

Suurperheiden vanhempien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden
asennoitumisesta

Tero Nevala, 0445911

Pro gradu-tutkielma

Suurperheiden vanhempien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden asennoitumisesta

Sosiaalityö

Lapin Yliopisto

2017

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Suurperheiden vanhempien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden asennoitumisesta

Tekijä: Tero Nevala

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ_X_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä:

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Tässä tutkimuksessa käsitellään sosiaalityön asiakkaina olleiden suurperheiden vanhempien kokemuksia siitä, miten sosiaalityöntekijät ovat heihin asennoituneet. Tavoitteena ei ollut tutkia sosiaalityön todellisia asenteita, vaan nimenomaan sitä, miten vanhemmat ovat kokeneet, että heihin suhtaudutaan. Tämän kautta pyrittiin saamaan käsitystä siitä, millaiseksi suurperheiden vanhemmat kokevat asemansa sosiaalityön asiakkaina, ja myös saada peilattua sosiaalityön tutkittuja asenteita asiakasnäkökulmasta käsin.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, joissa haastateltiin suurperheiden vanhempia tutkittavasta asiasta. Litteroitu haastatteluaineisto analysoitiin käyttäen diskurssianalyysia, tavoitteena löytää haastatteluaineistosta diskursseja aiheeseen liittyen. Haastateltujen vanhempien kokemuksia ja diskursseja verrattiin sen jälkeen aiempaan perheiden kokemuksista sekä sosiaalityön asenteista tehtyyn tutkimustietoon.

Tutkimuksen tuloksina nousi esiin neljä selkeää diskurssia koskien vanhempien kokemuksista sosiaalityön asennoitumisesta. Luottamuksen, palveluiden sopivuuden, palveluiden vastaanoton sekä perheiden yksilöllisyyden huomioimisen kautta haastatellut peilasivat kokemuksiaan. Tutkimuksen perusteella suurperheiden kokemukset sinällään eivät poikenneet yleisesti perheiden kokemuksista, mutta kotipalvelun tarve ja sen oikea mitoitus nousivat selkeästi esiin tutkimuksen tuloksissa. Tämän perusteella suurperheille suunnatut palvelut sekä luottamuksen, palveluiden toimivuuden ja yksilöllisyyden huomioiminen ovat merkittäviä tekijöitä suurperheiden kokemuksissa siitä, miten heihin suhtaudutaan.

Avainsanat: Suurperheet, sosiaalityön asenteet, diskurssianalyysi

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi_X_
(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Perheiden ja sosiaalityön välisestä yhteydestä.....	4
2.1 Perheen käsite	4
2.2 Perheiden kokemuksista sosiaalityön asiakassuhteissa	5
2.3 Työskentely perheiden kanssa sosiaalityön näkökulmasta.....	9
2.4 Sosiaalityöntekijän ja perheen välisestä viestinnästä.....	15
3. Tutkielman käytännön toteutus.....	19
3.1 Haastattelut	19
3.2 Diskurssianalyysi metodina.....	21
3.3 Tutkimuksen eettisyys.....	31
4. Suurperheiden vanhempien kokemusten analysointi	42
4.1 Perheeseen vaikutus sosiaalityön asenteisiin	43
4.2 Perhekoosta johtuvan palvelutarpeen ymmärtäminen.....	46
4.3 Perheeseen huomioiminen	53
4.4 Vanhempien asiantuntemuksen hyödyntäminen.....	57
5. Sosiaalityöntekijöiden asennoitumista kuvaavat diskurssit	60
5.1 Luottamus	60
5.2 Palveluiden sopivuus	62
5.3 Palveluiden vastaanotto	63
5.4 Perheiden yksilöllisyys	64
6. Pohdinta.....	66
LÄHTEET	70

1. Johdanto

YLE:n suurperheistä kertovat uutiset toistavat usein samanlaisia viestejä koskien näiden perheiden tarpeita ja arkea. Suurperheiden arki on usein jatkuvaa suunnittelua, ja se voi olla raskasta mutta myös palkitsevaa (Tuukkanen 2010). Samoin suurperheissä pitää tietää tuen tarve jo hyvissä ajoin etukäteen, sekä uskaltaa pyytää sukulaisia, isovanhempia ja muuta tukiverkkoa avuksi (Kirves 2015). Vanhempien voimavarat ovat tiukilla, ja ne on ensisijaisesti suunnattu lasten hyvinvointiin (Dufton 2016). Julkisuuteen välittyy kuva siitä, että suurperheiden elämässä on toisaalta haasteita, mutta toisaalta perheet monella tapaa aivan normaaleja perheitä.

Tutkin pro gradu-tutkielmassani suurperheiden vanhempien kokemuksia heidän kanssaan työskennelleiden sosiaalityöntekijöiden asenteista perheitä kohtaan. Aihe kiinnostaa minua henkilökohtaisesti, koska olen perehtynyt sosiaalityöntekijöiden asenteiden tutkimiseen kandidaatin tutkielmassani sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, jolloin tutkin sosiaalityöntekijöiden asenteita lastensuojelun asiakasperheitä kohtaan. Koen, että sosiaalityön asennetutkimus erilaisista perspektiiveistä käsin on mielenkiintoista, ja avaa sosiaalityön arvomaailmaa ja toimintamalleja laajemmalle tarkastelulle.

Tässä tutkielmassa tarkoitan suurperheen käsitteellä perhettä, jossa on neljä tai useampi alaikäinen lapsi asumassa kotona yhden tai kahden vanhemman kanssa (Tilastokeskus 2013). Erityisesti keskityn tutkielmassa perheiden vanhempien kokemukseen siitä, miten he ovat kokeneet, että heihin on asennoiduttu suurperheenä, ja miten asenne on vaikuttanut vanhempien mielestä heidän saamaansa palveluun. Tutkin ennen kaikkea perheen vanhempien kokemusta aiheesta. En tutki miten heitä todellisuudessa on kohdeltu, vaikka kokemus itsessään kyseisten henkilöiden kohdalla on ollut varmasti aito.

Tutkimuksen taustalla on Oulun ja Raahen alueella vuosina 2016-2018 toimiva Lapsirikas-hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää monilapsisten perheiden palveluita ja konkreettista arjen tukea. (Lapsirikas-hanke, 2017.) Hankkeen kautta on jo saatu koke-

muksia, joiden mukaan perheet kokevat, että perheen koko vaikuttaa siihen, miten heihin suhtaudutaan eri sosiaalipalveluissa.

Lapsirikas-hanke on tehnyt osana hankkeen taustatyötä suurperheiden saaman tuen kartoituksen Oulun ja Raahen seudulla yhteistyössä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ja Auta Lasta Ry:n kanssa vuonna 2015. Kartoituksessa selvitettiin perheiden kokemuksia saadusta tuesta arjen tilanteisiin ja kehittämisehdotuksia tuen järjestämiseksi lapsiperheille. Kyselyyn vastasi 314 henkilöä. Selvityksessä yhtenä osa-alueena nousi esille, että perheet olivat kokeneet perheen tuen tarpeen vähättelyä, ja kehittämiskohteenä oli se, että perheitä tulisi kuunnella enemmän, ja sosiaalityöntekijöillä tulisi tarjota enemmän perheiden tarpeisiin sopivaa tukea. Kotipalvelu tukimuotona nähtiin toimivimmaksi. (Väisänen ym. 2015.)

Työntekijän ja vanhempien välinen kommunikaatio on perheiden kanssa tehtävän sosiaalityön tärkeintä ydinaluetta. Onkin tärkeää, että tätä viestintää ja sen vaikutusta asiakassuhteeseen tutkitaan. Työntekijän ja asiakkaan välistä viestintää ja suhdetta on tutkittu paljon lääkäreiden ja erilaisten terapeuttien osalta, mutta sosiaalityössä tämä tutkimus on ollut vähäisempää. Viestinnässä on tutkittu enemmän viestintätaitoja kuin varsinaista viestintää. (Hall ym. 2009, 461-462.) Tämänkin vuoksi sosiaalityöntekijöiden asenteiden ja niiden vaikutusten tutkiminen on tärkeää, jotta tulevaisuudessa voidaan sosiaalityön asiakastyön menetelmiä kehittää.

On myös tärkeää tutkia asiakkaiden ja työntekijöiden välistä viestintää ja sen aiheuttamia tunteita ja kokemuksia, koska asiakkaiden kokemukset omalta osaltaan vaikuttavat yhteisesti koettuun hyvinvointivaltion legitimitettiin. Työntekijöiden näkemykset vaikuttavat siihen, miten he kohtaavat asiakkaan, millaista tukea he tarjoavat ja miten hyvin sosiaalihuollon palvelut yleisesti toimivat. Tällä on puolestaan asiakkaan näkökulmasta suuri vaikutus koko hyvinvointijärjestelmän oikeutukselle ja toiminnalle. (Kallio ym. 2011, 251-252.)

Koska hankkeessa toimivat työntekijät ja vapaaehtoiset ovat jo työskennellessään per-

heiden kanssa kohdanneet tilanteita, missä perheen vanhemmat kertovat kokemuksistaan sosiaalihuollon palveluissa, ja koska aiheesta ei löydy suoraa aiempaa tutkimustietoa, koen että asian tutkiminen on tärkeää. On ollut mielenkiintoista lähteä selvittämään, miten suurperheiden vanhemmat kokevat erilaisten sosiaalipalveluiden asiakastyön ja työntekijöiden suhtautumisen heitä kohtaan. Saatavaa tietoa voidaan käyttää pohjatietona, kun Lapsirikas-hankkeessa suunnitellaan uusia palvelumuotoja ja suosituksia nykyisille sosiaalipalveluiden tuottajille.

Tutkin suurperheiden vanhempien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden asenteista heitä kohtaan seuraavan tutkimuskysymyksen kautta:

Miten suurperheiden perheen koko on kyseisten perheiden vanhempien mielestä vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden asennoitumiseen heitä kohtaan?

Tätä tutkimusongelmaa olen lähtenyt tarkentamaan seuraavien alakysymysten kautta.

Miten perheiden koosta johtuvat tarpeet ovat tulleet ymmärretyksi?

Millä tavalla perheen koko on huomioitu työskentelyssä?

Miten perheiden vanhempien omaa asiantuntemustaan on hyödynnetty työskentelyssä?

Näihin kysymyksiin lähdin etsimään pohjustusta käymällä ensin läpi aiheesta löytyvää aiempaa tutkimustietoa, jonka jälkeen käsittelen tekemäni tutkimuksen käytännön toteutuksen. Sen jälkeen tarkastelen haastattelututkimuksessani esiin nousseita asioita verraten niitä aiempaan tutkimustietoon, tavoitteena löytää vastauksia ylläoleviin tutkimuskysymyksiin. Lopulta pyrin näiden pohjalta luomaan yhteenvetoa ja käsitystä siitä, miten haastateltavat perheet aiheen kokivat.

2. Perheiden ja sosiaalityön välisestä yhteydestä

2.1 Perheen käsite

Perheen käsite on ollut murroksessa kautta aikain. Perheiden keskimääräinen koko on pienentynyt historian saatossa, 1950-luvulta 3,72 henkilöstä 2,77 henkilöön vuonna 2014 (Tilastokeskus 2015). Tässä tutkimuksessa fokuksessa olevat suurperheet, eli neljä tai yli neljä alaikäistä lasta sisältävät perheet, ovat muuttuneet aiemmasta, suhteellisen yleisestä perheen muodosta vähemmistöksi nykyisen ydinperheen käsitteen vakiintuessa. Ydinperhe itsessään käsitteenä on 1800-luvulla luotu keinotekoinen konstruktio, jonka tavoitteena oli omalta osaltaan edistää yksilöllisten kansalaisten syntyä. Ydinperhe oli keino pyrkiä erottamaan vanhempien ja lasten muodostama perheyksikkö laajemmasta suvun ja kyläyhteisön kontekstista aikana, jolloin teollistuminen ja maatalouden kehitys hajottivat perinteistä maaseudulle tyypillistä yhteisöllisyyttä. Ydinperhe oli porvarillisen elämäntavan ihannekuva, joka 1920-30-luvuilla laajeni koko kansalle ominaiseksi elämäntavaksi. Perheen ihannekuvasa tuohon aikaan mies edusti perheen julkista aluetta, ja nainen ja lapset yksityistä, jotka eivät voineet edustaa itseään ilman miestä. (Nätkin 2003, 17-19.)

Perinteistä perhekäsitystä kohtaan on esitetty kritiikkiä. Lapsen ja äidin erkaneminen yhteiskunnallisessa mielessä tapahtui 1960-luvulla, kun lainsäädännöllinen ja yhteiskunnallinen kehitys lisäsi naisten oikeuksia mm. abortin ja syntyvyyden säännöstelyn osalta, mikä omalta osaltaan johti lapsiluvun laskuun (Nätkin 2003, 18-19). 1980-luvulla feministinen kritiikki esitti perhemallin naisen alistamisen muotona, missä nainen pakotetaan kotiin hoitamaan lapsia ja kotia, kun mies on vapaa käymään töissä ja kehittämään itseään. Sitä kautta perinteisiä vanhempien ja lasten rooleja perheessä onkin lähdetty kyseenalaistamaan ja tarkastelemaan uudelleen. (Kuronen 2014, 81-83.)

Perheen rakenteessa on myös tapahtunut murrosta. Avioerojen ja aviottomien pariin yleistyminen, uusioperheiden yleistyminen ja viimeisimpänä myös tasa-arvoisen avioliittolain myötä sateenkaariperheiden esiintulon myötä ”perinteinen” perhemalli on saanut

rinnalleen yhä moninaisempia perhemuotoja, ja moninaisuudesta ja erilaisuudesta on tullut uusi normaali. Toisaalta perheen käsitteessä on tapahtunut aaltoilevaa liikettä eri suuntiin myös aiemmin historiassa. (Nätkin 2003, 19-22, 30-33.)

2.2 Perheiden kokemuksista sosiaalityön asiakassuhteissa

Amnon Boehm (2013) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden käsityksiä sosiaalityöstä ja sen sisällöstä. Tutkimuksessa nousi esille, että sosiaalityöntekijöiden asiakkaat yleisesti ottaen toivovat, että sosiaalityöntekijät olisi aktiivisempia. Asiakkaat tunnistavat sosiaalityöntekijän työskentelyn tehon ja vaikutuksen, ja toivovat siksi että työntekijä toimisi aktiivisemmin asiakkaan edun edistämiseksi. Sosiaalityöntekijöiden ei siis tarvitse "vakuuttaa" asiakkaalle työtään, vaan sen sijaan alkaa heti työskennellä asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Saman tutkimuksen mukaan asiakkailla on usein käytännönläheisempi käsitys asiakkaan tilanteesta, siinä missä sosiaalityöntekijä lähestyy asiaa teoreettisemmalta tasolta. Asiakkaat myös toivovat, että sosiaalityöntekijä toimisi heidän edun valvojana ja suojelisi heitä, ja tämä käsitys on voimakkaampi kuin sosiaalityöntekijöillä itsellään. Asiakkailla on suurempi odotus siitä, mitä sosiaalityöntekijä tekee, kuin sosiaalityöntekijöillä itsellään. Asiakkaiden odotus sosiaalityöntekijän tarjoamasta tuesta on enemmän ulkopuolisen avun järjestämistä, kun sosiaalityöntekijät pyrkivät enemmän vahvistamaan asiakkaiden omia sekä lähipiirin voimavaroja. (Boehm 2013, 978-981.)

Studsørød ym. ovat tutkineet norjalaisten vanhempien kokemuksia perhepalveluiden sosiaalityöstä (2014). Heidän tutkimuksessaan 40,6% perheistä on kokenut kontaktin positiiviseksi, 30,7% koki sen negatiiviseksi ja 24% oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia kontaktista sosiaalihuollon palveluihin. Mitä pidempään asiakkuus oli jatkunut, sitä todennäköisimmin kokemukset olivat joko negatiivisia tai molempia. Useimmiten ongelmat ja negatiiviset kokemukset nousivat vanhemmilla heidän käsityksistään työntekijöitä kohtaan sekä yhteistyöstä. Vanhemmat arvostavat myös oikeaa, totuudenmu-

kaista ja helposti ymmärrettävää kieltä. Toimivassa yhteistyössä vanhemmat kokevat olevansa samassa tiimissä sosiaalityöntekijän kanssa, yhdessä ratkomassa perheen ongelmia. Huonosti toimiva yhteistyö määrittyy vanhempien näkemyksestä usein epäkunnioittavassa käytöksessä heitä kohtaan. Sosiaalityöntekijä ei ole empaattinen, ei osaa kommunikoida, ja tietyissä tilanteissa on jopa syrjivä, epärehellinen, epäluotettava ja antaa väärää tietoa tai pimittää sitä. Usein myös koetaan, että sosiaalityöntekijä on päättänyt perheen tilanteen ja avuntarpeen jo etukäteen, ennen kuin on tavannut perhettä. Tällaisissa tilanteissa vanhemmat usein kokevat, että heitä ei kuunnella, he ovat epäilyksen alaisina tai syytettyinä. (Studsørød ym. 2014, 314-315.)

Nathan Harris (2012) on tutkinut vanhempien kokemuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä ja erityisesti lastensuojelun arviointiprosessin aiheuttamista tunteista. Vanhemmat ovat kokeneet, että arvioinnissa tutkittiin ennen kaikkea sitä, ovatko he riittävän hyviä vanhempia. Heidän kokemuksen mukaan arvioinnissa ei ole luotettu heidän kertomaansa, vaan lisäksi on vaadittu aina vahvistusta kertomukseen jostain toisesta lähteestä. Vanhemmat ovat myös kokeneet arviointiprosessin itsessään leimaavana. Usein nämä tunteet olivat vahvasti kytköksissä puutteelliseen kommunikointiin. Toisaalta positiiviset kokemukset liittyvät usein siihen, että perhe on saanut tarvitsemaansa apua. (Harris 2012, 184-185.)

Esther Goh (2015) on puolestaan tutkinut yhteiskunnallisesti heikossa tai uhanalaisessa olevien perheiden roolia aktiivisina muutosagentteina. Asiakkaat toivovat, että työntekijä pyrkisi luomaan toimivan ja vahvan suhteen asiakkaisiin, toivoen nimenomaan, että työntekijä on tässä prosessissa aktiivisempi osapuoli. Toimivassa asiakassuhteessa asiakkaiden näkökulmasta vaikuttaa eniten kaksi teemaa, sosiaalityöntekijän kyky vastata asiakkaan tarpeeseen sekä sosiaalityöntekijän sitoutuminen asiakkaan auttamiseksi ja ammattitaito siinä. Asiakkailta on kuitenkin itsellään myös usein selkeä tavoite ja halu edistää omaa tilannettaan. Eniten muutosta asiakkaan elämässä asiakassuhteen kautta edistää asiakkaiden näkökulmasta sosiaalityöntekijän positiivinen vaikutus suorien toimien ja päätösten kautta, sekä sosiaalityöntekijän kyky muodostaa terapeutin suhde asiakkaaseen. Toimiva suhde itsessään vähentää haittoja ja edistää positiivista kehitystä. Mitä pidempään asiakassuhde kestää, sitä toimivammaksi tämä muuttuu. (Goh 2015, 147-

152.)

Kate Morris (2013) on tutkinut myös yhteiskunnallisesti heikossa asemassa olevien perheiden kokemuksia, keskittyen perheisiin jotka joutuvat käyttämään sosiaalihuollon palveluita laaja-alaisesti. Sosiaalihuollon asiakkaina olevilla perheillä on aina tilanteessaan sekä vahvistavia että perheen tilannetta heikentäviä tekijöitä. Heitä myös usein odotetaan toimintakykyä myös tilanteissa, joissa he ovat jonkinlaisen avun piirissä. Perheet joutuvat usein myös tilanteisiin, missä heidän kanssaan työskentelevät henkilöt vaihtuvat. Usein sosiaalityöntekijät ajattelevat tässä tilanteessa, että perheen tulisi saada jonkinlainen ”uusi alku”, mikä ratkaisi ongelmia, mutta perheenjäsenet itse eivät halua tällaista ratkaisua, he eivät halua joka kerta selittää tilanneettaan, vaan haluavat jatkuvuutta. Perheet joilla on poikkeava tausta kohtaavat myös usein tilanteita, joissa sosiaalityö määrittää perhe-elämää ”normaalin perhe-elämän” kautta, johon heidän perheensä ei mahdu. Perheet arvostaisivat käytännöllistä, selkeää apua ja nimenomaan heidän yksilöllisen tilanteen ymmärtämistä. Tärkeää olisi apu, joka luo siltoja eri palveluiden välille sekä edistäisi perheen kykyä käyttää palveluita. (Morris 2013, 201-205.)

Forrester ym. (2012) puolestaan tutkivat vanhempien vastarintaa sosiaalityötä kohtaan, sekä motivoivan sosiaalityön teoreettista pohjaa. Negatiiviset kokemukset sosiaalihuollon palveluista voivat johtaa vanhempien taholta vastarintaan työntekijää ja tämän tarjoamaa tukea kohtaan. Vastarinta on parempi termi kuin yhteistyökyvyttömyys, sillä vanhempien vastustus on usein aktiivista toimimista sosiaalityöntekijää ja tämän tukitoimia vastaan. Vastarinta on asiakkaan kohtaamisen antiteesi. Perheiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät kohtaavat usein työssään vastarintaa, ja usein vähintään ambivalenssia vanhempien taholta. Vastarinta onkin yksi tärkeimmistä tekijöistä, jotka muokkaavat sosiaalityöntekijän ja vanhemman välistä asiakassuhdetta. Vastarinnan ehkäisemiseksi sosiaalityöntekijän pitäisi pystyä työskentelemään rehellisesti, avoimesti ja perheen tarpeet huomioiden. Sosiaalityöntekijän kyky asiakassuhteen muodostukseen on merkittävä vaikutin sen ehkäisemiseksi. Vanhempien vastarinta esiintyy kahdessa erilaisessa kontekstissa, vastarintana itse sosiaalityön sisältöä kohtaan sekä vastarintana yksilön omassa toiminnassa. Sosiaalityöntekijän oma käyttäytyminen voi olla merkittävä vaikutin sosiaalityön sisältöön liittyvässä vastarinnassa, mutta työntekijän tapa käsitellä tätä

vastarintaa itsessään on myös yksi tärkeimmistä sosiaalityön työskentelyalueista. Myös työskentelyssä, jossa vanhemmat ja sosiaalityöntekijä ovat hyvin yhteistyössä, esiintyy vastarintaa jossain muodossa. Vastarinta on asiakkaan luontaista taipumusta välttää vaikeiden asioiden käsittelyä ja siitä aiheutuvaa stressiä, mitä tapahtuu vaikka asiakas haluaisikin muutosta ja olisi yhteistyössä. (Forrester ym. 2012, 118-121.) Vastarintaa syntyy myös usein työntekijävaihdosten yhteydessä, sekä silloin kun sosiaalityöntekijä ei toimi avoimesti tai pimittää tietoa (Morris 2013, 203).

Yksilöllisiä syitä, jotka johtavat vanhempien vastarintaan, on monia. Yksi merkittävimmistä on häpeä. Vanhemmat kokevat häpeää tilanteestaan ja kokevat sosiaalipalveluihin turvautumisen leimaavana, ja ryhtyvät vastarintaan oman tunnetilansa helpottamiseksi. Toinen tärkeä syy on ambivalenssi, ristiriitaisuus toiminnassa. Eri tekijät repivät asiakasta kahtaalle, ongelmia aiheuttavissa asioissa on myös hyviä puolia, ja toisaalta ratkaisukeinoissa on huonoja, ja tämä johtaa asiakkaan vastarintaan. Myös itsevarmuus on usein vastarinnan taustalla ja syynä. Asiakkaalla on itsellä usko omaan muutoskykyyn, eikä siksi koe että tarvitsee siihen ulkopuolista apua, ja kokee siksi ulkopuolisen avun hyökkävänä jota vastaan täytyy puolustautua. On tärkeää ymmärtää, että asiakkaan vastarinta ei synny yksistään asiakkaan omissa ajatuksissa, vaan on aina ympäristön ja myös sosiaalityöntekijän oman kommunikaation tulosta. Sosiaalityöntekijä onkin avainasemassa vastarinnan hillitsemiseksi ja sen kanssa työskentelemiseksi. Toimimalla kunnioittavasti ja empaattisesti, keskustelemalla avoimesti ja pyrkimällä koko ajan ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa voidaan vastarintaa vähentää ratkaisevasti. Myös tilanteissa, joissa asiakas ja sosiaalityöntekijä eivät ole yhteisymmärryksessä, asiakkaan näkökulman tunnistaminen ja ymmärtäminen luo pohjaa vähemmälle vastarinnalle. (Forrester ym. 2012, 121-124.)

Boehmin (2013) tutkimuksen perusteella siis perheet odottavat sosiaalihuollon työntekijöiltä aktiivisuutta, asiakkaan edun ajamista ja konkreettista apua. Myös Gohin (2015) tutkimuksessa nousee esiin vanhempien toive sosiaalityöntekijän aktiivisuudesta sekä suorasta toimivasta tuesta perheille. Morrisin (2013) tutkimuksen mukaan perheet odottavat sosiaalityöntekijältä pysyvyyttä ja jatkuvuutta, erilaisuuden ja keskiverrosta poikkeavien elämäntilanteiden ymmärrystä sekä toisiaan tukevien palveluiden järjestämistä.

Näiden kaikkien perusteella voidaan luoda kuvaa siitä, että sosiaalihuollon asiakasperheet toivovat työntekijältä proaktiivisuutta, konkreettista ja toimivaa tukea sekä ymmärrystä perheiden tilanteesta.

Studsørødin ym. (2014) tutkimuksen mukaan vanhempien käsitykseen työskentelyn tehokkuudesta vaikuttaa selkeästi työntekijän ja asiakkaiden välisen kontaktin koettu toimivuus. Myös kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tarve on tärkeä vaikutin. Myös Harri-sin (2012) tutkimuksen perusteella kuulluksi tulemisen tunne, aito kuunteleva kohtaaminen ja perheen näkemykseen luottaminen ovat toimivan asiakassuhteen taustalla. Forresterin ym. (2012) tutkimuksen mukaan olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijä ei omalla toiminnallaan aiheuttaisi ylimääräistä vastarintaa vanhempien parissa. Sosiaalipalveluiden asiakkaaksi joutuminen itsessään on usein vaikea tilanne, jolloin negatiivisesti koetut asiakastilanteet voivat entisestään vaikeuttaa luottamuksellisen suhteen syntyä. Kyseisten tutkimusten perusteella näyttää siltä, että ymmärretyksi tuleminen, kuunteleminen, luottaminen ja sosiaalityöntekijän sensitiivisyys asiakkaiden tilanteita kohtaan on tärkeää asiakkaan näkökulmasta toimivan asiakassuhteen luomiseksi.

2.3 Työskentely perheiden kanssa sosiaalityön näkökulmasta

Jotta voimme lähteä tarkastelemaan perheiden kokemuksia sosiaalihuollon palveluissa työskentelevien henkilöiden asenteista heitä kohtaan, koen että on tärkeää myös ymmärtää, miten sosiaalityössä asennoidutaan asiakasta kohtaan. Tämä antaa vertailupohjan asiakkaiden kokemuksille, sille voidaanko asiakkaiden kokemusten ja aiemmin tutkittujen sosiaalityön asenteiden välille vetää yhtäläisyyksiä, vai poikkeavatko ne toisistaan joillain osa-alueilla?

Sosiaalityöntekijöiden asenteita asiakkaita kohtaan, ja niiden vaikutusta toisaalta asiakkaan näkökulmasta käsin on ylipäätänsä tutkittu aiemmin vähän (Kallio ym. 2011, 254). Sosiaalityö on stressaava työ, jossa työntekijät menevät työssään hyvin syvälle yhteiskunnan vaikeimpiin ongelmiin asiakkaidensa elämän kautta (Blomberg ym. 2015, 2089).

Sosiaalityö on yhteiskunnan asettama sosiaalipalveluiden ”portinvartija”, ja sosiaalityöntekijöillä on tässä asiantuntijan rooli palveluiden välittäjänä ja niiden jakamisesta päättävänä tahona. Sosiaalityöntekijöillä on myös valta päättää miten tekevät työtään. (Blomberg ym. 2010, 589.) Sosiaalityöntekijöillä on myös nykyään enenevässä määrin taloudellista vastuuta ja myös velvollisuutta miettiä työnsä sisältöä taloudellisista näkökohdista käsin (Mänttari-Van Der Kuip 2013, 16). Tämän vuoksi onkin tärkeää pyrkiä ymmärtämään myös, miten työskentely perheiden kanssa näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, ja miten sosiaalityöntekijät asennoituvat asiakkaisiin.

Blomberg ym. (2010) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä köyhyyden syistä Pohjoismaissa, tarkoituksena selvittää miten sosiaalityöntekijät selittävät köyhyyden synnyn. Tutkimuksessa selvisi, että sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaiden huono-osaisuus ja sitä myöten sosiaalityön tarve johtuu ensisijaisesti yhteiskunnan rakenteista, eikä yksilön omista valinnoista. Tämä on ollut vallalla kaikissa Pohjoismaissa, missä sosiaalipalveluilla on pyritty helpottamaan näitä huono-osaisuutta aiheuttaneita rakenteita. Sosiaalityöhön koulutuksen ja tutkimuksen kautta sisäänrakennetut arvot edistävät yleensä sitä, että sosiaalityöntekijät kannattavat hyvinvointivaltiota ja köyhyyden rakenteellista selittämistä. (Blomberg ym. 2010, 589-591.) Toisaalta jopa kolmasosa suomalaisista sosiaalityöntekijöistä on perusturvan parantamista vastaan (Kallio ym. 2011, 260). Suomessa kannatetaan muita Pohjoismaita enemmän myös yksilöllisiä syitä asiakkuuden synnyssä (Blomberg ym. 2010, 594-598).

Kuitenkin on myös mahdollista, että sosiaalityöntekijät lähtevät työssään ajamaan kulloinkin vallalla olevien tahojen ja yhteiskunnallisen eliitin mielipiteitä. Sosiaalityöntekijät ovat keskiluokkaisia, koulutettuja asiantuntija-asemassa työskenteleviä virkamiehiä, ja identifioituvat tässä asemassa itsekin usein yhteiskunnan ”vallankäyttäjiin”. Tämän vuoksi vallankäyttäjien asenteiden omaksuminen, ja asiakkaiden mielipiteistä vieraantuminen on mahdollista. (Blomberg ym. 2010, 591.)

Sosiaalityöntekijät ajattelevat Blombergin ym. (2010) tutkimuksen perusteella, että köyhyys ja huono-osaisuus ovat ensisijaisesti rakenteellisten tekijöiden aiheuttamaa, vähi-

ten kannatusta on yksilöllisillä tekijöillä. Tutkimuksen perusteella tosin Suomessa on verrattain korkea kannatusta myös yksilölliselle syyllä, sekä sosiaalisille tekijöille. Merkillä pantavaa oli myös, että toimeentulotuessa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä oli keskimääräistä enemmän kannatusta yksilöllisten syiden puolesta. He syyttävät asiakkaan tilanteesta harvemmin yhteiskuntaa ja useammin yksilöä. Kun tuloksia verrataan muuhun väestöön, eivät sosiaalityöntekijät erotu valtaväestöstä mielipiteidensä perusteella. Sosiaalityöntekijän työkokemus vaikuttaa myös tähän, pitkään alalla työskennelleet näkevät selittäviksi tekijöiksi enemmän yhteiskunnallisia tekijöitä kuin vähemmän työskennelleet. (Blomberg ym. 2010, 594-598.)

Davidson-Arad ja Benbenishty (2016) ovat puolestaan tutkineet lasten sosiaalipalveluissa työskentelevien asenteita, riskinarviointikykyä ja tapoja tehdä interventioita perheissä, tavoitteena luoda suosituksia alalle ja alan koulutukseen. Tutkimuksessaan he ovat todenneet, että työkokemuksella ei ole merkittävää vaikutusta sosiaalityöntekijöiden asenteisiin lastensuojelutyössä. Kokemus näkyy lastensuojelutyössä siten, että työkokemusta omaavat näkevät vanhempien roolin ja osallistamisen tärkeämmäksi, kuin alaa vasta opiskelevat. Kokeneet työntekijät myös näkevät radikaalit toimenpiteet huompana vaihtoehtona kuin opiskelijat. Saman tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät näkevät biologisen perheen parhaaksi paikaksi lapselle, ja pyrkivät huomioimaan koko perheen tarpeet, ei pelkästään yksittäisen perheenjäsenen. (Davidson-Arad ym. 2016, 194, 198.)

On erityisesti huomioitava, että saman tutkimuksen mukaan työkokemus ei korreloi omien asenteiden ja mielipiteiden vaikutukseen perheiden arvioinnissa. Kokeneet sosiaalityöntekijät eivät osaa muita paremmin erottaa omia asenteita ja mielipiteitään siitä, mikä on todella asiakkaan parhaaksi. Työkokemus ja koulutus ei vaikuta siihen, vaikuttavatko omat asenteet ja näkemykset työskentelyyn. (Davidson-Arad ym. 2016, 199.)

Blomberg, Kallio, Kroll ja Saarinen (2015) ovat puolestaan tutkineet sosiaalityöntekijöiden kokemaa työstressiä ja sen vaikutusta asenteisiin. Sosiaalityöntekijät kokevat keskimääräisesti työnsä Suomessa stressaavaksi, ja työmäärät ovat hyvin suuria. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä kokevat rooliristiriitoja, koska he eivät voi taloudellisten realiteettien

vuoksi toimia sosiaalityöntekijöinä haluamallaan tavalla. Sosiaalityöntekijöillä on usein näiden ristiriitojen vuoksi negatiivisia tunteita ja asennoitumista niitä asiakkaita kohtaan, joiden työntekijä kokee itse olleen osasyyllisenä vaikeuksiinsa ja sosiaalityön asiakkuuteen. Mitä raskaampi työtaakka sosiaalityöntekijöillä on, sitä herkemmin heillä on negatiivista asennoitumista asiakasta kohtaan. (Blomberg ym. 2015, 2099-2102.)

Aiheesta tehdyn aiemman tutkimustiedon perusteella voidaan vetää johtopäätös, että vaikka keskimäärin sosiaalityöntekijät eivät näekään perheiden ongelmia heidän omana syynään (mm. Blomberg ym. 2010), on silti mahdollista, että joskus näin käy (Blomberg ym. 2015, 2099-2102). Lisäksi on mahdollista, että sosiaalityöntekijöiden oma, usein keskiluokkaiseen elämäntyyliin identifioituva arvomaailma, aiheuttaa tilanteita missä tästä elämäntyylistä poikkeavat valinnat nähdään negatiivisessa valossa. Kun yhdistetään tämä Davidson-Aradin ja Benbenitshyn (2016) tutkimuksen tulokseen, jonka mukaan sosiaalityöntekijät eivät osaa erottaa omia asenteitaan ja sen vaikutuksia työhön, päästään tutkimukseni ydinkysymykseen, eli voiko tämä asennoituminen todella vaikuttaa sosiaalityöntekijän toimintaan, ja sitä kautta myös asiakkaiden kokemukseen siitä?

Sosiaalityön valta

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on vallan käsitteen näkökulmasta katsottuna aina jännitteinen. Tilanne ei ole tasa-arvoinen, vaan asiakkaan tulee mukautua sosiaalityöntekijän aikatauluihin ja tarjoamaan paikkaan saadakseen apua, ja asiakas ei voi itse valita mitä apua hän saa, vaan joutuu mukautumaan sosiaalityöntekijän tarjoamiin vaihtoehtoihin. Asiakkaan kertoman tarinan mukaan sosiaalityöntekijä tarjoaa apua, jonka hän itse katsoo sopivammaksi yleisen, erilaisten asiakastyypin mukaisten ongelmien hoitoon. Nämä kaikki tekijät tekevät asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä tapaamisesta strukturoidun, ennalta määritellyn ja vahvasti sosiaalityöntekijän valta-asemaan asettavan. Toisaalta tämä on välttämätöntä, jotta sosiaalityöntekijä voi toimia siinä institutionaalisessa roolissa, missä hänellä on lainsäädännön suoma valta auttaa asiakasta. Valta on siis kaksiteräinen miekka, se asettaa ihmisiä epätasa-arvoiseen asemaan, mutta toisaalta myös mahdollistaa yhteiskunnan resurssien hyödyntämisen auttamistaroituksessa. (Niemi 2013, 38-39.)

Sosiaalityöntekijät sitoutuvat työssään ammattieettisiin periaatteisiin, ja heiltä odotetaan uskoa asiakkaan muutoskykyyn ja rehellisyyteen, ja myös itse toimittava luottamuksellisesti ja avoimesti asiakasta kohtaan. Heidän täytyy luoda tätä pohjaa asiakassuhteelle jokaisessa asiakastapaamisessa yhä uudelleen. (Laitinen ym. 2010, 153.) Erityisesti perheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä toistuvana haasteena on se, että työntekijä joutuu ”tunkeutumaan” perheen yksityiselle alueelle, ja arvioimaan miten perhe toimii ja ovatko perheen toimintamallit terveitä. Vaikka tämä ei yleensä johdakaan vakaviin toimenpiteisiin, jättää se aina jälkensä vanhempiin ja erityisesti heidän kokemukseensa sosiaalityöstä. Onkin tärkeää tiedostaa, että sosiaalityöntekijän toimilla on väistämättä vaikutuksia perheeseen ja heidän mielipiteisiin. (Harris 2012, 180.)

Tätä sosiaalityöntekijän tunkeutumista perheen yksityiselle alueelle voidaan katsoa myös institutionaalista näkökulmasta Tarja Pösön (2010) esittämän institutionaalisen rajan käsitteen kautta. Kun julkinen järjestelmä puuttuu yksityishenkilön elämään, ylittää institutionaalinen raja, missä asiakkuus muuttuu väistämättä osittain vapaaehtoisesta yhteistyöstä yksipuoliseksi vallankäytöksi. Tällöin yhteiskunta tekee moraalisen kannanoton perheen elintapoja ja valintoja kohtaan, ja pyrkii osoittamaan, että valinnat ovat olleet jollain tavoin kyseenalaisia. (Pösö 2010, 325.)

Sosiaalityöntekijät tekevät työssään jatkuvasti päätöksiä, linjauksia ja toimintoja jotka perustuvat sosiaalityöntekijän omaan moraalikäsitteeseen ja näkemykseen oikeasta ja hyvästä elämästä. Sosiaalityöntekijän päätökset ovatkin eräänlaisia moraalisia kannanottoja. Ne eivät aina perustu tietoiseen ajatteluun, vaan myös intuitioon, eikä taustalla ole aina syvällistä pohdiskelua, vaan oikea ratkaisu ikään kuin ”tulee mieleen” sosiaalityöntekijällä. Työtä tehdään usein tunteiden vallassa, vaikka yleisesti tunnustetaan, että tunteet ovat huono lähtökohta päätösten teolle. (Keinemans 2015, 2178-2182.)

Toisaalta tunteiden huomiotta jättäminenkin ei ole toimiva ratkaisu, sillä silloin jättämme huomiotta merkittävän tekijän joka vaikuttaa työntekijän moraalisiin kannanottoihin. Sosiaalityöntekijän tuleekin olla tietoinen omista tunteista ja arvoista, ja pystyä reflektoimaan työtään niiden kautta. Spontaaneja tunteita ei pidä jättää huomiotta, vaan

ymmärtää että ne ovat signaaleja jostain, jota intuitio yrittää kertoa työntekijälle, mutta huomioiden että niiden taustalla on myös työntekijän oma arvomaailma. Lisäksi tunteet toimivat sosiaalityössä moraalisesti oikeanlaisen toiminnan ohjaavana tekijänä, ilman niitä oikeudenmukaisuus ja työntekijän empatia ja hoiva eivät voi toteutua. (Keinemans 2015, 2185-2187.)

Työssä tehtävät päätökset perustuvat usein jonkinlaiseen asiakkaan tilanteen arvioon ja sitä kautta tehtyyn tyypittelyyn tai luokitteluun. Asiakas luokitellaan ennakkotietojen ja saadun informaation perusteella johonkin luokkaan, kuten ”päihdeongelmainen”, ja sen perusteella lähdetään päättämään tarvittavista tukimuodoista. Tässä on kuitenkin vaarana, että luokittelu yksinkertaistaa liikaa asioita, ja asiakkaan todellinen tilanne ja yksilöllinen tarve jää huomiotta. Paras keino lähestyä asiakasta olisikin neutraali uteliaisuus, jossa ei anneta ennakkotietojen liikaa vaikuttaa arvioon. (Laitinen ym. 2010, 154-155.)

Sosiaalityön näkökulmassa työssä vaikuttaa aina sosiaalityöntekijän harkintavalta ja velvollisuus käytettävissä olevien resurssien vastuulliseen käyttöön. Raha on usein työtä määrittävä realiteetti, ja raha tulee veronmaksajilta. Sosiaalityöntekijän rooli onkin heidän omasta näkökulmastaan usein yhteiskunnallisen kustannusvartijan rooli. Tähän liittyy myös sosiaalityöntekijän kokema vastuutuksen rooli. Koska asiakkaille tarjottava tuki on yhteiskunnan tarjoamaa, sosiaalityöntekijä vastuuttaa tätä kohentamaan tilannettaan, ettei julkisin varoin tehty panostus valu hukkaan. Sosiaalityön vaatimus tasapuolisuudesta, julkisten varojen valvomisesta ja asiakkaiden vastuuttamisesta asettavat sosiaalityöntekijän myös haastavaan asemaan. Asiakkaiden tilannetta pitää käsitellä yksilöllisesti, mutta taustalla vaikuttavat laajemmat vaatimukset. (Sirviö ym. 2015, 252-254.)

Sosiaalityöntekijä käyttää harkintavaltaa tulkitsemalla asiakkaan kertomusta ja sen perusteella muodostuvasta kokonaiskuvasta päättää tarvittavista tukitoimista. Sosiaalityöntekijä joutuu punnitsemaan, onko asiakkaan kertomus uskottava, onko tarjolla olevat tukitoimet oikeita ja voiko hän perustella tukitoimet. Harkintavalta nähdään näissä tilanteissa usein henkilökohtaisesta näkökulmasta, sosiaalityöntekijä käyttää valtaa yksilönä, ei pelkästään ammattikuntansa edustajana. (Sirviö ym. 2015, 254-255.)

Harkintavaltaa pyritään kuitenkin käyttämään asiakkaan kannalta parhaalla tavalla. Sosiaalityöntekijä punnitsee, mitkä tukitoimet ja palvelut tukisivat asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, edistäen heidän tilannettaan eniten. Harkintavalta nähdäänkin asiakkaan aseman edistämiseksi tarkoitettuna työkaluna. (Sirviö ym. 2015, 257-259.) Harkintavallan käytön perusteita ei voida johtaa asiakkaiden yksittäisistä ominaisuuksista tai asioista, vaan se on aina usean eri tekijän yhdistelmä, joka kokonaisuutena vaikuttaa sosiaalityöntekijän tekemiin valintoihin asiakkaan tilanteen kohentamiseksi (Pösö 2010, 329).

Sosiaalityöntekijä tekee arviota asiakkaiden tilanteista ja siihen perustuvaa tarveharkintaa jokaisessa asiakkuudessa uudelleen, se joudutaan määrittelemään jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen. Sosiaalityö on tämän vuoksi hyvin suhdeperustaista, ja sen vuoksi siinä pitää ottaa huomioon yksilölliset tekijät, asiakkaiden elämänhistoria sekä toiveet. Hyvän asiakastyön taustalla on sosiaalityöntekijän tuntemus asiakkaan tilanteesta ja elämästä, sosiaalisista verkostoista sekä myös eri toimijoista jotka työskentelevät perheen kanssa. (Pösö 2010, 330.)

Tässä esitettyjen tutkimusten perusteella voidaan väittää, että sosiaalityöntekijöillä on paljon valtaa asiakasperheisiin nähden (Pösö 2010), ja että tällä vallankäytöllä on väistämättä vaikutuksia perheen elämään (Harris, 2012; Sirviö 2015). Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan ammattikuntana ole sen vähempää alttiita omien tunteidensa ja mielipiteidensä vaikutukselle, kuin muutkaan professiot (Keinemans 2015).

2.4 Sosiaalityöntekijän ja perheen välisestä viestinnästä

Asiakkuus sosiaalityössä ja sitä myöten myös asiakaskokemus sosiaalityössä on verrattain uusi käsite sosiaalityön tutkimuksessa. Se on noussut kiinnostuksen kohteeksi nykyisessä, asiakaslähtöisessä työkulttuurissa, missä sekä lainsäädäntö että työkäytännöt sosiaalityössä ovat aiempaa enemmän lähteneet korostamaan asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Samalla on myös lähdetty enemmän korostamaan myös asiakkaan näkökulmaa ja

kokemusta sosiaalityöntekijältä saamastaan palvelusta. Asiakkaan kokemukseen sosiaalityöstä vaikuttaa hänen saamansa kunnioitus, yhteinen kieli, tarpeiden ja toiveiden huomioiminen ja mahdollistaminen sekä asiakkaan yksilöllinen huomioiminen. (Pohjola 2010, 19-20, 45-46.)

Henkilöiden välinen viestintä on yhteydessä laajempaan kontekstiin ammatillisessa kanssakäymisessä. Tapa, miten ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään, kumpuaa heidän taustastaan sekä myös käsiteltävän asian kontekstista. Tämän vuoksi myös ammatillinen viestintä asiakkaan ja työntekijän välillä määrittyy erilaisten sosiaalisten kontekstien ja henkilöiden taustatekijöiden kautta. (Hall ym. 2009, 462.)

Sosiaalityöntekijän kykyä muodostaa toimivaa asiakassuhdetta perheiden kanssa ei huomioida riittävän laajasti sosiaalityön käytänteissä (Morris 2013, 205). On todettu yhteys sosiaalityöntekijän empaattisuuden ja eläytymisen sekä asiakkaan vastustuksen ja yhteistyökyvyn välillä. Mitä enemmän sosiaalityöntekijä pystyy olemaan empaattinen ja eläytymään asiakkaan tilanteeseen, sitä paremmin asiakas lähtee mukaan yhteistyöhön ja vastustaa ehdotettuja tukitoimia. (Hall ym. 2009, 464.)

Se, miten sosiaalityöntekijä ja asiakas viestivät keskenään ei ole pelkästään puhetta ja sanatonta viestintää, se myös määrittää asiakassuhdetta ja miten asiakkaan tilanne lähtee edistymään. Jokainen kohtaaminen muokkaa ja määrittää tätä suhdetta uudelleen. Tämän suhteen toimivuuden perusteella sosiaalityöntekijä myös itse määrittelee työn tavoitteita ja sitä, miten hyvin työskentelyssä onnistutaan. Viestinnän monimutkaisuus voi myös synnyttää tilanteita ja kehityskulkuja, joissa tarkoitettua viestiä ei ymmärretä tai huomata lainkaan, esimerkiksi sosiaalityöntekijä ei ymmärrä asiakkaan avun tarvetta, tai asiakas ei ymmärrä sosiaalityöntekijän neuvoja. (Hall ym. 2009, 466.)

Sosiaalityöntekijän ja vanhempien välisen toimivan ja osallistavan viestinnän taustatekijöinä ovat kunnioitus, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys. Kunnioittavassa viestinnässä otetaan huomioon ja arvostetaan perheen jäsenten tietoa, kokemuksia ja ongelmanratkaisukykyä. Kunnioittavan lähestymistavan kautta vanhemmat saadaan itse tiedostamaan ja tunnistamaan perheen ongelmia, sen sijaan että he joutuisivat puolustuskannalle.

Kunnioittavalla viestimisellä on suora yhteys jaettuun ymmärrykseen perheen tilanteesta. (Healy ym. 2009, 424-425.)

Asianmukaisuus viestinnässä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarvitsemaan apuun vastataan oikealla tavalla, ja päätöksenteko tilanteessa tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä rakentaa asiakkaille mahdollisuuksia ja keinoja parantaa tilannettaan, tunnistaen heidän vahvuuksiaan ja pyrkien edistämään muutoksia sellaisilla osa-alueilla missä se on mahdollista. Myös muiden kuin läsnä olevien perheenjäsenen huomioiminen on tärkeää. (Healy ym. 2009, 426-427.)

Läpinäkyvyys viestinnässä näkyy siinä, että sosiaalityöntekijät ovat avoimia työskentelyn tavoitteista ja siitä, mitä suunnitelmia heillä on perheen tukemiseksi. On tärkeää olla avoin ja selkeä perheen ongelmista ja siitä, miten niitä tulisi korjata. Läpinäkyvyys on myös sitä, että perheelle kerrotaan riittävästi informaatiota jotta he voisivat myös itse toimia parhaalla mahdollisella tavalla. (Healy ym. 2009, 427-428.)

Kun perheen mallia ja miten perheenjäsenet itse mieltävät perheen ja sen jäsenet lähdetään tarkastelemaan, lasketaan perheeseen usein myös henkilöitä jotka eivät välttämättä asu kotona. Perhe ei käsitä vain kotitaloutta, vaan on suurempi käsite. Usein tämä aiheuttaa sosiaalihuollon palveluissa ongelmia, koska palveluiden piirissä perheeseen käsitetään kuuluvan usein vain samassa taloudessa asuvat, vaikka perhe voikin joutua pitämään huolta myös sen ulkopuolisista ihmisistä. (Morris 2013, 201.)

Perheillä on myös usein erilainen kokemus siitä, miten heidän perhe ymmärretään ja kuvaillaan verrattuna sosiaalityöntekijöihin. Kun perheenjäsenet keskittyvät perheen kuvailussa perhesiteisiin ja hoivaan, sosiaalityöntekijät keskittyvät erilaisiin tarpeisiin ja haasteisiin. Tämä kuvastaakin suurta kuilua siinä, miten erilaiset perheet mieltävät itsensä ja miten sosiaalityö ymmärtää perheet. Perheet itse kokevat myös, että heidän elämänsä on kaoottista ja ennakoimatonta, mikä aiheuttaa monenlaista avuntarvetta, joihin ei aina osata vastata. (Morris 2013, 202, 205.)

Sosiaalityöntekijän tulisikin ymmärtää jokaisen perheen ainutlaatuisuus ja erilaisuus.

Toisaalta, jotta sosiaalityöntekijä voi tätä ymmärtää, tulee perheellä uskaltaa lähteä avoimeen kanssakäymiseen sosiaalityöntekijän kanssa, ja asettua ”sosiaalityöntekijän armoille”. Tämä voi olla kokemuksena pelottava, hämmentävä ja usein kysymyksiä herättävä. Sosiaalityöntekijän ja perheen välinen viestintä herättää monenlaisia tunteita, ja sosiaalityöntekijän pitäisikin pystyä käsittelemään myös negatiivisia tunteita, joita perhe ilmaisee, pystyen niidenkin kautta analysoimaan perheen tilannetta. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä ei toisi omia ennakoasenteitaan, lokerointejaan ja muuta asiakasperhettä leimaavaa asennettaan esiin perheen kanssa. (Noppari 2006, 183-184.)

3. Tutkielman käytännön toteutus

3.1 Haastattelut

Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Haastattelin Lapsirikas-hankkeen kautta viiden suurperheen vanhempaa, yhdessä tapauksessa molempia vanhempia. Haastateltavat perheet valikoituvat haastatteluun hankkeen kautta, en itse valinnut perheitä. Kaikki haastateltavat osallistuivat haastatteluun vapaaehtoisesti, antaen myös kirjallisen suostumuksen haastattelun tekoon, enkä saanut heistä etukäteen mitään ennakkotietoa. Haastattelut toteutettiin touko-kesäkuussa 2017, haastatteluista yksi toteutettiin Lapsirikas-hankkeen tiloissa, loput haastateltavien kotona. Haastattelut kestivät noin 30 minuutista pisimmillään 1,5 tuntiin.

Yhteenvedona haastatelluista voidaan sanoa, että he muodostivat kohtalaisen homogeenisen ryhmän perustiedoiltaan. Haastateltavat olivat kaikki noin 30-45-vuotiaita suurperheiden vanhempia Oulun seutukunnan alueelta, neljässä tapauksessa perheiden äitejä, ja yhdessä sekä isä että äiti. Lapsia perheissä oli 7 – 14. Kaikki olivat naimisissa ja asuivat puolisonsa kanssa yhdessä, kaikki asuivat omakotitalossa ja kaikilla oli valtaosa lapsista edelleen kotona. Vain yhdessä perheessä oli täysi-ikäistyneitä lapsia, jotka olivat jo muuttaneet pois, mutta myös kyseisessä perheessä oli vielä useita alaikäisiä lapsia kotona.

Kaikilla haastatelluilla perheillä oli ollut jonkinlainen asiakkuus sosiaalitoimistoon, jokaisella perheellä oli ollut kontaktia perhepalveluiden sosiaalityöhön kotipalvelun kautta, ja osalla oli myös käynyt perhetyö kotona. Kaksi perhettä oli myös olleet lastensuojelun asiakkaana. Muilta osin, kuten vanhempien ammatin, uskonnollisen vakaumuksen tai muiden taustatietojen suhteen, ei tietoa tässä tutkielmassa kerätty, enkä näin ollen tiedä onko perheissä joitain muita yhdistäviä tekijöitä, joilla voisi olla vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

Toteutin varsinaisen aineistonkeruun teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelu on

laadullinen tutkimusmenetelmä, missä tutkija ja haastateltava ovat molemminpuolisessa dialogissa, ja tutkijan tavoitteena on saada keskustelun kautta ilmi relevanttia tietoa. Haastattelijalla on olemassa haastattelurunko, jossa on valmiita kysymyksiä, jonka avulla keskustelua käydään ja mihin keskustelu pohjaa. Kuitenkin keskustelu on vapaamuotoista, ja aihetta käsitellään laveasti. Haastattelija tekee tarkentavia kysymyksiä, voi palata aiemmin käsiteltyihin aiheisiin ja tehdä myös omia huomioitaan aiheeseen liittyen. (Bryman 2012, 471.) Teemahaastattelun avulla voidaan myös poiketa keskusteluissa esiin nouseviin mielenkiintoisiin asioihin ilman, että kyselypohja rajoittaa keskustelua, mutta toisaalta keskustelu pysyy kuitenkin tietyssä teemassa ja jäsentyneenä (Hirsjärvi ym. 2009, 207-210).

Teemahaastattelu voi olla tilanteena hyvin luonnollinen ja keskustelunomainen, mikä itsessään helpottaa tutkimuksessa tutkittavien asioiden käsittelyä, kun haastateltava voi rentoutua tilanteessa, eikä haastattelutilannetta koeta liian viralliseksi tapahtumaksi (Alasuutari 2011, 144-145). Ottaen huomioon tutkittavan asian sensitiivisyys, oli tämä tärkeä seikka jo etukäteen haastatteluita suunniteltaessa, jotta haastateltavat vanhemmat uskaltavat kertoa kokemuksistaan avoimesti.

Teemahaastattelussa, kuten kaikessa kanssakäymisessä, haastateltava pyrkii aina omalta osaltaan myös tulkitsemaan haastattelijaa ja tämän tarkoitusperiä. Tämän vuoksi haastattelukysymykset itsessään ovat jo merkityksellisiä käytävän keskustelun kannalta. (Alasuutari 2011, 149-151.) Tämän vuoksi pyrin jo etukäteen tekemään tutkimuskysymyksistä ja sitä kautta myös haastattelukysymyksistä mahdollisimman avoimia ja neutraaleja. Varsinaiset teemahaastattelun teemakysymykset tulevat suoraan johdannossa esitellyistä tutkimuskysymyksistä. Jokainen tarkentava tutkimuskysymys oli yksi laajemmista teema-alueista, joiden alle tein tarkentavia alakysymyksiä itse haastatteluiden aikana esille nousevista asioista.

Nauhoitin haastattelut älypuhelimeen asennetulla äänitysohjelmistolla, ja tein samalla tukevia muistiinpanoja. Haastattelut litteroitiin välittömästi haastattelua seuraavina päivinä sanatarkasti, jonka jälkeen haastatteluäänitetiedosto tuhottiin. Litteroinnin avulla haastattelut saadaan helpommin käsiteltävään muotoon, jotta myöhempi analysointi

olisi mahdollista (Metsämuuronen 2006, 122). Toteutin litteroinnit häivyttämällä litteroinnissa haastateltavien murretta sekä poistaen tiedot, jotka vaarantaisivat haastateltavien anonymiteetin.

Toteutin haastattelut teemahaastatteluna, koska se on minulle tuttu työskentelymenetelmä ja koen sen sitä kautta luontevaksi. Olen tehnyt kandidaatin tutkielmani teemahaastattelun avulla, sekä käyttänyt sitä eri tutkimusmenetelmäkursseilla, joten koen, että hallitsen tämän menetelmän hyvin. Koin tärkeänä, että käyttämäni menetelmä oli minulle tuttu ja hyvin hallussa, jotta aineistonkeruu onnistuisi mahdollisimman hyvin. Pidän myös teemahaastattelun avoimesta ja vapaasta rakenteesta, jolloin voin keskittyä haastatteluun ja mielenkiintoisista asioista keskustelemiseen ilman, että minun tarvitsee miettiä haastattelutekniikkaa tai menetelmän rajoja.

3.2 Diskurssianalyysi metodina

Toteutin varsinaisen aineiston analyysin käyttämällä diskurssianalyysia. Diskurssianalyysillä tutkitaan kielenkäyttöä, ja miten kielenkäytössä rakennetaan merkityksiä ja miten ne vaikuttavat ihmisten ajatteluun ja toimintaan. Diskurssianalyysissä selvitetään myös, miten kielellä ja sanojen merkityksillä voidaan vaikuttaa todelliseen toimintaan. Siinä etsitään haastatteluaineistosta eri tapoja käyttää tiettyjä termejä, sitä miten nämä termit kytketään eri konteksteihin ja miten ne liittyvät suurempiin kokonaisuuksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 225-226.)

Diskurssianalyysillä voidaan tutkia ihmisten ajatuksia, mielipiteitä ja sitä miten jokainen meistä rakentaa mielissämme ympäröivää todellisuutta. Se ei sido tutkijaa kiinteästi tiettyihin ennakko-olettamiin tai hypoteeseihin. Diskurssianalyysin avulla voidaan hyödyntää sekä haastatteluista esiin nousevaa tietoa, että aiempaa tietoa joustavasti, jotta saataisiin parempaa ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Tavoitteena ei ole saada yleispätevää tietoa, vaan ymmärtää ilmiötä paremmin. (Metsämuuronen 2006, 288-292.)

Diskurssianalyysi ei ole tutkimusmenetelmänä yhdenmukainen, tai tarkkaan määritelty, vaan kattaa hyvin monenlaisia tapoja tulkita ja analysoida tutkimusmateriaalia. Yhteistä näille kaikille on kuitenkin se, että kaikissa diskurssianalyysin menetelmissä pyritään ymmärtämään tutkittavaa aineistoa suhteessa aiempaan tutkimustietoon, ja siihen miten aineistossa käytetty kieli, sanat, lauserakenteet ja myös kertomattomat asiat suhtautuvat aiempaan tietoon ja laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin. (Lynch 2007, 499-505.)

Diskurssianalyysistä yleisesti

Diskurssianalyysissä on kyse diskurssien tutkimisesta. Diskurssitutkimus on osa sosiaalisen konstruktivismin teoreettista viitekehystä, ja sekä se että diskurssitutkimus tarkemmin lähtevät siitä, että käsittämämme todellisuus rakentuu sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. Jäsennämme ja hahmotamme maailmaa keskustelun, puheen ja sanojen kautta, ja niiden sisältämät merkityssisällöt vaikuttavat siihen, miten maailman näemme. Tämän vuoksi diskurssien tutkiminen on tärkeää. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 12-13.)

Diskurssien tutkimuksen keskeisin käsite on luonnollisesti diskurssi. Se on käsitteenä hyvin monimerkityksinen ja muuttuva. Se tulee sanana ranskan kielen sanasta "discours", joka tarkoittaa puhetta, esitelmää, juttelua tai jaarittelua, ja kyseinen ranskan kielen sana juontaa juurensa latinan kielen sanasta "discursus", joka puolestaan tarkoittaa kehän juoksemista. Arkikielessä sana diskurssi voi myös tarkoittaa keskustelua tai juttelua. Termin tausta itsessään on siis hyvin moni-ilmeinen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 22-23.)

Diskurssianalyysi on sisällöllisesti hyvin väljä viitekehys, joka pitää sisällään monenlaisia metodeja ja tekniikoita, joiden käyttö riippuu tutkimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta. Siinä on kyse puheen mieltämisestä merkitysten välittämisen välineenä, ja näiden merkitysten pohjalta voidaan rakentaa merkitysrakenteita, joista voidaan johtaa varsinaiset diskurssit. Diskurssianalyysin varsinaisessa analyysivaiheessa yksilöiden puheet, niissä olevat merkitykset laitetaan osaksi laajempia, aiemmasta tiedosta esiin nousevia diskurssiseja. Analyysissä on huomioitava myös aina puhujan yhteiskunnallinen asema, keskustelun historiallinen paikka, kerrotun asian yhteiskunnallinen konteksti sekä myös puhujan ja kuulijan välinen suhde. (Ilmonen 2015, 134-135.)

Varsinaiset diskurssit ovat ihmisten jakamia kollektiivisia merkitysrakenteita, sosiaalisia konstruktioita joiden sisällä on yhteisesti jaettuja näkemyksiä ja käsityksiä, mutta myös ristiriitoja. Puhujien asema vaikuttaa siihen, miten heidän antamat merkitykset muokkaavat tätä kollektiivista merkitysrakennetta, minkälaisen painoarvon tämä puhe saa. (Ilmonen 2015, 140-141.)

Diskurssianalyyseissa ei olekaan kyse siitä, mitä ihmiset tarkalleen ottaen sanovat sanojen kirjaimellisen merkityksen suhteen. Tärkeää on se, mitä noiden sanojen ja niiden valintojen kautta annetaan ymmärtää. Ihmisillä on erilaiset käsitykset ja tavat ajatella asioista, ja ihmistieteissä vain yhteen tulkintaan syventymällä jäisi kuvamme ilmiöstä puutteelliseksi. Diskurssianalyysin avulla voimme saada laajennettua kuvaamme asioista. (Suonen 2016, 231-232.)

Toinen pohjimmainen termi diskurssien tutkimisessa on kieli kielenkäyttönä. Kielenkäyttö, yksinkertaisemmin kieli itsessään, on toimintaa, missä ympäröivää maailmaa merkityksellistetään ja sitä kautta jäsennetään ja rakennetaan. Kielenkäyttö on ympäröivän maailman konstruoimista merkityksellistämisen kautta. Tämä konstruktivinen ajattelutapa laajentuu kielen ymmärtämisenä osana sosiaalisesti jaettua merkityssystemiä. Emme anna merkityksiä pelkästään yksittäisille sanoille, vaan niiden yhdistelmien luomille laajemmille, monimutkaisemmille kokonaisuuksille, ja näiden luominen on pohjimmiltaan hyvin sosiaalinen prosessi. (Jokinen ym. 2016, 26-28.)

Kieli nähdään diskurssitutkimuksessa alati muuttavana ja joustavana resurssina. Se käytetään eri tilanteissa ja ajanjaksoissa eri tavoilla, ja sanojen merkityssisällöt voivat muuttua ajan, paikan, puhujan, kontekstin ja monen muun tekijän vaikutuksesta. Diskurssitutkimuksessa pyritäänkin tarkastelemaan näitä merkityssisältöjä, miten tapahtumia ja asioita merkityksellistetään ja miten se puolestaan vaikuttaa tapaamme hahmottaa todellisuutta. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 13.)

Diskurssien tutkimuksessa kielenkäyttö ei ole pelkästään kielellistä toimintaa, viestin vä-

littämistä, vaan se on aina myös sosiaalista toimintaa, johon vaikuttavat sosiaaliset normit ja arvot. Kielen jatkuva muutoksessa olo näkyy siinä, että nämä normit ja arvot ovat myös jatkuvassa muutostilassa, jolloin sanojen merkityssisällöt ovat myös koko ajan muutoksessa. Kieli uudistuu vallitsevien yhteiskunnallisten muutosten mukana, ja samalla uudistuu tapamme hahmottaa maailmaa sen kautta. Näin ollen kieltä ja diskursseja tutkimalla voimme havainnoida näitä muutoksia. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 13.)

Kielen väline sosiaalisena toimintana diskurssitutkimuksen näkökulmasta on sitä, että sen avulla kuvaamme itseämme ja muita, välitämme mielipiteitämme, perinteitämme, historiaa, sosiaalista statusta, saamme tietoa, välitämme tietoa ja niin edelleen. Sen kautta olemme osa yhteisöjä, ja sen avulla muokkaamme omalta osaltamme näitä yhteisöjä. Diskurssitutkimuksessa kielen voima on siis hyvin vahva, ja sillä on hyvin vahvasti funktionaalinen tarkoitus. Kieli voidaan myös nähdä diskurssien tutkimuksessa resurssina. Sen käyttökelpoisuutta resurssina määrittävät kielen käytön konteksti, vuorovaikutustilanteen käytänteet ja säännöt ja kielenkäyttäjän oma persoona. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 14-15.)

Diskurssien tutkimuksessa kielen käyttö funktionaalisenä välineenä ja resurssina tiivistyy siihen, että kielen käytössä tehdyt valinnat esimerkiksi eri sanojen, joilla on sama käytötarkoitus, mutta eri arvolataus, ovat itsessään mielenkiintoisia ja kertovat paljon puhujan tarkoituksesta siinä, miten hän käyttää kieltä resurssina. On hyvin eri asia, käytetäänkö jostain asiasta arvoneutraalia termiä, esimerkiksi ”päihdeongelmainen”, vai hyvin arvolatautunutta termiä, kuten ”juoppo”. Nämä valinnat määrittävät keskustelun kontekstia puhujien välisen aseman, vallankäytön ja mielipiteiden suhteen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 16-17.)

Tähän liittyen diskurssien tutkimuksessa ei myöskään ajatella kielenkäytön kuvaavaan todellisuutta sellaisenaan. Se ei automaattisesti ja aina kuvaa asioita niin kuin ne faktuaalisesti ovat, vaan sellaisena kuin puhuja ne kokee, tai haluaa kokea, tai haluaa kuulijan ymmärtävän asian. Se ja todellisuus eivät välttämättä ole aina sama asia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö tutkimuksessa haluttaisi nähdä mitä todellisuudessa tapahtuu. Kielen käytön tutkimisen avulla pyritään saamaan laajempaa ymmärrystä juuri siitä, miten

todellisuus on sosiaalisesti rakentunut ja miten sitä rakennetaan puheen kautta. (Jokinen ym. 2016, 28-29.)

Kun diskurssien tutkimisessa halutaan tutkia kielen käyttöä sosiaalisena toimintana, on tutkimuskohteena erityisesti se mitä kielellä tehdään, ei varsinaisesti kieli rakenteena itsessään. Koska kielen käyttö on aina konteksti- ja tilannesidonnaista, on sen tutkiminen myös itsessään kyseisten tilanteiden ja kontekstien tutkimista. Nämä kielenkäyttötilanteet voivat olla mitä tahansa matalimman mikrotason kahden ihmisen välisestä keskustelusta aina laajaan makrotason yleiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun. Diskurssin tutkija tutkii näitä tilanteita, ja niiden kytkeytymistä eri tasojen, mikrotason ja makrotason välillä. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 18-19.)

Koska kielenkäytön eri mikro- ja makrotasojen välillä on paljon erilaisia yhteyksiä, on myös diskurssien tutkimuksessa analysoitava tyypillisesti monia eri tasoisia konteksteja. Tutkija tarkastelee sekä kielen käyttöä arkisesta näkökulmasta, että osana laajempia yhteiskunnallisia ja historiallisia konteksteja, ja myös kielen vaikutusta näihin konteksteihin. Kuten jo aiemminkin todettua, kieli on jatkuvassa vuorovaikutuksessa siihen vaikuttavien elementtien kanssa, ja se itsessään vaikuttaa näihin elementteihin. Diskurssien tutkimus, kuten diskurssianalyysi, onkin tiivistetysti kielenkäytön ja todellisen maailman välisten suhteiden tutkimista. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 19-20.) Tässä tutkielmassa mikrotasona toimivat haastattelumateriaalit, ja makrotasona aiempi aiheesta tehty tutkimustieto.

Diskurssien tutkimus ei kuitenkaan ole koskaan pelkästään kielenkäytön itsensä ja sen ja todellisuuden välisten suhteiden tutkimusta. Siinä tutkitaan myös samalla yhteiskunnan rakenteita, valtasuhteita ja erilaisia toimijoita, ja miten nämä vaikuttavat toisiinsa. Tätä tutkimusta tehdään, kuten jo aiemmin todettiin, sekä mikro- että makrotasolla. Ilmiöitä lähestytään sekä paikallisella mikrotasolla, että laajemmalla yhteiskunnallisella makrotasolla, pyrkien havainnoimaan näiden välisiä yhteyksiä kielenkäytön merkitysrakenteiden kautta. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 21.)

Diskurssien analysointi

Diskurssitutkimus on laadullista tutkimusta, eli se pyrkii ilmiöiden ymmärtämiseen sen laadullisten ominaisuuksien ymmärtämisen kautta. Siinä pyritään kuvaamaan ilmiöitä numeraalisen ja määrällisen datan sijaan laadullisten ominaisuuksien kuvailulla, ilmiöön liittyvien kontekstien ja merkitysten kuvaamisella sekä tutkijan reflektiolla omien havaintojensa suhteen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 139-140.)

Diskurssien tutkimisessa ja analysoinnissa tutkimusprosessi nähdään yleensä monipolveilevana ja usein poukkoilevana prosessina, missä tutkija ei etene suoraan kronologisesti, vaan poikkeaa sivupoluille, voi palata tutkimuksessaan taaksepäin ja johtaa myös odottamattomiin tuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkimusprosessi nähdään suoran linjan sijaan spiraalimaisena, missä erilaiset vaiheet vuorottelevat, ja missä tutkija yhdistää tutkittavan aiheen mikro- ja makrotasojä sekä teoreettisia näkökulmia. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 141-142.)

Kuten laadullisessa tutkimuksessa yleisesti, myös diskurssien tutkimuksessa pyritään kuitenkin seuraamaan yleistä tutkimusprosessin rakennetta. Se koostuu aiheen valinnasta, aiempaan tietoon tutustumisesta, käsitteiden valinnasta ja määrittelystä, tutkimusasetelman ja tutkimuskysymysten määrittämisestä, aineiston keruusta ja analyysistä sekä tutkimusraportin kirjoittamisesta. Tämä on hyvin yleinen laadullisen tutkimuksen prosessi, mutta diskurssien tutkimuksessa on hyvin tavallista, että näiden vaiheiden välillä hypitään tutkimuksen edetessä. Esimerkiksi on hyvin tavallista, että aineiston analyysivaiheessa tutkija voi palata aiempaan tutkimustietoon tutustumiseen, koska aineistosta on noussut esiin asioita, joita ei ole tutkijan aiemmin kasaamassa kirjallisuudessa ollut. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 142-143.)

On myös hyvin tavallista, että diskurssien tutkimuksessa moni asia voi muuttua tutkimusprosessin aikana. Tutkimusprosessin spiraalimainen rakenne johtaa siihen, että tutkija palaa usein aiempaan tutkimuksen vaiheeseen, minkä kautta esimerkiksi käsitteet voivat muuttua, aiempaan tutkimustietoon tulee täydentävää tietoa, tutkimuksen asetelma voi

jopa muuttua, jos eteen tulee uutta tietoa jota tutkija ei ole osannut alun perin ennakkoida. Kuten jo aiemmin todettua, diskurssien tutkimus on hyvin joustavaa ja mukautuvaa, ja se näkyy itse tutkimusprosessisakin. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 143.)

Haastattelututkimuksessa joustavuus ja mukautuvuus voi näkyä siinä, että koostettuaan tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen, tuleekin haastatteluissa esiin diskursseja ja ilmiöitä, joihin ei löydy sopivaa kontekstia koostetusta tiedosta. Tällöin tutkijan täytyy etsiä uusia aiheeseen liittyviä tutkimuksia, tai mahdollisesti pohtia sitä, miksi saatu tieto poikkeaaikin aiemmin koostetusta tiedosta. Keskustelussa esiin nousseista teemoista voi myös löytyä aiemmasta tiedosta poikkeavaa tietoa, jolloin pohdinnan kohteena on se, miksi tieto poikkeaa aiemmasta? (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 166-167.)

Tässäkin tutkielmassa tutkimusprosessin aikana palasin välillä aiempaan tutkimustietoon, koska haastatteluaineistosta nousi esiin asioita, joita ei aiemmassa materiaalissa välttämättä ollut. Lisäksi tutkimusprosessi itsessään poukkoili useaan kertaan analyysivaiheen, pohdinnan, teoreettisen viitekehyksen ja varsinaisen raportin kirjoittamisen välillä. Koin prosessin tältä osin helppona, sillä pystyin suuntamaan prosessia tarpeen mukaan eri alueille ilman, että minun olisi täytynyt pitää kiinni tiukaan mistään ennalta määritellystä suunnitelmasta.

Itse varsinainen diskurssianalyysi on yksi diskurssien tutkimisen analysoinnin muoto. Siinä pyritään yhdistämään analyysissa tarkasteltavan kielenkäytön antamat mikrotason merkitykset aiheeseen liittyvään laajempaan makrotason kontekstiin. Koska analyysi on hyvin monitasoinen ja laaja, on se yleensä tutkimusprosessissa pilkottava pienempiin osiin. Jokaista eri näkökulmaa aiheeseen ei voida analysoida kerralla, vaan tutkija käsittelee yhden näkökulman kerrallaan. Tarkasteltavaa näkökulmaa voidaan kuitenkin tarvittaessa vaihtaa useankin otteeseen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 164-165.)

Kontekstuaalisuus, eli ilmiön kytkös todellisuuteen sen viitekehyksen, historiallisen paikan ja puhujien välisen aseman kautta, on diskurssianalyysissa asia, jonka ei koeta haittaavan analyysin tekoa ja ilmiön tutkimista, vaan nimenomaan auttaa siinä. Aineiston eri

tasojen välinen vuorovaikutus, kontekstuaalisuus, nähdään tärkeänä ja tutkimuksen arvoa lisäävänä seikkana. Konteksti otetaan huomioon nimenomaan siinä, että ymmärtää tarkasteltavan ilmiön tai aineiston ajallinen paikka sekä siihen vaikuttavat tekijät, joihin tutkija suhteuttaa omaa tulkintaansa aiheesta. (Jokinen ym. 2016, 36-37.)

Konteksteja tutkittaessa osana diskurssianalyysia pienin mahdollinen konteksti on yksittäisten sanojen suhde kerrottuun lauseeseen, tai yksittäinen teko jossain yksittäisessä tapahtumassa. Yksittäisellä sanalla lauseen sisältämä merkitys, puhujan ilmaisema mielipide ja koko keskustelun sisältö voi määrittyä hyvinkin pitkälle, kuten jo aiemmin todettiin päihdeongelmainen/juoppo-sanavalinnan kohdalla. (Jokinen ym. 2016, 37.)

Aineiston analysointi diskurssianalyysissa on monivaiheinen prosessi, missä aineistoa muokataan valitun teoreettisen näkökulman mukaisesti, pyrkimyksenä saada vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tärkeintä diskurssianalyysissa on tässä vaiheessa kuitenkin analysoida aineiston suhdetta aihevalinnan laajempaan kontekstiin nähden. Vastaako aineisto laajempaa kontekstia, vai poikkeaa se siitä jollain tavalla? Jos vastaa, niin mitä tämä kertoo aineistosta? Jos taas poikkeaa, niin mistä se puolestaan kertoo? Voiko aineistosta nousta esiin jotain täysin odottamatonta ja poikkeavaa, ja mistä se taas puolestaan kertoo? (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 166-167.) Näiden kysymysten pohjalta lähdin itsekin tekemään omaa diskurssianalyysiani.

Koska diskurssianalyysi ja diskurssien tutkimus on itsessään niin monivaiheinen, joka tapauksessa erilainen prosessi, on myös vaihtelu mikro- ja makrotasojen välillä jokaisessa tutkimuksessa erilainen. Tutkijan tapa vertailla mikrotasoa makrotasoon, perusteet näkökulman valinnalle ja teoreettinen viitekehys näkökulmalle vaihtelevat joka kerta. Näin ollen yleispäteviä ohjeita tai kaavoja diskurssianalyysille ei voida tehdä. Kuten diskurssien tutkimisessa yleisesti, myös diskurssin analyysivaiheessa voi tutkija poukkoilla analyysiprosessin eri vaiheissa ei-kronologisesti. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 168.)

Diskurssianalyysin kirjoittamisessa on hyvin tärkeää, että tutkija perustelee analyysissa tekemiään valintoja, näkökulmia, valittuja viitekehyksiä ja eri mikro- ja makrotasoja, joita

hän tarkastelee. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta. Laadullinen tutkimus ei voi olla samalla tavalla todistettavissa määrällisesti tai koetilanteiden kautta kuten määrällinen, jonka vuoksi avoin kuvaus siitä, mitä tehtiin ja miksi, on hyvin tärkeää, että lukija ymmärtää miten tutkija on päätenyt johtopäätöksiinsä analyysissaan. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 168-169.)

Selonteot diskursseissa

Itse diskurssianalysissa aineistosta otetaan tarkastelun kohteeksi ja analysoitavaksi erilaiset kuvaukset. Näitä kutsutaan usein diskurssianalysissa selonteoiksi. Selonteko kuvaa sitä, että ihminen antaa sen kautta itseään ja maailmankuvaansa ymmärrettäväksi ja tulkittavaksi muille, eikä puhetta tulkita pelkästään kuvauksena todellisuudesta. Pyritään ymmärtämään, että kuvaus itsessään on ihmisen käsitysten, mielipiteiden ja maailmankuvan värittäjä, ja nämä aspektit kuvauksessa ovat myös mielenkiintoisia ja tutkimisen arvoisia. Selontekojen ja maailman välinen suhde on kehämäinen. Selonteot, joita annetaan vuorovaikutustilanteissa, muotoilevat maailmaa ja merkityksiä joilla maailmaa voidaan tarkastella, joihin puolestaan uudet selonteot pohjautuvat. (Suoninen 2016, 233-235.)

Selonteot tuottaessaan merkityksiä maailmalle myös samalla uusintavat siinä olevia sosiaalisia instituutioita, kuten vuorovaikutuksen kirjoittamattomia sääntöjä, lainsäädäntöä, yhteiskunnallisia palveluita ja muita rakenteita. Näiden instituutioiden olemassaolo ja yhteiskunnallinen hyväksyntä perustuvat sille, että ne uusintuvat ihmisten diskursseissa uudelleen ja uudelleen. Tämän uusintamisen ei tarvitse olla tietoista, vaan se voi tapahtua myös puhujan tiedostamatta selontekojen konteksteissa ja ”rivien välissä”. Esimerkiksi sukupuoliroolit ovat tällainen instituutio, jonka uudistamista teemme omien puheidemme ja mielipiteiden kautta koko ajan ilman, että välttämättä tiedostamme toimivamme niin. (Suoninen 2016, 237.)

Varsinkin kahden toiselleen tuntemattoman henkilön välisessä keskustelussa selonteot usein pohjautuvat yhteisesti jaettuihin ja tuttuihin merkitysjärjestelmiin. Tämä helpottaa

keskustelua, kun keskustelijoiden ei tarvitse koko aikaa puolustaa näkemystään tai selittää niitä, vaan keskustelijat ovat yhteisellä maaperällä, jossa molemmat ymmärtävät toisiaan. Mitä kauemmas tältä maaperältä siirrytään, toiselle tuntemattomalle alueelle, sitä useammin keskustelussa joudutaan avaamaan omia näkemyksiä ja mielipiteitä. (Suoninen 2016, 239-240.)

Henkilöiden väliset selonteot seuraavat toisiaan keskustelussa. On toki mahdollista, että keskustelu koostuu vain yhdestä selonteosta, mutta yleensä siihen tehdään jatkoselontekoja, jotka syventävät aiempaa selontekoa ja vievät siinä olevaa diskurssia merkitysjärjestelmällisesti yhä syvemmälle, tai vaihtoehtoisesti pinnallisemmaksi, riippuen toisen henkilön kysymyksistä, omista selonteosta ja muista kommunikoinnin aspekteista. Mitä pidemmälle tässä prosessissa edetään, sitä laajemmin alkaa keskustelussa vaikuttaa laajemmat makrotason diskurssit pelkkien keskustelijan omien ajatusten sijaan. Näin keskustelu itsessään uusintaa ja vahvistaa olemassa olevia merkitysjärjestelmiä. (Suoninen 2016, 240-243.)

Diskurssianalyysin tutkijan tehtävänä on tulkita näitä selontekoja sekä niiden kytköksiä yhteiskunnallisesti vaikuttaviin merkitysjärjestelmiin. Tulkitsemalla aineistoa tutkija voi esimerkiksi löytää selonteosta kytköksen johonkin yleisesti tunnistettuun ilmiöön, ja tämä kytkös voi olla tätä ilmiötä uudistava, tai vaihtoehtoisesti sitä vastaan puhuva havainto. Diskurssianalyysi näyttäytyy tässäkin suhteessa hyvin laajana, epämääräisenä ja itsessään tulkinnanvaraisena tutkimusmenetelmänä. (Suoninen 2016, 245-247.)

Koen itse selonteot määritelmänä erittäin mielenkiintoiseksi ja toimivaksi tavaksi ilmentää haastattelumateriaalia, ja tehdä siitä analysoitavissa oleva, sopivan kokoisiin paloihin jaettu kokonaisuus. Käytinkin tässä tutkielmassa selontekoja diskurssianalyysini perusyksikkönä, jakamalla haastatteluaineiston kontekstuaalisesti ja merkityssisällöiltään yhteneviksi selonteoiksi, joita lähdin tarkemmin analysoimaan ja vertaamaan aiempaan tutkimusaineistoon.

Diskurssianalyysin käyttö tässä tutkimuksessa

Aineiston analysoinnin diskurssianalyysillä toteutin lukemalla litteroituja haastatteluaineistoja toistuvasti useaan otteeseen, poimien tekstistä tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa. Jaoin sen jälkeen aineiston tutkimuskysymysten mukaisiin ryhmiin. Ryhmiteltä aineistoa lähdin käsittelemään suhteessa aiempaan tutkimustietoon, pyrkien löytämään aineistosta sekä aiemman tutkimustiedon kanssa vastaavia diskursseja, että myös näiden kanssa ristiriidassa olevia diskursseja. Diskurssianalyysissä ei usein tarvitse tehdä tulkintoja pelkästään siitä, mitä tarkalleen ottaen sanotaan, vaan myös siitä mitä jätetään sanomatta, miten sanottu asia kytkeytyy laajempiin konteksteihin ja mitä sanottu asia kertoo puhujan asenteista (Bryman 2012, 538-539).

Käytin diskurssianalyysia analyysimenetelmänä koska se on minulle tuttu kandidaatin tutkielmasta, jonka myös toteutin diskurssianalyysinä. Vaikka koenkin sen haastavana analyysimenetelmänä, on se silti minulle luonteva tapa lähteä analysoimaan aineistoa. Koen haastatteluaineiston ja aiemman tutkimustiedon välisen yhteyden pohdinnan sekä yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien etsinnän mielenkiintoisena. Diskurssianalyysi on tuntunut työkalulta, jonka avulla voi tehdä laajoja tulkintoja tutkittavasta aiheesta ja mennä ”pinnan alle” asioiden suhteen. Olen kokenut, että se antaa tutkijalle vapauden analysoida ja tutkia aineistoa hyvin vapaasti.

3.3 Tutkimuksen eettisyys

Toteutin tutkielman aineiston analyysin diskurssianalyysinä, ja käsitelin diskurssianalyysissä haastateltujen kertomia kokemuksia, jolloin diskurssianalyysin kohteena olivat sekä perheiden kokemat asenteet, että ne tuntemukset joita nämä kerrotut, koetut asenteet ovat luoneet. Koen, että on tärkeää käsitellä diskurssianalyysin eettisyyttä, koska diskurssianalyysi on luonteeltaan todella avoin ja tutkijan käsissä loputtomiin taipuva tutkimusmenetelmä. Tämä asettaa tutkijan eettisesti vaatimaan asemaan, koska hänen pitää pys-

tyä analyysia tehdessään myös käsittelemään aineistoa siten, että se kestää eettisen tarkastelun. Koska tutkijalla on niin vapaat kädet analyysin tekemiseen, pitää analyysi tehdä tavalla, jossa tutkimusetiikka ohjaa prosessia, ja jossa tutkijan tekemä analyysi on tieteellisesti perusteltu.

Lisäksi, kun tehdään asennetutkimusta, ja tässä tapauksessa vielä asennetutkimusta ”kolmannesta näkökulmasta”, eli tutkija tutkii haastateltavan näkemystä kolmannen tahon asenteista, on tutkimuksen toteuttaminen eettisesti kestäväällä tavalla erityisen tärkeää. Tutkimuksen kohteena olevat henkilöt, eli tässä tapauksessa sosiaalityöntekijät, eivät saa omaa ääntään kuuluville tutkimusaineistossa, vaan heidän toimintaa arvioidaan heidän kanssaan asioivien asiakkaiden näkökulmasta. Tämä toisen näkökulman arviointi vielä kohdistuu sosiaalityöntekijöiden ilmaisemiin tunteisiin ja asenteisiin asiakkaita kohtaan, ilman että he pääsevät itse selittämään näitä tunteita ja asenteita. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että tutkimuksessa huomioidaan tämä näkökulma. Lisäksi, kun tutkimuksessa tutkitaan tunteita, joita tutkimukseen kuuluva kolmas taho on aiheuttanut, tulee se myös osata huomioida.

Yleisesti ottaen eettisesti oikein toteutetulle tutkimukselle voidaan asettaa tiettyjä kriteerejä. Eettisesti hyvä tutkimus on rehellinen, huolellisesti toteutettu, tarkka tutkimukseen liittyvissä asioissa, käyttää eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä, on avoin, kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä sekä on tutkimuksen toteutukseltaan, rakenteeltaan ja sidonnaisuuksiltaan avoin ja tarkastelun kestävä. Eettisesti hyvässä tutkimuksessa ei ole piittaamattomuutta hyvää tieteellistä käytäntöä kohtaan ja siinä ei ole käytetty vilppiä. Lisäksi tutkijan tulee olla aina epäilevä, kyseenalaistaen aina absoluuttiset totuudet, dogmit ja tieteenalan suurien ajattelijoiden ajatukset. Vain kyseenalaistamisen kautta voidaan avata ovia uusille tutkimussuuntauksille, ja vain kyseenalaistamisen ja epäilyn kautta voidaan arvioida myös tutkimuksen eettistä kestävyyttä. (Hirvonen 2006, 31-32, 38-39.)

Eettisesti hyvän tutkimuksen tulee kuitenkin olla myös ajattelultaan avointa, ja pystyä dialogiin myös sellaisten ilmiöiden ja asioiden kanssa, joita tieteenala tai kyseinen tutkimus kyseenalaistaa voimakkaasti. Kilpailevia totuuksia ei tule sulkea kokonaan pois, ja

tieteen rajoitteet pitää ymmärtää ja hyväksyä. Tiede on vain yksi tiedon alue, ja myös muut tiedon alueet ovat arvokkaita ja voivat antaa meille tietoa ympäröivästä maailmasta. Tämän vuoksi eettisesti hyvä tutkimus myös kyseenalaistaa omat määritelmänsä ja rajansa, tiedostaen että sen tuottama tieto on hyvin rajallista, ja mahdollisesti myös virheellistä. (Hirvonen 2006, 39-40, 44-45.)

Lisäksi eettisesti hyvän tutkimuksen pitää olla vapaata uskonnollisesta, ideologisesta, poliittisesta tai taloudellisesta ajattelusta. Se voi käsitellä näitä ajattelutapoja, mutta tarkastelun tulee olla neutraalia ja pystyä käsittelemään näitä asioita kriittisesti. Tutkimus ei saa taloudellisten tai muiden sidonnaisuuksien vuoksi jättää käsittelemättä tai olla liiallisen kriittinen tutkimukseen liittyvien asioiden kohdalla. Eettisesti hyvä tutkimus tiedostaa ne intressit, millä tutkimusta tehdään, ja mitkä ohjaavat sen tekemistä taustalla, sekä osaa myös kyseenalaistaa oman intressittömyytensä tai intressiperustansa. (Hirvonen 2006, 40-43.)

Tutkijalla on velvollisuus eettisesti hyvää tutkimusta tehtäessä yleisesti ottaen ajatteluun ja järjen käyttöön. Tieteenteoria ja sen instrumentit eivät saa sokeuttaa tutkijaa, ja annettuja totuuksia ei pidä hyväksyä kyseenalaistamatta. Tutkija suhtautuu omaan aineistoonsa, aiempaan tutkimustietoon ja saatuihin tuloksiin pohtivasti ja ajatellen, pyrkien löytämään uusia ajatuksia joita materiaali herättää. (Hirvonen 2006, 43-44.)

Eettisesti hyvässä tutkimuksessa tutkija myös ottaa vastuuta omasta työstään. Tutkijalla on vastuu, että tutkimus on tehty rehellisesti, luotettavasti ja huolellisesti. Tutkijan vastuulla on myös varmistaa, että hän ei aiheuta tutkimuksellaan vahinkoa tutkimuskohteelle. (Hirvonen 2006, 45-46; Clarkeburn ym. 2007, 78-81.) Oman tutkimukseni kohdalla tämä tarkoittaa, että tutkimus ei saa aiheuttaa mitään negatiivista tutkimuskohteelle, eli perheille, eikä myöskään tutkimukseen epäsuorasti liittyville ihmisille, tämän tutkimuksen tapauksessa esimerkiksi perheiden kanssa työskennelleille sosiaalityöntekijöille. Kyseessä on erityisen tärkeä asia tässä tutkimuksessa, missä tarkastelun kohteena on perheiden kokemukset siitä, miten he ovat kokeneet, että tutkimukseen epäsuorasti liittyvät henkilöt ovat heihin asennoituneet.

Tutkimuksen eettisyyteen laadullisessa tutkimuksessa vaikuttaa myös se, että tutkimustulosten saaminen aineistosta on vahvasti kytköksissä tutkijan ymmärrykseen tutkimusaineistostaan sekä tutkijan kyvyssä selittää ymmärrystään ja siitä nousseita tulkintoja. Ilmiöiden ja asioiden taustalta löytyy usein useita selittäviä tekijöitä, joten tutkijan valinnat siinä, mitkä hän näistä tekijöistä nostaa oman tulkintansa pohjaksi, ovat merkityksellisiä tutkimuksen eettisyyden kannalta. Onkin tärkeää, että tutkija tiedostaa, että tulkintoja, varsinkin laadullisessa tutkimuksessa, tulee tehdä ilman yleistämistä. (Rolin 2006, 112-115.)

Kuvailluissa eettisesti hyvän tutkimuksen piirteissä, eli epäileväisyydessä, avoimuudessa, arvovapaudessa, ajattelun vaatimuksessa ja vastuussa olen pyrkinyt tavoittamaan nämä piirteet. Epäileväisyyden suhteen reflektoin koko ajan omaan toimintaani tutkijana, pyrkien kyseenalaistamaan toimintaani ja tekemiäni valintoja ja niiden validiutta, sekä aieman tutkimustiedon validiutta siinä määrin, miten se vastasi tutkimukseni spesifiin, rajattuun aihealueeseen. Avoimuuden suhteen olen toiminut mahdollisimman avoimin mielin, pyrkien nostamaan tutkimukseni kautta haastateltujen ääntä ohi omani, ja toisaalta myös ymmärtäen aineistoni rajallisuuden sekä omien analyysieni mahdollisen virheellisuuden.

Arvovapauden suhteen olen tietoisesti pyrkinyt toimimaan mahdollisimman neutraalilla tavalla, mutta tiedostaen kuitenkin, että toimeksiantajallani Lapsirikas-hankeella on ollut vaikutusta haastateltavien valintaan ja tutkimuksen aihealueeseen omien intressiensä pohjalta, jotka väistämättä vaikuttavat myös toimintaani. Vastuun suhteen olen toiminut niin rehellisesti ja huolellisesti, kuin henkilökohtaiseen tulkintaan ja diskurssi-analyysin vapautteen liittyvässä tutkimuksessa voi toimia.

Tutkimustyössä yleisesti tulee aina kunnioittaa tutkittavien yksityisyyden suojaa (Kuula 2006, 124-127). Tutkielmaan liittyviä mahdollisia eettisiä kysymyksiä pohdittaessa pitää huomioida, että tutkimuksessa käsitellään asiakkaiden kokemuksia sosiaalityöntekijöistä. Aihe itsessään on arkaluontoinen ja sen vuoksi onkin tärkeää, että aihealuetta käsitellään hienotunteisesti. Tältä pohjalta tarkasteltuna olen varmistanut, että haastatteluaineiston käsittelyssä ja analyysissä ei esiteltyä aineistoa voida mitenkään yhdistää keneenkään.

Laadullisten aineistojen käsittelyssä, kuten haastattelumateriaalin litteroinnissa ja sen analysoinnissa, tulee anonymiteetin turvaamiseksi tehdä toimenpiteitä, jotka turvaavat tutkittavien anonymiteetin. Suorat tunnisteet tulee poistaa, elleivät ne ole välttämättömiä tutkimuksen kannalta, ja silloinkin niitä saa käyttää vain sen aikaa, kun se on tutkimuksen kannalta perusteltua. Anonymisoinnissa nimi- ja tunnistetiedot poistetaan, samoin kaikki erisnimet, paikan nimet ja muut tekijät joiden avulla aineisto voitaisiin yhdistää tiettyyn henkilöön. Tämän voi tehdä joko peitenimillä tai lyhenteillä, tai poistamalla osio kokonaan aineistosta, ilmaisten poistetun osion olemassaolo. (Kuula 2006, 131-133.) Omassa tutkimuksessani anonymisointi tapahtui poistamalla jo litterointivaiheessa kaikki tunnistetiedot.

Kaikki haastattelut olivat vapaaehtoisia, ja perheet olisivat voineet perua haastattelun missä vaiheessa tahansa. Haastattelutilanteen alussa käytiin läpi tutkimuksen sisältö, mitä haastatteluissa tullaan käymään läpi ja miten haastatteluaineistoa tullaan käyttämään. Jokaiselle haastateltavalle annettiin mahdollisuus myös tässä vaiheessa vielä kieltäytyä haastatteluun ja tutkimukseen osallistumisesta. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimukseen osallistuminen tulee olla aina vapaaehtoista ja tutkittavien tulee tietää, mihin he ovat osallistumassa (Hirsjärvi ym. 2009, 23-25).

Koska en käsitellyt tutkielmassani mitään dokumentoitua, viranomaisten hallussa olevaa tietoa, enkä myöskään päässyt itse valikoimaan haastateltavia ja sitä myöten näkemään mitään asiakasrekistereitä ja tietoa, en tarvinnut erillistä tutkimuslupaa miltään viralliselta taholta. Lapisrikas-hankkeen toimijat ehdottivat haastatteluita asiakasperheilleen, ja heidän osallistuminen haastatteluun oli täysin vapaaehtoista. En osallistunut itse haastateltavien valintaan.

Tutkimuslupa vaaditaan tilanteissa, missä tutkija pääsee tutkimusta tehdessään käsittelemään tietoa, joihin hän normaalisti ei tietosuojasyistä pääsisi käsiksi, kuten esimerkiksi asiakasasiakirjoja, tai jos tutkija haastattelee henkilöitä, joilla ei ole päätösvaltaa omiin asioihinsa, kuten alaikäisiä (Kuula 2006, 124-127). Tässä tapauksessa haastattelin ilman

ennakkotietoja aikuisia, vapaaehtoisia ihmisiä, eikä minulla ollut pääsyä mihinkään salassa pidettävään aineistoon.

Tästä huolimatta pyysin kaikilta osallistuvilta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen ja heiltä saadun haastatteluaineiston käyttöön. Nämä suostumukset jäivät Lapsirikas-hankkeen haltuun. Tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi kaikilla tutkimukseen osallistuvilla tulee olla aina ymmärrys siitä, mihin he ovat osallistumassa ja miten heiltä saatavaa tietoa tullaan käyttämään, jonka lisäksi heidän tulee ilmaista selkeästi suostumuksena tutkimukseen osallistumiseen (Hirsjärvi ym. 2009, 24-25).

Diskurssianalyysin eettisyyttä tarkasteltaessa on myös välttämätöntä ottaa huomioon tutkijan asema itse tutkimuksessa, tehden tätä tarkastelua jokaisessa diskurssianalyysissä tutkimuksessa erikseen. Tutkijan positio diskurssianalyysissä vaikuttaa suuresti siihen, millä tavalla hän analysoi aineistoaan, miten hänen tulkintansa aineistosta muotoutuu. Tutkija on diskurssianalyysissä hyvin vahvasti itse läsnä vuorovaikutuksessa kielen tulkitsijana sekä kirjoitusprosessissa kirjoittajana, ja sitä kautta kulttuuristen merkitysten tuottajana. Diskurssianalyysissä tutkijan positio voi Kirsi Juhilan mukaan olla muun muassa analyytikko, asianajaja, tulkitsija tai keskustelija. (Juhila 2016, 411.)

Analyytikon positiossa tutkija pyrkii pitämään oman osallisuutensa suhteessa aineistoon mahdollisimman vähäisenä. Tutkija pysyy niissä tutkimuksellisissa raameissa, jotka tutkittavat henkilöt määrittelevät tutkimukseen kuuluviksi. Hänellä ei ole etukäteistietoa aineistoon, eikä siis myöskään valmista mielipidettä aiheesta. Koska tutkijan huomio on pelkästään siinä, mitä tutkittavat määrittelevät tärkeäksi, eikä tutkijalla ole aiempaa näkökulmaa asiaan, on tutkijalla suuri vaatimus perusteltuihin ja tarkkaan määriteltyihin tulkintoihin. (Juhila 2016, 413-415.)

Asianajajan positiossa puolestaan tutkija pyrkii tutkimuksensa kautta ajamaan jotain tiettyä asiaa eteenpäin, ja hän ei pyri tästä syystä täysin ulkopuoliseen näkemykseen. Aineistoa analysoidaan motivoituneesta näkökulmasta, pyrkien tuomaan ajattelulle asialle tärkeitä seikkoja esiin. Asianajajan positiossa tiedostetaan tutkimuksen valta-asetelmat sekä kielenkäyttöön liittyvä vallankäyttö. (Juhila 2016, 418-419.)

Tulkitsijan positiossa taas analysoitava aineisto avautuu erilaisten mahdollisuuksien kirjona, jossa aineistoa voidaan tulkita monilla eri tavoilla. Aineiston ja tutkijan välinen vuorovaikutuksellinen suhde itsessään on tärkeässä asemassa tutkimusta tehtäessä. Erityisesti silloin, kun on kyse tutkijan itse tekemästä haastatteluaineistosta, on tulkitsijan positio yleensä hyvin vahva, koska tutkija on jo aineistoa luodessaan omalta osaltaan osallistunut sen tuottamiseen sekä haastatteluvaiheessa että litterointivaiheessa. Onkin tärkeää tiedostaa tutkijan omat mielipiteet, historia ja yhteiskunnallinen paikka, hänen subjektiivisuus, jotta voidaan pyrkiä ymmärtämään sen vaikutusta itse analyysissa. (Juhila 2016, 423-424.)

Keskustelijan positiossa tutkija puolestaan asettuu itse osaksi aineistoa esimerkiksi julkisten keskustelutilaisuuksien, muiden foorumeiden, median tai vastaavien kautta, joista tehtyjä aineistoja hän tutkii. Hän ei tuolloin ole tulkitsijan position kaltainen aineiston tuottaja tutkijana, vaan osa aineistoa tilanteessa, jossa hän ei ole itse välttämättä ollut tilanteen hallitsija. Nämä tilanteet kuitenkin tuottavat sosiaalista todellisuutta, ja samalla tutkijan näkökulmat ja ajatukset voivat saada vahvistusta tai vastarintaa. Hän pyrkii vaikuttamaan muita, sen sijaan että vain analysoisi tietoa tai tulkitsisi muita, kuten aiemmissa positioissa. (Juhila 2016, 430-432.)

Kuten todettua, diskurssianalyysissä tutkijalla voi olla hyvin erilaisia rooleja. Kun lähde-tään miettimään diskurssianalyysin eettistä näkökulmaa, on tärkeää huomioida, että analyyttikkona lukuun ottamatta tutkija väistämättä vaikuttaa omalla toiminnallaan tutkitavaan asiaan. Asianajajan ja keskustelijan roolissa hän jopa aktiivisesti pyrkii siihen, ja tulkitsijankin roolissa tämä tapahtuu väistämättä.

Koen itse, että omassa tutkimuksessani otin näistä positioista selkeimmin tulkitsijan roolin. Olin itse koostamassa tutkimusmateriaalia, koska tein itse haastattelut. Tällöin minun vaikutukseni haastattelumateriaan syntyyn on ollut väistämätön, sillä olen ollut haastattelutilanteissa keskustelukumppani varsinaisille haastatelluille. Vaikka pyrinkin haastatteluissa pysymään mahdollisimman neutraalina, ja sulkemaan haastattelun ulkopuolelle omat mielipiteeni, ovat ne voineet silti vaikuttaa. Esimerkiksi sukupuoleni, ikäni, roolini

sosiaalityön opiskelijana ja tulevana sosiaalityöntekijänä haastatelleen sosiaalityön asiakkaita, sekä se että haastattelut toteutettiin yhtä lukuun ottamatta haastateltujen kokona, minne minä tulin ulkopuolisena, ovat kaikki vaikuttaneet aineistoon.

Pyrin kuitenkin tulkitsijan positioistani huolimatta itse analyysivaiheessa selkeästi asettumaan analyytikon positioon. Halusin analysoida aineiston pyrkien ”ulkopuolisuuteen”, koska koin että tällä tavalla sain nimenomaan haastateltujen äänen kuuluviin, ja häivytettyä oman ääneni taustalle. Tiedostan, että tämä on periaatteessa mahdotonta täysin, ja väistämättä oma roolini haastattelun tekijänä on vaikuttanut analyysiin.

Onkin myös tärkeää huomioida, että diskurssianalyysissa ei ole tavoitteena luoda universaaleja faktoja, vaan tutkijan tulkinnat ovat relevantteja vain omina itsenään, sosiaalisesti tuotettuina ilmiöinä. Tästä syystä se, että tiedostetaan tutkijan roolin vaikutus itse tutkimustuloksiin, on luonnollinen osa tätä ilmiötä. Tutkijan vaikutus tiedostetaan ja ymmärretään, ja tutkimustuloksia pyritään lukemaan tämä seikka huomioiden. Se ei kuitenkaan välttämättä vähennä mitenkään tuloksien merkitystä. (Juhila ym. 2016, 446-447.)

Diskurssianalyysia on myös kritisoitu siitä, että se keskittyy faktojen ja todellisten asioiden sijaan kielenkäyttöön ja ihmisten mielipiteisiin ja tunteisiin. Kuitenkin näiden faktojen käsittely tapahtuu kielen kautta, ja todellinen maailma rakentuu sosiaalisesti koostetun, jaetun merkitysmaailman kautta. Diskurssianalyysin tehtävänä onkin tämän todellisen maailman ja sosiaalisen todellisuuden välisen suhteen tutkiminen tutkimalla siitä, miten näistä asioista puhutaan, kirjoitetaan ja muuten käsitellään. (Juhila ym. 2016, 460-461.)

Diskurssianalyysissa ei ole pyrkimystäkään päästä faktapohjaiseen totuuteen, vaan tutkia ja selvittää ihmisten jaettua kokemusmaailmaa. Tältä pohjalta tarkasteltuna diskurssianalyysissa on selkeästi riski eettisesti arveluttavaan toimintaan. Mikäli tutkija ottaa asianajajan position (Juhila 2016, 418-419), on täysin mahdollista, että hän ajaa tutkimuseettisesti arveluttavan toimijan asiaa tutkimuksessaan. Mikäli tutkija on saanut esimerkiksi ulkopuolista rahoitusta tutkimukselleen, voi olla mahdollista, että hänellä on lojaliteettia rahoittajaa kohtaan (Mäkinen 2006, 78), jolloin diskurssianalyysin tulkinnat

voivat kääntyä rahoittajan kannalta edulliseen suuntaan.

Toisaalta, onko tämä välttämättä ongelmallista, riippuu siitä, miten tutkija kirjoittaa tästä asianajajan position tuomastaan näkökulmasuunnasta aiheeseen. Kuten aiemmin todettua, diskurssianalyysi sallii erilaiset näkökulmat ja myös johonkin suuntaan motivoituneiden asioiden käsittelyn. Mikäli tämä tuodaan selkeästi esille, ymmärtää lukija kirjoittajan position aiheesta. Olen omassa työssäni pyrkinyt tuomaan mahdollisimman selkeästi esille, että tehdyt analyysit ja tulkinnat ovat nimenomaan minun tulkintojani aiheesta.

Tutkimusaineiston hankkimisen kannalta diskurssianalyysissa edetään normaalien tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Mikäli tutkija hankkii aineiston itse esimerkiksi haastatteluiden avulla, tulee hänen varmistua tutkimuksen eettisistä periaatteista. Haastateltavien tulee olla vapaaehtoisia ja ymmärtää mihin he ovat osallistumassa. Heidän pitää myös pystyä keskeyttämään halutessaan haastattelu tai kieltäytyä siitä, eikä kysymyksiin ole pakko vastata. Haastateltavien anonymiteetti varsinkin arkaluonteisissa asioissa sekä asiakastietoa sisältävissä tutkimuksissa tulee varmistaa. (Mäkinen 2006, 86-95, 114-115.) Kuten jo todettua, olen pyrkinyt pitämään huolta, että nämä kriteerit täyttyvät.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna diskurssianalyysi poikkeaa normaalista tutkimuksesta. Yleensä tutkimuksessa pyritään luotettavaan ja yleistettävään tietoon, ja tutkimustuloksia pitäisi pyrkiä koettelemaan ja testaamaan uudelleen (Mäkinen 2006, 102). Mutta kuten jo aiemmin todettiin, diskurssianalyysi on aina ihmisten kokemusmaailmasta tehty kuvaus, missä vaikuttavat sekä aineistossa kuvattujen ihmisten mielipiteet, että aineistoa tulkitsevan tutkijan mielipiteet ja näkemykset.

Diskurssianalyysissa, kuten muissakaan laadullisen tutkimuksen suuntauksissa, ei siis näin ollen voida pyrkiä yleistettävään tietoon, ja diskurssianalyysin erityispiirteet vaikuttavat myös siihen, että tutkimuksen luotettavuus on itsessään tulkinnanvarainen asia, koska se riippuu siitä, kokeeko tutkimusta lukeva henkilö tutkijan tekemät tulkinnat ja johtopäätökset omasta näkökulmastaan riittäväksi. Kuten kaikessa tutkimuksessa, myös

diskurssianalyysissa on toki tärkeää, että tutkija ei ala väärentää tuloksiaan. Kuitenkin, koska tutkimuksen tulos on diskurssianalyysin kohdalla hyvin tulkinnanvarainen, on tulosten ”oikeellisuus” myös aina tulkinnanvaraista. Tärkeintä on, että lukija voi ymmärtää tekstistä tutkijan päättelyketjun, miksi hän on tehnyt tietyn tulkinnan aineistosta ja mihin se pohjautuu.

Kun lähdetään tutkimaan ihmisten ajatuksia, mielipiteitä tai asenteita, on tutkimuksen eettisyyden arvioiminen haastavaa. Mahdollisten haittojen arviointi ja välttäminen on paljon monimutkaisempaa kuin esimerkiksi jonkin suoran fyysisen intervention, kuten lääketieteellisen tutkimuksen kohdalla. Asenteita käsiteltäessä tuleekin kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta, ja varmistaa että tutkittavien anonymiteetti ja tietojen luottamuksellisuus muutenkin varmistetaan. (Kuula 2006, 124.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen asennetutkimuksessa määrittyy siinä, että tutkittava saa itse määritellä mitä hän kertoo ajatuksistaan tutkimusta varten. Tutkijan tulee olla avoin ja kertoa, millä tavalla tutkittavan kertomia ajatuksia tullaan hyödyntämään tutkimuksessa, ja kuka niitä pääsee näkemään. Tutkittavien tulee tietää osallistuvansa tutkimukseen, missä heidän esittämiään ajatuksia tarkastellaan. Anonymiteetin varmistaminen on myös tärkeää, jotta arkaluontoisten aiheiden kohdalla tutkittava uskaltaa kertoa myös aiheeseen liittyvistä hankalista ajatuksista. (Kuula 2006, 125-126.)

Omassa tutkimuksessani tämä varmistettiin siten, että tutkittaville henkilöille kerrottiin kaikille mahdollisimman seikkaperäisesti tutkimuksen tarkoitus, aineiston analyysimenetelmä sekä myös se, miten aion käyttää aineistoa varsinaisessa tutkimusraportissa sitaateina. Vasta sen jälkeen, kun olin kertonut nämä seikat, pyysin tutkittavilta kirjallisen suostumuksen osallistua tutkimukseen, ja he saivat tässä vaiheessa myös halutessaan kieltäytyä tutkimuksesta.

Asennetutkimuksen kannalta oleellista on myös se, että diskurssianalyysi ei pyrikään antamaan lopullista vastausta tutkittavaan asiaan, päättämään keskustelua, vaan antamaan oman näkökulmansa aiheeseen ja jatkamaan aiheesta käytävää keskustelua omalta osaltaan (Jokinen ym. 2016, 300-301). Tästä näkökulmasta asennetutkimuksessa

annetut mielipiteitä ei tulekaan käsitellä ”totuutena” tai edes haastattelun lopullisena mielipiteenä asiasta, vaan haastattelussa sillä hetkellä kerrottuna mielipiteenä.

Eettisen tutkimuksen näkökulmasta diskurssianalyysi yhdistettynä asennetutkimukseen, ja vielä tutkijan itse tekemien haastatteluiden kautta on haastava yhdistelmä. Diskurssianalyysin pyrkimättömyys totuuteen ja tiedostaminen, että se tuo vain yhden näkökulman keskusteluun, luo eettisestä näkökulmasta erikoisen tilanteen. Kun tähän yhdistää asenteiden ja ajatusten tutkimisen haasteen siitä, että tutkittava itse määrittelee mitä tietoa antaa tutkijalle, on meillä yhdistelmä missä tutkittava päättää mitä haluaa kertoa, ja tutkija päättää miten hän haluaa tätä tulkita. Lisäksi kun tutkija on itse ollut luomassa haastatteluaineistoa, vaikuttaa se väistämättä siihen, mitä tutkittavat ovat hänelle kertooneet.

On toki ymmärrettävä, että tämä tiedon epävarmuuden dilemma koskee kaikkea laadullista tutkimusta ihmistieteissä. Kuitenkin tämän haasteen ymmärtäminen on ollut minulle tärkeä askel, jotta pystyin suuntaamaan mahdollisimman eettisesti kestäväälle pohjalle, ja että tiedostin tutkielmani rajoitteet, ja varsinkin sen tuottaman tiedon rajoitteet. Tältä pohjalta katsottuna työni nimenomaan ei tule tuottamaan yleistettävää tietoa, vain yhden katsauksen ja tuokiokuvan, ehkä puheenvuoron käsiteltävään aiheeseen.

4. Suurperheiden vanhempien kokemusten analysointi

Aineisto analysoitiin lukemalla litteroitua aineistoa useita kertoja, etsien sieltä kysymysten teemoihin sopivia osuuksia. Tämän jälkeen aineisto ryhmiteltiin uudelleen siten, että haastattelut pilkottiin ja aineisto jaettiin uudelleen kysymyksittäin. Tämän jälkeen aineiston lukuprosessi uusittiin, ja uudelleen jaotellusta aineistosta lähdettiin tekemään tiivistystä, missä aiheeseen liittymättömät osiot, sekä haastattelijan kommentit karsittiin pois, jolloin jäljelle jäi pelkät teemoitellut kommentit, haastateltujen diskurssit aiheesta. Kutsun näitä diskursseja selonteoksi aiemmin esitellyn diskurssien tutkimuksen selontekojen määritelmän mukaisesti. Näitä teemoiteltuja ja tiivistettyjä selontekoja lähdän seuraavaksi vertaamaan tutkielman teoreettiseen viitekehykseen.

Olen häivyttänyt haastattelijan äänen tietoisesti pois tiivistetystä aineistosta. Haastattelijan ääni, siis minun ääneni, on tiivistettynä aihealueessa olevaan kysymykseen, ja tavoitteena on tuoda esiin haastateltavan ääni esitetyn selonteon kautta. Olen myös tiivistänyt pidemmästä puheesta osa-alueita poistamalla välistä täytelauseita, tai tunnistettuja sisältäviä kommentteja, tai sivuraiteille menevää puhetta. Olen tällä tavalla halunnut tuoda selkeästi esiin tämän tutkimuksen kannalta relevantteja selontekoja. Tällaisissa tilanteissa välistä pois otettu puhe on merkitty kolmella viivalla (---). Käytän tietoisesti paljon sitaatteja tutkimustuloksia esitellessäni, ja olen merkinnyt eri haastateltujen selonteot H1-H5-tunnuksilla, riippuen kenestä on kulloinkin kyse. Koen, että diskurssianalyysia tehdessäni minun tulee esittää annetut selonteot haastateltujen kertomassa muodossa, jotta lukija voi myös ymmärtää mitä haastateltava on puhunut, ja miksi olen kyseisen selonteon valinnut tutkimustulosteni osaksi.

Aineistoa analysoitaessa on huomioitava, että kaikissa haastatteluissa haastatelluille sosiaalihuollon eri ammattinimikkeet olivat välillä epäselviä, ja joissakin kommenteissa haastateltava voi puhua sosiaaliohjaajasta sosiaalityöntekijän sijaan, eivätkä nämä epäselvyydet aina tulleet esille itse haastattelun aikana. Tämä epäselvyys tuli selkeästi esille jo siinä, että haastateltavat eivät aina käyttäneet termiä ”sosiaalityöntekijä”, vaan usein

käytettiin laajempia tai epämääräisempiä termejä kuten ”lastensuojelija”, ”työntekijä”, ”sosiaalipuoli” tai jopa laajimmassa mahdollisessa kontekstissa ”ihmiset” tarkoittamaan heidän kanssaan työskennelleitä henkilöitä.

4.1 Perhekoon vaikutus sosiaalityön asenteisiin

Haastatteluissa nousi esiin useita erilaisia näkökulmia ja selontekoja koskien sitä, miten vanhemmat ovat kokeneet, että heihin on suhtauduttu suurperheenä. Haastatteluissa nousi esiin tunnetta, että sosiaalityöntekijöiden luottamus perhettä kohtaan on ollut heikkoa, perheen kokoa on pidetty vanhempien toiminnan puutteellisuutena, omaa palvelun tarvetta on joutunut perustelemaan enemmän, mutta myös tunnetta siitä, että palvelua on saanut helposti, perheeseen on luotettu ja koko on ymmärretty. Toisaalta myös positiivisia kokemuksia on ollut, on koettu, että perheen koko on vanhempien näkökulmasta auttanut avun saannissa ja sosiaalityöntekijöille ei ole tarvinnut perustella palvelun tarvetta.

Ehkä kuitenkin merkittävimpana havaintona haastatteluissa oli se, että selonteoissa nousi hyvin vähän esiin varsinaista kuvailua sosiaalityöntekijöiden asennoitumisesta suoraan. Asenteet nousivat esiin puheen taustalla havaittavina tunteina ja haastateltujen kuvailuina kohtaamisista sosiaalityöntekijöiden kanssa. Usea haastateltu alkoi haastatteluissa puhua sosiaalityöntekijän ”suulla”, kertoen omin sanoin, miten sosiaalityöntekijä oli heille puhunut.

Havahduin kuitenkin varsinaisen suoran asenteiden kuvailun puutteeseen aineiston analyysivaiheessa. Syitä vähäiselle asenteiden kuvaamiselle on varmasti monia, alkaen haastattelijan eli allekirjoittaneen puutteista haastattelutekniikassa, siihen että haastatellut eivät ymmärtäneet aihetta, aihealue oli liian sensitiivinen, tai yksinkertaisesti siihen että haastatellut kertoivat näistä asenteista omalla tavallaan, joka poikkesi siitä mitä itse odotin saavani vastaukseksi. Puraan kuitenkin seuraavaksi niitä asenteita, joita haastatellut kuvasivat havainneensa sosiaalityöntekijöissä.

Luottamuksen rakentaminen oli ollut useassa haastattelussa merkittävä tekijä sen suhteen, millaiseksi sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen koettiin. Keskusteluissa nousi esiin, että perheet olivat joutuneet omasta mielestään ”vakuuttamaan” sosiaalityöntekijöitä siitä, että huolimatta perheen suuresta koosta, he ovat hyviä vanhempia ja että perheessä on lapsilla hyvä olla. Yksi haastateltu kuvasi esimerkiksi asian näin:

”Kerran on ollut yhden sosiaalityöntekijän kanssa, semmoinen tosi nuori lastensuojelija oli, tuota ei osannu niinku suhtautua. Että meidän piti tosi paljon hänen kanssaan pitää, niinku puhua. --- Että luotetaanko meihin vanhempina tässä tilanteessa. --- Niin niin tuota, tämän nuoren työntekijän kanssa meidän piti paljon keskustella sen jälkeen, esimerkiksi meidän lasten lausunnoista, kun hän alkoi hirveästi huolehtii siitä että miten meillä ollaan niinkö lasten kanssa. ---Piti etenkin alkuun kerätä luottamusta, että mitä nämä ihmiset pystyy kuulemaan. Että se luottamus kerätä, että on se luottamus, että kun on vaikka rajuja juttuja mediassa että lapsia huostaanotetaan, että tehdään ihan älyttömiä, että siinä on se että me voidaan luottaa niihin. --- Koska siinä se just on, kun on iso perhe, ja tulee joku joka ei ymmärrä, hänellä on vaikka asenne heti että on tyhmyyttä että tehdään näin paljon lapsia. Ja sehän voi olla vaan huolta sen ihmisen kannalta lapsia kohtaan, pystytäänkö täällä huolehtimaan lapsista... Että siinä on semmoinen luottamus ja arvostus meitä kohtaan. Että on ok, että on paljon lapsia. ---Vaikka me ollaan molemmat ison perheen lapsia, isoimmasta päästä, niin se ison perheen elämä, se porukassa oleminen, se on normaalia. Se on meille ihan normaalia. --- Sitä minä olen korostanut palavereissa paljon kaikille. Että muistakaa, että se on normaalia. Se mihin ihminen tottuu ja syntyy.” (H1)

Luottamus sitä kohtaan, että perhettä uskotaan, ja perheen omaan arvioon luotetaan, on aiemmissakin tutkimuksissa havaittu hyvin tärkeäksi tekijäksi vanhempien ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen rakentumiselle ja toimivuudelle. Samoin se, että sosiaalityöntekijä on ”samalla puolella” vanhempien kanssa ja lähtee heidän näkökulmastaan käsin miettimään ratkaisuja. (Harris 2012; Studsrød ym. 2014.)

Perheen koko koettiin joidenkin haastateltujen osalta olleen negatiivinen tekijä siinä, miten heihin suhtauduttiin, vaikkakaan tämä diskurssi ei noussut erityisen voimakkaasti esiin. Erityisesti suurta lapsimäärää pidettiin heikon vanhemmuuden ja vanhempien eräänlaisen vastuuttomuuden merkinä, vaikka vanhemmille asia oli ollut tietoinen valinta. Ilmiö on havaittu aiemminkin esimerkiksi Blombergin ym. (2015) tutkimuksessa, missä todettiin, että sosiaalityöntekijöillä voi olla negatiivisia tunteita sellaisia asiakkaita kohtaan, jotka ovat sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan aiheuttaneet itse tilanteensa. Asian ilmaisi esimerkiksi yksi haastateltava seuraavalla tavalla:

”Että jos tulee vaikka heti uudestaan raskaaksi, niin se ei ole minulle semmoinen tyhmyys että mä tulen uudelleen raskaaksi, koska se on mulle oma valinta. --- Se ei oo vaan semmoinen vahinko.” (H1)

Toisaalta useassa perheessä lapsiluku itsessään ei koettu olleen negatiivisesti vaikuttava tekijä, ja joissakin tapauksessa se on ollut myös positiivinen asia, joka on haastateltujen näkemyksen mukaan vahvistanut heidän vanhemmuuttaan sosiaalityöntekijän silmissä. Perheiden kuvailujen perusteella sosiaalityöntekijät ovat tällaisessa tilanteessa ilmaisseet myötätuntoa ja ymmärrystä suurperheiden haasteita kohtaan. Yleensä kuitenkin sosiaalityöntekijät eivät olleet suoraan ilmaisseet vanhempien näkemyksen mukaan, että lapsiluku olisi vaikuttanut millään tavalla itsessään.

Aiemmassakin tutkimuksessa on tehty havaintoja, että sosiaalityöntekijät pyrkivät yleensä näkemään asiakkuuden taustalla mieluummin yhteiskunnallisia kuin yksilöllisiä tekijöitä (Blomberg ym. 2010). Haastatteluiden perusteella voidaan myös havaita joidenkin perheiden kohdalla, että sosiaalityöntekijöillä on myönteistä asennoitumista perheitä kohtaan, ja yhden haastatellun kohdalla sosiaalityöntekijä oli lähtenyt eräänlaiseen allianssiin perheen kanssa ilmaisten, että yhteiskunta ei tue sosiaalityöntekijän mielestä riittävästi suurperheitä.

”Me ollaan saatu koko ajan hyvää palautetta. --- Me ollaan saatu paljon sosiaalityöntekijöiltä ja muilta kannustusta vanhempina siihen, että vaikka me ollaan iso perhe, niin meidän perhe toimii silti hyvin.” (H1)

”Silleen että ei tarvinnut niin perustella, että jokainen ihminen älyää sen että työmäärä on niin iso. Ajattelisin näin. Että se oli helpompi perustella ku semmoisella jolla olisi kaksi lasta.” (H5)

Perheen koko on myös koettu olevan suoraan palvelun saantia haittaavana tekijänä. Yksi haastateltu ilmaisi, että perheen kokoa oli heidän kohdallaan pyritty käyttämään perusteena sille, että palvelua ei tarvitsisi, koska haastatellun kokemuksen mukaan oletettiin, että suurella perheellä olisi myös paljon auttavia käsiä. Perheet kokivat, että heidät oli valmiiksi luokiteltu perheen koon perusteella tiettyyn lokeroon, kuten Laitinen ym. (2010) tutkimuksissaan ovat havainneet.

Tämä lokerointi näkyi haastateltujen mukaan esimerkiksi siinä, että oletettiin suurperheiden vanhempien olevan automaattisesti hyvin pärjääviä ja haasteellisista tilanteista selviäviä. Vanhemmat kuitenkin itse kokivat, että heillä oli samanlaisia haasteita kuin muillakin perheillä, mutta suuri lapsimäärä lisäsi näiden haasteiden määrää ja kuormittavuutta, ja koettiin että tätä ei osattu huomioida.

”Siinä vaiheessa kun yritettiin saada apua niin siinä vaiheessa että ei voida, ei voida, että koittakaapa ite järjestellä näitä. Että ettekö te voi sitä, ja eikö sukulaiset voi auttaa, eikö? --- Esimerkiksi tää sosiaalityöntekijä, niin siltä se tulee, joka kerta, tulee semmoisena, semmoisena että noh, teillähän nyt niitä lapsia on, että, että tuota eikö ne sukulaiset nyt voisi auttaa. Onhan teillä nyt paljon niitä sisaruksiakin, kysykää, että eikö niistä vois kysyä. Kysyä, että tuota, vähän niinku semmoisena että eikö teiltä löytyis joku muu reitti ku meidän apu. --- että me saadaan sitä jostain muualtakin.” (H3)

4.2 Perhekoosta johtuvan palvelutarpeen ymmärtäminen

Perhekoon aiheuttamista tarpeista eniten haastatteluissa nousi kotipalvelun tarve, tai

ylipäättänsä tarve saada joku auttamaan kotiin, tarjoamaan hengähdystaukoa ja mahdollisuutta levätä tai käydä asioilla. Lisäksi tuotiin esiin, että suurperheet tarvitsevat tukea siihen, että ylipäättään pääsevät heille järjestettyihin tukimuotoihin. Näiden tarpeiden ymmärtämisen suhteen tuli haastatelluilta hyvin vaihtelevia kokemuksia. Kaikilla haastatelluilla oli sekä positiivisia, että negatiivisia kokemuksia sen suhteen, miten heidän tarpeitaan oli osattu ottaa huomioon.

Koettiin, että perheen oma näkemys siitä, mitä he tarvitsevat palveluna, sivuutettiin, ja perheille tarjottiin valmiita ratkaisuja jotka eivät aina olleet heille toimivia. Erityisesti koettiin ongelmalliseksi se, kun perheet kokivat tarvitsevansa kotipalvelua tai kodinhoidollista tukea, mutta sitä ei tarjottu, vaan tilalle tarjottiin perhetyötä, joka ei taas sisällöllisesti vastannut sitä mitä perheet odottivat palvelulta. Seuraavissa esimerkeissä tämä tulee hyvin selkeästi esille:

"Kunnan perhetyöntekijä kävi meillä, niin heidän tarkoitus on käydä vaan keskustelemassa. No, joissakin tilanteissa se oli hyvä, että se kävi keskustelemassa, että se antoi vaikka niitä näkökulmia. --- Niin sitten mä sanoin tuonne neuvolaan, että en mä tarvitse tuollaista perhetyöntekijää kuitenkaan siltikään loppujen lopuksi, joka käy keskustelemassa, ku meillä on siinä lastensuojelijat, meillä on lasten ja nuorten psykiatrian puolelta sairaanhoitajan tapaamiset, sitten olis tämä perheneuvolan perhetyöntekijän tapaaminen, että kaikki vaan käy keskustelemassa, ja mulla olis konkreettista työtä niin paljon."
(H1)

"Jäi tosi epäselväksi että mitä apua mä oisin voinu siinä vaiheessa kunnalta saada. --- Se jäi jotenkin tosi... Että mä että mitä niinku mä voin, niin se jäi jotenkin hyvin epäselväksi että mitä se ois voinu olla. --- Hyvin epäselvä että mitä se konkreettisesti on, että mitä oisin voinu sieltä. Ku ei niinku lastenhoitoapua ei olis voinu saada, ja se oli se mitä mä tarvin." (H5)

"Perhetyöntekijä kävi meillä. Ja siitäki niinkö, siitäki niinkö sanottiin et se on sitä varten, että tulee juttelemaan äidin kanssa, missä järjestyksessä minun pitää kaikki hommat tehdä. --- Se tulee tuohon sohvalle tai kahvipöytään keskustelemaan, että ei mulla oo

aikaa siihen. Että me tarvitaan semmoisen joka on mun lasten kanssa sillä aikaa että mä saan nukkua. Tai käydä yksin jossain.” (H3)

”Hän oli se pääsosiaalityöntekijä, ja oli kyllä niin nuivaa se että ainut mitä sä voit saada on että laitatte lapset tarhaan. Ihan niinku se olis vastaus aivan kaikkeen. Että laitot yksivuotiaan tarhaan, että siinä sä sitten pärjää. --- Ei siinä kunnioitettu sitä lakia tuon taivaallista. --- Eikä ne kotityöt siitä niinku häivy mihinkään. Jos sä oot ite siinä kunnossa, että sä et saa tehdä niitä kotitöitä, niin kuka ne tekee siellä. Eikä ne siitä lopu vaikka sä laitot lapset tarhaan. --- Siinä ei huomioitu ketään eikä mitään. Siis tuli semmoinen mielikuva että kenen rahoja hän pihtaa? Että kenen rahoja hän säästää, että onko se häneltä pois jos me saadaan palvelua? --- Hän tuli meille tekemään kotipalvelun kartoitusta, ja sitten hoki siitä perhetyöntekijästä ja perhetyöntekijä ei kuitenkaan saa tehdä mitään, niin minä annoin sinne taas nokatusten palautetta, että ei tänne tarvitse kenenkään tulla töllistelemään ja ihmettelemään että miten minä taas pärjään, kun tämä arvostettu perhetyöntekijä, joka ei saa tehdä yhtään mitään. Siis en mä tartte tänne mitään neuvojaa, kun mä tarvin niitä oikeita ihmisiä jotka tekee oikeita kotitöitä. Joihin mä hukun.” (H2)

Sosiaalityöntekijöillä on harkintavaltaa, joka antaa heille mahdollisuudet tarjota asiakkaille sellaisia palveluita, joita sosiaalityöntekijät kokevat tarpeelliseksi (Sirviö ym. 2015, 252-255). Tältä pohjalta tarkasteluna haastateltujen selonteosta välittyy kuva, että sosiaalityöntekijät joko eivät käytä harkintavaltaansa tarjotakseen asiakkaille tarpeenmukaisia palveluita, tai vaihtoehtoisesti sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa on näiden tapauksen perusteella kavennettu, mikä puolestaan viittaisi vastaavanlaisiin kokemuksiin Blombergin ym. (2015, 2099-2102) tutkimuksessa, missä sosiaalityöntekijät kokivat, että taloudelliset rajoitteet hankaloittavat heidän työtään.

Toisaalta ylläolevista selonteista välittyy myös kuvaa siitä, että sosiaalityöntekijät eivät ole haastateltujen näkökulmasta tarkasteltuna aina kyenneet muodostamaan haastateltujen kanssa sellaista toimivaa yhteistyötä, mitä Healy ym. (2009) tutkimuksessaan kuvasivat. Heidän mukaansa toimivan sosiaalityön asiakassuhteen taustalla ovat kunnioitus, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys, jotka näkyvät ennen kaikkea siinä, että asiakkaan näkemys ja oma ajatus palvelutarpeesta huomioidaan, ongelmia ratkotaan yhdessä heidän

kanssa ja heille tarjotaan riittävästi informaatiota saatavilla olevista tukimuodoista. (Healy ym. 2009, 424-428.)

Tähän samaan epäsopivien palveluiden diskurssiin ja kokemusmaailmaan liittyen yhdessä haastattelussa oli myös koettu samaan asiaan liittyen ajan kanssa tapahtunut muutos tarjotussa palvelussa. Alkuun tuki oli ollut sellaista, mitä perhe oli kokenut tarvitsevana, mutta kuntaliitosten ja muuttuneiden ohjeistuksien myötä palvelun sisältöä muutettiin, eikä se enää vastannut sitä mitä perhe oli toivonut:

”Oli ihan oma kodinhoitaja. Silloin me saatiin sitä, ja se tuntui jotenkin aivan uskomattomalta, että tulee semmoinen vanhan kansan kodinhoitaja. Saatiin sitä varmaan jonkun kerran. Ja sitten meillä tuli varmaan niinku tauko siihen. --- Ja siinä kunta liittyi toiseen, ja se muuttu perhetyöntekijäksi. Ja senkin toimenkuva muuttui. Että enhän minä nykyään enää saa tulla, enhän minä saa. Minä voin äidin kaverina viikata pyykkiä, jos äitikin viikaa pyykkiä.” (H3)

Toisaalta jotkin haastateltavat myös ilmaisivat, että perheen koosta johtuvat tarpeet oli ymmärretty. Haastatteluissa tuotiin esiin kokemusta, että perheen koon vuoksi palvelun tarvetta ei tarvinnut perustella, vaan sosiaalityöntekijät olivat heti lähteneet tarjoamaan tukea, joka oli sovitettu perheen tarpeen mukaan. Erityisen merkitykselliseksi oli koettu se, että vanhempaa oli kuultu, ja pyydetty omaa arviota siitä, millaista tukea kokee tarvitsevana.

Kyseinen, tarjotun tuen ja tarpeiden kuulemisen diskurssi on havaittu myös useammassa aiemmassakin tutkimuksessa (mm. Boehm 2013, Studsrød ym. 2014, Goh 2015). Näiden perusteella perheiden tarpeiden kuuleminen ja niihin vastaaminen on yksi tärkeimmistä onnistuneen asiakassuhteen ja asiakaskokemuksen tekijä, mikä voidaan havaita myös selkeästi haastattelumateriaalista. Positiiviset kokemukset ja kuulluksi tulemisen tunne nousivat joka kerta eri selonteoissa hyvin merkityksellisinä tapahtumina esiin, ja niitä korostettiin tärkeinä tilanteina.

”Niin hän kuunteli jonkun aikaa minua, ja kysyi että, katsoi minua silmiin ja kysyi että

kuinka paljon sinä haluat sitä kotipalvelua. Niin ensimmäistä kertaa minulla meni luu kurkkuun, että mulla piti ihan mieltä että kuinka paljon mä kehtaan pyytää, mikä olis semmoinen mihin hän mahdollisesti vois suostua, mikä olis kohtuullista. --- Mä sain kai-ken mitä mä halusin. Ja sillä, sitten vielä sillä että saat nyt sen verran, ja sitten tarvitta-essa lisää. --- Se oli siinä, se kuorma tippui saman tien, että jee, kerrankin tämä menee näin niinku oikein, niinku laissa lukee.” (H2)

”No joo, no hyvää oli se että ne heti silloin pahimmassa vaiheessa niin ne sanoivat että joo sano vaan päivät milloin he käy. Että oikeasti siinä ei tarvinnut silloin yhtään...” (H4)

Yksi haastateltu toi myös esille sitä, että omalla avoimuudella, omien tarpeiden esiin tuo-misella ja keskustelemisellä oli ollut positiivista vaikutusta sen suhteen, millä tavalla per-heen tarpeisiin oli suhtauduttu sosiaalitoimistossa. Sosiaalityöntekijän ja perheen väli-nen viestintä onkin kahdensuuntainen prosessi, missä perheiden tarpeiden ymmärtä-miseksi perheiden tulee myös olla avoimia sosiaalityöntekijää kohtaan (Noppari 2006, 183-184).

Haastateltavat myös ilmaisivat muissakin haastatteluissa tietoisuutta siitä, että avoimuu-desta on hyötyä. Tätä kuitenkin rajoitti jo aiemmin esitelty luottamus, osa haastatelluista koki, että luottamusta sosiaalityötä kohtaan ei ollut niin paljoa, että olisi uskaltanut olla täysin avoin. Sosiaalityöntekijä koettiin ulkopuoliseksi, ja myös perhettä arvioivaksi ta-hoksi, mikä vertautuu Harrisin (2012) ja Morrisin (2013) tutkimuksiin.

”No, minun mielestä ne ihan sen ymmärsi sen... Tai ehkä me... Ehkä me aina, kun me ihan suoraan sanottiin kun järjestettiin, että jotain apua tulee, me puhuttiin ihan suoraan, että mitkä on meidän perheessä haasteet, ja mihin tarvittiin. Että me pelattiin niin avoi-milla korteilla, että ei meillä ollu koskaan mitään heidän kanssaan, ei meillä ollut mitään sellaista.” (H1)

Useassa haastattelussa nousi esiin teemana se, että vaikka apua saa ja tarpeet osataan osittain huomioida, ei aina osata ottaa huomioon sitä, että suurperheillä palveluiden

vastaanotto itsessään tai käyminen eri palveluntarjoajien luona voi olla haastavaa ja vaatii erityisjärjestelyitä. Palveluita yhteen sovittava työskentely ja avun vastaanottamisen mahdollistaminen on myös aiemminkin todettu ominaisuudeksi, mitä vanhemmat odottavat sosiaalityöltä (mm. Morris 2013, Boehm 2013).

Haastateltujen kokemusten kohdalla vaikuttaa siis siltä, että tällaisessa työssä ei aina onnistuta suurperheiden kohdalla. Lisäksi tilannetta vaikeuttaa myös se, että eri sosiaali- ja terveystalveissa ei haastateltujen mukaan osata aina huomioida suurperheiden tarpeita. Vaikka yksi haastateltu ilmaisikin, että arvostaa julkisia palveluita todella korkealle, ja kokee hyvänä että lapsia kohdellaan yksilöllisesti, on silti haasteellista yrittää sovittaa yhden lapsen menoa koko perheen arkeen, jos muita lapsia ei voida huomioida samalla kertaa.

”Kun on lapsia, ja sitten kun tavallaan ne asiat tehdään lasten parhaaksi, ja sitten kun niitä asioita vaan on koko ajan, missä sun täytyy olla lasten kanssa, niin se hirveesti kuormittaa. --- Mulle on sieltä vastattu kun mä oon ottanut kahdelle lapselle niinku ajat, niin mulle on sanottu että muista että se on lapsen henkilökohtainen aika, että sä meet vaan yhden lapsen kanssa sinne. Niin sitten mä oon joutunu sanomaan sinne että niin mä haluaisinkin tehdä, mutta mistä mä saan sen joka tulis mulle hoitaa sitä toista lasta niinku kotona. --- Että mä ymmärrän itse että mun lasta niinku tuetaan, mutta sitten ku mä ite niinku, mulla on useampia lapsia, niin aina vaan nähdään se että mulla ei olis niinku ketään muuta ku aina vaan se yksi. --- Että mun tavallaan sitä tilannetta ei niinku huomioida --- että kuinka paljon se vaatii organisointia, sitä ei tavallaan niinku pysty edes huomioimaan.” (H4)

”Me ollaan otettu sitä perhetyötä kotiin. Että kun isoon perheeseen tulee illalla työntekijä, niin se pakka on sekaisin. --- Isossa perheessä yleensä se arjen rutiini on tärkeää, ja se ennaltaehkäisy, kaikenlaisissa perheissä se lasten tilanteiden ennaltaehkäisy on tärkeimmässä asemassa, niiden tarpeiden ennaltaehkäisy. Niin sitten kun siihen tulee joku vieras ihminen, niin se on aina se tilanne, se on eri tilanne.” (H1)

Haastatteluissa nousi myös esiin kokemusta siitä, että perheen koko vaikuttaa sosiaali-toimistossa negatiivisesti suhtautumiseen, koska suurperheiden avuntarve voi olla suuri, ja perheet kokevat, että ovat sen vuoksi liian usein hakemassa apua. Tämä on voinut vaikuttaa myös jopa sillä tavalla, että perheille on lähdetty tarjoamaan sellaisia tukimuotoja, joiden perhe on kokenut olevan liian raskaita, erityisesti lastensuojelun tukea. Tällaisissa tapauksissa vanhemmat kuvasivat omaa ajatteluaan asian suhteen vastarintana, samalla tavalla kuin Forrester ym. (2012) omassa tutkimuksessaan olivat esitelleet.

Liian raskaiksi koetut tukitoimet oli koettu uhkana vanhempien vanhemmuutta kohtaan, ja myös sosiaalityöntekijöiden joustamattomuutena. Erityisen voimakkaasti negatiivisia tunteita aiheutti se, kun koettiin että perheen koosta aiheutuneen palvelutarpeen vuoksi ainoat ehdotetut palvelut olivat lastensuojelun palveluita, koska vanhemmat kokivat, että matalan kynnyksen palveluissa tarjolla ollut palveluiden skaala, kuten esimerkiksi kotipalvelun mahdolliset tuntimäärät, eivät riittäneet suurperheen tarpeisiin. Tällaisessa tilanteessa yksi haastateltu koki, että perheen koko yksistään nähtiin perusteena esimerkiksi lastensuojelulle.

”Niin siinä vaiheessa tuntui että joko perheen koko oli negatiivinen tekijä, tai sitten, tai sitten ku me ollaan sitä apua jouduttu pyytään --- niin siinä vaiheessa tuntui että niinku me ollaan silmätikkuna. Ja että se on niinku, että he suhtaantuu meihin sillä mielin että ku me ollaan aina pyytämässä apua.” (H3)

”Palkatkaa ite, palkatkaa, että eikö teillä, että jos oikeasti tuntuu niin väsyneeltä niin tehkää omista lapsista lastensuojeluilmoitus. --- Sanottiin että jos muuten ette saa niin tehkää omista lapsistanne lastensuojeluilmoitus, niin että tää on niinku että heille on sanottu että pitää sitten sanoa näin. --- Mä sanoin että ei, että en, että minä en vaan omista lapsistani voi tehdä. --- Että ei mulla omista lapsista ole hätä, vaan mä toivoisin että joku vois tulla jakamaan sitä arkea, oikeesti siihen vähän vähentää sitä kuormaa. --- Niin, ja sitten ne niinku tästäki sano että ei oo, että jos ei oo muuta vaihtoehtoa niin sitten ne tekee, lastensuojeluun pannaan, niin sitten ne sannoo että siinä vaiheessahan ei enää kysytä teiltä, että passaako tämä vaihtoehto vai ei. Että siinä vaiheessa, että siinä vaiheessa sen päätökset voi olla vanhemmille ja perheelle epämiellyttäviä. Että tuota, onhan

se vähän ollut semmoinen, että meistä on tuntunut itsestä että onko se vähän semmoinen painostus sieltä, että pitäis tehdä.” (H3)

4.3 Perhekoon huomioiminen

Perheen koon huomioimisessa siinä, miten palveluita tarjottiin ja miten varsinaisen työskentelyn aikana toimittiin, oli hyvin erilaisia kokemuksia. Yleisimmät selonteot asian suhteen olivat positiivisia. Pääsääntöisesti koettiin, että kun esimerkiksi kotipalvelun tukea oli saatu kotiin, osattiin kotipalvelua tarjoavasta palveluntuottajasta huomioida perheen kokemat erityistarpeet. Perheiden yksilöllisyyden huomioiminen ja ymmärrys on aiemminkin todettu olevan positiivisten kokemusten taustalla sosiaalityössä (mm. Morris 2013, Boehm 2013, Studsrød ym. 2014).

Erityisen merkitykselliseksi koettiin, että perheessä työskentelevillä henkilöillä on itsellään kokemusta suurperheistä. Tällaisissa tilanteissa työntekijän työkokemuksella tai koulutustaustalla oli pienempi merkitys kuin sillä, että heillä oli kokemusta suurperheistä. Yksi haastateltu ilmaisi, että alaa opiskellut nuori, joka oli itse suurperheestä, oli osannut toimia paremmin kuin pätevät, vanhemmat työntekijät, joilla ei ollut vastaavaa kokemusta.

”Siellä oli siinä kotipalvelussa, siitä yrityksestä mistä minä otin sen, niin minä toin esille sen että meillä on iso perhe, niin sitten saatiin vielä semmoisia isojen perheiden tyttöjä tänne, jotka eivät olleet vielä ns valmiita ammattilaisia, mutta heillä oli omakohtainen kokemus, ja he sitä kautta osasivat.” (H2)

”Tässä oli niinku semmoinen harjoittelija, ja hänellä oli neljä lasta, ja ne oli kans sillälaila että oli kaks vähän isompaa ja kaks pienempää, niin sen niinku näki siitä ihmisestä, että se osas niinku ennakoita sillälaila niinku lasten tarpeet. --- Se tavallaan niinku ymmärsi sen.” (H4)

”Joo, no heti kun ne kuuli, että millainen perhe meillä on, niin kaksi, kaksi työntekijää niinku tuli, niin kyllä ne tavallaan sitten jollain tavalla tiedostaa sen, että noh, yksi voi olla aika tukalassa tilanteessa. --- Eipä sitä itse paljon mitään, ei sitä osaa niinku vaatiakaan sitten sillälaila mitään isompaa, että meidän kotihan tämä on, että me pyöritellään ja elellään täällä niinku eletään.” (H4)

”Siis todella hyvin. Että nämähän oli aina semmoisia että kengät löivät jalkaan ja kysyivät että mitäs tänään puuhataan?” (H5)

Tärkeänä perheen koon huomioimisena nähtiin se, että mahdollisia palveluita tarjottaessa ne toteutettiin siten, että perhe pystyi ottamaan niitä vastaan. Mikäli perheillä oli paljon käyntejä eri paikoissa, koettiin että suurperheissä pelkkä tapaamisten järjestely voi olla suuri haaste. Toinen ongelma näihin tilanteisiin liittyen oli se, että palveluita saadaksesen tuli lähteä kodin ulkopuolelle, jolloin kotiin saatavan tuen merkitys korostui.

Tämän vuoksi kaikki tuki joko kodin ulkopuolelle pääsemisen mahdollistamiseksi, tai kotiin saatuna, koettiin erityisen tärkeänä. Erityisen tärkeänä ja toimivana tukena oli kaikki apu, minkä pystyi saamaan kotiin, minkä vuoksi kotipalvelun tarjoama tuki korostui kaikissa haastatteluissa toimivaksi koetuksi matalan kynnyksen tueksi. Nämä kokemukset ovat luonnollista jatkumoa jo aiemmin käsitellylle palvelun vastaanottamisen mahdollistamisen diskurssille.

”Me saatiin, me otettiin kaikki palaverit meille kotiin. --- Aina kotiin kaikki. Mutta silti meidän piti järjestää sinne kotiin se tilanne semmoiseksi, että voitiin pitää, ku ei pienten lasten korviin voi aina puhua kaikkia asioita. Ne tietää heti vanhempien tunnetilat. --- Kaikki lastensuojelunkin. Meillähän oli yleensä siten että lastensuojelijat, lanun puoli ja sosiaalityöntekijät, ne oli yhtäkaa. Että meillähän saattoi olla 8-9 henkeä siinä kotona palaverissa.” (H1)

Yhdessä haastattelussa tuotiin myös esiin kokemus, missä palvelua oli ensin luvattu, ja kyseisessä tapauksessa nimenomaan perheen koko huomioiden erityispalvelua, mutta

perheen kokemuksen mukaan tämä palvelu oli myöhemmin evätty. Perheellä oli kokemus, että ensin oli myönnetty tuki, mutta myöhemmin peruttu, eikä asiaa oltu koskaan perusteltu kunnolla.

Selonteossa korostuu useat Studsrødin ym. (2014) tutkimuksen tekijät, joiden mukaan huonosti toimiva yhteistyö vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden välillä määrittyy, eli kommunikaation heikkous, empatian puute ja väärän tiedon antaminen. Tapauksessa erityistä oli myös se, että haastatellun mukaan jopa osa muista sosiaalityöntekijöistä ja perheen kanssa työskennelleistä tahoista oli mennyt asiassa perheen puolelle, ja auttanut perhettä saamaan asiassa ratkaisun joka oli perheen edun mukaista.

”Meille oli oikeasti kunnasta luvattu, ja sit ku me oltiin tehty hoitajan kans, ne sano näin että he --- Että jos me saadaan ite hommattua yksityisellä kotihoidon tuella hoitaja, niin niin ne maksaa ne työnantajamaksut, että tavallaan jos me käytetään se yksityinen kotihoidon tuki siihen. --- Niin me oltiin työntekijän kans, oltiin jo sen kanssa tehty sopimus, niin sitten sanottiin että ette te kuule saakkaan. --- Että ette te saa, että me ollaan jo sopimus tehty että me joudutaan joka tapauksessa maksamaan, että eihän tää toimi, että eihän tää voi mennä näin, että meille oli jo luvattu. Ja me otettiin sitten, jouduttiin aika moneen tahoan ottamaan yhteyttä. Ja jopa sairaalan sosiaalityöntekijä sitten puuttui siihen asiaan, että kun meille on luvattu, niin se haki vähän semmoisen porsaanreiän siihen, että me saatiin... Sano mikä se on? Erityislapsen joku. Erityislapsen hoitotuki tai joku. Ja me sitä kautta pystyttiin se maksamaan se. --- Mutta se, joka oli meille alun perin luvannut sen oli että enhän mä oo koskaan sanonutkaan mitään.” (H3)

On myös ollut kokemuksia, että perheen tarpeita ja kokoa ei ole huomioitu työskentelyssä. Esimerkiksi kotipalvelun palveluiden osalta perheet ovat kyllä saaneet kotipalvelua, mutta sen määrissä ja mitoituksessa ei ole huomioitu perhekoon tarpeita, vaan palvelu on myönnetty saman sisältöisenä ja suuruisena mitä pienemmillekin perheille. Haastateltujen mukaan tällaisissa tapauksissa palvelu oli yleensä riittämätön, ja jopa enemmän haitaksi, koska koettiin että sen vastaanottamisen aiheuttama vaivannäkö ei tasapainotunut saadun palvelun kanssa.

Kyseisissä selonteoissa vanhempien kokemukset ovat olleet päinvastaisia aiemmin käsiteltyyn yksinäisyyden huomioimisen ja ymmärtämisen diskurssiin (mm. Morris 2013, Boehm 2013, Studsrød ym. 2014). Lisäksi on havaittavissa Morrisin (2013) tutkimuksessa esiin nousutta kokemusta siitä, että sosiaalityöllä ja perheellä voi olla jopa erilaiset käsitykset siitä, mitä perheeseen sisältyy, ja perheen arki on luonteeltaan sellaista, että siihen ei osata vastata.

”Sillon kun myönnettiin kotipalvelua, niinku ostopalveluna, niin 16 tuntia kuukaudessa. -- Se tuntui oikeesti niinkö että ei, että 16 tuntia kuukaudessa, että me asutaan sen verran kaukana, että tänne ei lähde kukaan kahden tunnin takia mistään kotipalvelu yrityksistä, ja täällä ei semmoista ole. Tänne ei kukaan lähde, ne lähtee vaan täydeksi päiväksi, tai sitten jos ne lähtee niin asiakas maksaa matkakulut. Ja ne matkakulut on sitten aivan hunajaa kun tänne tulee. --- Osa näistä kotipalvelu yrityksistä ei veloita niistä matkoista, niin me sitten otettiin semmoisesta mitkä ei veloita niistä, mutta ne edellytti aina sen että se on täys päivä sitten, kahdeksan tunnin päiviä. Niin eihän se oo ku kahtena päivänä kuukaudessa. Niin jos on semmoinen väsymys, mitä se on ollut, niin se on oikeesti, sitä on niin turta, kun se ihminen tulee, mitä oot oottanut toista viikkoa oottanu että se tulee tähän, niin sitä vaan istuu tässä. --- Niin yritettiin että oisko sitä voinu niinku jatkaa, että me saatiin nyttenki se 16 tuntia, kun teillä on aikaisemminkin ollut se 16 tuntia.” (H3)

Toisaalta yhdessä haastattelussa tämä näkökulma kääntyi toisin päin. Perhe oli tarvinnut kotipalvelun tukea tilanteessa, missä äiti normaalisti hoitaisi lapsia yksin kotona. Perhe sai tarvitsemansa tuen, mutta perheen tilanne koettiin niin haastavaksi, että perhettä tuli auttamaan kaksi työntekijää:

”No kyllä mä sillälaillla että tännehän tuli kaksi työntekijää, että kyllä se tavallaan niinku silleen että mä oon täällä yksin, ja mä pyydän apua, niin aina kysytään multa, että etkö sä pärjää, etkö sä niinku näin. Mutta sitten kun tänne tulee joku ulkopuolinen, niin sitten tänne tulee heti kaksi.” (H4)

Lisäksi koettiin, että palvelua saadakseen piti perustella paljon omaa palvelutarvettaan. Usealla haastatellulla oli ollut kokemus siitä, että perheen palvelun tarpeessa se, että on

paljon lapsia, ei itsessään ollut mikään peruste, vaan palvelulle piti olla paljon laajemmat perustelut. Pelkkä tuen saaminen oli suuren työn takana, ja joissain tilanteessa se jäi tämän vuoksi jopa hakematta.

Toisaalta sosiaalityöntekijöiden odotetaan kohtelevan kaikkia asiakasperheitä tasapuolisesti (Blomberg ym. 2010), mutta asiakkaat yleensä myös odottavat, että sosiaalityöntekijä ajaisi heidän etuaan ja huomioisi yksilölliset tekijät (Boehm 2013, Morris 2013). Haastateltujen kokemuksissa voidaankin havaita, että asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset avuntarpeesta ja mahdollisista palveluista voivat poiketa toisistaan, kuten esimerkiksi Boehmin (2013) tutkimuksessa oli myös havaittu.

”Sitä piti perustella ja siihen piti käyttää ihan kaikki puheen lahjat mitä oli. --- Piti ihan tosi perusteellisesti selittää että miksi, että minkä takia.” (H2)

”Me ois saatu palveluseteli, mutta mä en siinä vaiheessa oikeesti jaksanu alkaa selvittämään että mistä mä saan tänne sen työntekijän, ja mikä se että ne oli pitäny selvittää ne kaikki palkkajutut, niin mä aattelin että me selvitään ilmankin. --- Kun se vaan oli se tilanne että olin itse aivan lopussa, niin ei jaksanu ees sen vertaa.” (H5)

”Mä sen sosiaalityöntekijän, tän meidän alueen vastaavan sosiaalityöntekijän kans juttelin, ja se mulle niinku sanoi, että äidin toimintakyvyn aleneminen pitää olla, niin sitten voisin saada niinku semmoista kotipalvelua. --- Että suoranaista lastenhoitoapua ei voi saada. --- Tavallaan kun on selviytyjätyyppi, niin sitä ei lasketa siihen että se niinku tarttis apua.” (H4)

4.4 Vanhempien asiantuntemuksen hyödyntäminen

Haastatellut olivat pääsääntöisesti kokeneet, että perheiden omaan asiantuntemusta ja näkemystä hyödynnettiin siinä vaiheessa, kun heille oli myönnetty jonkinlaista tukea.

Perheiltä kysyttiin tässä vaiheessa, millaista tukea tarvitsevat, ja miten ison perheen tarpeet tähän vaikuttivat. Kuitenkaan kyse ei vaikuttanut olevan siitä, että tätä kohdennettiin erityisesti suurperheille, vaan haastateltujen näkökulmasta kyse oli normaalista asiakastyön prosessista, jota tehtiin kaikkien perheiden kohdalla.

”Meiltä on kysytty sitä tosi paljon. --- Me koetaan että meillä on oikeus olla osallisia. Ja ihan sen vuoksi, että me ollaan, tuota, ihan tavallinen perhe. --- Mutta onhan se niin ollut, että meillä oli tosi nuori sosiaalityöntekijä, joka jäi äitiyslomalle, niin hän sitten sanoi... Että ollaanhan me paljon opetettu häntä.” (H1)

”Meiltä on niin paljon kysytty, koska meillä on niin paljon kokemusta. Ja kun meillä on kokemusta, kun me ollaan itsekin kasvettu isoissa perheissä, että mitä on kasvaa isossa perheessä, mitä se elämä on siellä, mitä voi olla ne nuorten haasteet siellä, ja vanhempien haasteet. On meillä ollut siis, loppupeleissä, on ollut ihan hyviä kokemuksia. Että jos on ollut eriäviä mielipiteitä, niin ne on keskustelemalla päästy kuitenkin eteenpäin. Niin että puolin ja toisin on varmaan tehty myönnytyksiä.” (H1)

Kuitenkin useassa haastattelussa tuotiin esiin, että siinä vaiheessa, kun palvelua vasta haetaan, ei perheen omaa näkökulmaa juurikaan huomioida. Tämä näyttäytyy ristiriitaisena tilanteena. Kun asiakas hakee apua, tulisi jo tuossa vaiheessa huomioida asiakkaan oma asiantuntemus (mm. Pohjola 2010, Forrester ym. 2012). Asiantuntemuksen huomioiminen vasta avun saamisen jälkeen loi haastatelluille kokemusta siitä, että näkemysten kysyminen ja huomioiminen oli näennäistä, koska tuossa vaiheessa tukitoimista oli jo päätetty.

Yhdessä haastattelussa tuotiin kuitenkin esille myös voimakkaan negatiivista kokemusta tämän suhteen. Kyseinen haastateltu koki, että perhe ei ollut saanut sitä tukea, mitä se olisi tarvinnut, ja ohjeistuksena oli viedä asia eteenpäin lastensuojeluun. Haastateltu koki, että perheen tarpeita ei oltu otettu vakavasti, ja oli kokenut sen hyvin loukkaavana.

”Siis minun mielestä meidän tilanteessa niistä meidän kokemuksista tai näkemyksistä on

tehty lähinnä pilkkaa. Siltä se niinku tuntuu. --- No siis nimenomaan näin että jos vastaukset on siihen että ette kuulu avun piiriin, kysykää mummilta tai kummilta, säästäkää rahaa, tehkää itsestänne lastensuojeluilmoitus, niin kyllä se on pilkantekoa eikä aitoa kuuntelemista. Tai siltä se siis tuntuu.” (H3)

On kuitenkin otettava huomioon, että vanhempien asiantuntemus ei noussut haastattelussa niin merkittävään rooliin, mitä olin etukäteen sen arvellut olevan. Haastatelluille vanhemmille oli kaikissa haastatteluissa hyvin selkeää, että heidän rooliaan perheen tärkeimpänä asiantuntijana oltiin yleisesti ottaen osattu ottaa huomioon. Asiaa ei siis koettu yleisesti niin merkittäväksi, että sitä olisi otettu erikseen esille.

5. Sosiaalityöntekijöiden asennoitumista kuvaavat diskurssit

Aineiston analysoinnin perusteella olen koostanut tutkituista selonteoista erilaisia diskursseja, jotka toistuivat haastatteluaineistossa, ja joiden pohjalta voidaan lähteä tekemään johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksista ja siitä, mitä se kertoo haastateltujen näkökulmasta sosiaalityöntekijöiden suhtautumisesta suurperheisiin. Koen, että nämä koostetut diskurssit kokoavat yhteen eri haastatteluista ne kokemusmaailmat, joissa haastateltujen vanhempien kokemukset sosiaalityöntekijöiden asennoitumisesta heitä kohtaan tarkentuivat selkeiksi kokonaisuuksiksi.

Haastatteluissa nousi selkeästi esiin luottamuksen, palveluiden sopivuuden, palveluiden vastaanoton ja perheiden yksilöllisyyden diskurssit. Nämä kaikki olivat aihealueita ja teemoja, joita haastatellut käsittelivät nimenomaan siitä näkökulmasta, miten he olivat kokeneet sosiaalityöntekijöiden suhtautumisen heihin suurperheiden vanhempana, ja miten tämä suhtautuminen ilmeni näiden diskurssien ja niiden kokemusten kautta.

5.1 Luottamus

Aineistosta nousee esiin luottamuksen diskurssi. Luottamuksen diskurssilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa erilaisia selontekoja, joissa käsiteltiin luottamuksen teemaa. Luottamuksen diskurssissa sosiaalityöntekijöiden asennoituminen suurperheitä ja niiden vanhempia kohtaan näkyy luottamuksen viitekehysten kautta. Tämä näkyy eri selonteoissa sekä positiivisen että negatiivisen kontekstin kautta. Positiivisessa kontekstissa luottamus ilmenee niissä selonteoissa, joissa perheet kokevat, että heihin luotetaan, ja se puolestaan näkyy siinä, miten heidän omaa asiantuntemustaan huomioidaan, millaisia palveluita he saavat ja miten paljon palveluiden saamiseksi perheiden täytyy ponnistella. Negatiivisessa kontekstissa taas perheet kokevat, että sosiaalityöntekijä ei luota heihin, ja tämä puolestaan näkyy perheiden kokemuksissa siitä, miten heihin on suhtauduttu.

Luottamus toistuu selonteoissa toistuvasti, sekä negatiivisessa että positiivisessa muodossaan. Sen lisäksi, että aineistossa sitä käsitellään sosiaalityöntekijän luottamuksesta asiakkaiden suuntaan käsin, tulee luottamuksen diskurssi esiin myös selkeästi perheiden omien tunteiden kautta. Luottamus sosiaalityötä ja muita palveluita kohtaan on hyvin merkittävä mittari, jota kautta peilataan sitä, miten palveluiden ylipäättään koetaan onnistuvan, ja miten ne koetaan sopivan perheiden tarpeisiin.

Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen on aiemminkin todettu olevan hyvin merkittävä tekijä sosiaalityön onnistumisen suhteen. Sosiaalityöntekijän kyky eläytyä perheen tilanteeseen, sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen viestinnän onnistuminen, vaikuttavat suoraan siihen, miten asiakas ottaa vastaan tarjottuja palveluita, ja miten paljon asiakas itse sitoutuu yhteistyöhön (Hall ym. 2009, 464-466). Luottamuksen syntyminen vaikuttaa myös jaetun ymmärryksen syntymiseen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille, jolloin molemmat työskentelevät yhdessä asiakkaan tavoitteiden toteutumiseksi (Healy ym. 2009, 424-425).

Toisaalta silloin, kun luottamusta ei ole, tai sen luomisessa epäonnistutaan, joudutaan helposti tilanteeseen missä asiakas asettuu vastarintaan sosiaalityöntekijää vastaan, jolloin asiakas ja sosiaalityöntekijä toimivat toisiaan vastaan (Forrester ym. 2012, 118-121). Luottamuksen diskurssin nouseminen esiin onkin tutkimuksen kannalta merkittävä havainto, koska se vahvistaa aiempaa tutkimustietoa aiheesta.

Kuitenkin merkittävänä tekijänä voidaan pitää myös sitä, että haastatteluissa yleisellä tasolla kuvastui hyvin vahva luottamus viranomaisia ja palvelujärjestelmää kohtaan. Vaikka vanhemmat usein kuvasivat, että henkilökohtaista luottamusta työntekijää kohtaan ei aina ollut, tai muuten esittivät kritiikkiä palveluita kohtaan, ei yksikään haastateltu sinällään ilmaissut epäluuloa tai luottamuksen puutetta yhteiskuntaa kohtaan. Yksittäisen työntekijän motiiveja saatettiin kyseenalaistaa, tai palvelujärjestelmän toimivuutta, mutta se ei heijastunut yleisellä tasolla koko yhteiskuntaa kohtaan.

5.2 Palveluiden sopivuus

Palveluiden sopivuuden diskurssissa käsiteltiin erilaisista näkökulmista sitä, millaisia palveluita perheille oli tarjottu, mitä he olivat saaneet, ja miten nämä soveltuivat perheiden näkökulmasta katsoen heille. Palveluiden sopivuuden diskurssi oli hyvin näkyvä ja toistuva diskurssi selonteoissa. Perheiden omissa kokemuksissa palveluiden sopivuus perheen tilanteeseen, vaikutti usein siihen, miten he kokivat saadun palvelun onnistuneen.

Tutkimuksen kannalta merkittävää oli havainto siitä, että millaisia palveluita perheille tarjottiin, ja miten perheet kokivat ne toimivaksi oman tilanteensa suhteen, vaikutti useassa selonteossa siihen millä tavalla perheet kokivat, että heihin oli suhtauduttu sosiaalityöntekijöiden taholta. Tilanteissa, joissa perheet olivat saaneet mielestään sopivaa palvelua, kokivat he myös sosiaalityöntekijöiden asenteet paremmiksi, ja puolestaan tilanteissa, joissa palvelut eivät soveltuneet perheille, koettiin sosiaalityöntekijöiden asenne joustamattomaksi ja perheiden äänen sivuuttavaksi.

Sosiaalityöntekijän kyky löytää asiakkaalle sopivia palveluita on merkittävä tekijä asiakassuhteen toimivuuden kannalta. Asiakkaat toivovat, että sosiaalityöntekijä ajaisi heidän etuaan ja usein odottavat sosiaalityöntekijän järjestävän ulkopuolista apua, vaikka sosiaalityöntekijällä voikin olla erilainen näkemys (Boehm 2013, 978-981). Toimivan asiakassuhteen taustalla nähdään myös sosiaalityöntekijän kyvyn vastata asiakkaan tarpeeseen, painottuen erityisesti sosiaalityöntekijän tekemiin suoriin toimenpiteisiin joilla on positiivista vaikutusta asiakkaan elämään (Goh 2015, 147-152). Lisäksi asiakkaan sitoutuminen tarjottuun tukeen on voimakkaampaa, jos asiakas kokee, että sosiaalityöntekijän tarjoama tuki on sopivaa asiakkaan näkökulmasta käsin (Healy ym. 2009, 424-425).

Palveluiden sopivuuden diskurssi määrittää mielestäni hyvin sitä, että haastatteluissa toistui hyvin selkeänä teemana, se että palveluita on vaikea saada, koska niiden myöntämisen kynnyks on asetettu niin korkealle. Lisäksi nimenomaan suurperheille sopivia palveluita ei ole kehitetty riittävästi, vaan palveluvalikoima ja palveluiden sisällöt ovat haastatteluiden perusteella määritelty pienemmille perheille. Sellainen palvelu, mikä sopii

yksinhuoltajavanhemmalle tai kahden lapsen perheeseen, ei välttämättä sovi lainkaan suurperheen tarpeille.

5.3 Palveluiden vastaanotto

Palveluiden vastaanoton diskurssissa käsiteltiin sitä, miten perheet olivat kyenneet ottamaan tarjottuja palveluita vastaan, olivat ne perheen mielestä sopivia tai ei. Se erosi palveluiden sopivuuden diskurssista nimenomaan siinä, että vastaanoton diskurssissa käsiteltiin perheiden kokemia haasteita ylipäättään ottaa vastaan palveluita, riippumatta palvelun sopivuudesta. Palvelun sopivuuden diskurssi käsitteli puolestaan palvelun sopivuutta, riippumatta siitä pystyttiinkö palvelua ottamaan vastaan.

Palveluiden vastaanoton diskurssi ei ollut usein toistuva tai kaikilla haastatelluilla esiin noussut teema, mutta esiin noustessaan se oli merkityksellinen sosiaalityöntekijöiden asennoitumisen peilinä. Tullessaan näkyväksi selonteissa palveluiden vastaanoton diskurssi kuvasti vanhempien vastarintaa Forresterin ym. (2012) tutkimuksen mukaisesti. Palveluiden vastaanotto oli ilmiö, jota korostettiin silloin kun koettiin, että tarjottuja palveluita ei haluttu ottaa vastaan vastarinnan merkinä vääriksi koettujen tai liian raskaiden palveluiden suhteen, joka taas vanhempien kokemuksena ilmensi sosiaalityöntekijöissä negatiivista ja kyseenalaistavaa asennoitumista vanhempien kykyjä kohtaan. Samoin se näkyi niissä tilanteissa, missä koettiin että palvelua ei ole mahdollista ottaa vastaan koska se ei sovellu suurperheen tarpeisiin, tai suurperheen arjen realiteetit estävät sen vastaanoton tai tekevät siitä hyvin vaikeaa.

Toinen kohta, jossa palveluiden vastaanotto nousi esiin keskusteluissa, oli saman ilmiön toinen aspekti, missä palveluita otettiin vastaan sen vuoksi, että haluttiin vakuuttaa sosiaalityöntekijä perheen yhteistyökyvystä. Näissä tilanteissa korostui myös se, että aina palvelua ei koettu omasta mielestä sopivaksi, mutta koettiin että perhe oli sosiaalityön tarkkailun alla, jonka vuoksi ei haluttu provosoida sosiaalityöntekijää, mikä on kytkök-

sissä mielestäni selkeästi Harrisin (2012) tutkimuksen havaintoihin siitä, että arviointiprosessissa olevat vanhemmat kokevat olevansa erityistarkkailun alla.

5.4 Perheiden yksilöllisyys

Perheiden yksilöllisyyden diskurssissa nousi pinnalle perheiden kokemukset heidän yksilöllisyydestään ja erityisyydestään perheenä, sekä suurperheen ominaisuudessa, että perheen oman, vain sille perheelle ominaisten piirteiden kautta. Perheiden yksilöllisyys koettiin suurperheenä siinä, että perhekoon vuoksi perheellä voi olla erityisiä tarpeita ja perheen arki voi olla erilaista kuin pienemmällä perheellä. Perheen yksilöllisyys taas kyseisen perheen kohdalla tarkoitti perheessä olleita erityispiirteitä, kuten mahdollisia sairauksia, perheen asuinpaikkaa, erityislapsia, lastensuojelun asiakkuutta, harrastuksia, perheen asuinpaikkaa ja monia muita asioita, joiden yhdistelmä loi jokaisesta perheestä oman, erityislaatuisen kokonaisuuden.

Perheiden yksilöllisyyden diskurssi toistui selonteoissa keskusteluissa, missä sosiaalityöntekijöiden toiminta perheiden näkökulmasta joko huomioi perheiden yksilöllisyyden, tai jätti sen huomiotta. Kun perheiden yksilöllisyys huomioitiin, näkyi se perhekoon huomioimisena, perheiden erityistilanteiden huomioimisena, sosiaalityöntekijän harkittavallan käyttönä juuri perhettä hyödyntävällä tavalla. Kun taas yksilöllisyys jätettiin huomiotta, näkyi se perheiden tarpeiden sivuuttamisena, sopimattomina palveluina tai palveluiden eväämisinä.

Perheiden käsitys omasta tilanteestaan, perheen yksilöllisyydestä ja erityisyydestä voi poiketa siitä, mitä sosiaalityöntekijä ajattelee kyseisen perheen tilanteesta (Morris 2013, 202, 205). Vaikka perheet kokevatkin, täysin oikeutetusti, olevansa erityisiä, ja perheiden ongelmat koetaan myös erityisiksi, on sosiaalityöntekijän työssä usein realismia jonkinlainen tyypittely ja kategorisointi, jotta työtä pystytään tekemään sosiaalityölle asetettujen kriteereiden ja ohjeistusten mukaisesti (Laitinen ym. 2010, 154-155; Sirviö ym. 2015, 252-254).

Tästä näkökulmasta katsottuna perheiden kokemukset ovat toisaalta ymmärrettäviä, mutta myös sosiaalityön toimintatapa, joka ei aina pysty täysin huomioimaan kaikkia yksilöllisiä piirteitä, on myös ymmärrettävää. On aivan oikein, että perheet toivovat heidän yksilöllisten piirteiden huomioimista, ja yksilöllistä tarveharkintaa. Ja sosiaalityöntekijöiden pitäisi mielestäni periaatteessa myös pyrkiä tähän, mutta toisaalta on myös ymmärrettävää, että sosiaalityöntekijän tulee noudattaa samoja linjauksia, lakeja ja periaatteita kaikkien asiakkaiden kohdalla.

6. Pohdinta

Tämä tutkimus osoitti näkemykseni mukaan, että suurperheiden vanhempien kokemukset sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöiden asennoitumisesta heihin eivät suurelta osin poikenneet siitä, mitä aiempi tutkimustieto perheiden kokemuksista sosiaalityöstä tai sosiaalityön asennetutkimus on tuonut ilmi. Näkökulma, suurperheiden kokemukset sosiaalityön asenteista, oli itsessään uutta, mutta tämä tarkempi ja erilainen näkökulma ei itsessään luonut uutta, aiemmasta suuresti poikkeavaa tietoa. Tiivistetysti tutkimuksen tuloksina voidaan esitellä edellisessä luvussa esitellyt luottamuksen, palveluiden sopivuuden, palveluiden vastaanoton sekä perheiden yksilöllisyyden diskurssit. Niissä tiivistyivät ne erilaiset kokemukset, joita suurperheiden vanhemmat toivat esiin siinä, millaiseksi he ovat kokeneet sosiaalityöntekijöiden asennoitumisen heitä kohtaan olevan.

Luottamuksen diskurssi havaintona vertautuu selkeästi myös aiempaan tutkimustietoon. Harris (2012) on omassa tutkimuksessaan havainnut luottamuksen vaikutuksen vanhempien kokemukseen negatiivisen kontekstin kautta, jolloin koettu puutteellinen luottamus sosiaalityöntekijöiden taholta perheitä kohtaan on ollut negatiivisena kokemuksena. Forresterin ym. (2012) tutkimuksessa puolestaan puutteellinen luottamus on ollut suurena tekijänä vanhempien vastarinnan synnyssä.

Sosiaalityön näkökulmasta katsottuna esimerkiksi Blombergin ym. (2010) tutkimuksessa yhteiskunnalliset tekijät on nähty suurempana tekijänä asiakkuuden synnyn suhteen kuin yksilölliset, joka viittaa siihen, että sosiaalityöntekijöillä on luottamusta asiakkaita kohtaan. Sosiaalityöntekijän kyky eläytyä asiakkaan tilanteeseen ja kyky osoittaa empatiaa, olla luotettava ja luottaa asiakkaaseen, on myös havaittu Hallin ym. (2009) mukaan suoraan asiakassuhteen toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä. Näiltä osin suurperheiden kokemukset tässä tutkimuksessa eivät poikkea laajemmin perheiden kokemuksista.

Myös palveluiden sopivuuden diskurssi on havaittavissa aiemmista tutkimuksista. Boehmin (2013) mukaan asiakkaat toivovat yksilöllisiä, heille sopivia palveluita. Harrisin (2012) mukaan taas sopivan avun saaminen vaikuttaa suoraan siihen, miten toimivaksi yhteistyö

koetaan. Myös Gohin (2015) mukaan sosiaalityöntekijät tarjoama tuki edistää asiakas-suhteen toimivuutta. Morrisin (2013) tutkimuksessa puolestaan perheet toivovat nimenomaan yksilöllisiä, heille sopivia palveluita. Negatiivisen kontekstin kautta puolestaan Studsrødin ym. (2014) tutkimuksessa näkyi sopimattomaksi koetut palvelut siinä, että huonosti toimivassa yhteistyössä koetaan sosiaalityöntekijän päättäneen jo avuntarpeen sekä palvelut etukäteen kuulematta perheen tarpeita. Samoin Forresterin ym. (2012) mukaan sopimattomaksi koetut palvelut saattoivat aiheuttaa aktiivista vastarintaa vanhempien taholta. Aiemman tutkimustiedon perusteella voidaan siis todeta, että suurperheiden kokemukset sosiaalityöstä eivät tässäkään suhteessa poikkea yleisesti perheiden kokemuksista.

Sosiaalityön näkökulmasta taas Davidson-Aradin ja Benbenishtyn (2016) mukaan kokee-neet sosiaalityöntekijät osaavat paremmin huomioida perheiden tarpeet sekä vanhempien osallistamisen tärkeyden. Sosiaalityöntekijällä katsotaan myös viran puolesta olevan paljon valtaa sen suhteen, millaisia palveluita asiakkaalle tarjotaan, ja sosiaalityöntekijät käyttävät tätä valtaa rajattujen palveluiden skaalalla (Niemi 2013). Sosiaalityöntekijä käyttää harkintavaltaansa pyrkien löytämään tästä rajatusta valikoimasta sopivan palvelun (Sirviö ym. 2015). Tällöin väistämättä osa tarjotuista palveluista ei ole täysin yksilöllisesti räätälöitävissä perheille. Joskus palveluiden sopivuus voi myös määrittäytyä sosiaalityöntekijän intuitiivisen päättelyprosessin kautta (Keinemans 2015). Koska sosiaalityön omaa näkemystä tässä tutkimuksessa ei kuultu, voidaan asiaa tarkastella vain asiakkaan näkökulmasta. Siitä käsin tarkasteltuna näyttää siltä, että haastateltujen perheiden kohdalla sosiaalityö nimenomaan on toiminut aiempien tutkimusten havaintojen mukaisesti, pyrkien tarjoamaan rajatusta palveluvalikoimasta sopivia palveluita, ja aina nämä eivät ole olleet sopivia perheiden tarpeisiin. Sitä, onko sosiaalityö prosessina näissä aina onnistunut, emme tämän tutkimuksen puitteissa voi tietää.

Palveluiden vastaanoton diskurssi näkyi myös aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa. Boehmin (2013) tutkimuksessa esitellään asiakkaiden toive ulkopuolisesta avusta, siinä missä sosiaalityöntekijät pyrkivät vahvistamaan asiakkaiden omia voimavaroja. Ulkopuolinen apu on yleensä tukea kotiin, siinä missä vanhempien voimavarojen vahvistaminen

voi olla enemmän keskusteluapua ja vanhempien keinovalikoiman kasvattamista esimerkiksi perheneuvolassa tai perhetyön avulla. Toisaalta taas Harrisin (2012) mukaan asiakkaat voivat kokea olevansa tarkkailun alaisena, jolloin palveluiden vastaanotto on keino osoittaa ”hyvää” vanhemmuutta. Myös tämän tutkimuksen havainnot tukevat tätä. Morrisin (2013) tutkimuksessa puolestaan korostui vanhempien toive tuesta päästä palveluiden pariin, sekä siltoja luova tuki. Tämä korostui hyvin selkeästi myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Vanhempien vastarinta, haluttomuus ottaa vastaan sopimattomaksi koettuja palveluita, on myös havaittu Forresterin ym. (2012) tutkimuksessa.

Myös palveluiden vastaanoton diskurssissa näkyy sosiaalityön näkökulmasta sosiaalityön vallan käyttö. Sosiaalityöntekijä on Harrisin (2012) mukaan kuitenkin valta-asemassa korkeammalla kuin perhe arvioimassa sitä, mikä on perheelle sopivaa palvelua, ja tarvitseeko perhe ylipäättään tukea. Myös Pösö (2010) on omassa tutkimuksessa todennut saman, mutta myös sen että sosiaalityöntekijän tulee pystyä huomioimaan yksilölliset tekijät. Palveluiden vastaanoton mahdollistaminen on merkittävä tekijä siinä, että perheiden yksilöllinen tarve tulee huomioitua.

Perheiden yksilöllisyyden diskurssi oli myös selkeästi näkyvillä jo aiemmassa tutkimustiedossa, ja se vahvistui tämän tutkimuksen tuloksissa. Morrisin (2013) mukaan perheet odottavat yksilöllistä kohtelua ja perheiden erityisyyden huomioimista. Harrisin (2012) mukaan perheet toivovat, että heitä kuunnellaan ja heidän näkemys huomioidaan. Sosiaalityössä on aina pyrkimyksenä tarjota asiakkaan kertoman avuntarpeen mukaista palvelua (Niemi 2013). Asiakasta tulee lähestyä neutraalisti, pyrkien välttämään luokittelua ja ennakkoluuloja (Laitinen ym. 2010). Hyvässä asiakassuhteessa tunnetaan asiakas ja hänen yksilöllinen tilanne, ja osataan myös huomioida se (Pösö 2010). Näiden perusteella yksilöllisyyden diskurssi myös on havaittavissa laajemmin perheiden kokemuksissa, ei pelkästään suurperheiden parissa.

Vaikka yleisesti ottaen tulokset eivät poikkeakaan yleisesti perheiden kokemuksista sosiaalityötä kohtaan, niin tämä tutkimus osoittaa selvästi, että suurperheiden vanhemmat kokevat tarvitsevansa erityistä apua, ja toisinaan tähän avun tarpeeseen osataan vastata. Toisinaan taas tarjotut palvelut eivät ole sopivia, tai apua ei saa. Erityisen tärkeäksi ja

toimivaksi tuen muodoksi tässä tutkimuksessa nousi selkeästi kotipalvelu, varsinkin jos sitä tarjotaan riittävässä laajuudessa, joka tutkimuksen perusteella on usein suurempi kuin mitä sosiaalityöntekijät olisivat tarjoamassa. Luottamuksella, palveluiden sopivuudella ja vastaanottamisen mahdollisuudella sekä perheiden yksilöllisyyden huomioimisella on tärkeä merkitys suurperheiden vanhempien näkökulmasta, kun he arvioivat sosiaalityön asennoitumista heitä kohtaan ja sosiaalityön onnistumista ylipäätään.

Tutkimus ei toteutunut ongelmitta. Isona haasteena oli haastattelumateriaalin kapeus, olisin toivonut laajempaa aineistoa, mutta Lapsirikas-hankkeen kautta, asetetuilla kriteereillä, en saanut kuin viisi haastateltavaa perhettä. Se oli alarajalla, minkä asetin haastatteluiden määrälle. Olisin toivonut saavani vielä yhdestä viiteen haastateltavaa, jolloin aineistoon olisi tullut enemmän laajuutta, joka olisi voinut puolestaan laajentaa diskurssi-analyysiani antamalla enemmän selontekoja, joihin pohjata. Nykyiset haastatellut toki kertoivat hyvin avoimesti ja laajasti kokemuksiaan, ja koen että sain aineistosta kaiken irti mitä pystyin.

Tämän tutkimuksen pohjalta koen, että aiheessa on vielä paljon tutkittavaa. Erityisesti sosiaalipalveluiden eri palvelukirjon sopivuudessa eri kokoisille perheille on aihetta laajemmallekin tutkimukselle. Samoin koen, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksen syntyä, luonnetta ja vaikutusta työskentelyyn tulisi ehdottomasti tutkia lisää. Lisäksi suurperheiden tutkimus itsessään oli yllättävän vähäistä, joten se itsessään olisi mielenkiintoinen tutkimuskenttä.

Toivon, että tästä tutkimuksesta on hyötyä, kun Lapsirikas-hankkeessa ja laajemminkin suunnitellaan ja kehitetään lapsiperheiden sosiaalityön palveluita. Tutkimuksessa esitetyt kokemukset antavat arvokasta tietoa siitä, miten suurperheiden vanhemmat ovat kokeneet oman tilanteensa sosiaalityöntekijöiden tukemana. Kuten yksi haastateltu sanoi, suurperheet ovat aivan tavallisia perheitä, joille heidän perhekoko on normaali olotila. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että heitä kohdeltaisiin mahdollisimman normaalisti, ja heille suunnatut palvelut olisivat sellaisia, mitkä soveltuvat suurperheille.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian 2010: Sosiaalityöntekijöiden mielipiteet köyhyyden syistä Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* (75), 589-602.
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian & Saarinen, Arttu 2015: Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work* (45), 2089-2105.
- Boehm, Amnon 2013: Clients and Social Workers' Perceptions of Social Work: An Israeli Case Study. *British Journal of Social Work* (43), 964-986.
- Bryman, Alan 2012: *Social research methods*. OUP Oxford. Oxford.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Vastapaino. Tampere
- Davidson-Arad, Bilha & Benbenishty, Rami 2016: Child Welfare Attitudes, Risk Assessments and Intervention Recommendations: The Role of Professional Expertise. *British Journal of Social Work* (46), 186-203.
- Dufton, Minna 2016: "Synnytin omat arkunkantajani" – Yhdeksän lapsen äidin tarina. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/03/11/synnytin-omat-arkunkantajani-yhdeksan-lapsen-aidin-tarina>. Viitattu 15.10.2017.
- Forrester, Donald & Westlake, David & Glynn, Georgia 2012: Parental resistance and social worker skills: towards a theory of motivational social work. *Child & Family Social Work* (17), 118-129.
- Goh, Esther 2015: Vulnerable Families as Active Agents of Their Own Change Process: A Bidirectional Perspective. *Social Work* (60), 145-154.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef 2009: Communication with parents in child welfare: skills, language and interaction. *Child & Family Social Work* (14), 461-470.
- Harris, Nathan 2012: Assessment: when does it help and when does it hinder? Parents' experiences of the assessment process. *Child & Family Social Work* (17), 180-191.
- Healy, Karen & Darlington, Yvonne 2009: Service user participation in diverse child protection contexts: principles for practice. *Child & Family Social Work* (14), 420-430.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Paula & Sajavaara, Pirkko 2009: *Tutki ja kirjoita*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008: *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirvonen, Ari 2006: *Eettisesti hyvä tutkimus*. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen Salla & Sorvali, Irma (toim.): *Etiikkaa ihmistieteille*. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki, 31-49.
- Ilmonen, Kari 2015: *Muuan diskurssianalyysi – Esimerkinä Chydenius-instituutin vaikuttavuustutkimus*. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus. Jyväskylä, 134-148.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: *Diskursiivinen maailma – Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): *Diskurssianalyysi – Teoriat, peruskäsitteet ja käytäntö*.

- Vastapaino. Tampere.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2016: Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): Diskurssianalyysi – Teoriat, peruskäsitteet ja käytäntö. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 1999: Tutkijan positiot. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä – Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Vastapaino. Tampere, 201-232.
- Juhila, Kirsi 2016: Tutkijan positiot. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): Diskurssianalyysi – Teoriat, peruskäsitteet ja käytäntö. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.): Diskurssianalyysi – Teoriat, peruskäsitteet ja käytäntö. Vastapaino. Tampere.
- Kallio, Johanna & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2011: Suomalaisten sosiaalityön tekijöiden mielipiteet köyhiin kohdistuvista auttamisstrategioista. *Janus* (19), 251-268.
- Keinemans, Sabrina 2015: Be Sensible: Emotions in Social Work Ethics and Education. *British Journal of Social Work* (45), 2176-2191.
- Kirves, Kaisa 2015: Rajoja, rutiineja ja rakkautta – Tätä on arki suurperheissä. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/11/06/rajoja-rutiineja-ja-rakkautta-tata-elama-suurperheessa>. Viitattu 15.10.2017.
- Kuronen, Marjo 2014: Perheen ideologinen tuottaminen. Teoksessa Jallinoja, Riitta & Hurme, Helena & Jokinen, Kimmo (toim.): Perhetutkimuksen suuntauksia. Gaudeamus. Helsinki, 81-98.
- Kuula, Arja 2006: Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Lounis, Veikko & Lötjönen Salla & Sorvali, Irma (toim.): Etiikka ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki, 124-140.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 138-177.
- Lapsirikas-hanke, 2017: Hankkeen www-sivut. <http://www.lapsirikas.fi/lapsirikas-hanke/>. Viitattu 14.3.2017.
- Lynch, Michael 2007: Discourse Analysis. Teoksessa Outhwaite, William & Turner, Stephen P. (toim.): *The SAGE Handbook of Social Science Methodology*. SAGE Publishing Ltd. Lontoo, 499-522.
- Metsämuuronen, Jari 2006: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Oy. Helsinki.
- Morris, Kate 2013: Troubled families: vulnerable families' experiences of multiple service use. *Child & Family Social Work* (18), 198-206.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Mänttari-Van Der Kuip, Maija 2013: Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? *Yhteiskuntapolitiikka* (78), 5-16.
- Niemi, Petteri 2013: Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 31-54.
- Noppari, Eija 2006: Leiman antajat ja kantajat – Ajatuksia leimasta ja leimaamisesta asiakaslähtöisessä ja terveyttä edistävässä perhetyössä. Teoksessa Helminen, Jari (toim.): *Elämä koettelee, tuki kannattelee – Sosiaali- ja terveysalan työ*

- monimuotoisissa perhesuhteissa. PS-Kustannus. Jyväskylä, 171-199.
- Nätkin, Ritva. 2003: Moninaiset perhemuodot ja lapsen hyvä. Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Ritva (toim.): Perhe murroksessa – Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä. Gaudeamus. Helsinki, 16-38.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009: Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino. Tampere
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 19-74.
- Pösö, Tarja 2010: Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* (18), 324-336.
- Rolin, Kristina 2006: Humanistisen ja yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen perinteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen Salla & Sorvali, Irma (toim.): Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki, 108-123.
- Sirviö, Heli & Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja 2015: Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Janus* (23), 247-264.
- Studsrød, Ingunn & Willumsen, Elisabeth & Ellingsen, Ingunn T. 2014: Parents' perceptions of contact with the Norwegian Child Welfare Services. *Child & Family Social Work* (19), 312-320.
- Suoninen, Eero 2016: Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero(toim.): Diskurssianalyysi – Teoriat, peruskäsitteet ja käytäntö. Vastapaino. Tampere.
- Tilastokeskus 2013: Ulkomaalaistaustaisia perheitä yhä enemmän. http://www.stat.fi/tup/vl2010/art2013-09-17_001.html. Viitattu 6.4.2017.
- Tilastokeskus 2015: Perheväestö ja perheen keskikoko 1950-2014. http://tilastokeskus.fi/til/perh/2014/perh_2014_2015-05-28_tau_002_fi.html. Viitattu 27.3.2015.
- Tuukkanen, Pia 2010: Kotiin tuleva perhepäivähoitaja helpottaa suurperheen arkea. <https://yle.fi/uutiset/3-5501861>. Viitattu 15.10.2017.
- Väisänen, Mervi & Mulari, Tuomo 2015: Perheiden saaman tuen kartoitus. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ja Auta Lasta Ry:n taustakartoitus.
- Weiss-Gal, Idit & Levin, Lia & Krumer-Nevo, Michal 2014: Applying critical social work in direct practice with families. *Child & Family Social Work* (19), 55-64.