt ja tutut asiat säilyvät hänen elämässään (Kaivosoja 2004, 84). Tapaamiset katsotaan myös ensisijaisesti lapsen ja hänen vanhempansa yhteiseksi ajaksi, jolloin muiden henkilöiden läsnäoloa tapaamisissa rajoitetaan tilannekohtaisesti.

Valvottujen tapaamisten tarkoituksena on olla perheiden elämässä välivaiheena ja tapaamiset jatkuvat kotitapaamisina (Aaltonen 2009, 121). Osa tapaamisista on toteutettu ensin valvottuna ja sitten tuettuna sekä mahdollisesti hetken aikaa tapaamisia on tuettu vielä valvotulla vaihdolla. Tämän jälkeen tapaamiset ovat siirtyneet kokonaan kotitapaamisiin. Joidenkin asiakkaiden kohdalla lapsen ja vanhemman suhteen ylläpito vaatii pitkään tukea ja heidän tapaamiset jatkuvat vuosia tapaamispaikassa.

Työntekijöiden tehtävänä tapaamisissa on huomioida kaikkia osapuolia niin, että lapsen etu toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Jokaisesta tapaamisesta työntekijät kirjaavat tapaamisen toteutumisen, läsnäolijat, havainnot tapaamisesta ja muita tarvittavia tapaamiseen liittyviä asioita. Työntekijät kirjaavat vain havaintoja, ei omia tulkintojaan. Kirjallisia selvityksiä valvotuista tapaamisista annetaan ainoastaan viranomaisille. (Kalavainen 2004, 27.)

### 2.3 Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia tapaamispaikkatoiminnasta

Tapaamispaikkatoimintaa on tutkittu jonkin verran. Tutkimukset ovat kohdistuneet eniten valvottuihin tapaamisiin ja ne ovat paikkasidonnaisia. Lisäksi tutkittavien määrät ovat olleet usein pieniä, jolloin tutkimustulosten yleistettävyys ei ole mahdollista. Tutkimustuloksista on kuitenkin löydettävissä joitakin yhden-suuntaisia piirteitä, kun usean asiakkaan ja työntekijän kokemuksissa ja näke-

myksissä esiintyy samankaltaisuutta. Tässä on lyhyesti esitelty osa tutkimuksista, jotka kuvaavat asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia. Ensi- ja turvakotien liitto on toteuttanut laajemman tutkimuksen tapaamispaikkatoiminnasta vuonna 2004 ja selvityksen vuonna 2013.

Päivi Luodon (2007) pro gradu -tutkielmassa tapaajavanhemmat kertoivat omasta vanhemmuuden kokemuksestaan valvotuissa tapaamisissa. Vanhemmat kuvasivat olleensa alisteisessa asemassa valvotuissa tapaamisissa ilman omaa syytään. Tästä huolimatta he olivat kuitenkin kokeneet valvottujen tapaamisten antavan mahdollisuuden parantaa suhdetta omaan lapseen. Vastaavanlaisia kokemuksia olivat tapaajavanhemmat esittäneet myös Emilia Saastamoisen (2010) tutkimuksessa. Siinä tapaajavanhemmat kertoivat kokeneensa valvotut tapaamiset epäoikeudenmukaisina ratkaisuin ja he toivoivat niiden olevan vain väliaikaisia.

Lasten näkökulmaa Päivi Haapa (2007) toi esiin pro gradu -tutkielmassaan, jossa neljä 13-19 -vuotiasta nuorta kertoivat omista kokemuksistaan valvotuista tapaamisista. He olivat tyytyväisiä tapaamisiin ja olivat kokeneet turvallisuutta tapaamispaikoissa. Nuorilla oli ollut halu säilyttää yhteys vanhempaansa huolimatta siitä, että nuoren vanhempi oli herättänyt ristiriitaisia tunteita ja ajatuksia. Haapa esitti tulosten perusteella tapaamispaikkatoiminnan tukevan lapsen ja vanhemman yhteydenpitoa ja suhdetta, mutta suhteen sisällön ja merkityksen määrittäjinä toimivat vanhempi ja lapsi itse.

Tapaamispaikkaprojektin (2002- 2004) yhteydessä Hannele Forsberg ja Tarja Pösö (2004, 38-40) haastattelivat 17 työntekijää ja toivat esiin heidän kokemuksiaan ja pohdintojaan valvottujen tapaamisten toteuttamisen näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan työntekijät olivat kuvanneet haastatteluissa valvottujen tapaamisten sujumista suurimmaksi osaksi hyvänä. Työntekijöiden keskusteluissa ilmeni myös monen lapsen käytöksestä samansuuntaisia asioita valvotuissa tapaamisissa: pelkoa, hämmennystä, manipulointia, vastuun ottamista ja onnellisuutta. Tutkimuksen mukaan oli mahdollista, että tapaamiset toteutuvat, kun lapsi pelkää tai hän on hämmentynyt tai lapsi on toisen vanhemman manipuloitavana tai lapsi ottaa vastuuta tapaamisesta. Samansuuntaisia tuloksia oli

saatu englantilaisessa tutkimuksessa, jossa noin neljäsosa tapaavista lapsista kertoi kokeneensa epävarmuutta tai turvattomuutta valvotuissa tai tuetuissa tapaamisissa (Aris ym. 2002, 104).

Kirsi Lankisen (2008) opinnäytetyössä tapaamispaikkatyöntekijät toivat esiin molempien vanhempien merkittävää asemaa lapsen edun toteutumisessa valvotuissa tapaamisissa. Lapsen edun olivat työntekijät kokeneet toteutuvan parhaiten, kun molemmat vanhemmat ovat valvottujen tapaamisten kannalla ja kumpikin vanhempi huolehtii tapaamisten toteutumisesta. Tutkimuksesta ilmeni myös, että työntekijöiden toimintatavat ja heidän tuntemuksensa lapsesta vaikuttivat lapsen edun toteutumiseen. Työntekijä näyttäytyi tärkeänä tukena vanhemmille lapsen näkökulman ylläpitämisessä.

Suvi Karhu, Saija Louvesniemi ja Niina Soinivirta (2008) tutkivat opinnäytetyössään vanhemmuuden ja vanhemman sekä lapsen välisen suhteen näyttäytymistä ja muuttumista valvotuissa tapaamisissa haastatteleamalla työntekijöitä. Tutkimustulosten perusteella vanhemmuus useimmiten vahvistui ja lapsen ja vanhemman välinen suhde kehittyi parempaan suuntaan tapaamisten jatkueksa. Tärkeimmäksi keinoksi osoittautui vanhemmuuden tukemisessa olevan työntekijän ja vanhemman väliset keskustelut, jotka toteutuivat muun muassa alkupalaverissa, tapaamisten aikana ja tapaamisten jälkeen.

Vuoden 2013 Helena Niemen tekemä selvitys on kuvaus siitä millainen tapaamispaikka on tänä päivänä. Selvitys koostuu liiton 17 jäsenyhdistyksen kyselyvastauksesta. Tulosten mukaan tapaamiset sujuivat suurimmaksi osaksi hyvin tapaamispaikoissa. Yli 60 prosenttia toteutuneista tapaamisista oli sellaisia, joihin lapset tulevat mielellään ja aikataulut pitävät paikkansa. Kohtalaisesti sujuvissa tapaamisissa (25%) lasten tai vanhempien motiivi ja jaksaminen oli vaihtelevaa. Lapsen irrottautuminen lähivanhemmasta saattoi olla vaikeaa tai tapaaja tarvitsi paljon tukea vanhemmuudessa. Vaikeasti sujuvissa tapaamisissa (14%) oli paljon peruutuksia ja myöhästymisiä. Lisäksi tapaamisissa näyttäytyi esimerkiksi lapsen jännitys ja pettymykset, vanhempien riitaisuus, työntekijän puuttuminen tapaajavanhemman kuntoon tai epäasialliseen käytökseen tai tapaamisten keskeyttäminen. Asiakassuhteen aikana tapahtuneita muutoksia oli selvityk-

sen mukaan muun muassa lasten olon helpottuminen, vanhempien välien parantuminen ja päihteiden käytön väheneminen sekä luottamuksen ja varmuuden kasvu lastenhoidossa.

#### 2.4 Tapaamispaikkatoiminnan kehittäminen

Ensi- ja turvakotien liiton Tapaamispaikkaprojektin (2002 -2004) aikana jäsenyhdistysten tapaamispaikkatoiminnalle luotiin yhteinen pohja asettamalla laatukriteerit arkisen työn tueksi. Tapaamispaikkatoiminnan kriteereihin määriteltiin tarkemmin työmuodot, jotka selkeyttivät valvottujen ja tuettujen tapaamisten valvonnan tasoja. Lisäksi asiakkaille luotiin kuvaa tapaamispaikkojen tarjoamista palveluista. (Kalavainen 2004, 21.)

Keskeisenä ajatuksena laatukriteereissä on tapaamisten turvallisuudesta huolehtiminen ja lapsen edun huomioiminen tapaamisten toteutumisessa. Kriteerit ohjeistavat jäsenyhdistyksiä tapaamisen toteuttamiseen liittyvissä asioissa kuten toiminnan aloittamisessa, työn suunnitelmallisuudessa, tavoitteellisuudessa ja arvioinnissa. Projektin tuloksena syntyneessä perehdytyskansiossa on työntekijöillä saatavilla tarkempaa tietoa laatukriteereistä, asiakasprosessista ja eri tahojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä. (Kalavainen 2004, 22.)

Tapaamispaikkatoiminta on kehittynyt viimeiset kymmenen vuotta yhteneväisemmäksi ja jäsenyhdistyksissä tehdään laadukasta ammatillista tapaamispaikkatyötä. Tapaamispaikkatyön kehittämistä on jatkettu tapaamispaikkaprojektin jälkeen liiton luotsaamalla yhteisillä kokoontumispäivillä ja erilaisilla koulutuksilla. Jäsenyhdistykset ovat myös itsenäisesti kehittäneet toimintaa muun muassa ottamalla käyttöön uusia menetelmiä asiakastyöhön. Syksyllä 2013 käynnistyi tapaamispaikkatoiminnan laatutyö, jonka tarve nousi esiin myös Niemen (2013) tekemässä tapaamispaikkatoiminnan selvityksessä. Parhaillaan tehtävän laatutyön tavoitteena on päivittää laatukriteerit niin, että ne vastaavat tämän päivän tapaamispaikkatoiminnan vaatimuksia. Tavoitteena on saada sellaiset kriteerit, jotka toimivat työn tukena ja nostavat lapsen näkökulman esiin. (A. Kupiainen, sähköpostiviesti 28.2.2014.)

Valvottujen ja tuettujen tapaamisten kehittämiseen on kiinnitetty huomiota myös valtakunnallisella tasolla, sillä lakiin ei ole erikseen säädetty valvottujen ja tuettujen tapaamisten määräyksistä ja tapaamisten järjestelyistä. Lain säätelemättömyys on johtanut siihen, että perheet ovat eriarvoisessa asemassa maan eri osissa ja oikeuskäytäntö on sekavaa (Aaltonen 2009, 115). Tähän on pyritty saamaan selkeyttä moneen otteeseen usean tahon toimesta. Lakiin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta on ehdotettu lisättävää säännöksiä siitä, missä tilanteissa on lapsen edun mukaista määrätä tapaamiset toteutettavaksi tuettuina tai valvottuina ja millä tavoin tapaamiset käytännössä toteutetaan. Tapaamispaikkapalvelujen järjestämistä on esitetty kuntien tehtäväksi. (ks. Antila & Kölhi 2006; Karinsalo 2013; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Lapsen edun käsitteen sisältöä ei myöskään täsmennetä lakiteksteissä, joten Aula (2011) on esittänyt lakien ottamista huomioon kokonaisuudessaan lapsen edun arvioimisessa. Hän korosti mahdollisimman objektiivisen näkemyksen tavoittelemista lapsen parhaasta tilannekohtaisesti. (Aula 2011, 26-27.) Forsberg ja Pösö (2004) puolestaan ovat ehdottaneet aikaa keskeiseksi ulottuvuudeksi valvottujen tapaamisten arviointiin. Tällä he halusivat tuoda näkemystä siihen, että vanhemmuussuhteiden merkitystä tuotetaan ja luodaan elämän ajan huolimatta eroista ja tauoista tai katkoksista. Tietyissä tilanteissa ylläpidetyille suhteille voitaisiin etsiä taukoja. (Forsberg & Pösö 2004, 51.)

Kaivosojan (2004) mukaan valvottujen tapaamisten sääntely on juridisesti hankalaa, koska tapaamiset ovat sisällöltään intiimejä ja niitä on vaikea normittaa yksiselitteisesti. Toisaalta, jos tapaamisia ei toteuteta, se saattaisi olla suurempi väliintulo lapsen ja vanhemman kokemusmaailmassa kuin kontrolloidut tapaamiset. (Kaivosoja 2004, 79.) Kyseessä on kuitenkin suhde, joka säilyy koko elämän ajan (Jähi 2004, 39). On tärkeää, että lapsi saa tietoa sukujuuristaan oman identiteettinsä kasvun tueksi, vaikka biologinen vanhemmuus ei olisikaan moraalista vanhemmuutta (Archard 1993,105,109).

## **3 ASIAKKAAN KUULEMINEN TAPAAMISPAIKKATOIMINNASSA**

### **3.1 Tapaamispaikan asiakas**

Tapaamispaikan asiakkaina on eroperheitä, sijaisperheitä ja biologisia vanhempia sekä tapaavan lapsen sukulaisia tai muita hänelle tärkeitä henkilöitä. Vuoden 2013 maaliskuun tilastojen mukaan tapaavista lapsista oli lähes puolet 5-9-vuotiaita. Aikuisasiakkaista suurimpana ryhmänä olivat lastaan tapaavat isät (45 %) ja tapaamispaikkojen äidit (30 %) tapasivat useimmiten sijaisperheessä asuvia lapsiaan. Aikuisista noin kahdeksan prosenttia oli ulkomaalaistaustaisia. (Niemi 2013, 13.)

Lapset ja perheet tulevat valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin erilaisista olosuhteista. Jokaisella heistä on oma elämänhistoriansa, jonka kautta he tarkastelevat tulevaa. Lapsella ja hänen vanhemmallaan voi olla takana usean vuoden yhdessäoloa ja monia hyviä yhteisiä kokemuksia. Eri syistä tilanne on kuitenkin muuttunut perheessä niin, että lapsen ja vanhemman tapaamiseen tarvitaan ulkopuolista tukea. Tapaamisen yleisimpiä syitä ovat Niemen (2013, 15) mukaan vanhemman päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat. Muita syitä ovat olleet esimerkiksi vanhempien riitaisuus, erokriisit ja pitkittyneet huolto- ja tapaamisriidat, tuen tarve lapsen hoidossa ja vanhemman väkivaltaisuus.

### **3.2 Asiakkaan kuuleminen tapaamispaikkatoiminnassa**

Tapaamissopimuksissa ja niihin liittyvissä päätöksissä asiakkaan kuuleminen tapahtuu viranomaisten taholta ennen tapaamispaikkaan saapumista. Sen jälkeen asiakkaan toiveita ja mielipiteitä huomioidaan tapaamispaikkatoiminnassa ennen tapaamisten alkua, niiden aikana ja tapaamisten jälkeen.

Tapaamispaikkatoiminnan toteutusta ohjaavat liiton ja jäsenyhdistysten säännöt ja tapaamispaikkakohtaiset tapaamispaikkasäännöt sekä laatukriteerit. Lisäksi erilaiset lait liittyvät toimintaan, kuten sosiaalihuollon asiakaslaki. Siihen sisältyy asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka olennaisena osana on asiakkaan kuuleminen. Lain mukaan tämä tarkoittaa asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden huomioimista sekä hänen mahdollisuuttaan osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/821.) Kuunteleminen ja kuuleminen merkitsevät ihmisen aitoa hyväksymistä ja käytännössä se on asiakkaan elämän jäsentämistä yhdessä hänen kanssaan. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012, 15.)

Tapaajaperheen osapuolia kuullaan yksilöllisesti ensimmäisen kerran alkuhaastattelussa ennen kuin tapaamiset aloitetaan. Asiakkailla on mahdollisuus tutustua tapaamispaikan tiloihin ja toimintaperiaatteisiin sekä kertoa omista odotuksistaan tapaamisten suhteen. (Kalavainen 2004, 26.) Vanhempien kanssa käydään läpi työntekijän rooli, tapaamispaikan säännöt ja tehdään sopimus. Alkuhaastattelun apuna työntekijät käyttävät yhteisiä valmiiksi luotuja lomakkeita. Tutustumistilanteessa keskustellaan myös vanhemmuudesta ja siitä, miten lasta voi valmistella tapaamiseen ja mitä erityistarpeita lapsella on. Vanhemmille korostetaan tapaamispaikan puolueettomuutta ja tuodaan esiin lapsen näkökulmaa. (Ensi- ja turvakotien liitto 2004, 16-24.)

Alkuhaastattelussa lapsen kanssa käydään keskustelua tapaamiseen liittyvistä asioista ja täytetään lapsen oma lomake hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Samalla lapsella on mahdollisuus kertoa aiemmista tapaamiskokemuksistaan ja hän voi esittää omia toiveitaan. Lapsi saa kertoa asioista juuri sen verran kuin itse haluaa tai olla kokonaan puhumatta. Tutustumiskäynti on yleensä lapselle tärkeää, koska se vähentää tulevan tapaamisen jännittämistä. (Ensi- ja turvakotien liitto 2004, 14-16)

Tapaamisten käynnistyttyä asiakkaan kanssa keskustellaan ennen tapaamia ja niiden jälkeen. Kriteerien mukaan tapaamisten aikana työntekijän tehtävänä on edistää tapaamisen onnistumista ja hänen suhtautumisensa kaikkiin osapuo-



liin on ystävällistä ja kunnioittavaa. Tarvittaessa työntekijä voi auttaa tapaajaa suhteen luomisessa lapseen ja tilanteen vaatiessa hän voi keskeyttää tapaamisen. Lapsen edun toteutumista on tarkennettu perehdytyskansiossa muun muassa niin, että tapaamisissa lapsen tunteet ja tarpeet otetaan huomioon ja turvallisuus toteutuu. (Kalavainen 2004, 27; Ensi- ja turvakotien liitto 2004, 22-24.)

Asiakasta kuullaan myös tapaamisten lopussa. Kriteerien mukaan työntekijät keskustelevat kaikkien osapuolten, myös tapaamiseen lähettäneen tahon kanssa, kun tapaamiset ovat loppumassa. Palautekeskustelun tarkoituksena on arvioida toteutuneet odotukset ja käyttää saatuja palautteita toiminnan kehittämiseen. (Kalavainen 2004, 28.) Koska jäsenyhdistysten tilat, resurssit ja toimintatavat ovat erilaisia tapaamispaikoissa, asiakkaiden kuulemisen toteutuksessa on myös eroja. Tapaamispaikkatoiminnassa ei ole yhtenäistä käytäntöä siitä, miten asiakkaan kuuleminen toteutuu alkuhaastattelun jälkeen. Joissakin tapaamispaikoissa on otettu käyttöön suunnitelmallinen keskustelumalli.

### 3.3 Lapsen kuulemisen erityisyys

Lapsen aikaisemmat kokemukset voivat herättää hänessä pelottavia tunteita ja ikäviä muistoja. Esimerkiksi, jos lapsella on kokemuksia väkivallasta, valvotulla tapaamisella voidaan mahdollistaa turvallinen tapaaminen ja tieto valvonnasta etukäteen voi rauhoittaa lasta. Lisäksi lapsen oloa voi helpottaa tapaamisessa työntekijän läsnäolo turvallisena aikuisena. Toisaalta, jos lapsi ei ole saanut jakaa aiempia kokemuksiaan vanhemman tai jonkun muun turvallisen aikuisen kanssa, on mahdollista, että tapaamiset aiheuttavat uudelleen traumoja. (Kai- vosoja 2004, 81-83.) Lapsella ja vanhemmalla on kuitenkin mahdollisuus saada myös hyviä kokemuksia tapaamisissa. Esimerkiksi tapaamisen aikana tapaaja- vanhempi voi osoittaa lapselleen rakkauttaan ja kiintymystään, vaikka hänen alkoholiongelman ei löydy ratkaisua (Luoto 2005, 18).

Haittojen arviointi on usein hankalaa, kun lapsen oireet tai oireettomuus ei ole aina kielteistä tai johdu vain tapaamisesta. Lapsen ahdistusta voi herättää esimerkiksi toisen vanhemman jännittyneisyys tapaamisten yhteydessä tai lapsen

lojaalisuusristiriidat tai vanhempien kesken oleva ero. (Kaivosoja 2004, 83.) Vaativissa tapaamistilanteissa työntekijän ammattitaito korostuu. Pystyäkseen tarjoamaan tukea lapselle on aikuisten ensin ymmärrettävä, millaisessa maailmassa lapset elävät ja millaisia tarpeita, toiveita tai pelkoja ja uskomuksia heillä on (Jähi 2004, 42).

Useat tutkimukset osoittavat lasten parissa työskentelevien ammattilaisten pitävän lapsen ajatuksia ja kokemuksia sekä lapsen kuulemista tärkeänä. Käytännössä lapsen kuuleminen toteutuu vaihtelevasti eri syistä. Lapsen kuuleminen koetaan usein haasteelliseksi ja vaativaksi tehtäväksi, koska se on erilaista ja enemmän aikaa vievää kuin aikuisten kuuleminen. (ks. Pramling-Samuelsson 2004; Hurtig 2006; Karttunen 2010.)

Työntekijän on annettava lapselle mahdollisuus tulla kuulluksi. Lapsen ilmaisu on enemmän toiminnallista kuin aikuisten ja lapsi tarvitsee tukea sekä sopivia välineitä tiedon tuottamiseen. Työntekijällä on oltava ymmärrystä ja halua sekä kykyä tulkita lapsen tuottamaa tietoa juuri siinä tilanteessa. (Pramling-Samuelsson 2004.) Lapsen käytöksen ymmärtäminen edellyttää työntekijältä myös tietoa lapsen kehityksestä (Hurtig 2006, 173). Lisäksi aikuisen on huomioitava se, että hänellä on aina valta-asema lapsen kuulemisessa. Erityisen tärkeää on, että aikuinen selvittää lapselle tilanteen ja mitä varten häntä kuullaan sekä mihin tietoa käytetään (Karttunen 2010, 174-176.)

Tapaamispaikan laatukriteerit ohjeistavat lapsen kuulemisen tapahtuvaksi alkuhaastattelussa ja huomioimalla lasta tapaamisten aikana ja sen jälkeen keskustelemalla (Kalavainen 2004, 22-28). Alkuhaastattelutilanteessa työntekijä on vielä vieras henkilö lapselle ja luottamus lisääntyy pikku hiljaa tapaamisten yhteydessä. Tapaamispaikkatoiminnan perehdytyskansiossa korostetaan tutun työntekijän merkitystä, koska lapsen on helpompi puhua tutulle henkilölle tapaamisiin liittyvistä asioista ja pettymyksistä kuin vieraille henkilölle (Ensi- ja turvakotien liitto 2004). Tämä onnistuu useassa tapaamispaikassa, kun tapauksia hoitavat samat henkilöt. Toisaalta Vilénin ym. (2010, 54) mukaan lapselle arkaluontoisissa ja pelottavissa tilanteissa haastattelu voi onnistua paremmin

vieraan kanssa, koska lapsi saattaa kokea vieraan haastattelijan puolueettomaksi.

Lapsen kohtaamisia sosiaalityössä tutkinut Hurtig (2006) toteaa työntekijän saattavan toiminnassaan painottaa aikuislähtöistä tiedonkeruuta, vaikka arvostaakin lapsen tietoa ja kohtaamista. Monesti aikuiset tarjoavat työntekijälle lapsia helpomman samaistumiskohteen ja aikuisilla on enemmän valmiuksia jäsenellä asioita. Lisäksi työskentely saattaa ajautua aikuiskeskeiseksi tilanteissa, joissa aikuiset vastustavat asioita. (Hurtig 2006, 169.) Lapsen kuuleminen on kuitenkin hänen perus- ja ihmisoikeutensa ja oikeudet koskettavat samalla tavalla kaikkia lapsia. On tärkeää, että lapsen tarpeet nähdään yksilöllisinä ja muuttuvina. (Kananaja ym. 2013, 31.)

## 4 ASIAKASTYÖN MENETELMÄT TAPAAMISPAIKKATOIMINNASSA

### 4.1 Työntekijät ja menetelmät tapaamispaikkatoiminnassa

Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikkojen työntekijät ovat sosiaalialan- tai terveydenhuollon ammattilaisia (Niemi 2013, 35). He toteuttavat tapaamisia toimintaa koskevien lain ja kriteerien puitteissa sekä sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Työntekijöiden ensisijaisena tehtävänä on huolehtia tapaamisten turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta sekä tukea lapsen ja vanhemman suhteen rakentumista tapaamisten aikana. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde perustuu vuorovaikutussuhteeseen ja sen tärkeimpänä työvälineenä on työntekijän persoona (Kaikko & Friis 2009, 77).

Vuorovaikutustaitojen hallinta ja sensitiivisyys ovat taitoja, joita työntekijät tarvitsevat lasten ja vanhempien valvottujen ja tuettujen tapaamisten toteuttamisessa. Sensitiivisellä työntekijällä on tilanneherkkyyttä asiakkaan tunnetilaan, mikä avulla hän kykenee tavoittamaan jotakin asiakkaan kokemusmaailmasta (Vilén ym. 2010, 66). Työntekijän on esimerkiksi tuettava ja valvottava vanhemmuutta samanaikaisesti niin, että tapaajavanhempi ei koe menettävänsä vanhemmuuttaan vaan saa vahvistusta sen toimiviin puoliin (Kalavainen 2004, 22).

Asiakastyön tukena työntekijöillä on käytössään erilaisia menetelmiä. Menetelmällä tarkoitetaan välinettä, jolla saavutetaan tietty tavoite esimerkiksi yhteistyön rakentumisessa tai asiakkaan kuulemisessa (Kaikko & Friis 2009, 80). Menetelmä sisältää erilaisia työtehtäviä ja rooleja työntekijälle sekä antaa malleja kommunikaatioon ja vuorovaikutussuhteen luomiseen (Timonen-Kallio 2008, 10). Menetelmä voi olla työmuodon lisäksi jokin ideologia, joka auttaa työntekijää näkemään asiakkaan tai itseään työntekijänä uudesta kulmasta. Menetelmien käytössä ensisijaista on työskentelyn tavoite: miten autan asiakasta juuri tässä tilanteessa? (Seppänen ym. 2010, 208.)

Tapaamispaikkatoiminnassa aiemmin mainittu alkuhaastattelu on vakiintunut käytäntö ja tärkeä menetelmä asiakasprosessissa. Havainnoinnin avulla työntekijät seuraavat tapaamisia ja dokumentoinnin avulla he kirjaavat tapaamisten kulun sekä antavat lausuntoja viranomaisten niitä pyytäessä. Työntekijät käyttävät menetelmänä myös puuttumista, jos esimerkiksi vanhempien välillä esiintyy kiistelyä tai tapaajavanhempi puhuu sopimattomasti lähivanhemmasta. Työntekijän antama ohjaus ja tuki ovat menetelmiä, jotka saattavat olla hyvin konkreettisia vauvan ja pienen lapsen hoidossa. Muita menetelmiä tapaamispaikkatoiminnassa ovat muun muassa palveluohjaus, keskustelut, palautteet, pelit ja lapsen tunteiden sanottaminen. (ks. Kalavainen 2004; Karhu ym. 2012; Uuskoski 2012.)

#### 4.2 Välikeskustelumalli tapaamispaikkatoiminnassa

Tämän tutkimuksen nimessä esiintyvä välikeskustelumalli, on asiakastyön menetelmä, jolla tarkoitetaan suunniteltua asiakkaan kanssa käytävää keskustelua alkuhaastattelun jälkeen. Välikeskustelumalli kehitettiin yksittäisessä tapaamispaikassa opinnäytetyönä. Tarve välikeskustelumallille syntyi, kun käytössä olleiden menetelmien ei koettu riittävän. Tavoitteena välikeskustelulla oli auttaa vanhempia tukemaan lasta perheen omin tai ulkopuolisin voimin. Tällä tavoiteltiin tapaamisten toteutumista ja sujumista sekä lapsen turvallisuudentunteen tukemisen onnistumista. Lapsille välikeskustelun tarkoituksena oli antaa mahdollisuus tulla kuulluksi hänelle tärkeässä asiassa. (Uuskoski 2012, 52.)

Välikeskustelua kuvataan tutkimuksessa vuorovaikutteisena kommunikointina, jossa keskustelun eteenpäin viemisen ja palautteen saamisen tukena olivat aiemmin laaditut kysymykset. Alustavien palautteiden mukaan asiakkaat kokivat välikeskustelujen lisänneen luottamusta ja he toivoivat keskustelujen toteutuvan kaksi kertaa vuodessa ja silloin, jos heidän tilanteensa muuttuu. Työntekijät kokivat muun muassa kuulleensa lasta ja saaneensa lisää tietoa perheen tilanteesta. (Uuskoski 2012, 56.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimuksen tausta ja tarve

Tapaamispaikkatoiminnasta saadun työkokemuksen ja aiempien tutkimuksien pohjalta mielenkiintoni kohdistui asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksiin ja sitä tukeviin menetelmiin. Vuodesta 2004 tapaamispaikkatoimintaa ovat ohjeistaneet yhteiset laatukriteerit ja tapaamispaikat ovat toteuttaneet kriteerien mukaisia tapaamisia ja monet toiminnan muodot sekä käytänteet ovat kriteerien myötä yhdenmukaistuneet. Toisaalta tapaamispaikoissa ja niiden toiminnassa on myös paljon eroja. Muutamat tapaamispaikat ovat ottaneet käyttöönsä työmenetelmäksi muun muassa välikeskustelun tai väliarvioinnin. Alkuhaastattelusta ja asiakassuhteen lopun palautekeskustelusta on maininta laatukriteereissä, mutta ei välikeskustelusta tai väliarvioinnista.

Tapaamispaikkatoiminnassa lapsi nähdään pääasiakkaana ja toiminnan lähtökohtana on lapsen etu. Tämä tarkoittaa myös lapsen erityisen aseman huomioimista hänen alaikäisyytensä vuoksi ja sitä, että lapsen edun toteutuminen on vahvasti kytköksissä lapsen vanhempiin tai hänestä ensisijaisesti huolehtiviin henkilöihin. Lapsen kuuleminen on usein haastavampaa kuin aikuisten. Eri syistä arkisissa kohtaamistilanteissa lapsen mielipiteet ja toiveet saattavat jäädä huomioimatta. Tästä syystä korostan tutkimuksessani lapsen asemaa ja näkyvyyttä.

Päädyin kokoamaan tutkimusta varten tietoa asiakkaan kuulemisesta ja välikeskustelusta kaikista tapaamispaikoista ja hain tutkimusluvan Ensi- ja turvakotien liitolta. Samana syksynä, kun aloitin tutkimuksen tekemisen, Neuvokeskus ja tapaamispaikkatoiminta aloittivat yhdessä laatukriteerien päivityksen. Tutkimuksen teon yhdeksi tavoitteeksi tuli tukea omalta osaltaan tätä laatutyötä.

## 5.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tavoitteena on edistää asiakkaan kuulemisen kehittämistä ja hyödyntää tapaamispaikkatoiminnassa olevaa tietoa ja ammattitaitoa. Tarkoituksena on kerätä tietoa Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikkojen käytössä olevista menetelmistä, joilla tuetaan asiakkaan kuulluksi tulemistä alkuhaastattelun jälkeen lasten ja vanhempien valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa. Lisäksi tavoitteena on saada käsitys siitä, onko tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia tapaamispaikkatoiminnassa.

Tutkimustehtävää asettaessa on huomioitava, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja on tärkeitä pohtia millaista aineistoa on saatavilla, jotta tutkimuskysymykset ja aineisto vastaisivat toisiaan. Tutkimuskysymykset voivat täsmentyä myös aineiston keruun aikana (Moilanen & Räihä 2010, 53). Tutkimukseni perustuu työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin, ja kun tavoitteet kirkastuivat itselleni, pystyin tarkentamaan tutkimustehtäviä. Selvitettäväkseni muodostui viisi tutkimustehtävää.

1. Millaiset mahdollisuudet asiakkaalla on tulla kuulluksi tapaamispaikkatoiminnassa?
2. Millainen tarve on lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia?
3. Millä menetelmillä asiakasta kuullaan alkuhaastattelun jälkeen?
4. Mikä on välikeskustelumalli?
5. Soveltuuko välikeskustelumalli tapaamispaikkatoimintaan?

## 5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta

Tutkimuksen lähtökohtana ovat tapaamispaikkojen työntekijöiden kokemukset ja näkemykset tutkimusaiheesta, joten luontevin tapa lähestyä ilmiön tutkimista oli laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella. Laadullisen tutkimusotteen ominaispiirteinä on kokonaisvaltaisen tiedon hankkiminen, jossa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille ja aineiston tarkastelu on perusteellista sekä

monipuolista. Tällä tavoin saadaan todellista kuvaa tutkittavasta aiheesta. (Hirsijärvi ym. 2005, 151-155.)

Tein ensin kyselyn avulla tilannekartoituksen ja sen jälkeen haastattelin pientä osaa työntekijöistä. Metodien valintaan vaikuttivat tutkimustehtävät ja tapaamispaikkojen välimatkat. Valinnassa otin huomioon myös laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä ja työmäärää suhteessa opinnäytetyön laajuuteen. Kahden metodin valinta oli siinä mielessä työläämpää, koska molempiin menetelmiin piti erikseen perehtyä ja analysoida niiden tulokset. Kiinnostukseni laajemman näkökulman saamisesta oli kuitenkin niin vahva, että valitsin kyselyn ja haastattelun tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiksi.

Usean menetelmän käytöstä tutkimuksessa käytetään termiä triangulaatio. Hirsijärven ja Hurmeen (2001) mukaan triangulaatiolla saadaan esiin laajempia näkökulmia ja sillä voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Toisen menetelmän tulokset saattavat olla erilaisia, jolloin poistuu näennäinen varmuus tai kummankin menetelmän tulokset voivat olla toisiaan vahvistavia. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 38- 40.) Olennaista tutkimuksessa ei ole kuitenkaan menetelmien suuri määrä, vaan tutkittavan ilmiön haltuunotto ja ilmiötä koskevan käsitteellistämisen kehittyminen (Kiviniemi 2010, 78).

Tavoitteeni oli toteuttaa kysely, joka ei olisi vastaajalle työläs ja jolla saisin riittävästi tietoa. Laadin kyselyyn kymmenen avointa kysymystä ja yhden vaihtoehtokysymyksen. Avoimien kysymysten vastauksista oli mahdollisuus saada tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa, joka muuten olisi saattanut jäädä kokonaan havaitsematta (Vehkalahti 2008, 25). Toteutin kyselyn Webropol-kyselynä, jonka lähetin 2014 tammikuussa 18 tapaamispaikkaan. Vastauksia sain yhteensä 15, joihin tapaamispaikantyöntekijä tai tapaamispaikan työryhmä oli vastannut. Kyselyaineistoon tutustuin Hirsijärven ja Hurmeen (2005, 209-210) esittämän tavan mukaan ensin selaamalla ja lukemalla sitä useampia kertoja läpi tarkistaen samalla mahdolliset virheet ja puutteelliset tiedot.

Kyselyvastausten perusteella olin kysynyt tutkimuksen kannalta oikeita asioita. Sain tiedon siitä, missä tapaamispaikoissa välikeskustelua tai väliarviointia käy-



tetään ja yleiskuvaa asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksista tapaamispaikka-toiminnassa. Tarkemman tiedon ja yksilöllisen näkemyksen saamiseksi haastattelin neljää työntekijää eri tapaamispaikoista.

Haastattelun suunnitteluun sisältyi monia samoja asioita kuin kyselyn suunnitteluun. Tässä tutkimuksessa haastattelun tarkoituksena oli syventää kyselyn tuottamaa tietoa. Hirsijärven ja Hurmeen (2001) mukaan niitä yksilöllisiä kokemuksia ja ajatuksia, joista ei edellytetä tietynlaisia kokeellisesti aikaansaatuja yhteisiä kokemuksia, voidaan tutkia teemahaastattelulla. Tällä menetelmällä kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole strukturoimaton haastattelu vaan puolistrukturoitu, koska teema-alueet ovat kaikille samoja. Teemahaastattelurungon tehtävänä oli toimia muistilistana ja keskustelua ohjaavana kiintopisteenä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48, 66.)

Haastattelukysymyksiäni laadin tutkimuskysymysten ja kyselyvastausten perusteella. Asetin haastattelun tavoitteeksi saada lisätietoa asiakkaan kuulemisesta ja käytössä olevasta välikeskustelumallista tai muusta vastaavasta menetelmästä, joka tukee asiakkaan kuulemistä alkuhaastattelun jälkeen. Kysymyksillä, jotka olivat samoja tai samantyyppisiä kuin kyselyssä, tarkensin tietoa. Uusilla kysymyksillä tavoittelin lisätietoa tapaamispäivien rakenteesta tapaamispaikoissa, joissa ei ollut tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia. Tein haastattelupyynnön neljään tapaamispaikkaan, joissa välikeskustelu tai vastaavanlainen malli oli käytössä ja joiden toiminnassa ei koettu tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia tai tarve oli vähäinen. Osoitin haastattelupyynnön tapaamispaikkaan yleisenä, jolloin haastateltava henkilö valikoitui tapaamispaikkalähtöisesti. Kolme haastatteluun osallistuneista oli vastannut kyselyyn.

Pitkien välimatkojen takia toteutin haastattelut puhelinhaastatteluna. Tilanne oli erilainen verrattuna kasvokkain tapahtuvaan haastatteluun, kun keskustelun näkyvät vihjeet puuttuivat. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 64). Puhujan ääni ja kuuntelijan hiljaisuus korostuivat puhelinhaastattelussa. Haastattelut kestivät keski-

määrin 50 minuuttia ja ne toteutuivat pääosin haastattelurungon mukaisesti. Tein joitakin lisäkysymyksiä ja muistiinpanoja sekä nauhoitin haastattelut.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Tutkimukseni aineisto perustuu kysely- ja haastattelutuloksiin, joiden analysointiin käytin sisällönanalyysia. Tällä analyysitavalla tarkoitetaan sanallisen sisällön kuvausta, joka tarjoaa mahdollisuuden muodostaa tiivis kuvaus tutkittavasta ilmiöstä ja tulokset kytkeytyvät laajempaan kontekstiin sekä aihetta koskeviin tutkimuksiin. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että tutkimusaineisto pirstotaan ensin pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleenlaisiksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109.) Aineiston käsittelyssä on jatkuvasti kiinnitettävä huomiota, mitkä ovat olennaisia asioita viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kannalta (Alasuutari 1994, 31).

Käsittelin 18 -sivuista kyselyaineistoa ensin karkeasti luokittelemalla ja etsien vastauksista samankaltaisuutta. Käytin apuna koodausta. Tämän luokittelun perusteella loin teemat ja kysymykset haastattelua varten. Haastattelut puolestaan litteroin Arial-fontilla käyttäen kokoa 12 ja riviväliä 1,5. Litterointi eli aineiston muuttaminen kirjoitettuun muotoon helpottaa analyysivaiheessa tärkeiden yksityiskohtien havaitsemista aineistosta (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 16). Haastattelutekstiä tuli yhteensä 32 sivua. Aineiston analyysiin käytin apuna haastattelurungon teemoja. Etsin aineistosta yhtäläisyyksiä, mutta en kuitenkaan sulkenut eroavaisuuksia pois. Tavoitteena oli löytää tutkimusaiheesta työntekijöiden yhtenäisiä näkemyksiä. Raportissa esitän tutkimustuloksista ensin kyselyn tulokset, joiden tarkastelu etenee kyselylomakkeen mukaisesti (Liite 1.). Niiden jälkeen esitän haastattelun tulokset haastattelurungon teemoja apuna käyttäen (Liite 2.).

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Asiakkaan kuulemisen mahdollisuudet tapaamispaikoissa

Kyselyvastauksissa tapaamispaikan työntekijät kuvasivat asiakkaan kuulemista tapahtuvan tapaamispaikoissa eniten alkuhaastattelussa, tapaamisten aikana ja ennen tapaamisia sekä niiden jälkeen. Vastauksissa kerrottiin myös siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä tapaamispaikkaan puhelimitse tai sähköpostitse. Työntekijät mainitsivat monenlaisia menetelmiä, kuten esimerkiksi asiakaspalautteet, väliarvioinnin ja välikeskustelun sekä neuvottelun, jotka tukevat asiakkaan kuulemista. Kahdeksassa vastauksessa mainittiin erikseen asiakkaan kuulemisen mahdollisuudet olevan hyvät. Joissakin vastauksissa tuotiin esiin, että tämän hetkisessä tilanteessa ei ole riittävästi mahdollisuuksia asiakkaan kuulemiseen.

K4: Mielestäni hyvät. Alkuhaastattelussa käydään asioita jokaisen kanssa asioita läpi ja kuulemme heidän ajatuksiaan tapaamiseen liittyen. Jokaisen tapaamisen yhteydessä on mahdollista ottaa asioita esille ennen/jälkeen tapaamisen. Myös meille voi olla puhelimitse yhteydessä tapaamisten välillä. Pitämässämme väliarvioinneissa myös käymme asioita läpi.

K5: Alkuhaastattelu- ja tapaamispaikkaan tutustumistilanne ovat tärkeitä. Tapaamisten aikana asiakkaat tulevat kuulluiksi ja nähdyiksi havainnoinnin kautta. Tarpeita ja toiveita pyritään kuulemaan mahdollisuuksien mukaan (asiakastilanne, työntekijäresurssit, aikaresurssit jne.) Lapsen kuuleminen ja "näkeminen" on usein haasteellista monimutkaisten perhetilanteiden vuoksi.

Kyselyssä kysyttiin erikseen asiakkaan kuulemista edistäviä ja estäviä tekijöitä. Vastausten perusteella asiakkaan kuulemista edistävät esimerkiksi alkuhaastattelu, toimivat tilat, yhteistyö sosiaalitoimen kanssa, koulutettu ja vakituinen henkilöstö ja tapaamisten tulo- sekä lähtöhetkien rauhallisuus. Vastauksissa ilmaistiin edistäviksi tekijöiksi useimmiten kiireettömyyttä ja toimivaa rakennetta.

K1: Alkuhaastatteluun varattu riittävä aika ja se, että tapaamisten välissä olisi varattu riittävästi aikaa, jotta tulo- ja lähtöhetki olisi kaikille rauhallinen.

K7: Hyvä struktuuri, riittävät resurssit, koulutettu henkilökunta ja toimivat tilat edistävät asiakkaan kuulemista.

K8: Työntekijän taito ja rohkeus ottaa esiin erilaisia asioita ja käsitellä niitä asiakkaan kanssa. Työntekijän pysyvyys, joka on tärkeä tekijä, kun luodaan luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen. Asiakkaalle varataan riittävästi aikaa. Asiakas saa tarvittaessa nopeastikin työntekijän kiinni. Työntekijän ammattitaito. Empatia

Estävinä tekijöinä asiakkaan kuulemisessa työntekijät kokivat esimerkiksi asiakkaan negatiivisen asenteen tapaamispaikkaa kohtaan ja asiakaspalautteiden sekä välikeskustelun puutteen. Lisäksi vastaajat mainitsivat muun muassa, että yhteistyön puute, asiakkaan kunto ja työntekijän asenne sekä väsyminen asiakkaan samoihin selityksiin saattavat estää asiakkaan kuulemista. Vastaajien mukaan kiire ja yhteisen kielen puuttuminen estivät eniten asiakkaan kuulemista tapaamispaikassa.

K2: Työntekijän kielteinen asenne, välikeskustelumallin puuttuminen, vähäinen yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa.

K14: Kiire tai kiireen tuntu. Haastavantuntuinen asiakkuus. Joskus kielimuuri, tai se, että asiakkaan on vaikea hahmottaa tapaamispaikan roolia palvelujärjestelmässä. Tämä voi johtua joko kulttuurieroista (maahanmuuttajat) tai asiakkaan puutteellisesta hahmotuskyvystä.

Kyselyssä selvitettiin asiakkaan kuulemisen lisäämisen tarvetta. Kuudessa tapaamispaikassa koettiin tarvetta ja kolmessa vastauksessa ilmaistiin tarvetta olevan jonkin verran. Kyselyn vastauksissa esitettiin kuulemisen lisäämistä lasten haastatteluun, lasten kuulemiseen, välikeskusteluun, loppukeskusteluun ja palautteen saamiseen. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin tapaamispaikan perustehtävää ja syvempien keskustelujen kuulumista niille, jotka tekevät päätöksiä tai tarjoavat terapiaa. Kuudessa tapaamispaikassa ei koettu tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia.

## 6.2 Lapsen kuuleminen ja sen haasteet tapaamispaikoissa

Kyselyn vastauksissa esitettiin lapsen kuulemista useimmiten tapahtuvan tapaamispaikoissa alkuhaastattelussa ja tapaamisten yhteydessä. Osa vastaajista kertoi lapsen haastattelun ja hänen kanssaan käytävien keskustelujen tapahtuvan myös erikseen ilman vanhempia. Vastauksissa tuotiin esiin lapsen kuu-

lemisena myös asioiden puheeksi ottamisen ja tapaamisten aikana tapahtuvan lapsen havainnoinnin. Kolmessa vastauksessa mainittiin lapsen tulevan kuuluksi välikeskusteluissa tai väliarvioinnissa. Kolmessa vastauksessa kerrottiin, että tarvittaessa lapselle annetaan mahdollisuus erilliseen keskusteluun. Lisäksi vastauksissa esitettiin lasta kuultavan palautekyselyssä ja lastensuojelun työntekijöiden toimesta.

K3: Lapsilta kysytään tapaamisen kulusta (miten he viihtyivät) ja heidän haluis-  
taan ja toiveistaan tapaamispaikan tekemismahdollisuuksista.

K15: Lapsi huomioidaan tapaamisissa, sekä keskustellaan tapaamisen aikana.  
Kuitenkin vanhemman läsnäolo voi vaikuttaa, ettei lapsi halua kertoa kaikkea mi-  
tä ehkä haluaisi. Tämän takia lapsia kuullaan myös lastensuojelun työntekijöiden  
toimesta.

Lapsen kuulemisen haasteet esitettiin liittyvän joko vanhempiin tai lapseen tai toiminnan toteuttamiseen sekä työntekijöihin. Eniten lapsen kuulemisen haas-  
teeksi koettiin lapsen haluttomuus tai uskallus puhua asioista. Muita haasteita olivat muun muassa lapsen lojaalisuus vanhempia kohtaan, lapsen ikä ja työn-  
tekijän vieraus lapselle. Nämä edellä mainitut haasteet olivat monen vastaajan mielestä yhteydessä lapsen haluttomuuteen tai uskallukseen puhua asioista. Lisäksi tilan ja ajan järjestäminen lapsen kuulemiselle koettiin haasteellisena.

K1: Ohjaaja harvoin on kahden kesken lapsen kanssa, alkuhaastattelussa aino-  
astaan. Ellei sitten vanhemmat tule niin paljon eriaikaan tuomaan ja hakemaan.  
Myös valtaosa lapsista on tällä hetkellä niin pieniä, että eivät vielä osaa itse ker-  
toa tapaamisiin liittyvistä asioista.

K6: Alkuhaastattelussa tarve olla kaksi ohjaajaa, joista toinen keskittyy lapsen  
kuulemiseen, tämä ei aina toteudu. Olisi tärkeä kuulla / tavata lasta ilman, että  
vanhempi on kuulolla. Tapaamisten välihaastattelun toteuttaminen, sille ei löydy  
aikaa.

K9: Vanhemman läsnäolo voi rajoittaa sitä mitä lapsi sanoo. Lapsen ujostelu, ar-  
kuus, vierastaminen. Harvat tapaamiskerrat. Lapsi ei opi tuntemaan työntekijää  
eikä työntekijä lasta. Lyhyt tapaamisaika.

### 6.3 Asiakkaan kuulemista tukevat menetelmät

Alkuhaastattelu esiintyi usein asiakkaan kuulemista koskevissa vastauksissa. Alkuhaastattelu on käytössä jokaisessa tapaamispaikassa ja 87% vastanneista toteutti alkuhaastattelun aina uusien asiakkaiden kanssa ja 13% vastanneista

joko melkein aina tai vaihtelevasti. Kyselyvastausten perusteella alkuhaastattelun jälkeen tapaamispaikoissa on käytössä erilaisia menetelmiä, jotka tukevat asiakkaan kuulemistä. Eniten vastauksissa esiintyy keskustelu. Kuudessa vastauksessa mainitaan väliarviointi tai välikeskustelu tai palaveri, joka järjestetään tapaamispaikan taholta alkuhaastattelun jälkeen. Sosiaalityöntekijän tai lastenvalvojan järjestämiin asiakassuunnitelmapalaveriin osallistumisesta mainitaan kolmessa vastauksessa. Näiden lisäksi puhelinsoitot, palautteet, havainnointi ja haastattelu sekä yhteistyö nähdään menetelminä, jotka tukevat asiakkaan kuulemistä.

K:10 Seurantapalaveri sosiaalityöntekijän/lastenvalvojan kanssa noin 3-4kk välein, lähinnä tapaajavanhemmalle, tilanteista riippuen mukana myös lähivanhempi. Näissä tilanteissa joskus täytetään palautelomaketta. Keskustelut tapaajavanhemman kanssa tapaamisten yhteydessä.

K:11 Varaamme tarvittaessa ja asiakkaan pyynnöstä välikeskusteluaikoja. Kuuntelemme lähtö- ja tulotilanteissa tai keskustelemme ennen/jälkeen tapaamisen. Asiakkaalla on tilaa ja lupa puhua/myös kysymme aktiivisesti. Myös puhelimitse teemme paljon em. työtä.

#### 6.4 Välikeskustelun soveltuvuus tapaamispaikkatoimintaan

Suurin osa kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että välikeskustelu, väliarviointi, haastattelu tai palautekeskustelu soveltuisi tapaamispaikkatoimintaan alkuhaastattelun jälkeen. Kahdessatoista vastauksessa sanottiin välikeskustelun tai muun vastaavan keskustelun soveltuvan tapaamispaikkatoimintaan. Kahdessa vastauksessa ei suoranaisesti otettu kantaa välikeskustelun laajemmasta soveltuvuudesta, mutta mainittiin satunnaisen välikeskustelun tai jatkuvan palautteen ja arvioinnin olevan käytössä omassa toiminnassa. Yhdessä vastauksessa esitettiin jokaisen palaverin tavoitteen ja hyödyn tarkkaa pohtimista.

K12: Arvointi/kuuleminen lapsen näkökannalta olisi hyvä tapaamisten päättyessä tai pitkissä tapaamisjaksoissa esim. kerran vuodessa.

K13: Perheen tilanne pitää huomioida yksilöllisesti. Myös tapaamistiheys vaikuttaa. Pitää pohtia hyvin tarkasti jokaisen palaverin tavoite ja hyöty myös asiakkaan näkökulmasta, koska me emme pysty muuttamaan tapaamisaikaa/muotoa. Tämä on kuitenkin usein aikuisten toiveena jokaisessa keskustelussa. Jokaisen perheen kohdalla tulisi paikalla kaikissa neuvotteluissa olla ihmiset, jotka vaikuttavat asiaan ja voivat tehdä asiasta päätöksiä. Meidän päättämiemme asioiden liikkumavara on melko pieni roolistamme mahdollistajana johtuen.

K14: Soveltuu, tätä ainakin me toteutamme. Perhekohtaisesti aina katsotaan kuinka usein palavereita pidetään. Mutta käytäntönä on ollut pidempiaikaisissa asiakkuuksissa puolen vuoden välein. Mutta jos tarpeen voidaan järjestää aikaisemmin, mikäli tapaamisissa ilmenee jotakin.

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus esittää kehittämisideoita asiakkaan kuulemiseen ja menetelmien käyttöön. Osa vastaajista ehdotti muun muassa välikeskustelun vakiinnuttamista asiakasprosessin osaksi ja lomakkeiden sekä yhteistyön kehittämistä.

## 6.5 Tapaamispäivien rakenteet neljässä tapaamispaikassa

Neljä työntekijää eri tapaamispaikoista kertoivat haastattelussa tarkemmin tapaamispäivien rakenteesta. Jokaisen haastateltavan tapaamispaikassa järjestettiin valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä osassa tapaamispaikoista toteutettiin myös valvottuja vaihtoja ja yhdessä kotitapaamisia. Tiloista riippuen osassa tapaamispaikoissa oli yksi perhe kerrallaan tapaamassa ja osassa enintään kolme perhettä samaan aikaan. Tapaamisaikoja tarjottiin perheille yhdestä kahteen tai yhdestä kolmeen tuntiin.

Tapaamisia toteutettiin tapaamispaikoissa arkisin kello 8- 20 välillä ja viikonloppuisin kello 9- 18 välillä. Osa haastateltavista toi esiin lauantapäivän ruuhkaisuuden. Haastateltavien työntekijöiden tapaamispaikoissa työskenteli 1-2 kokotai osa-aikaista työntekijää ja useissa paikoissa oli tuntityöntekijöitä. Kokotai osa-aikaisten työntekijöiden toimenkuva oli pääosin tapaamisten valvonta tai tapaamisiin liittyvien asioiden hoito ja koordinointi tai sekä valvonta että koordinointi.

Haastateltavat kertoivat, että valvotuissa tapaamisissa oli aina kaksi työntekijää paikalla. Tuetuissa tapaamisissa työntekijöiden määrä vaihteli yhdestä kahteen, mikä johtui tapaajaperheiden tarpeesta ja valvottavien perheiden määrästä tapaamispaikoissa. Haastateltavien mukaan tapaamisten lähtö- ja tulotilanteissa asiakkaat kohdattiin ja heiltä kysyttiin kuulumisia sekä mielipiteitä ja ajatuksia alkavasta tai toteutuneesta tapaamisesta. Tapaamisen aikana työntekijät val-

voivat ja tukivat tapaamisten toteutumista ja muun muassa havainnoivat lapsen olotilaa sekä keskustelivat osapuolten kanssa.

H4: Kysellään lapsilta: Onks sulla jotain ajatuksia? Ooks sä miettiny, mitä sä haluaisist tänään tehdä tapaamisessa? Ja sit taas lopussa kysytään: Miten meni? Ja oliko mukavaa?

Haastateltavien mukaan tapaamisten väleihin oli varattu useimmiten tunti aikaa, jolloin työntekijöiden tehtävänä on kirjata edellisiä tapaamisia ja valmistautua tuleviin tapaamisiin. Tapaamisen väliaikaan sisältyi myös työntekijöiden tauko. Haastateltavat kertoivat, että väliaika jää usein kuitenkin lyhyeksi, koska monesti tapaajavanhempi tuli ja lähti viisitoista minuuttia ennen ja jälkeen tapaamisten. Haastateltavien mukaan väliaikaa lyhensi myös se, kun asiakas tuli ajoissa paikalle tai hän jäi tapaamisten jälkeen keskustelemaan. Lisäksi väliaikaan sisältyi puheluja ja tapaamisiin liittyvien välttämättömien asioiden hoitoa.

H1: Saadaan näyttämään kiireettömältä vaikka meillä olisikin kiire.

H4: Usein tapaajavanhemmillä on kova keskustelun tarve. Et välillä me ollaan jouduttu sitä rajaankin, kun aikataulu on kumminkin aika tiukka ja hirveesti tapaamisten välillä sitä aikaa ei oo.

Kaikki haastateltavat kokivat tapaamispaikkansa toiminnan rakenteen olevan hyvä ja heillä oli riittävästi välineitä asiakkaan kuulemiseen. Yksi haastateltavista toivoi välikeskusteluihin enemmän järjestelmällisyyttä, jotta asiakkaiden kanssa keskustelut toteutuisivat ennen kuin tapaamisiin liittyvät asiat, jotka häiritsivät osapuolia, muuttuivat ongelmiksi.

## 6.6 Välikeskustelujen sisältö ja tavoitteet

Kolmen haastateltavan työntekijän tapaamispaikassa toteutettiin alkuhaastattelun jälkeen työntekijän ja asiakkaan välisiä suunnitelmallisia keskusteluja. Ne sijoituivat tapaamispaikoissa asiakassuhteen alun ja lopun väliseen aikaan ja keskusteluja järjestettiin etukäteen sovittuina aikoina. Haastateltavien kuvaukset keskusteluista olivat sisällöltään samankaltaisia. Haastateltavat käyttivät haastattelutilanteessa keskusteluista sanoja: välikeskustelu, väliarviointi, haastattelu, palaveri ja keskustelu. Käyttämäänsä nimeä keskustelusta he eivät pitäneet



täysin ehdottomana, jolloin tutkimuksen haastattelutulosten esittämisessä käytetään nimeä välikeskustelu.

Haastateltavien mukaan välikeskustelu-menetelmän tavoitteena oli edistää tapaamisten sujumista ja antaa asiakkaalle mahdollisuus rauhalliseen keskustelu-aikaan. Lisäksi sen tavoitteena on vähentää keskusteluja, jotka eivät sovellu tapaamisten yhteyteen.

H1: Hyvä asiakkaitten tarpeiden ja toiveiden huomioiden. Et pystyttäis tukemaan tapaamista mahdollisimman hyvin, ehkä paremmin ja jos on jotakin juttuja, ne tulee helpommin tässä (välikeskustelussa), ku sitten ihan muutaman minuutin keskustelu tapaamisten jälkeen.

H2: Keskustelut siirtyis pois tosta ovensuusta, erityisesti et ne siirtyis pois tapaamisten ajalta, lapsen ajalta niiltä osin, mitkä ei ole lapsen korviin tarkoitettuja vaan sillä (keskusteluilla) olisi aika ja paikka.

Yksi haastateltavista kertoi, että välikeskustelulle ei ollut virallista tavoitetta.

H3: Meillä ei varmaan siitä ole semmosta virallista tavoitetta. Et me jotenkin aatellaan niin, että meidän perustehtävä on sen lapsen ja tapaajavanhemman turvallisten tapaamisten toteuttaminen. Se, että lapsi saa sitten tavata sitä vanhempaa. Se on se meidän ydinajatus.

Välikeskusteluja toteutettiin tapaamispaikoissa vaihtelevasti ja usein niitä järjestettiin tarpeen mukaan. Yhden tapaamispaikan käytäntönä oli pitää välikeskusteluja säännöllisesti 5- 10 tapaamiskerran jälkeen. Haastateltavat kertoivat työntekijöiden ehdottavan välikeskustelua asiakkaalle esimerkiksi tilanteissa, joissa lasta jännittää tai tapaajavanhempi oli käyttäytynyt asiattomasti.

H3: Esimerkiksi sellasissa tilanteissa, jossa lapsi ei halua tulla tapaamisiin, sitten on pidetty semmonen välipalaveri ja on keskusteltu, miksei lapsi halua, ja voitaisko me tehdä jotain eri tavalla. Et se helpottais sitä lapsen tulemistä, niinku semmosta motivointi työtä myös.

Haastateltavien mukaan välikeskusteluja toteutettiin ennalta sovittuna ajankohdantana ja usein asiakkaan toivomuksesta keskustelut järjestettiin tapaamisten yhteyteen. Asiakas sai tiedon välikeskustelun mahdollisuudesta jo alkuhaastattelun yhteydessä tai myöhemmin työntekijän toimesta. Yhden tapaamispaikan säännöissä mainittiin välikeskustelusta.

H2: Säännöissä lukee: Tarvittaessa ja siirryttäessä tapaamispalvelusta toiseen, asiakkaan olosuhteiden muututtua tai pitkän tauon jälkeen osapuolten kanssa käydään keskusteluja.

Välikeskustelun aloitteen tekeminen painottui myös eri tavoin tapaamispaikassa.

H3: Se on hyvin asiakaslähtöistä eli jos asiakasta mietityttää jokin asia niin sitten siitä keskustellaan. Totta kai sitten myös niinpäin, että jos meillä on huoli jostain asiasta, niin me otetaan yhteyttä.

H1: Se riippuu asiakassuhteesta, kuinka usein on tarvetta tähän. Me kysytään osapuolilta, et kuinka usein te haluatte, mikä olis teille sopiva. Annetaan muutama vaihtoehto.

Työntekijät tekivät välikeskusteluja yksin ja tarvittaessa työparin kanssa esimerkiksi, jos keskustelemaan tulivat lähivanhempi ja lapsi yhdessä. Haastateltavien kokemusten mukaan välikeskustelu ei vaadi erikoisia valmisteluja etukäteen. Osa haastateltavista mainitsi joskus miettivänsä etukäteen asioita aikuisen kanssa käytävään keskusteluun ja lasten tuottaneen tietoa eri tavoin kuin aikuisten esimerkiksi piirtämällä.

H2: Aikuisen haastatteluun valmistautuminen, et miten sitä asiaa ottaa esiin ja miten sen kanssa käsitellä, kuinka monta asiaa kannatta ottaa tämmöisessä yhdessä keskustelussa.

Kahdessa tapaamispaikassa välikeskustelun apuna käytettiin lomaketta. Yhden haastateltavan mukaan välikeskustelu oli pelkästään lomakkeen täyttö, jos asiakas niin halusi. Lisäksi välikeskustelun pystyi tarvittaessa toteuttamaan puhelimessa. Haastateltavien mukaan välikeskustelutilanteissa keskusteluaiheet tulivat myös asiakkailta ja joskus keskusteluissa työntekijät saattoivat saada yllättävää tietoa.

Haastateltavat toivat esiin välikeskustelun hyötyjä. Osa haastateltavista kertoi välikeskustelun tuoneen uutta tietoa. Osa haastateltavista korosti välikeskustelujen olevan tarpeellinen pitkäkestoisissa asiakassuhteissa ja lapsen kuulemisessa. Haastateltavat kertoivat saaneensa välikeskusteluista positiivista palautetta asiakkailtaan. Käytössä olevan mallin muuttamista haastateltavat eivät kokeneet tarpeelliseksi. Haastateltavat korostivat mallin käytössä yksilöllisten tarpeiden ja erilaisten perhetilanteiden huomiointia.

H1: Niinku ollu semmosta tyytymätöntä välillä. Tavallaan niistä (välikeskusteluista) on noussut hyviä ideoita niiden keskustelujen pohjalta. Et ne on parantanut niitten tapaamisten ehkä toteutumistakin, mutta sitä tunnelmaakin ja heidän vuorovaikutustakin. Joidenkin kohdalla on sitten ihan oikeesti tosi kivoja juttuja otettu heti käytäntöön ja annettu positiivista palautetta.

H2: Mä luulen, että paljon niistä asioista, joita siinä välikeskustelussa tulisi esiin, niin kuitenkin sitä kokonaistyömäärää vähentäis.

Haastattelun lopussa haastateltavilta kysyttiin mielipidettä siihen, että pitäisikö välikeskustelu sisällyttää laatukriteereihin? Lähes kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että pitäisi. Haastateltavat kokivat välikeskustelun tukevan toimintaa ja asiakkaan kuulemista. Osa vastaajista koki välikeskustelun liittämisen laatukriteereihin tuovan lisää laatua tapaamispaikkatoimintaan. Toisaalta sitä ei myöskään pidetty laadun takeena. Haastateltavat katsoivat välikeskustelun liittämisen laatukriteereihin vaativan harkintaa ja tapaamispaikkojen erilaisuuden sekä niissä olevien resurssien huomiointia.

H2: Tän kokemuksen perusteella pitäis. Koska erityisesti se, mistä se (välikeskustelu) antaa runsaasti enemmän tietoa, on toi lapsen haastattelu. Aikuisethan osaa usein auliisti kertoa asioitaan ja tapaamisten välillä laittavat sähköpostia tai soittelevat, mutta lapset ovat niin kovin hiljaisia alkuhaastattelussa. Ja jos sitä ei erikseen kysytä, niin ei sitä tietoa oikein lapsilta saa.

H3: Mä aattelen, että se alkuhaastattelu on paljon tärkeempi. Toki, jos se (välikeskustelu) on tärkeä asia, et asiakas tulee kuulluksi. Ja siitähän on lähettävä, jos se väliarviointi niinku lisää sitä asiakkaan kuulluksi tulemistä, niin se on tosi hyvä. Mutta sitten taas automaattisesti se ei oo niin. Mä oon sitä mieltä, että sitä ei tarvitse olla siellä laatukriteereissä. Toki siitä voi olla maininta. Mut se, et jos se niinku velvotetaan tekemään, niin se ei välttämättä silti ole laadun tae.

H4: Onhan se niin, jos aattelee, vaikka laatukriteereitä. Jos se olis tämmönen yhtenäinen välikeskustelumalli ja se sitten olis kaikissa paikoissa sama, niin toisihan se siihen sitä laatua. Jos se olis semmonen yleispätevä ja soveltuis kaikkiin tapaamispaikkoihin.

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

### 7.1 Tulosten yhteenveto

Tulosten mukaan asiakkaan kuulemiseen on erilaisia mahdollisuuksia Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikoissa. Vastauksissa ilmeni asiakkaan kohtaamisen ja hänen kuulemisen tapahtuvan eri tavoin asiakkuuden aikana. Laatuksiterien mukaisesti asiakas huomioidaan yksilöllisesti alkuhaastattelussa ja sen jälkeen tapaamisten yhteydessä (Kalavainen 2004, 26-27) Vastaukset osoittavat alkuhaastattelun tärkeäksi menetelmäksi tapaamispaikkatoiminnassa ja sitä käytetään lähes aina asiakassuhteen aloittamisessa. Ensimmäiset kohtaamiset palveluprosessin alussa koetaan merkityksellisiksi, koska asiakkaan käsityksen muuttaminen myöhemmin voi olla vaikeaa. (Outinen ym. 1999, 23). Muita menetelmiä, joita työntekijät käyttävät työn tukena ja asiakkaan kuulemiseen ovat muun muassa keskustelu, havainnointi ja palautteet.

Tulosten perusteella yli puolet vastaajista kokee tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia. Kyselyvastauksissa esitettiin lasten haastattelujen ja lasten kuulemisen lisäämistä ja palautteiden sekä väli- että loppukeskustelujen lisäämistä. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä keskusteluja on myös aiemmissa tutkimuksissa nostettu esiin (Karhu ym. 2008, 51) ja samoin huolta siitä, että lapsen kuuleminen ei ole riittävää (Uuskoski 2012, 52).

Vastausten mukaan lähes kaikissa tapaamispaikoissa, joissa ei ole tarvetta lisätä asiakkaan kuulemistä, on käytössä suunnitelmallinen keskustelu asiakkuuden aikana. Kuudessa tapaamispaikassa eri nimillä toteutettu keskustelu on vastausten mukaan osoittautunut tarpeelliseksi menetelmäksi asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisessa. Välikeskustelu koetaan erityisenä tukena varsinkin silloin, kun kyseessä on tapaajaperhe, joka on ollut asiakkaana pitkän aikaa.

Haastattelujen perusteella kolme välikeskustelua toteuttavaa tapaamispaikkaa eroavat toiminnan rakenteiltaan jonkin verran ja niissä käytetään menetelmää

eri tavoin. Toteutustapoihin vaikuttavat tapaamispaikkojen tilat, resurssit ja se, miten tarpeellisena välikeskustelu nähdään osana tapaamispaikkatoimintaa. Ratkaisevana tekijänä menetelmien käytössä on työyhteisön sitoutuminen, sillä silloin menetelmällä on paremmat mahdollisuudet juurtua ja kehittyä osaksi toimintaa (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinninlaitos 2012).

Menetelmän teoreettisella perustelulla voidaan puolestaan tukea työyhteisöä jäsentämään tarkemmin työn sisällöllisiä tavoitteita (Timonen-Kallio, 2008, 17). Välikeskustelun keskeisenä tavoitteena on tukea lasta ja vanhempaa niin, että tapaamiset sujuvat ja lapsi kokee tapaamiset turvallisena (Uuskoski 2012, 52-53). Vastausten perusteella välikeskustelun tavoitteissa oli jonkin verran vaihtelua toimipaikkojen kesken.

Välikeskustelumallin kokeilusta saatujen palautteiden mukaan keskustelut lisäävät asiakkaiden luottamusta. Lisäksi työntekijät saavat lisää tietoa perheestä ja kokevat saavansa mahdollisuuden kuulla lasta. (Uuskoski 2012, 52.) Samankaltaisia kokemuksia esiintyi myös tämän tutkimuksen vastauksissa. Vastausten mukaan välikeskustelu oli tuonut uutta tietoa ja asiakkailta saatu suullinen palaute oli ollut myönteistä. Osa vastaajista oli korostanut keskustelujen tarpeellisuutta pitkäkestoisissa asiakassuhteissa ja lapsen kuulemisessa. Haastateltavien myönteiset kokemukset perustuivat asiakkailta saatuihin palautteisiin ja heidän kokemuksiinsa välikeskustelutilanteista sekä tapaamisten havaintoihin.

Välikeskustelumallin käyttöönoton ja kehittämisen motivaationa ovat olleet lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen parantaminen ja mahdollisten ongelmien ennaltaehkäiseminen sekä lapsen auttaminen omien mielipiteiden ja toiveiden esiin tuomisessa. Toisin sanoen toimintatavan muutoksessa on ollut kyseessä asiakkaan voimavarojen esiin nostaminen ja niiden vahvistaminen (Outinen ym. 2000, 33).

On tärkeää, että olemassa olevaa tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Uusi lastensuojelulaki korostaakin työn suunnitelmallisuutta ja nostaa esiin eri menetelmiä, joita voi hyödyntää (Lastensuojelulaki 2007/417). Tämän tutkimuksen tulosten mukaan välikeskustelumalli tukee asiakkaan kuulemista ja so-

veltuu tapaamispaikkatoimintaan. Haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden mielestä mallin sisällyttäminen laatukriteereihin vaatii kuitenkin harkintaa ja tapaamispaikkojen moninaisuuden ja niissä olevien resurssien huomioimista. Kriteerien valinta vaatiikin kokonaisvaltaista toiminnan tarkastelua ja huolellisuutta, koska valinnoilla ohjataan toimintaa tiettyyn suuntaan (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 15, 22). Lisäksi kriteerien määrittelyn haasteena on se, milloin lapsen tarpeet tulevat riittävästi tyydytettyä (Andersson & Hollander 1996, 91).

Tutkimuksen vastauksissa kävi ilmi, että lapsen kuulemisen järjestäminen saattaa olla ajoittain hankalaa tapaamispaikoissa. Vastaajat kokivat haasteelliseksi lapsen kuulemistilanteessa lapsen haluttomuuden ja uskalluksen puhua asioista. Haluttomuus ja uskallus liittyivät monen vastaajan mielestä myös toisenlaisiin haasteisiin, kuten lapsen lojaalisuuteen vanhempia kohtaan ja lapsen ikään sekä työntekijän vierauteen. Samanlaisia asioita Karttunen (2010, 160-176) on tuonut esiin tutkimuksessaan lapsen kuulemisesta huolto- ja tapaamisriidoissa. Karttunen korostaa lojaalisuusristiriitojen huomioimista, koska niiden vaikutukset ulottuvat elämän moniin osa-alueisiin ja näkyvät lapsissa erilaisina oireiluilina.

Lisäksi tämän tutkimuksen vastauksissa tuotiin esiin pienen lapsen kuulemisen vaikeutta. Kaivosojan (2004, 84-85) mukaan, mitä pienemmästä lapsesta on kyse, sen hankalampaa on selvittää lapsen kokema väkivallan uhka tai hänen toiveensa vanhemman tapaamisesta. Kun lapsen kuuleminen on haasteellista, Kaivosojan mielestä myös lapsen edun nostaminen keskiöön prosessin keskellä on vaikeaa.

Tapaajaperheiden osapuolilla on erilaisia näkökulmia tapaamisiin ja jokaisen omasta näkökulmasta omaan tarinaan sisältyy totuus (Kaivosoja 2004, 85). Vastausten perusteella tapaamispaikoissa pidetään tärkeänä jokaisen osapuolen kuulemista ja erityisesti alkuhaastattelussa asiakkaalla on mahdollisuus kertoa oman tarinansa. Tapaamisten käynnistyttyä asiakkaiden elämäntilanteet saattavat kuitenkin muuttua ja alkuhaastattelussa käytyt asiat voivat saada toisenlaisia piirteitä. Mielenpitoet ja toiveet voivat muuttua ja lasten kasvu sekä kehitys ovat jatkuvia. Lisäksi ihmiset antavat erilaisia merkityksiä eri sanoille, jolloin

asiakassuhteen alussa voi syntyä näennäisiä yhteisymmärryksiä joistakin asioista. Kun tilanteeseen tulee erilaisia ulottuvuuksia, aiemmin käsitelty asia voi joutua koetukselle. (Mönkkönen 2007, 99.)

Erytisvaatimukset vuorovaikutuksessa saattavat korostua, kun työskennellään maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa (Anis 2008, 66). Tapaamispaikan asiakkaat tulevat hyvin monenlaisista elämäntilanteista ja useista eri kulttuureista (Niemi 2013, 13-15). Tutkimuksen vastauksissa tuotiin esiin yhteisen kielen puuttumisen vaikeuttavan asiakkaan kuulemista. Kielierojen lisäksi yhteisymmärryksen voi haastaa kulttuurista poikkeavat käsitykset esimerkiksi lasten kasvatuksesta ja kehityksestä (Anis 2008, 66).

Haastatteluvastauksissa kuvattiin tilanteita, joissa asiakkaan tarve keskustella oli enemmän, mitä oli mahdollista. Tapaamisten tulo- ja hakutilanteet eri tapaamisten välissä näyttäytyivät joissakin tapaamispaikoissa ajoittain kiireisenä aikana tai hankalana tilanteena. Asiakkaat pyrkivät keskustelemaan tapaamisten yhteydessä myös asioista, joihin työntekijät joutuvat puuttumaan. Samansuuntaisia tilanteita olivat työntekijät myös aiemmin kuvanneet. Forsbergin ja Pösön (2004, 43) selvityksessä esimerkiksi vanhemman puheenaiheet olivat hämmentäneet lasta tapaamisten aikana ja Niemen (2013, 28-29) mukaan työntekijät olivat joutuneet puuttumaan tapaamisissa vanhempien keskusteluaiheisiin.

Edellä on kuvauksia tilanteista, jotka vaikeuttavat asiakkaan kuulemista tapaamispaikkatoiminnassa. Tapaamispaikoissa kohtaavat perheen jäsenten oma ja yhteinen historia sekä heidän sen hetkiset elämäntilanteet. Lisäksi jäsenten mietteet tapaamisprosessiin liittyvistä asioista ja tulevaisuudesta ovat tapaamisissa läsnä. Vastausten perusteella työntekijät kiinnittävätkin paljon huomiota asiakkaan kohtaamiseen ja heidän kuulemiseen. Ammattilaisena he pyrkivät ottamaan huomioon asiakkaiden kaikki elämänalueet ja kohtaamaan heidät yksilönä ja osana perhettä sekä osana ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa (Talentia 2012, 8).

Tapaamistilanteissa työntekijät ovat aitiopaikalla seuraamassa lapsen ja vanhemman vuorovaikutustilanteita ja konkreettisesti läsnä perheen yhteisissä koh-

taamisissa. Tapaamisissa työntekijät tukevat lasten ja vanhempien suhdetta ja tapaamisten sujuvuutta niin, että lapsi on näkyvässä ja hänen tarpeensa etusijalla. Samalla he huolehtivat tapaamisten turvallisuudesta. (Kalavainen 2004, 21-30.) Työntekijät käyttävät asiakkaan kuulemisen tukena erilaisia menetelmiä, joista on hyviä kokemuksia. Tutkimus osoitti, että välikeskustelumalli voi toimia yhtenä menetelmänä tapaamispaikkatoiminnassa asiakkaan kuulemisen tukena.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa asiakkaan kuulemisen tilanteesta tapaamispaikkatoiminnassa ja asiakastyön menetelmistä, jotka tukevat sitä. Kyselyn avulla tavoitin useimmat Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten tapaamispaikat ympäri Suomea ja vastausprosentiksi tuli 83%. Neljän haastattelun avulla sain tarkennettua ja syvennettyä kyselyn tuloksia. Useat kyselyn ja haastattelun vastaajista esittivät samanlaisia tai samankaltaisia vastauksia, jotka puolestaan vahvistivat tulosten luotettavuutta.

Kyselyn vastaajat olivat eri toimipaikoista, mutta yhteisenä vahvana tekijänä heillä oli kokemus tapaamispaikkatoiminnasta. Testasin kyselyn etukäteen. Tarkoituksena oli varmistaa, että kyselyn ohjeistus oli ymmärrettävä ja kysymykset asianmukaisia (Vehkalahti 2008, 44- 50). Kyselyn katson toimineen tutkimuksessa alustavana tiedonkeruuna, joka tuki tutkimuksen etenemistä ja samalla antoi laajempaa näkökulmaa sekä toi omalta osaltaan aineistoon tärkeää yleistä tietoa.

Työntekijöiden haastattelutilanteet olivat rauhallisia jokaisen haastattelun aikana ja haastateltavat olivat tutustuneet etukäteen lähettämääni haastattelurunkoon. Haastateltavat tarkensivat kysymyksiä, minkä katson lisänneen yhteistä ymmärrystä kysymyksiin sekä vastauksiin ja näin kasvattaneen luotettavuutta tulosten käsittelyyn. Esihaastattelua en tehnyt, mutta koin, että pystyin hyödyntämään aiempia haastattelukokemuksiani. Haastattelun aikana tein muistiinpanoja, jotka



tukivat tiedon tarkentamista. Nauhoitin ja litteroin haastattelut, jotta aineiston käsittely ei ollut pelkästään muistin varassa.

Aineistonkeruussa oli tärkeää huolehtia tutkittavien informoinnista (Kuula 2011, 102). Kyselyn saatekirjeessä ja haastattelupyynnön yhteydessä tiedotin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen tavoitteista ja tutkimusaineiston käsittelystä. Tutkimukseen vastanneiden tapaamispaikkoja tai heidän nimiään ei erikseen mainita tutkimuksessa. Olen tietoisesti pyrkinyt välttämään vastaajien tunnistettavuutta, sillä tutkimuksen tarkoituksena ei ole nostaa esiin yksittäisiä tapaamispaikkoja tai henkilöitä.

Huolimatta kyselyn korkeasta vastausprosentista ja kahden menetelmän käytöstä, on huomioitava myös muut seikat, jotka mahdollisesti vaikuttavat tutkimuksen tekoon ja tuloksiin. Oma taustani ja tulkintani sekä näkemykseni tutkitavasta ilmiöstä olivat koko ajan läsnä tutkimuksen teossa. Esimerkiksi Kiviniemen (2010, 73) mukaan jo tutkimuksen rajaamisessa oli kyse tulkinnasta, kun omat intressini ja tarkastelunäkökulmani vaikuttivat aineiston keruuseen.

Työkokemukseni tapaamispaikkatoiminnasta toi tutkimuksen aiheeseen väistämättä oletusta, että välikeskustelua tai vastaavia menetelmiä käytetään tapaamispaikoissa ja niistä olisi hyviä kokemuksia. Tutkimuksen teolla en kuitenkaan tavoitellut omien ennako-oletusten todistamista, vaan asetin tavoitteeksi koota aiheesta ajankohtaista tietoa monelta näkökulmalta ja asetuin avoimin mielin tarkastelemaan aihetta laajemmin.

Jos joku muu olisi tutkinut aihetta ja olisi valinnut erilaisen tarkastelunäkökulman tai rajannut aiheen toisin, olisi tutkimuksesta saattanut nousta eri asioita esiin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeintä on kuitenkin se, että olen perustellut valintojani ja toimintaani tutkimusraportissa niin, että lukijalle selviää, miten tutkimustulokset ovat syntyneet ja miten olen esitettyihin johtopäätöksiin päätenyt. Näin lukija saa mahdolliset välineet arvioida, millainen käsitys tutkijalle on muodostunut tutkitavasta ilmiöstä ja onko se uskottava (Kiviniemi 2010, 83). Tutkimuksen uskottavuus ja tutkimusprosessin avaaminen ovat myös osoituksena tämän tutkimuksen eettisyydestä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132-133). Koen

onnistuneeni tutkimuksen teossa, kun tutkimuksen tavoitteet toteutuivat ja tulokset vastasivat tutkimustehtäviin.

### 7.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen tulokset edustavat useaa tapaamispaikkaa, jolloin tuloksia voi hyödyntää tapaamispaikkatoiminnan kehittämisessä. Tutkimuksen kuvaukset ja tulokset asiakkaan kuulemisesta ja sitä tukevista menetelmistä asiakkuusprosessin aikana antavat ajankohtaista tietoa meneillään olevaan laatutyöhön. Monet tapaamispaikkatoiminnasta tehdyt tutkimukset ovat tuottaneet tarpeellista tietoa toiminnan kehittämiseen ja jatkossakin on merkittävää, että toimintaa tutkitaan paikallisesti sekä laajempaan kokonaisuutena. Paikallisten tutkimustulosten kokoamisesta voisi olla hyötyä tapaamispaikkatoiminnan kehittämisessä.

Tärkeänä jatkotutkimusaiheena olisi selvittää asiakkaan oma kokemus kuulemisesta ja menetelmien käytöstä, jolloin asiakastyön kehittäminen saisi monipuolisen tarkastelunäkökulman. Erityisesti lapsen mielipiteiden selvittäminen olisi arvokasta, jotta palvelussa pystytään huomioimaan lapsen etua mahdollisimman hyvin. Lisäksi alkuhaastattelun ja välikeskustelun merkittävyyttä ja niiden sisältöä voisi tutkia vielä syvemmin. Laatutyön valmistuminen ja päivitettyjen laatukriteerien käyttöönotto tuo tulevana vuosina mahdollisuuden tutkia uudistettujen laatukriteerien vaikuttavuutta tapaamispaikkatoimintaan.

### 7.4 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen sosionomin (AMK) ammattitaitona

Tämä tutkimus ja siihen liittyvät moninaiset vaiheet ovat lisänneet ammatillista osaamistani. Tutkimustyö ja tiedon tuottaminen ovat osana sosionomin ammatillista kasvun prosessia ja ovat edellytyksenä sosionomin pätevyyden sekä teoreettisen osaamisen kehittymisessä (Mäkinen 2008, 19). Tutkimustyön toteuttamisesta ja siihen liittyvästä analyyttisestä pohdinnasta saatua kokemusta voin hyödyntää jatkossa asiakastyössä ja palveluiden kehittämisessä.

Tutkimukseni aihe liittyy monelta osin sosionomin (AMK) ammatin osaamisalueisiin (ks. Mäkinen 2008, 18-19). Asiakkaan kuuleminen on parhaimmillaan eettisesti kestävä ja asiakasta osallistavaa työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaa vastavuoroista vuoropuhelua, jossa asiakas kokee saavansa yksilöllistä palvelua. Jotta tällainen laadukas työskentely on mahdollista, toiminnassa on oltava riittävästi resursseja ja oikeita työvälineitä. Lisäksi työntekijällä itsellään on oltava kykyä valita eri tilanteissa oikeat työmenetelmät ja taitoa kehittää sekä soveltaa menetelmiä omaan käyttöön niin, että ne toimivat luontevana osana työskentelyä (Timonen-Kallio, 2008, 18). Samalla on tärkeää huomioida se, että tutkimukseen perustuvien strukturoitujen menetelmien käyttäminen ei kuitenkaan sulje pois sensitiivistä asiakasta kuuntelevaa ja reflektiivistä työskentelyä (Kananoja ym. 2013, 36).

Sosiaalialan ammattilaiselle työvälineistä tärkeimpänä on hän itse. Ammattilaisena hänen on oltava valmis kehittämään taitojaan, sillä sosiaalialan työ kehittyy yhteiskunnallisen muutoksen ja käytännön myötä. Työn kehittäminen on tutkimuksen ja käytännön aktiivista vuoropuhelua, jossa ammattilainen arvioi ja pohtii työnsä teoreettisia lähtökohtia, menetelmiä ja toimintatapoja sekä sen vaikutuksia. Työkäytäntöjen ja menettelytapojen kehittämisen avulla sosiaalialan ammattilaisella on mahdollisuus edistää asiakkaan tarpeisiin ja ammatin eettisiin periaatteisiin vastaamista. (Talentia 2012, 11,28.)

## LÄHTEET

- Aaltonen, A.-K. 2009. Lapsioikeus ja lapsen oikeus tuomioistuimissa. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Andersson, G. & Hollander, A. 1996. Om barns rätt och barns bästa. Teoksessa Andersson, G.; Aronsson K.; Hessle S.; Hollander A. & Lundström T. 1996. Barnet i den sociala barnvården. Centrum för utvärdering av socialt arbete. Stockholm: Liber, 58-99.
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulokset. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.
- Archard, D. 1993. Children: rights and childhood. London: Routledge. Viitattu 5.1. 2014 <http://site.ebrary.com.ezproxy.turkuamk.fi/lib/turkuamk/docDetail.action?docID=10007196&p00=archard%20david%201993>.
- Aris, R., Harrison, C. & Humphreys, C 2002. Safety and Child Contact: An analysis of the role of child contact centres in the domestic violence and child welfare concerns. Research series no. 10/02. Centre for the study of safety and well-being. University of Warwick. Viitattu 20.2. 2014 <http://resourcecentre.savethechildren.se/sites/default/files/documents/1274.pdf>.
- Antila, T. & Köhli, V. 2006. Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Aula, M. K. 2011. Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa Nurmi, S. & Rantala, K. (toim.) 2011. Näyn & kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: Lasten keskus Oy, 24-38.
- Ensi- ja turvakotien liitto 2004. Tapaamispaikkatoiminnan perehdytyskansio.
- Ensi- ja turvakotien liitto 2014. Viitattu 2.1.2014 <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/lasten-hyvinvointia-ja-perheita-tapaamispaikka/>.
- Forsberg, H. & Pösö, T. 2004. Pelkoa, hämmennystä, iloa – lapsen asema valvotuissa tapaamisissa. Teoksessa Kalavainen, S. (toim.) 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 33. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto, 31-55.
- Haapa, P. 2007. Valvotusti tavattu. Valvottu tapaaminen lapsen kokemuksena. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11., painos. Helsinki: Tammi.
- Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, H.; Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. 2006. Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 167-193.
- Idänpään-Heikkilä, U.; Outinen, M.; Nordblad, A.; Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatukriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos.
- Jähi, R. 2004. Työstää, tarinoida, selviytyä. Väitöskirja. Terveystieteidenlaitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kaikko, K. & Friis, L. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 76-88.

Kaivosoja, M. 2004. Mahdollisen salliminen ja ei-sallitun estäminen. Teoksessa Kalavainen S. (toim.) 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 33. Helsinki. Ensi- ja turvakotien liitto, 79-85.

Kalavainen, S. (toim.) 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 33. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Kananoja, A.; Lavikainen, M. & Oranen, M. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Viitattu 3.1.2014 [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1858918](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1858918).

Karhu, S.; Louvesniemi, S. & Soinivirta, N. 2008. ”Lapsihan ajattelee niin, että se vanhempi on niille aina se vanhempi”. Työntekijöiden näkemyksiä vanhemmuuden sekä vanhemman ja lapsen suhteen näyttäytymisestä ja tukemisesta valvotuissa tapaamisissa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Pieksämäki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Itä.

Karinsalo, R. 2013. Ensi- ja turvakotien liiton lausunto Toimiva lastensuojelu selvitystyöryhmän loppuraportista sosiaali- ja terveysministeriölle STM071:00/2012. Viitattu 3.1.2014 <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/4073924/Lausunto+STMlle+Toimiva+lastensuojelu+-selvitysty%C3%B6ryhm%C3%A4n+loppuraportista+30.9.13.pdf>.

Karttunen, R. 2010. Isän ja äidin välissä. Lapsen kuulemisen psykologinen kehys huolto- ja tapaamisriidoissa. Väitöskirja. Psykologian laitos. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I-II. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lankinen, K. 2008. ”Kun sinä lapsi saat olla oma itsesi, tuntuu, että menee hyvin.” Työntekijöiden ajatuksia lapsen edun toteutumisesta valvotuissa tapaamisissa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Järvenpää: Laurea- ammattikorkeakoulu.

Lapsiasianvaltuutettu 2006. Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:7. Viitattu 4.2.2013. <http://www.lapsiasia.fi/nyt/lausunnot/lausunto/-/view/1393823>.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Luoto, P. 2007. ”Enkä ois ikään toivonu, että mun pitää olla lapsistani erossa.” Lapsiaan valvotusti tapaavien vanhempien identiteetin rakentuminen. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 46-69.

Mäkinen, P.; Raatikainen, E.; Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. 2., painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus:dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemi, H. 2013. Mikä on Tapaamispaikka? Työpapereita 2/2013. Ensi- ja turvakotien liiton työpapereita 11. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. Viitattu 18.12.2013. [http://www.ensijulkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/tyopaperit/mika\\_on\\_tapaamispaikka/](http://www.ensijulkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/tyopaperit/mika_on_tapaamispaikka/).

Outinen, M.; Lempinen, K.; Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto; Stakes & Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Pramling-Samuelsson, I. 2004. How do Children Tell Us about Their Childhoods? Early Childhood Research & Practice, 6(1). Viitattu 5.2.2014 <http://ecrp.uiuc.edu/v6n1/pramling.html>.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOY.

Saastamoinen, E. 2010. Tapaajavanhemman näkemyksiä vanhemmuudestaan, suhteestaan lapseen ja lapsen edusta valvotuissa tapaamisissa Kuopion Ensikotiyhdistyksen Tapaamispaikassa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Seppänen, P.; Hansen, M.; Janhunen, T.; Kytöpuu, K.; Salo, S.; Seppänen, S. Tapio, N. & Vilén, M. 2010. Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 207-258.

Sosiaalihuollon asiakaslaki 2000/821.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Viitattu 14.3.2014 [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf).

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Luonnos sosiaalihuoltolaiksi lausunnolle - tavoitteena vahvistaa peruspalveluja. Tiedote 94/2014. Viitattu 2.5.2014. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1881571#fi>

Timonen-Kallio, E. 2009. Työmenetelmät ammatillisten käytäntöjen vahvistajana. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 7-21.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2012. Sosiaaliportti. Viitattu 13.2.2014 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Uusikoski, O. 2012. Lapsen turvallisuudentunteen tukeminen valvotuissa tapaamisissa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilén, M.; Hansen, M.; Janhunen, T.; Kytöpuu, K.; Salo, S.; Seppänen, P.; Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 9-59.

Vilén, M.; Tapio, N.; Janhunen, T.; Nissinen, L. & Seppänen, S. 2010. Ammattina perhetyö. Teoksessa Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 61-99.

## Kyselyn kysymykset

1. Millaisena näette asiakkaan (lapsen, tapaaajan ja lähivanhemman) kuulluksi tulemisen mahdollisuudet toiminnassanne?
2. Mitkä asiat koette edistävän tai estävän asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia?
3. Miten lapsen kuuleminen toteutuu toiminnassanne?
4. Mitkä asiat koette haasteelliseksi lapsen kuulemisen toteuttamisessa?
5. Koetteko tarvetta lisätä asiakkaan kuulemisen mahdollisuuksia?
6. Miten toteutate alkuhaastatteluja asiakassuhteen alussa?
  - o Aina
  - o Melkein aina
  - o Vaihtelevasti
  - o Joskus
  - o Ei ollenkaan
7. Mitä menetelmiä käytätte asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja mielipiteiden tavoittamiseksi alkuhaastattelun jälkeen?
8. Soveltuisiko mielestänne alkuhaastattelun jälkeen tapaamispaikkatoimintaan suunnitelmallinen menetelmä: välikeskustelu, haastattelu, arviointi tai jokin muu?
9. Mitkä asiat mielestänne olisi hyvä huomioida edellä mainitun suunnitelmallisen menetelmän käyttöönotossa?
10. Kehittämisehdotuksia asiakkaan kuulemiseen ja menetelmien käyttöön

## Haastattelurunko

### 1. Yleiskuvaa tapaamisten toteuttamisesta

Miten tapaamisia toteutetaan tapaamispaikassanne?

Tapaamispäivien/viikon rakentuminen

Työntekijöiden määrä

Valvottavien perheiden määrä (samanaikaisesti ja päiväkohtaisesti)

Tapaamisten välinen aika

Kirjaamisen toteuttaminen

Yhteistyö

### 2. Asiakkaan kuuleminen tapaamispaikkatoiminnassa

Mitä asiakkaan kuuleminen on tapaamispaikassanne?

Asiakkaan kuulemisen lisäämiseen ei ole/on tarvetta, koska?

Mitkä asiat tukevat mielestäsi parhaiten asiakkaan kuulemistä tapaamispaikassanne?

### 3. Välikeskustelu tai muu vastaava malli

Mitä tarkoitetaan välikeskustelulla/arvioinnilla/neuvottelulla?

Mikä on sen tavoite?

Mikä on sen sisältö/rakenne?

Milloin ja missä välikeskustelua/arviointia/neuvottelua toteutetaan? Osallistujat?

Miten asiakas saa tiedon/kutsun siihen?

Miten lapsen osallistuminen on huomioitu?

Kenellä on vetovastuu välikeskustelusta/arvioinnista/neuvottelusta?

Miten valmistaudutte siihen?

Mitä välineitä varaatte siihen?

Mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat siihen, että voitte toteuttaa välikeskustelua/arviointia/neuvottelua?

Millaista palautetta olette saaneet välikeskustelusta/arvioinnista/neuvottelusta?

Mitä olisi vielä hyvä kehittää?

Miten malli mielestäsi soveltuisi laajemmin tapaamispaikkatoimintaan?

Olisiko mielestäsi malli tarpeellista sisällyttää laatukriteereihin?