

Vuorovaikutus kotona tehtävässä lastensuojelun perhetyössä

Katri Koski

Jonna Niva

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

2021

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Vuorovaikutus kotona tehtävässä lastensuojelun perhetyössä

Tekijät: Jonna Niva ja Katri Koski

Koulutusohjelma: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma _x_ Lisensiaatin tutkimus __

Sivumäärä: 57 + 3

Vuosi: 2021

Tiivistelmä

Tässä pro gradu -tutkielmassa on tavoitteena tutkia lastensuojelun perhetyön vuorovaikutusta: mitkä asiat edistävät tai estävät vuorovaikutussuhteen syntymistä, kun tapahtumien kontekstina on sensitiivisyyttä vaativa paikka eli perheiden koti? Aineisto on kerätty kansainvälisistä elektronisista tietokannoista, joissa julkaistaan alan korkeatasoista tieteellistä tutkimusta. Suomenkielistä aineistoa ei ollut saatavilla. Tutkielman aineisto koostuu 13 tieteellisestä artikkelista. Tutkielman teoreettisena lähtökohtana on vuorovaikutus. Tutkielma toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, ja aineistoa käsiteltiin teoria-ohjaavan aineiston analyysin mukaisesti. Aineistosta nousi esiin organisaation, ammattilaisten ja asiakkaiden teemat, joissa jokaisessa oli tarkastelun aiheena vuorovaikutus. Ammattilaisten ja organisaation näkökulmasta keskeisimmät edistävät tekijät vuorovaikutuksen syntymiseen olivat riittävä aika, empaattisuus, reflektointi ja kuunteleminen. Estäviksi tekijöiksi nousivat pelko ja liiallisesta asiakasmäärästä johtuva kiire. Asiakkaiden näkökulmasta edistäviksi tekijöiksi nousivat avoimuus, luotettavuus ja rehellisyys. Se, että heissä nähdään hyvää ja että ammattilainen pitää heidän puoltaan, olivat myös tärkeitä elementtejä, joilla vuorovaikutusta saatiin luotua. Estäviksi tekijöiksi asiakkaiden näkökulmasta nousi pelko lastensuojelun ammattilaisia ja heidän aikomuksiaan kohtaan.

Avainsanat: vuorovaikutus, lastensuojelun perhetyö, koti, kirjallisuuskatsaus

University of Lapland

Faculty: Faculty of Social Sciences

Title: Interaction in family work on child protection at home

Author(s): Jonna Niva and Katri Koski

Study programme: Master's degree program of social work

Thesis: Master's thesis

Pages: 57 + 3

Year: 2021

Abstract

The aim of this master's thesis is to study the interaction of family work in child protection. Which things promote or prevent the emergence of an interaction when the context of the events is a place that requires sensitivity, the home of families. The material has been collected from international databases, which publish high-level scientific research in the field. No material was available in Finnish. The material of the dissertation consists of 13 scientific articles. The theoretical starting point of the dissertation is interaction. The dissertation was carried out as a descriptive literature review and the material was processed in accordance with the theory-guided material analysis. The themes of the organization, professionals and customers emerged from the material, each of which was the subject of interaction. From the perspective of professionals and the organization, the main contributing factors to the emergence of interaction were sufficient time, empathy, reflection and listening. Fear and urgency due to an excessive number of customers became obstacles. From the customers point of view, openness, reliability and honesty became the contributing factors. The fact that they are seen good and are supported by a professional were also important elements in creating the interaction. Fear of child protection professionals and their intentions emerged as a barrier from the clients perspective.

Keywords: Interaction, child protection, family work, home, literature review

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Lastensuojelun perhetyö.....	4
2.1 Käsitteenmäärittely ja lainsäädännöllinen paikannus.....	4
2.2 Lastensuojelun perhetyön prosessi ja osaaminen.....	8
3 Koti työskentelypaikkana.....	13
3.1 Koti.....	13
3.2 Koti työskentelyn ympäristönä.....	15
4 Vuorovaikutus	18
4.1 Vuorovaikutuksen merkitys ja osaaminen lastensuojelun perhetyössä.....	18
4.2 Dialogisuus.....	24
5 Tutkimuksen toteutus	28
5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	28
5.2 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus	29
5.3 Aineiston hankinta	31
5.4 Sisäänotto- ja poissulkukriteerit	33
5.5 Teoriaohjaava aineiston analyysi	35
5.6 Tutkimusaineiston kuvaus.....	37
5.7 Tutkimuksen eettisyys.....	39
6 Tutkimustulokset.....	43
6.1 Vuorovaikutusta edistävät tekijät	43
6.2 Vuorovaikutusta estävät tekijät	49
7 Pohdinta.....	55
Lähteet.....	59
Liitteet	65
Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen tutkimusartikkelit aakkosjärjestyksessä.....	65
Liite 2. Tutkimusartikkelit, tekijät, julkaisukanavat, keskeinen sisältö ja tietokanta.	66
Liite 3. Aineiston luokittelu kategorioittain	69

1 Johdanto

What is needed is nothing less than a social science of the home visit
(Ferguson 2018b, 78).

Kiinnostuksemme kotona tapahtuvaan vuorovaikutukseen sosiaaalialalla heräsi, kun työskentelimme molemmat lastensuojelun perhetyön parissa. Keskusteluissa asiakasperheiden, kollegojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa tuli esiin havaintoja, että asiakkaiden kanssa ei aina päästä eteenpäin tavoitteita kohden, asiakkaat eivät sitoudu työskentelyyn ja että yhteisen ymmärryksen välissä oli suuri kuilu. Usein syyksi esitettiin henkilökemioiden puute. Tätä jäimme pohtimaan uteliaina. Onko todellakin niin, että tälle henkilökemioiden puutteelle ei ole mitään tehtävissä? Keskusteluissamme pohdimme vuorovaikutusta osana onnistunutta työskentelyä asiakkaiden kanssa. Huomasimme, että miltei jokaisessa tarinassa nousi esiin se, ettei kunnollista luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin ole syntynyt.

Lastensuojelun kentällä tehtävässä työssä erilaiset tilanteet ja niiden ratkaisemiset tapahtuvat ihmisten tärkeimmillä elämänalueilla lähes poikkeuksetta (Ks. Metteri & Hotari 2011). Vaikka lähestymistapa olisi miten sensitiivinen, ei aina luottamuksellista suhdetta saada syntymään. Tämä voi johtua osittain siitä, että perheen henkilökohtaiseen elämään puuttumiseen liittyy häpeän tunteita, ja tilanne koetaan sen myötä kasvojen menettämiseksi. Kokemus ja pelko siitä, että vanhemmuutta arvioidaan tai että perheen sisäisiin asioihin puututaan, voi aiheuttaa sen, että vuorovaikutussuhteen syntyminen on haastavaa. Vuorovaikutukseen perheiden kotona ei voi myöskään olla vaikuttamatta se tosiasia, että ammattilaisilla on käytössään valtaa perheen asioihin. Valta ei ainoastaan näyttäydy kontrollina tai huonona asiana, vaan se myös mahdollistaa perheelle tukea ja parantaa hyvinvoinnin edellytyksiä. Kohtaamisessa asiakkaiden ja ammattilaisten välillä valta näkyy tukemisessa, auttamisessa, tilannearvioinneissa, väliintuloissa, päätösten tekemisessä sekä prosessien läpivientinä yhdessä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8, 10.)

Aloimme lukemaan sosiaaalialan vuorovaikutuskirjallisuutta sekä perhetyöstä tehtyjä teoksia, joissa kaikissa pääosin korostettiin luottamusta osana asiakkaan ja ammattilaisen suhdetta (Ks. Ferguson ym. 2020). Asia vei meidät niin sanotusti mukanaan, ja teimme

aiheesta kandidaatintutkielman. Teimme huomion, että lastensuojelun perhetyötä on tutkittu paljon vuorovaikutuksen näkökulmasta, mutta kotona tehtävän työn erityisyyttä on tutkittu vain hyvin vähän. Pro gradua tehdessä hyödynsimme jo tehtyä kandidaatintutkielmaa.

Tuo nälkä perehtyä vielä laajemmin ja syvemmin vuorovaikutuksen tematiikkaan on vain kasvanut kasvamistaan, ja nyt haluammekin selvittää, mitkä asiat edistävät tai estävät vuorovaikutuksen rakentumista, ja millaisin keinoin vuorovaikutusta voi harjoittaa. Vuorovaikutuksen avulla rakennetaan luottamuksellinen suhde asiakkaan ja ammattilaisen välille, ja vuorovaikutus nähdään perheiden kanssa tehtävän työn tärkeimpänä keinona. Ammattilaisen kompetenssin keskeisimpiä elementtejä ovat työntekijän rooli ja vuorovaikutus. (Myllärniemi 2007, 30.) Laadukkaan ja toimivan työskentelyn toteutuminen vaatii asiakkaan ja ammattilaisen toimivaa suhdetta. Ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde on merkityksellinen onnistumisen ja laadun kannalta arvioituna. Työskentelyn laatua ja toimivuutta arvioitaessa tärkeimpiä asioita ovat sitoutuminen, leimaamattomuus sekä tuttuus. (Heinonen & Spearman 2001, 110–111; Reijonen 2005, 10; Uusimäki 2005, 38.)

Pro gradu -tutkielmamme aihe on vuorovaikutus kotona tehtävässä lastensuojelun perhetyössä. Lastensuojelun perhetyöllä tarkoitamme lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä nimenomaan kotiin vietävänä palveluna. Asiaa tutkimme kuvailevalla kirjallisuuskatsauksella. Koti on sensitiivisyyttä vaativa paikka, jolle ihmiset yleensä antavat vahvoja merkityksiä. Se koetaan paikkana, jossa on oikeus suojella omaa yksityisyyttä mutta myös paikkana, jossa on oikeus olla oma itsensä. Koti on ikään kuin turvapaikka. (Ks. Blunt 2005.) Haluamme selvittää, millaisia vuorovaikutusta edistäviä ja estäviä tekijöitä tutkimusten mukaan löydetään kotona tehtävässä lastensuojelutyössä. Aineiston analysoimme teorialähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tutkimusongelman ratkaiseminen on tärkeää yhteiskunnallisesti siksi, että sillä tuetaan asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja vaikutetaan palveluiden laatuun. Perustelemme tutkielman aiheen valintaa myös sillä, että on eettisesti vastuullista ajaa oikeudenmukaista kohtelua. Sosiaalityön arvojen ja toiminnan ytimessä on välittäminen ja huolehtiminen sekä niiden osoittaminen. Asiakkaiden kunnioittaminen, heidän ihmisyytensä arvostaminen sekä ymmärretyksi, autetuksi ja kuulluksi tuleminen ovat sosiaalityössä erityisen tärkeitä. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 10–23.)

Tutkielman avulla pyrimme myös nostamaan esiin kotona tehtävän työn erityisyyttä ja siitä nousevia uusia tutkimuskohteita. Vuorovaikutustaitoja voi opetella, ja ammattilaisen olisi hyvä eettisten periaatteiden mukaan kehittää osaamistaan jatkuvasti (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817 5 §; Arki, arvot ja etiikka 2017, 49). Haluamme tutkielmalla siis kannustaa ammattilaisia huomioimaan vuorovaikutusdynamiikkaa sekä refleктоimaan omaa tapaansa tehdä työtä. Haluamme olla myös osana kehittämässä sosiaalialan käytäntöjä ja palveluja tuomalla tutkimustietoa yhteen.

Tutkielmassa tarkastelemme keskeistä sosiaalialan lainsäädäntöä, ja tutkimuksemme linkittyy sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan (ETENE) tavoite on nostaa esiin itsemääräämisen, ihmisarvon ja oikeudenmukaisen kohtelun periaatteita. Lausunnot ja suositukset koskien edellä mainittuja periaatteita herättelevät keskustelua yhteiskunnassamme hyvästä kohtelusta, eettisyydestä ja osallisuudesta. (Eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle 2020.) Sosiaalityössä eettisyydessä on vahvasti kyse oikein toimimisesta sekä ihmisoikeuksien toteutumisesta (Ks. Banks 2006). Valitsemamme tutkimusympäristö eli koti tuo sosiaalityön ja vuorovaikutuksen tutkimusperinteeseen uuden näkökulman. Aihe tuottaa uutta tietoa myös sosiaalityön käytäntöön.

Määrittelemme lastensuojelun perhetyön käsitettä luvussa 2, koska pyrimme osaltamme yhdistämään ja vakiinnuttamaan palveluiden nimet, jotta sekä ammattilaiset että asiakkaat tietäisivät, mitä mikäkin palvelu sisältää. Kolmannessa luvussa käsittelemme hyvin sensitiivistä työskentelypaikkaa eli perheiden koteja. Kodeille annetaan vahva arvo niin lainsäädännöllisesti kuin myös siitä näkökulmasta, että se on jokaisen ihmisen turvapaikka ja paikka, jossa haasteet nousevat selkeimmin näkyviin.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on vuorovaikutus, ja se ohjaa lukua 4, jossa määrittelyn lisäksi pohdimme vuorovaikutuksen merkitystä lastensuojelun perhetyössä. Esittelemme yhden tärkeimmän työkalun eli dialogin ja pohdimme myös haittoja, jos dialogi muuttuukin alistavaan muotoon. Luvussa 5 avaamme tutkimusprosessimme teon. Esittelemme kirjallisuuskatsauksen menetelmänä sekä teoriaohjaavan analyysin. Lisäksi pohdimme tutkimuksemme eettisyyttä ja omaa osuuttamme tutkimustulosten tulkinnessa. Luvussa 6 kerromme tutkimustulokset. Tämän tutkimuksen päättää luku 7, jossa on pohdintaamme.

2 Lastensuojelun perhetyö

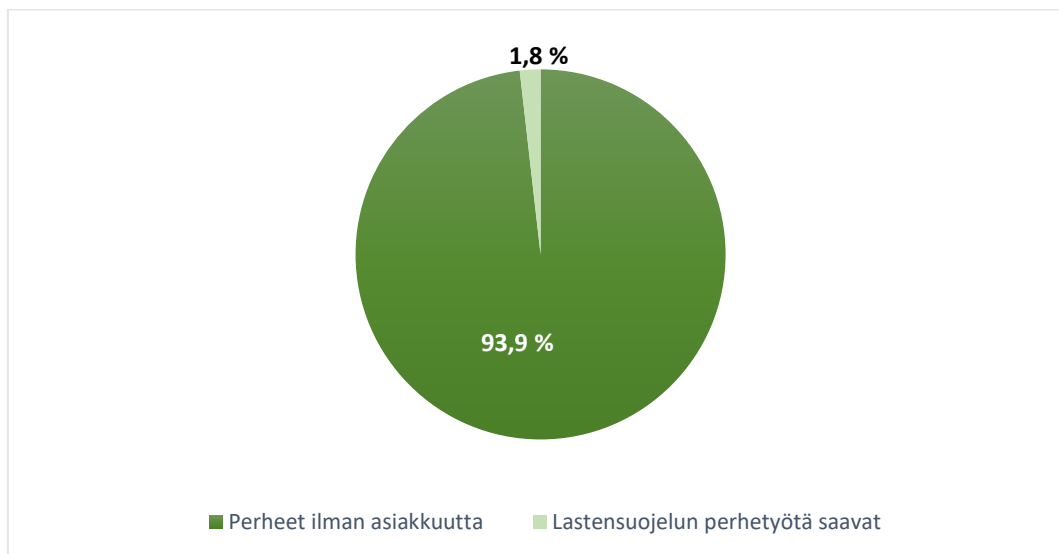
2.1 Käsitteenmäärittely ja lainsäädännöllinen paikannus

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydinasia (Juhila 2006, 202).

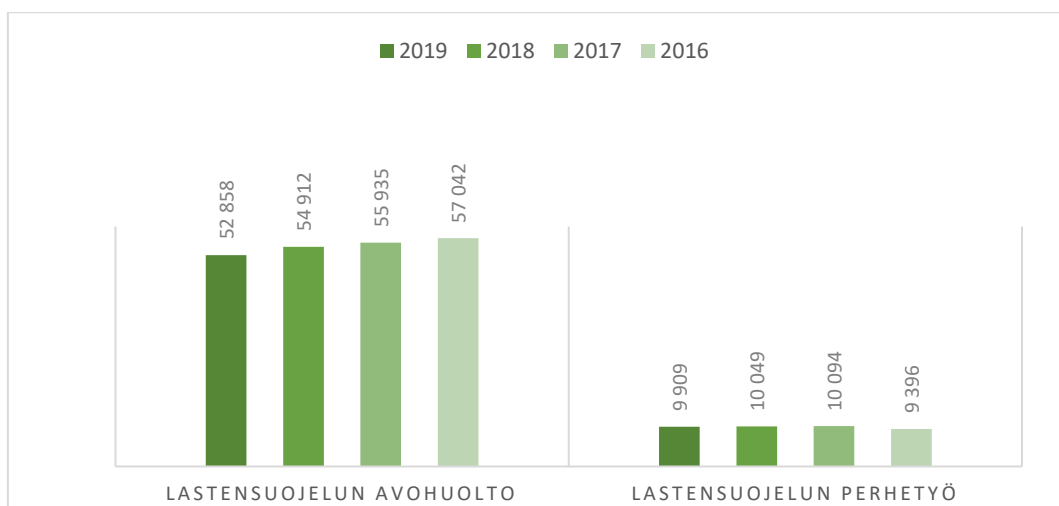
Lastensuojelun perustehtävä nojaa lastensuojelulakiin. Lainsäädäntö ei kuitenkaan kerro, miten ja millä tavoin tätä perustehtävää hoidetaan. Lasta pyritään ensisijaisesti suojelemaan palveluilla, jotka järjestetään hyvin palveluorientoituneen järjestelmän kautta. (Civil 2018, 97.) Sosiaalialaa ja lastensuojelualaa ohjaavat lait, säädökset ja periaatteet. Pääosin lastensuojelutyötä ohjaavat sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301), lastensuojelulaki (13.4.2007/417) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Suomen perustuslaki (11.6.1999/731), Euroopan ihmisoikeussopimus (yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojelemiseksi 63/1999) ja YK:n ihmisoikeusjulistus (YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 2021) toimivat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tärkeinä työtä ohjaavina normistoina.

Suomi on ratifioinut myös YK:n kansainvälisen lasten oikeuksien sopimuksen vuonna 1991 (yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991). YK:n lapsen oikeuksien julistus (1959) ohjaa toimimaan aina lapsen hyvinvointi ja etu ensisijaisena asiana. Sen mukaan perheen tulisi olla lapsen tärkein kasvualusta, ja vanhempia tulisi tukea tässä kaikin mahdollisin keinoin. Sopimus myös edellyttää, että valtio takaa huolenpitoa ja suojaa lapselle.

Perhetyö on yksi lastensuojelulain (LSL) 36 §:n mukainen avohuollon tukitoimi, jonka pyrkimyksenä on kohentaa perheiden hyvinvointia. Avohuollon tukitoimet ovat aina ensisijaisia palveluita, joita perheille järjestetään. Avohuollon tukitoimien järjestäminen on aloitettava viipymättä, kun lastensuojelutarve tulee ilmi. Jos avohuollon tukitoimet osoittautuvat riittämättömiksi tai ne eivät ole tarkoituksenmukaisia, tulee ajankohtaiseksi pohdita sijaishuollon tai huostaanoton vaihtoehtoa. (LSL 13.4.2007/417 34 §.)



Kuvio 1. Perhetyön asiakkuudet suomalaisissa lapsiperheissä 2019 (Forsell ym. 2020)



Kuvio 2. Asiakasmäärät aikavälillä 2016–2019 (Forsell ym. 2020)

Tarja Heinon (2008, 3) mukaan lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä on vuosina 1990–2010 lisääntynyt 12 000 lapsesta 60 000 lapseen. Vuoden 2015 tilastossa asiakkuuksia oli 73 899. Samana vuonna voimaan astui sosiaalihuoltolain muutos, jonka myötä avohuollon asiakkuuden määritelmä muuttui. Asiakkuus määriteltiin alkamaan vasta palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, jos todettiin, että lastensuojelulle tai sen palveluille on tarvetta. Aikaisemmin lastensuojeluasiakkuus alkoi jo siitä, kun lastensuojelutarvetta alettiin selvittämään. Tämä muutos vähensi tilastollisesti lastensuojelun asiakkaiden määrää, mikä oli uuden sosiaalihuoltolain tavoite. Asiakasmäärät vähenivät vuonna 2016 edelliseen vuoteen verrattuna 16 857:lla. (Kuoppala & Säkkinen 2017, 11.) Pohdimme,

minne nuo vähentyneet asiakkaat siirtyivät ja tulimme siihen tulokseen, että osa heistä varmaankin oli perheitä, joilla ei ollut tuen tarvetta. Osa taas saattoi saada sosiaalihuoltolain mukaisia matalan kynnyksen palveluja kuten kotipalvelua.

Tarja Heinon selvityksen (2008) mukaan puhe lastensuojelun perhetyöstä ja lastensuojelun perhetyö itsessään on edelleen hyvin moninaista. Hän tuo esiin, kuinka pelkästään Helsingissä on ollut käytössä 50–60 perhetyötä kuvaavaa työkäsitetä, joista jokainen on erilainen. Usein toimijat, kuten kunnat, tiimit ja yksiköt määrittelevät perhetyötä oman kontekstinsa tai tehtävänsä kautta. Perhetyön käsitteellä voidaan viitata johonkin organisaatioon, kuten käsitteissä seurakunnan perhetyö tai laitoksessa tapahtuva perhetyö. Toisaalta käsitteillä kuvataan myös perhetyön pyrkimystä. Tällaisia käsitteitä ovat esimerkiksi ehkäisevä perhetyö tai kuntouttava perhetyö. Perhetyötä voidaan kuvailla myös metodin kautta (toiminnallinen perhetyö) tai määrittelemällä kohde, johon perhetyö on tarkoitettu, esimerkiksi päihdeperhetyö tai vauvaperhetyö. (Heino 2008, 44.) Perhetyötä voidaan tehdä joko ennen tai jälkeen ongelmien ilmenemisen. Ennen ongelmien ilmenemistä tehty perhetyö on ehkäisevää työtä, ja jälkeen ongelmien ilmenemisen tehty työ korjaavaa työtä. Lastensuojelun perhetyötä voisi kuvailla niin, että se on ohjausta, menetelmiä, interventioita tai vaikkapa verkostotyötä. Toki se on kaikkia näitä, mutta ensisijaisesti sitä voisi kuvailla vuorovaikutustyöksi.

Anniina Myllärniemen (2007) raportin mukaan lastensuojelun perhetyö on tavoitteellista muutostyöskentelyä, ja sen kesto vaihtelee kuuden kuukauden ja kahden vuoden välillä. Asiakasperheissä on usein lastensuojelullisia riskitekijöitä, kuten päihteidenkäyttöä ja mielenterveysongelmia. Asiakasperheiden nähdään tarvitsevan usein intensiivistä ja pitkäaikaista tukea ja kuntoutusta. Lastensuojelun viitekehyksestä katsottuna työskentely voidaan nähdä aina muutokseen tähtäävänä, mutta keskustelua on herännyt myös siitä, voisiko lastensuojelun perhetyö toimia ikään kuin kannattelevana tukitoimena. Lastensuojelun perhetyö edellyttää yhteistyöhalukkuutta. Vastoin perheen omaa tahtoa ei lastensuojelun perhetyötä voida aloittaa. Tässä nousee esiin kuitenkin lastensuojelun tuen ja kontrollin kaksoissidos. Perheitä voidaan tarvittaessa velvoittaa lastensuojelullisin perustein ottamaan perhetyötä vastaan. (Myllärniemi 2007, 10.) Lastensuojelun perhetyö on siis samaan aikaan perheille tarjottavaa palvelua mutta myös kontrollin väline, johon kuuluu arviointia sekä puuttumista.

Raija Hovi-Pulsa (2011) on liseniaatintyössään tutkinut arkilähtöistä ajattelutapaa viitekehyksenä suomalaiselle lastensuojelun perhetyölle. Työssään Hovi-Pulsa määrittelee lastensuojelun perhetyötä tarkasti ja tuo esiin arkilähtöistä ajattelua lastensuojelun perhetyön kontekstissa. Arkilähtöisessä ajattelussa jokaisen asiakkaan arki huomioidaan yksilöllisesti, ja yhteinen todellisuus rakentuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa yhdessä toimien ja vastavuoroisesti kuunnellen. Lastensuojelun perhetyö suuntautuu asiakkaiden arkeen. Sen avulla varmistutaan arjen asioiden hoitumisesta ja sujumisesta, ja työtä tehdäänkin arjen säännöllisyyden löytymiseksi tai palauttamiseksi.

Perheiden elämästä nousevat tarpeet, kuten kehitys- tai kasvatuskysymykset, perushoidon turvaaminen, vanhempien tukeminen ja perheen hyvinvoinnin lisääminen ovat peruslähtökohtia lastensuojelun perhetyölle. Perheissä tehtävä työ saa perustansa hyvinvointivaltion huolehtimisen ja välittämisen periaatteista, joiden tavoitteena on taata yhteiskunnan jäsenille tukea turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Työorientaationa lastensuojelun perhetyö pyrkii huomioimaan jokaisen perheenjäsenen omat tarpeet ja näkemykset sekä niiden pohjalta auttamaan ja tukemaan kokonaisvaltaisesti. Vuorovaikutus on tärkein työväline lastensuojelun perhetyössä, ja sen avulla yhdessä perheiden kanssa pyritään huomioimaan tekijät, jotka vaikuttavat heidän elämäänsä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 41.)

Jotta voi efektiivisesti tehdä haastavaa vuorovaikutustyötä, jossa puututaan ihmisten henkilökohtaiseen elämään, nähdään erityisen tärkeänä ymmärtää taustat ja rajoitukset, oikeudet ja velvollisuudet. Ei riitä, että nämä asiat tunnistetaan vain teorian osalta, vaan niiden toteutuminen käytännössä on yksi tärkein ammattilaisen työtä ohjaava asia. Lastensuojelutyössä ja ihmisoikeustyössä ylipäätään pidetään välttämättömänä, että jokaisen ihmisarvoa kunnioitetaan ja jokaista kohdellaan arvostavasti hänen yksityisyytensä huomioiden. (Ks. Banks 2006.) Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että aina voitaisiin toimia lapsen tai perheen toivomalla tavalla.

Lastensuojelun perhetyö on tukea mutta usein myös kontrollia. Kontrolli voi liittyä esimerkiksi huostaanoton tai sijoituksen pohdintaan. Tällöin arvioidaan, että lapsen tilanne vaatii muutosta, jotta hän voi jatkaa kotona asumista. Toisinaan eteen tulee tilanteita, jolloin ammattilaisten tulee pohtia esimerkiksi vanhempien kykyä toimia lapsen edun mukaisesti tai vanhempien kykyä huolehtia lapsesta kuten heiltä edellytetään lainsäädännön ja sopimuksien nojalla. Erityisesti juuri silloin, kun kontrollin elementti nousee esiin vahvasti ja asiakassuhteessa ilmenee haasteita, tulisi eettisyyteen kiinnittää erityistä

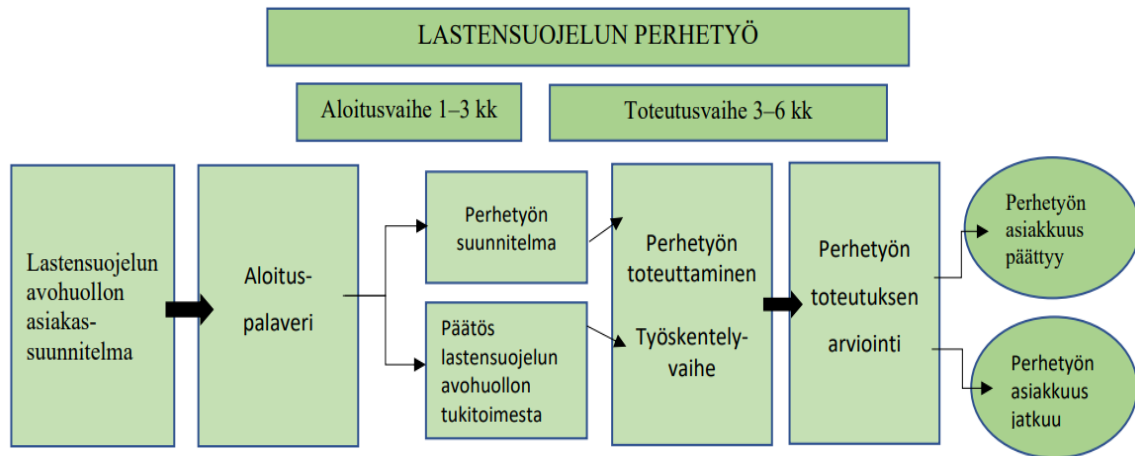
huomiota. Toisin kuin usein mediassa annetaan ymmärtää kontrollin toimien ja päätösten tulee kuitenkin olla ennakoituja mutta myös hyvin perusteltuja. (Ks. Lastensuojelun käsikirja 2020). Asiakkaiden ja perheiden toiveet ja odotukset tuovat jännittyneisyyttä vuorovaikutussuhteeseen. Lastensuojelutyöhön liittyvät mielikuvat ovat usein uhkaavia tai muutoin epäilyttäviä, ja ne liittyvät usein juuri kontrollin ja vallan käyttöön. Lastensuojelutyö on kuitenkin hyvin tarkasti määritelty tukemaan erityisesti lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia.

2.2 Lastensuojelun perhetyön prosessi ja osaaminen

Tultaessa 1990-luvulle ihmissuhdealojen määritteleväksi näkökulmaksi nousi asiakaslähtöinen ajattelu. Sosiaalityön käytäntö sekä vuorovaikutuksen käsite ovat vahvasti nousseet esiin asiakaslähtöisyyden tavoitteen myötä. (Hänninen & Poikela 2016, 154.) Perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys ovat pääperiaatteet, jotka ohjaavat perheiden kanssa tehtävää työtä. Asiakaslähtöisyyttä pidetään laajemminkin sosiaali- ja terveystalvueluita ohjaavana periaatteena. Asiakaslähtöisyys perheiden kanssa tehtävässä työssä näkyy konkreettisesti siten, että jokainen yksilö on aktiivinen toimija, jolla on oikeus käyttää valinta- ja päätösvaltaa perhetyön prosessin aikana. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä pyritään tukemaan tätä aktiivisuutta ja toimimaan vastuullisina muutoksen tekijöinä. Ammatilliselle se tarkoittaa myös, että hänen tulisi luottaa aina perheiden ja niiden yksilöiden omaan ajatteluun ja toimintaan. (Ks. Uusimäki 2005.)

Lapsilähtöisyydellä perhetyössä tarkoitetaan sitä, että asiakkuus alkaa lapsen tilanteesta, ja lapsen hyvinvoinnin lisääminen on työskentelyn tarkoitus. Lapsen etu toteutuu yleensä parhaiten, kun perhe kohdataan kokonaisuutena. Lapsilähtöisyys huomioi lapsen moniulotteisesti sekä korostaa turvallista kasvuympäristöä. Olennaista lapsilähtöisyydessä on lapsen tilanteiden pohtiminen hyvinvoinnin kannalta. (Järvinen ym. 2012, 17–24.) Lapsen etu ohjaa lastensuojelutyötä, ja tavoitteiden ja toimenpiteiden tulee olla lapsen edun mukaisia. Tätä lapsen etua ei voida tarkasti määritellä tai sen sisältöä eritellä, mutta jokainen toimenpide vaatii kuitenkin vahvat perustelut siitä, että juuri kyseinen toimenpide on lapsen edun mukainen. Vaikka lastensuojelutyössä usein työskentely tapahtuukin aikuisten kanssa, tulee lasten etu olla ammatillisella etusijalla. Kaiken toiminnan tulisi tähdätä lasten hyvinvointiin. (Ks. Lastensuojelun käsikirja 2020.)

Perhelähtöisyys ottaa kaikkien keskusteluun ja päätöksentekoon mukaan perheenjäsenet, sillä he ovat tasavertaisia ammattilaisten kanssa. Ammatilainen on työprosessin asiantuntija, mutta perheenjäsenet ovat omien tilanteidensa ja arkensa asiantuntijoita. Eri toimijoiden välinen yhteistyö, palveluiden yksilöllinen suunnittelu sekä perheen omien vahvuuksien tukeminen ovat perhelähtöisyydessä tavoitteena. (Järvinen ym. 2012, 17–18.)



Kuvio 3. Lastensuojelun perhetyön prosessi

Intensiivisyys ja tavoitteellisuus ovat tekijöitä, jotka erottavat sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön ja lastensuojelun perhetyön toisistaan. Lapsi- ja perhekohtainen sosiaalityö alkaa, kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä käynnistää lastensuojelun tarpeen selvityksen. Lapselle nimetään asiakasprosessista vastuussa oleva sosiaalityöntekijä. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on toimenpideprosessi, johon kuuluu lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, kiireelliset sijoitukset ja huostaanotot sekä niihin liittyvät sijaishuolto ja jälkihuolto. (Heino 2008, 15.)

Lastensuojelun perhetyö kohdistuu aina muutostarpeeseen. Tällaisessa suhteessa ammatilainen ja perhe ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään (Järvinen ym. 2012, 74). Toisinaan tuo muutos voi olla esimerkiksi perheen sisäisen vuorovaikutuksen parantaminen, tai huonoimmassa tapauksessa se on jokin viimeinen oljenkorsi, ennen kuin turvaututaan esimerkiksi sijoitukseen tai huostaanottoon. Onnistuneet muutokset edellyttävät ymmärrystä haasteista ja myös aitoa tahtotilaa. Erityisen tärkeänä voidaan kuitenkin pitää sitä, että jokainen työskentelyn osapuoli hyväksyy perheiden ainutlaatuisuuden ja oikeuden määrittellä itse hyvä elämä. Lastensuojelun perhetyö on ohjaavaa työtä, mikä ei kuitenkaan saisi tarkoittaa sitä, että perhettä ohjataan ammattilaisen määrittelemään hyvään. Ohjauksen siis voisi ajatella olevan kysymysten ja keskustelujen ohjaamista siihen

suuntaan, että niiden avulla perheille avautuu mahdollisuus pohtia asioitaan uudesta näkökulmasta.

Raija Hovi-Pulsa (2011) esittelee perhetyön vaiheiksi arjen avaamisen, haitallisen arjen kukistamisen, uusien toimintamallien herättelyn, sujuvan ja turvallisen arjen vahvistamisen sekä identiteetin, osallisuuden ja elämänhallinnan vahvistamisen. Nämä työskentelyn vaiheet ovat ikään kuin kehämäinen prosessi, joka ei välttämättä kulje tietyssä järjestyksessä. Työskentelyn alkuvaiheessa ammattilainen tutustuu perheeseen, heidän arkeensa ja toimintatapoihinsa. Tämän jälkeen on mahdollista nähdä syitä ongelmille ja tarjota niihin asianmukaista tukea. Ongelmien taustalla voi olla monenlaisia asioita, esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmia, jolloin pelkkä arjessa tukeminen ei riitä. Perheen arjessa haitallisia asioita voivat olla myös muut kuin väkivaltaan tai turvattomuuteen liittyvät tekijät, esimerkiksi perushoivan puute. Kaikki haitalliset tekijät perheissä ovat sellaisia, joita ei tule hyväksyä, vaan niihin tulee puuttua. Uusien toimintamallien tulisi olla sellaisia, jotka sopivat perheen omaan arkeen, ja työskentelyn lähtökohtana tulisi olla perheen oma kokemusmaailma. Päämääränä on, että perheet omaksuvat taitoja ja tietoja, joita he eivät aiemmin ole omaksuneet, jolloin sujuva ja turvallinen arki mahdollistuu. Koko työskentelyn ajan perheen identiteetti, osallisuus sekä elämänhallinta vahvistuvat, ja kaikki prosessin vaiheet tukevat tätä tavoitetta. (Mt. 2011, 99–104.)

Perhetyön prosessi voidaan nähdä myös vuorovaikutusprosessina. Keskustelun lisäksi perheen tietoisuus omasta osallisuudestaan, vastuustaan ja mahdollisuuksistaan kehittyvät. (Rönkkö & Rytönen 2010, 183.) Lastensuojelun perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä. Sen aikana arvioidaan ja kartoitetaan perheen tilannetta, ja työskentelyn kesto voi vaihdella kuukausista vuosiin. Perheille asiakkuus on vapaaehtoista, ja tämä korostaakin yhteistyön merkitystä. Joissakin tilanteissa lastensuojelu voi myös osaltaan velvoittaa perheen ottamaan työskentelyä vastaan. (Myllärniemi 2007, 9–10.)

Koska lastensuojelutyössä tuen ja kontrollin elementit ovat aina läsnä, ammattilaisen tulisi käyttää niitä oikein. Luottamuksen syntyminen ja salailun välttäminen ovat osa työskentelyä, ja näihin pyritään pääsemään esimerkiksi avoimuudella. Perheillä voi olla pelkoa työskentelyä kohtaan, ja heillä on aina oikeus tietää, mitä heiltä odotetaan tai edellytetään. Avoin, rehellinen ja suora puhe perheiden kanssa on erityisen tärkeää. (Pyhäjoki 2005, 75–78; Järvinen ym. 2012, 82.) Asiakkaiden ja ammattilasten kohtaamisessa on

aina läsnä valtasuhteita, jotka voivat olla dialogisia tai hierarkkisia. Asiakkaan osallisuutta ja kuulluksi tulemista lisääkin se, että hänen asiantuntijuutensa hyväksytään ja tehdään näkyväksi. (Valokivi 2004, 133.) Juhila (2006, 84–85) sanoo, että asiantuntijuuden ja tiedon yhdessä tuottamassa vallassa on kyse vertikaalisesta asiantuntijuudesta, jossa sosiaalityöntekijällä on tietoylivallan lisäksi myös mahdollisuus määritellä muutoksen suunta asiakkaalle. Ammatillisella tulisi olla rohkeutta ottaa esille epäkohtia, joita hän työskentelyn aikana havaitsee. Avoin ja rehellinen keskustelu voi lisätä perheiden omaa ymmärrystä tilanteistaan, ja tällä tavoin muutostyö ajatuksen tasolla voi käynnistyä. Usein perheissä muutos lähteekin nimenomaan ensin ajatuksen tasolla ja tämän jälkeen pikkuhiljaa siirtyy käytäntöön ammatillaisen tuella.

Muutosprosessin tavoitteena on, että työskentelyn aikana perheet rohkaistuisivat toimimaan itse aktiivisesti muutoksessa ja voimaantuisivat tekemään muutoksia itse. Muutoksen on kuitenkin lähdettävä aina perheestä itsestään, eikä sitä voi tehdä puolesta. Perheen auttaminen onnistuu vain siihen saakka, mihin he itse ovat valmiita menemään. Perheet itse tekevät päätöksen, ottavatko he apua vastaan vai kieltäytyvätkö he siitä. (Juhila & Raitakari 2010, 68; Järvinen ym. 2012, 19.)

Perhetyössä vaaditaan monen eri alan osaamista ja tietoa, ja siten sitä voidaan kutsua myös moniammatilliseksi työksi (Vuori & Nätkin 2007, 7). On vaikea yksilöidä, mikä osaaminen tai tieto olisi erityisen tärkeää perhetyössä, koska kaikki tieto ja osaaminen on tarpeellista (Reijonen 2005, 14). Ammatillista osaamista on esimerkiksi kyky omaksua erilaisia rooleja sekä osata sujuvasti vaihtaa näitä eri verkostoissa (Reijonen 2005, 13; Vilén ym. 2010, 64). Jokaisen perheen ongelmat ja haasteet ovat ainutlaatuisia, joten on mahdotonta tämänkään vuoksi nimetä tarkkaan ammatilliselta vaadittavaa osaamista.

Jokainen perhe on ainutlaatuinen ja omanlaisensa, vaikka ammatillisella olisikin paljon kokemusta erilaisista perheistä (Järvinen ym. 2012, 19). Olemme tehneet huomion, että työskentelyn alussa on tärkeää antaa perheen kertoa itsestään. Työntekijän on tarpeellista asettua ottamaan vastaan kaikki se informaatio, mitä perhe tuottaa. Sen avulla on helpompi lähteä etsimään perheen kanssa heille sopivia työskentelymuotoja, joilla edettäisiin asetettuja tavoitteita kohti. Jo työskentelyn aluksi on hyvä selvittää perheen haasteet ja voimavarat sekä perheen rakenne (Reijonen 2005, 11). Kaikilla perheillä on rytmin ja tyylin osalta oma tapansa kommunikoida. Olisi siis tarpeen, että ammatillainen kykenee tulemaan osaksi sitä, jotta työtä voisi vastuullisesti edistää. (Järvinen ym. 2012, 20.)

Ammattitaitoon voisi laskea kuuluvaksi myös sen, että osaa tulkita perheen sisäistä kulttuuria. Monimuotoiset perheet haastavat ammattilaisia kohtaamaan erilaisia arvoja, tapoja ja aiempia kokemuksia. Ydinperheen malli ei ole enää ainoa, ja muunlaisetkin perhemuodot tulisi hyväksyä (Vuori ja Nätkin 2007, 30). Tärkein asia ei ole määritellä perhettä vaan huomioida, että työskentelyssä on sekä aikuisia että lapsia (Reijonen 2005, 44). Vilén ym. (2010, 10) huomauttavatkin, että ammattilaisen olisi hyvä kysyä perheenjäseniltä itseltään, kenet nämä kokevat perheekseen. Reijosen (2005, 11) näkemyksen mukaan perheen tilanteeseen vaikuttaa jokaisen perheenjäsenen toiminta. Jokaisella perheenjäsenellä on omat arvot, kokemukset sekä voimavarat, joiden varaan perhetyötä rakennetaan (Järvinen ym. 2012, 23). Perhe on systeemisen näkemyksen mukaan järjestelmä, jossa yhden osan muutos saa aikaan muutosta myös muissa osissa. Perhe koostuu useasta eri systeemistä, ja jokainen perheenjäsen kuuluu myös yksilönä muihin systeemeihin perheen lisäksi. (Saarnio 2004, 241, 247.)

3 Koti työskentelypaikkana

3.1 Koti

Wherever I lay my hat that's my home.

(Paul Young, 1983).

Tutkimuksemme paikantuu kotona tehtävään lastensuojelun perhetyöhön. Lastensuojelun perhetyötä tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa, joten ammattilaisen olisi tärkeä ymmärtää mikä merkitys kodilla on ihmiselle. On myös tärkeää ymmärtää, millaisia haasteita tai vaateita kotikäynnit ammattilaiselle asettavat. Koti on jokaisen ihmisen intiimi ja henkilökohtainen paikka, ja tämän vuoksi näemme tärkeänä avata kodin käsitettä sekä kotia työskentely-ympäristönä.

Koti ei ole vain fyysiset puitteet, vaan koti syntyy perheenjäsenten toiminnan kautta, ja sinne paikantuvat yksityiset ja intiimit perhesuhteet. Kodeissa lapset kasvavat ja kehittyvät. Koti on paikka, jonne juurrutaan, sieltä ollaan lähtöisin ja sinne voidaan palata. Koti on paikka, josta käsin ihminen etsii paikkaansa maailmassa. (Bowlby ym. 1997, 344–346; Mallet 2004, 63.) Kodin merkityksen voi ajatella olevan tärkeimpiä tekijöitä ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Kotona syntyy perusuottamus elämään ja tunne siitä, että maailma ei kaadu vaan kannattelee. (Kosonen 1998, 134.) Koti on sekoitus muistoja ja tunteita sekä koettua ja elettyä elämää (Blunt 2005, 506). Kodin voi ajatella olevan keskipiste, josta yksilö tarkastelee maailmaansa. Koti symbolisoi yksityisyyttä, turvaa, identiteettiä, pysyvyyttä, jatkuvuutta ja juuria. (Lewicka 2011, 221.)

Koti on sosiaalisesti tuotettu tila, joka sisältää siellä asuvien henkilöiden suhteen konkreettisen tilaan, vuorovaikutussuhteisiin ja henkilökohtaiseen kokemukseen. Paikkana koti voi olla asunto tai vastaava, jolla on oma toiminnallinen tarkoitus tai arkkitehtuurinsa. Mentaalinen ja kehollinen koti voi olla kokemuksellinen tila. Tähän kokemukselliseen ulottuvuuteen voi liittää myös tunteet, jotka liittyvät kotiin. Näiden tunteiden voi ajatella syntyvän kotiin liittyvistä elämäntapahtumista. Eri yhteiskunnissa ja kulttuureissa vaihtelee kokemus kodin ja julkisten tilojen rajoista. Suomessa koti on keskeinen paikka sosiaalisten suhteiden kannalta katsottuna. Ulkopuolisen voi olla haastavaa päästä

mukaan kotiin ja sen sosiaaliseen elämään. Kodin seinät tekevät vahvan rajauksen sekä konkreettisesti että symbolisesti yksityisen ja julkisen tilan välille. (Lahti 2001, 147–152.)

Koti on enemmän kuin paikka. Se sisältää erilaisia merkityksiä ihmisille. Se merkitsee turvallista paikkaa, jossa luodaan muistoja ja suunnitellaan tulevaisuutta, ja se on paikka, jossa on mahdollisuus kokea turvallisuutta ja intiimiyttä. Kodin voi ajatella olevan paikka, jossa jokaisella on mahdollisuus olla oma itsensä. Toisaalta koti saattaa myös peilata ihmisen sosiaalista statusta. Näin ollen voisi tulkita, että kodilla on yhteys ihmisen identiteettiin. (Kainlauri 1998, 184). Kodin merkityksen voi myös ajatella syntyvän siitä, että siellä on yleensä ihmisten tärkeimmät asiat, kuten perhe ja muistot. Siellä on ihmisille tärkeitä esineitä, joilla voi luoda kodista oman näköisen. (Granö ym. 2004, 9).

Johanna Hurtig (2003, 115) kuvaa kotia paikaksi, jossa voi saavuttaa kokemuksen sisäisestä eheydestä sekä autonomiasta. Hän tuo myös esiin, että koti on arkitoiminnan ja elämisen keskus mutta sen lisäksi myös elämyksellinen ja ruumiillinen kokemus paikasta, jossa on. Kodin osuutta ihmisten identiteetin luojana voidaan pitää kiistämättömänä. Parhaimmillaan koti voi tarjota kokemuksen sisäisestä eheydestä. Kotona voi kokea vapautta sekä mahdollisuutta päättää omista asioista.

Suomen perustuslain 10 § määrittelee yksityiselämän suojan yhdeksi perusoikeudeksi. Säännös turvaa jokaisen kotirauhan, kunnian ja yksityiselämän. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731). Tämä oikeus voidaan käytännössä määritellä niin, että sen myötä jokaisella on oikeus määrätä itsestään, kehostaan, siitä kenen kanssa haluaa olla tekemisissä ja siitä, miten haluaa elää omaa elämäänsä. Jokaisella on myös oikeus tehdä omaa elämää koskevat päätökset ilman muiden puuttumista. Meillä kaikilla on oikeus päättää, mitä asioita haluamme itsestämme kertoa tai olla kertomatta. Kotirauha suo meille nimensä mukaisesti oikeuden olla rauhassa kotonamme.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 § nostaa esiin jokaisen oikeuden kunnioitukseen suhteessa yksityis- ja perhe-elämäänsä. Viranomaiset saavat ainoastaan poikkeustapauksissa puuttua tämän oikeuden käyttämiseen. Nämä poikkeukset koskevat esimerkiksi tilanteita, joissa täytyy suojella muiden henkilöiden oikeuksia tai turvata heidän vapauksiinsa. (Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojelemiseksi 63/1999.) Muut tilanteet, jolloin välttämätön puuttuminen voisi olla tarpeellista, koskevat yleistä turvallisuutta tai rikoksien estämistä. Suomessa valtio takaa jokaiselle yksityisyyden suoja

varmistaakseen sen, ettei esimerkiksi kukaan viranomainen voi mielivaltaisesti toimia yksilön asioissa.

3.2 Koti työskentelyn ympäristönä

Lastensuojelun perhetyössä, joka toteutuu perheiden kotona, yksityisyyden suojalla on merkittävä rooli. Näin ollen asiakkaita tulisikin kohdella niin, että heidän yksityisyyttään kunnioitetaan, kuten tämä sosiaalihuollon keskeinen periaate edellyttää tehtävän. Työskentely-ympäristönä koti nähdään vastakkaisena toimintaympäristönä laitoksiin ja toimistoihin verrattuna, mikä nostaa kodin hyviä merkityksiä vahvasti esiin. (Hurtig 2003, 116.) Erityistä sensitiivisyyttä vaaditaan työskentelyssä, kun paikkana on perheiden kodit. Koti nähdään paikkana, jossa yksityisyyden suojeleminen on perheiden oikeus, eikä ammattilaisten katsota voivan hallita tilanteita samalla tavoin kuin vaikka toimistoissa pidetyissä tapaamisissa. (Järvinen ym. 2012, 132.)

Perheen kohdatessa erityisiä vaikeuksia julkinen määrittely kodille näyttää mahdollistuvan. Ammatilaisen työskentelyyn kuuluu kodin ja perheen arvioimista sekä määrittelyä sille, mitä pidetään kriteereinä lapsen hyvälle elämälle. Tällainen moraalinen tehtävä sisältää erityisiä ristiriitoja, koska oikeita ja yhtenäisiä vastauksia ei välttämättä ole käytössä. (Helavirta 2012, 147.) Koti on turvapaikka perheille (Mallet 2004, 71; Vilén ym. 2010, 218). Empaattinen läsnäolo ja kunnioittava kohtaaminen on tärkeää, kun työskentelee perheiden kodeissa. Ilmapiirin luominen hyväksyväksi ja kunnioittavaksi samalla vapauttaen perhe jännityksestä on tärkeää heti työskentelyn alettua. Tiivistäen voisi ajatella, että riippumatta siitä, millaisista haasteista ja vaikeuksista on kyse, kaikilla tulisi olla helppo olla tilanteessa.

Harry Ferguson (2018) on tutkinut kotikäyntejä sosiaalityössä ja lastensuojelussa. Fergusonin mukaan koti on sosiaalityössä yleisin työskentelyn paikka, mutta siitä huolimatta tutkimuksissa kotikäynnit on jätetty suurelta osin huomiotta. Artikkelissa tuodaan esille ammattilaisten taitoja käyttää luovuuttaan ja ammattitaitoaan tehdessään kotikäyntejä. Mennessään asiakkaiden koteihin ammattilaiset kohtaavat monia tunteita, ilmapiirejä, haajuja ja ääniä, ja näissä ympäristöissä heidän tulee tehdä merkityksellistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä. (Ferguson 2018a.)

Johanna Hurtig (2003, 115–127) on puolestaan pohtinut väitöskirjassaan *Lasta suojele-massa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä* kotia ammatillisen toiminnan ympäristönä. Pelkästään se, että asiakkaat kutsuivat ammatilaisia kotiinsa, koettiin tutkimuksen mukaan merkinä siitä, että yhteistyö perheen kanssa on mahdollista. Se oli ikään kuin symbolinen lupaus. Kotiin pääseminen luo ammattilaiselle uusia edellytyksiä ja mahdollisuuksia jatkotyöskentelylle. Koti tuottaa rikasta ja elävää tietoa perheestä. Se tuo lisäulottuvuuden työlle, koska koti tuottaa aisteille erilaista informaatiota, jota voi nostaa esiin keskusteluissa perheiden kanssa. Kodin likaisuudesta voi tulkita tietoa, joka muuten vaatisi enemmän keskustelua ja aikaa. Kaikilla perheillä on omat lähtökohdat ja menneisyyden rakentama yhteinen kulttuuri, johon vaikuttavat sosiaaliset, koulutukselliset, taloudelliset ja fyysiset ominaispiirteet. Näiden ominaispiirteiden merkityksellisyys on helpointa tavoittaa perheiden kodeissa. Kotona työskentelyssä kuitenkin edetään perheen ehdoilla, ja myös keskustelu etenee perheen ehdoilla. Ammatilliset ikään kuin säätelevät keskustelunaiheita ja omaa toimintaansa niin, että he varovat loukkaamasta asiakkaita. Näin tapahtuu siksi, että kotona tapahtuvan työskentelyn tulkitaan vaativan erityisellä tavalla yksityisyyden kunnioittamista. Koti ympäristönä saattaa siis rajata ammattilaisten kykyä nostaa esiin keskustelua vaativia aiheita sekä määritellä niiden sävyjä. Tutkimuksessa nousee esiin tärkeä huomio, jonka mukaan lapsen suojelemisen tavoite olisi kyettävä pitämään selkeänä mielessä, kun työskennellään alati muuttuvissa tilanteissa eri henkilöiden kanssa kodin hyöriässä.

Uskonnollinen tausta ja kulttuuriset tavat tai arvot voivat näkyä perheiden kodeissa. Ne voivat nostaa ammattilaisessa esiin muun muassa negatiivisia tunteita, kuten epätoivo, paheksunta tai ihmettely (Reijonen 2005, 48). Vieraita tapoja kohdatessa nousee tärkeiksi asioiksi kunnioittaminen, kohtaaminen sekä suvaitsevaisuus. Halu ymmärtää monimuotoisuutta nähdään tärkeänä. (Vilén ym. 2010, 63.)

Johanna Hurtigin (2003, 119) mukaan kodeissa ammattilainen saa hyödyllistä tietoa kodista paikkana ja perheen olemuksesta. Tätä tietoa olisi muutoin vaikea saada. Kodin tarjoamat aistikokemukset, kuten hajut ja äänet, voivat antaa erityistä tietoa esimerkiksi alkoholinkäytöstä. Usein lastensuojelussa kotikäynnin tarkoituksena onkin kodin hyvyiden tai huonouden määrittelemine, ja kotioloja arvioidaan monelta eri kantilta (Forsberg & Auttonen-Vaaraniemi 2012, 147). Kotikäynnit mahdollistavat myös ilmapiirin ja arjen sujumisen havainnoinnin. Esimerkiksi päivärytmin, lasten arkeen liittyvien olosuhteiden sekä ruokailun sujumisen ja toteutumisen näkemine onnistuu, kun ammattilainen on

fyysisesti perheen kotona. Joillekin vaikeista asioista puhuminen voi myös olla helpompaa kotona, koska oma koti voi tuntua turvalliselta paikalta puhua. (Vilén ym. 2010, 218.)

Kotikäyntien sopiminen yhdessä lisää ammattilaisen ja perheen välistä luottamusta ja lisää kunnioittavaa ilmapiiriä. Luottamuksellisen suhteen syntyyn vaikuttaa myös ammattilaisen kohtelias käytös. Koti on perheen turvapaikka, ja tämä ammattilaisen tulisi aina muistaa. Kodin ja sen olosuhteiden arviointia tai havainnointia ei voi tehdä ilman perheen lupaa esimerkiksi tutkimalla kaappeja tai kulkemalla kodissa oma-aloitteisesti. Ammattilaisen olisi hyvä kertoa avoimesti havainnoistaan perheenjäsenille, jotta heillä on mahdollisuus kertoa asioista oma näkemyksensä ja jotta he tietävät, mitä ammattilainen ajattelee. (Vilén ym. 2010, 218–219.)

Voisi ajatella, että ammattilainen on perheiden kotona ikään kuin vieraana. Vaikka hän tekee työtään, odotetaan hänen käyttäytyvän kuin vieras. Joidenkin perheiden kanssa ammattilainen voi päästä läheiseksi, etenkin jos työskentely on kestänyt pitkään. Tällöin ammattilainen on edelleen vieras, mutta perheen kotona olemista voisi verrata tuttavain vierailuun. Tällaiseen tilanteeseen on mahdollista päästä avoimen ja luottamuksellisen suhteen avulla, ja tällöin on todennäköistä, että perhekin näyttää avoimemmin elämänsä ja arkeaan ammattilaisen ollessa läsnä. Vaikka arvioinnin ja kontrollin elementit ovat aina läsnä, on tällaisessa avoimessa ja tuttavallisemmassa suhteessa turvallisempaa olla oma itsensä ja avata aidosti kotinsa sekä arkensa kaikkine puolineen ammattilaiselle.

4 Vuorovaikutus

4.1 Vuorovaikutuksen merkitys ja osaaminen lastensuojelun perhetyössä

Vuorovaikutuksessa on kyse niin vaikuttamisesta kuin vaikutetuksi tulemisesta. Vuorovaikutuksen käsite pitää sisällään niin yksilöiden, yhteisöjen kuin kulttuurienkin välisen kommunikaation, ja vuorovaikutus voi olla vallankäyttöä, yhteistyötä tai sopimuksia ja sääntöjä, jotka ovat sosiaalisesti jaettuja. Vuorovaikutus ei siis aina ole pelkästään positiivista. Toisilla ihmisillä on paremmat valmiudet ihmisten kohtaamiseen kuin toisilla, mutta jokaisen tulisi näitä taitoja harjoitella, koska vuorovaikutustaidoissa ei voi koskaan tulla valmiiksi. (Mönkkönen 2018, 18–22.)

Kirsi Juhila (2004, 177–178) on pohtinut sosiaalityön vuorovaikutustutkimusta historian ja nykysuuntausten näkökulmasta. Myös Juhila nostaa esiin asiakkaan ja ammattilaisen kumppanuuden, joka on seurausta sosiaalityön uudenaikaisen asiantuntijuuden määrittelystä. Siinä asiakkaan tiedon arvostaminen sekä molempien yhdessä rakentama tieto korostuvat.

Donald Forrester, Sophie Kershaw, Helen Moss ja Laura Hughes (2008) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden kommunikaatiotaitoja lastensuojelutyössä. Tutkijat nimeävät kommunikaatiotaidot sosiaalityön perustekijöiksi, mutta ammattilaisten käyttämistä tai olemassa olevista kommunikaatiotaidoista on vain vähän tutkimusta. Tutkimus tehtiin analysoimalla 24 haastattelua sosiaalityöntekijän ja vanhempaa esittävän näyttelijän välillä. Tuloksissa nousi esiin, että useat sosiaalityöntekijät käyttivät suljettuja kysymyksiä avoimien useammin, mikä sai osan haastateltavista tuntemaan olevansa kuulustelussa. Tutkijat nostivat esiin myös empatian merkityksen haastattelun onnistumisessa. Sosiaalityöntekijöiden välillä oli suurta vaihtelua siinä, kuinka hyvin he onnistuivat saamaan haastateltavan sitoutumaan ja pitämään yllä positiivista suhdetta heidän kanssaan. (Forrester ym. 2008.)

Ammatillisuus ja vuorovaikutustaidot ovat ammattilaisen kompetenssin keskeisiä elementtejä. Syvät vuorovaikutustaidot ja kohtaamisen taito ovat perhetyössä ammattilaisen osaamisvaatimuksia. (Myllärniemi 2007, 30; Vilén ym. 2010, 64; Mäkisalo-Ropponen

2012, 7.) Myllärniemen (2007, 30) mukaan vuorovaikutus perheen ja ammattilaisen välillä on perhetyön toteuttamisen tärkein keino. Jotta ammattilainen voi käyttää ammattitaitoaan asiakkaan hyväksi, tulee hänellä olla riittävän tasoista vuorovaikutusosaamista. Pelkkä vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan tee työntekijästä alan ammattilaista. Vuorovaikutusosaaminen koostuu eettisten periaatteiden soveltamisen, toisen ihmisen kunnioittamisen, prosessimaisen ymmärryksen rakentamisen sekä hyvien vuorovaikutuselementtien tunnistamisen taidoista. (Mönkkönen 2007, 28–31.) Oman käytöksen ja käyttäytymisen reflektointi on tärkeää, jotta ammattilainen pystyisi erottamaan omat tunteensa ja käytösreaktionsa. Toisinaan eteen tulee tilanteita, jotka nostavat ammattilaisissa pintaan monenlaisia tunteita, negatiivisiakin. Se haastaa kyvyn toimia objektiivisesti ja ammattilaisena. Tunteiden ja reaktioiden läpikäynti vahvistaa ammattilaista siten, että asiakkaan kohdatessa hankalia tunteita ammattilainen pystyy kuljettamaan asiakasta niiden läpi.

Ammatillinen vuorovaikutus ja sen näkeminen kokonaisvaltaisena toiminnan prosessina on erityisen tärkeää, kun ammattilainen tukee perheitä heidän oman arkensa toimijoina. Tasavertainen kohtaaminen sekä asiakaslähtöisyys ovat usein asiakastyössä korostettuja vaatimuksia, ja palveluammattissa näiden toteuttaminen onkin melko helppo toteuttaa ystävällisellä asenteella ja kiinnostuksella asiakasta kohtaan. (Mönkkönen 2018, 16.) Asiakkaiden oma historia, kokemukset ja arvot voivat olla hyvin ristiriitaisia suhteessa ammattilaisen vastaaviin. Näin esimerkiksi silloin, kun kyse on vaikkapa päihdeasiakkaista. Asiakas saattaa kantaa mukanaan häpeää ja ulkopuolisuutta. Hänen omanarvontuntonsa voi olla pohjamudissa.

Ammattilaisen tulisi siis luoda vuorovaikutukseen heti hyväksyvä ja empaattinen ilmapiiri, jotta asiakas voi tulla kohdatuksi ihmisenä, joka hän ongelmien takana on. Voikin siis todeta, että tuo kohtaaminen sisältää mahdollisuuden toiselle osapuolelle kasvojen säilyttämiseen ilman häpeää. Talentian (2017) eettisissä ohjeissa ammattilaisten halutaan toimivan ihmisoikeuksien ja ihmisarvon puolesta arvioidessaan ja suunnitellessaan omaa toimintaansa (Arki, arvot ja etiikka 2017, 3).

Luottamuksellisen suhteen ammattilaisen ja asiakkaan välille mahdollistavat vuorovaikutus ja dialogisuus, ja ne ovatkin ensiarvoisen tärkeitä työskentelyn etenemisen kannalta ja jotta asiakas voisi hyötyä hänelle tarjotusta palvelusta. Vuorovaikutus on luonteeltaan intersubjektiivista eli ihmisen kanssa olemista ja hänen kokemuksiinsa liittymistä.

Perheiden kokemuksia tutkitaan ja koetaan yhdessä, jolloin mieli ja sydän kohtaavat. (Hänninen & Poikela 2016, 155; Pihlaja 2016, 8.)

Suhteessa perheisiin ammattilaisilla on enemmän valtaa asiantuntijana, viranomaisena ja palveluntuottajana. Tämän takia ammattilaisella on myös enemmän vastuuta. Vuorovaikutuksen myönteinen tunneilmasto nähdään kuuluvaksi ammattilaisen vastuulle, ja tähän vastuuseen kuuluu myös arkojen asioiden sekä tunteiden käsittely ja esiin nostaminen. Arvostava kohtaaminen, myötätunto, empatia ja perheiden kuuleminen antavat mahdollisuuden myös ristiriitaisten tunteiden ja vaikeiden asioiden kohtaamiselle ja käsittelylle. Ammattilaisen vastuusta huolimatta molemmat, niin perhe kuin ammattilainenkin, vaikuttavat vuorovaikutuksen tunneilmastoon. (Hänninen & Poikela 2016, 151, 154–155.)

Vuorovaikutussuhteissa on tärkeää, että kohtaaminen tapahtuu tässä ja nyt. Osapuolten välinen kommunikointi ja luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen edellytysten huomioiminen ovat olennainen osa vuorovaikutuksen rakentumista. (Jokinen 2016, 147.) Vuorovaikutukseen vaikuttavat aina molemmat osapuolet, joten jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen. Tämän takia kaikkiin ihmisiin tai tilanteisiin ei voi soveltaa samoja menetelmiä. (Mönkkönen, 2018, 19.) Vuorovaikutus kotona tehtävässä työssä koostuu eettisistä periaatteista, sensitiivisyydestä sekä arjen realismista (Hurtig 2003, 134).

Tunne- ja vuorovaikutustaitojen opettelu eli sosioemotionaalinen oppiminen onnistuu esimerkiksi muilta ihmisiltä saadun mallin avulla. Sosioemotionaalisen oppimisen tarkoituksena on omaksua ja soveltaa erilaista tietoa ja erilaisia taitoja ja asenteita. Oppiminen on prosessi, joka mahdollistaa ammattilaisen kehittymisen ihmisten sosiaalisen ja psykisen hyvinvoinnin tukemisessa. (Talvio & Klemola 2017, 18.)

Sosiaalityön näkökulmasta hyvät kommunikaatiotaidot ovat olennaisessa roolissa. Hyvä kommunikaatio on esimerkiksi empaattista ja tarkoituksenmukaista keskustelua mutta myös kuuntelemista. Keskustelemalla asiakkaiden kanssa saadaan kerättyä tietoa ja voidaan tunnistaa ongelmia. Näin voidaan tehdä arviointia ja oikeita päätöksiä. Keskustelu siis luo pohjan niille päätöksille, joita jatkossa tehdään. Sosiaalialan ammattilaisen kommunikaatiotaidoissa korostuvat kyky kuunnella tarkasti, oikeiden kysymysten kysyminen ja selkeiden neuvojen antaminen. Näiden avulla olennaisimpien yksityiskohtien poimiminen keskustelusta helpottuu. (Hall ym. 2014, 1.)

Luottamuksellisessa suhteessa arat asiat voidaan sanoa ääneen ja asioista voidaan olla eri mieltä. Myös epäilyt salailusta tai valehtelusta uskalletaan sanoa ääneen, mikäli asiakkaan ja ammattilaisen välillä vallitsee luottamus. (Järvinen ym. 2012, 21.) Arvostava kohtaaminen, läsnäolo, asiakkaan kuuleminen sekä myötätunnon ja empatian osoittaminen voivat mahdollistaa ristiriitaistenkin tunteiden ja vaikeiden asioiden kohtaamisen ja käsittelyn.

Autetuksi tulemisessa merkityksellistä on se, millaisena asiakas kokee vuorovaikutussuhteen työntekijän kanssa. Tutkimustuloksista on nähtävissä, että positiivinen kokemus vuorovaikutussuhteesta työntekijän kanssa saa asiakkaan kokemaan elämäntilanteensa parantuneen. Tutkimukset osoittavat myös, että niistä asiakkaista, jotka olivat saaneet myönteisen kokemuksen vuorovaikutuksesta, vain pieni osa näkee tilanteensa heikenneen. Elämäntilanteen muutos ja työn vaikuttavuus on siis tutkimustulosten mukaan suoraan yhteydessä kokemukseen vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa. Toimivan asiakassuhteen perustana voidaan siis nähdä niin vuorovaikutus ja yhteistyö kuin asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tarpeiden tai elämäntilanteen tavoittaminen keskustellen. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 662, 658.)

Palsanen & Kääriäinen (2015, 197) nimeävät vuorovaikutuksen asiakassuhteessa myös merkittäväksi toimintaa kannattelevaksi tekijäksi. Puutteellinen vuorovaikutus tai ammattilaisen heikot vuorovaikutustaidot voivat siis tutkimustulosten mukaan nousta esteeksi asiakkaan auttamiselle. Kun tarkastelun kohteeksi on otettu asiakkuutta kuvaavat muuttujat, elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä niillä, joilla oli positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta. Onnistuminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa näyttää siis tukevan asiakkaan tilanteen positiivista muutosta. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 664, 666.)

Ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisessa on olennaista ihmisyyys, kanssakulkeminen ja lähimmäisenä oleminen. Kun elämäntilanne on kriisiytynyt, ihminen kaipaa eniten sitä, että joku kuuntelee hänen elämäntarinaansa pelästymättä ja ennen kaikkea perääntymättä. Kun toinen ihminen on elämäntilanteessa, jossa tarvitsee tukea, voi työntekijän olla haastavaa olla tekemättä mitään. Joskus työntekijän ymmärrys siitä, että olennaisinta on oleminen eikä tekeminen, voi hämärtyä. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa, että sosiaalityön ydintekeminen on läsnä olemista, kuuntelua ja välittämistä. (Mattila 2007, 33–34.)

Suomalaisen vuorovaikutustutkimuksen keskeinen vaikuttaja Kaarina Mönkkönen (2018, 16) kirjoittaa, että asiakaspalvelualalla korostuu asiakaslähtöisyys ja kohtaaminen, joka on tasavertaista. Hänen mukaansa sosiaalialalla on haastavampaa toteuttaa näitä teemoja verrattuna palvelualaan, koska sosiaalialalla on aina mukana tietynlainen kontrolli ja tuki. Hän myös pohtii, sulkeeko kontrolli asiakaslähtöisyyden pois. Kaarina Mönkkösen (2002, 12) mukaan tapamme olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa on tiiviisti sidoksissa kulttuuriin ja historiaan, ja tästä syystä se nähdään muuttuvana. Mönkkönen on väitöskirjassaan *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys* (2002) tutkinut vuorovaikutusta dialogisesta näkökulmasta.

Mönkkönen (2002, 20) on pohtinut ihmissuhdealan työkäytänteitä ja luokitellut kolme vuorovaikutusorientaatiota. Näistä ensimmäinen on asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio, jossa ammattilainen määrittelee asiakkaiden toiminnan sekä hallinnoi vuorovaikutusta. Asiantuntija toimii opittujen teorioiden ja rutiinien mukaan, mistä puuttuu luova toiminta ja herkkyys huomioida toista. Tällainen asiantuntijavalta pitää osapuolten näkemykset erillään, ja riskinä on tehdä vääriä päätelmiä. Toisaalta asiantuntijavallalle on myös joissakin tilanteissa välttämätön tarve. Mönkkönen esittää, että asiantuntijakeskeisyyden tulee aina olla kriittisen pohdinnan kohteena, koska työ, jota tehdään, koskee ihmisten ongelmia. Käsitys asioista ei voi olla vain asiantuntijakeskeisesti määriteltyä, koska asiakkaan oman kokemuksen ja asiantuntijuuden ohittaminen ei edistä luottamuksen rakentumista tai aktivoi muutostyöhön. (Mönkkönen 2002, 55; Mönkkönen 2001, 436–438.)

Asiakaskeskeinen orientaatio painottaa asiakkaan kunnioittamista sekä hänen tarpeitaan ja niiden huomioon ottamista. Asiakasta kunnioitetaan ja rohkaistaan olemaan oman elämän aktiivinen toimija. Tässä orientaatioissa on uhka sille, ettei molempien osapuolien osaaminen nouse esiin. Tämä voi johtaa myös ammattilaisen vastuun ja tiedon unohtamiseen. Vaikka sosiaalityön tavoite on korostaa asiakkaan omia toiveita, ne eivät kuitenkaan voi ainoina seikkoina ratkaista tilanteita, vaan ammattilaisten asiantuntijuuden ja sen mukanaan tuoman tiedon ja osaamisen olisi tärkeää olla mukana. (Arnkil & Seikkula 1995, 123–124, Mönkkönen 2002, 55–56, Mönkkönen 2007, 63–64.)

Dialoginen orientaatio korostaa tasavertaista keskustelevaa suhdetta, jossa tietoa tuotetaan vuorovaikutuksen avulla (Mönkkönen 2002, 3). Keskustelussa ei analysoida tilannetta vaan ollaan tasavertaisia osallistujia. (Mönkkönen 2002, 57). Asiakas kykenee

tuomaan omat näkemyksensä ammattilaisen näkemyksien rinnalle, ja yhdessä luodaan uutta tietoa. Tällöin kumpikin osapuoli saa vaikuttaa tilanteeseen. (Mt. 2002, 57–58, 87.)

Sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutus on työn väline, ja sen tavoitteena on tuottaa asiakasta kuuntelevaa ja osallistavaa palvelua (Hänninen & Poikela 2016, 151). Sosiaalityössä haasteeksi voi muodostua se, että alalla korostetaan asiakkaan osallisuutta, mutta ongelmien luonne vaatii usein suoraa puuttumista. Suora puuttuminen voi vaikeuttaa luottamussuhteen muodostamista. (Mönkkönen 2018, 16.) Lastensuojelutyö voidaan nähdä vaativana vuorovaikutustyönä, jonka avulla yritetään turvata lapsen etu auttamalla koko perhettä. Koska lastensuojelun kontekstissa oleva työ on yhtä aikaa tukea ja kontrollia, näiden molempien läsnäolo vaikuttaa kaikkeen vuorovaikutukseen.

Asetelma on haastava, ja juuri siitä syystä työn onnistuminen edellyttää toimivaa vuorovaikutusta perheenjäsenten kanssa. Perheiden ja niiden jäsenten kunnioittaminen ja aito kuuleminen nähdään tärkeänä osana lastensuojelutyötä. Tuki ja kontrolli olisi hyvä saada yhdistettyä arvostavan vuorovaikutuksen avulla huolenpidoksi. Arvostavan vuorovaikutuksen avulla voidaan saavuttaa tilanne, jossa ammattilainen voi olla perheelle avuksi, vaikka perhe ei luottaisikaan ammattilaiseen tai olisi yhtä mieltä intervention tarpeellisuudesta. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 22.)

Perhetyö on ihmissuhdetyötä, jota tehdään lähellä kaikkia perheenjäseniä. Työ tapahtuu yksityisellä alueella, yleensä perheiden kotona. Perhetyön intervention kohde on suhde. Ammattilainen on itse osapuoli tehdessään vuorovaikutus- ja suhdetyötä, jonka avulla hän yrittää vaikuttaa perhesuhteisiin. Ammattilaisen tehdessä perhetyötä hän havainnoi, miten hänen oma toimintansa vaikuttaa tai muuttaa toisen toimintaa. Vuorovaikutustyössä toisen toimintaa ei voi määrätä, mutta oman toiminnan muutoksilla voi vaikuttaa toisen osapuolen toimintaan. Jos ammattilainen pääsee lähelle jokaista perheenjäsentä luomalla luottamuksellisen suhteen heihin, vaikuttavuus perhetyössä paranee. Auttaminen ja tuki vaikean tilanteen yli pääsemiseksi voi kuitenkin vaatia riittävän etäisyyden pitämistä perheenjäsenistä. Reflektointi nähdään hyvänä keinona pohtia, miten lasta autetaan ja miten työskentely etenee. (Heino 2008, 48.)

Vastentahtoisesti lastensuojelun asiakkuuteen joutuminen voi aiheuttaa perheissä motivaation puutetta, ja tämä voidaankin nähdä lastensuojelun perhetyön suurimpana haasteena. Lastensuojelun perhetyön onnistuminen vaatii sen, että perheen vanhemmat

haluavat ja kykenevät ottamaan vastaan apua. (Myllärniemi 2007, 45–46.) Vuorovaikutuksen avulla voidaan yrittää luoda tilanne, jossa perheen kaikki jäsenet tunnistavat muutostarpeita ja huomaavat omat voimavaransa. Perhetyön onnistumisen kannalta nähdään tärkeänä, että perhe löytää heille sopivat keinot muutoksen tavoitteluun ja sen myötä oman hyvinvoinnin lisäämiseen. Joyce Lishman (2009) kuvailee ohuen rajan sanomalla, että asiakkaan tunne omasta elämästä voi olla hyvin kaoottinen kriisien keskellä, eikä hän välttämättä näe ratkaisua tilanteeseensa. Ammatillaisen olisi siis hyvä saada luotua tunnetila, jossa hän empaattisesti kohtaa asiakkaan, ymmärtää tätä mutta ei luisu asiakkaan tunteisiin mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus saada kokemus, että ratkaisu on löydettävissä ja hän selviää kriiseistään. (Lishman 2009, 84.)

4.2 Dialogisuus

Meaningful and authentic dialogue disrupts the hierarchical temptation to overly demarcate between the professional expert who "is the subject who knows" and the lay client who "is the subject who needs" (Garavan 2013, 13).

Lastensuojelun perhetyö on muutostyötä, ja on tärkeää, että tätä työtä tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa. Nostamme tutkielmassamme esiin dialogisuuden, koska koemme, että dialogisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen avulla niin ammatillaisen kuin asiakkaidenkin äänet tulevat kuuluviin. Mielestämme vuorovaikutuksessa tärkeää ei ole ainoastaan puhuminen tai kuunteleminen, vaan myös dialoginen, yhteistä ymmärrystä tavoitteleva vastavuoroisuus. Dialogisella otteella ammattilainen myös toteuttaa eettistä lähestymistapaa toimiessaan asiakkaiden kanssa.

Vilén ym. (2010, 77) esittävät, että dialoginen, vastavuoroinen kohtaaminen on eettisten periaatteiden tuomista käytäntöön. Eettisten lähtökohtien näkökulmasta katsottuna ammattilaisten ja asiakkaiden kokemus jaetusta asiantuntijuudesta sekä arvostuksesta toista osapuolta kohtaan voidaan nähdä edellytyksenä sille, että vuorovaikutus onnistuu ja mahdollinen dialogi syntyy. Yksi olennainen elementti dialogisessa vuorovaikutuksessa on vastavuoroisuus. Vastavuoroisessa dialogissa kaikki osapuolet pääsevät luomaan tilanetta ja kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun. Jokaisella

osapuolella on oikeus ilmaista ajatuksiaan, tunteitaan ja mielipiteitään. Ammatilaisen ja asiakkaan välisessä suhteessa tällä rakennetaan molemminpuolista ymmärrystä, joka ei etene yksin ammatilaisen eikä asiakkaan ehdoilla. Dialogi ei ole sama asia kuin keskustelu. Dialogi ei ole vain puhetta, kuuntelemista tai keskustelua vaan paljon enemmän. Se on yhdessä vaikuttamista, ei vain toisen ymmärtämistä. (Pyhäjoki 2005, 35; Hyttinen 2015, 23; Mönkkönen 2018, 108–110, 112.)

Sosiaalityössä pitäisi pyrkiä auttamaan ja tukemaan ihmistä olemaan täysin oma itsensä hänen itsensä määrittelemänä. Tähän haasteeseen dialoginen lähestymistapa on omiaan vastaamaan. Sosiaalityö on perinteisesti keskittynyt asiakkaiden tarpeiden arviointiin ja interventioon. Dialogisuus voisi olla erinomainen tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, ja tätä ajatusta on johdettu niin teorioista kuin käytännöstäkin. Dialogin ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata puuttumisen elementtiä sosiaalityössä. Sen sijaan dialogin avulla voidaan saavuttaa yhdessä sovittujen toimien toteutuminen. (Garavan 2013, 8–9.) Haasteiden ja muutostarpeiden läpikäyminen perheen kanssa yhdessä auttaa määrittelemään juuri sellaisia tavoitteita, jotka on mahdollista toteuttaa. Kuten jo aikaisemmin on mainittu, muutoksen täytyy lähteä aina ihmisestä itsestään.

Jukka Pyhäjoen (2005, 72) mukaan dialoginen kohtaaminen on ennen kaikkea asenne ja tapa suhtautua ihmisiin eikä niinkään yksittäinen tekniikka. Jotta dialoginen kohtaaminen mahdollistuisi, tulisi ammatilaisen ikään kuin sovittaa itsensä perheen kieleen. Dialogisuudella, joka ei ole tekniikka vaan asenne, ammatilaisen on mahdollista kehittää omaa persoonallisuuttaan (Väisänen ym. 2009, 9). Dialogisuus on tapa saavuttaa ja toteuttaa ihmisyyttämme, ja se on eettistä ja yhteistyöhön perustuvaa. Dialogiseen työskentelyyn kuuluu ammatilaisen aito sitoutuminen toisen ihmisen elämään ja ääneen. (Garavan 2013, 19.)

Dialogisessa työskentelyssä sekä ammatilainen että asiakas ikään kuin antavat oman ymmärryksensä ja asiantuntijuutensa yhteiseen käyttöön. Asiakkaan rooli on tulkita arkeaan ja avun merkitystä arkeensa. Ammatilaisen rooli on tarjota ammatillinen osaamisensa tulkintojen pohjaksi asiakkaalle. Jotta tällainen toiminta onnistuisi, tarvitaan luottamuksellinen suhde ammatilaisen ja asiakkaan välille. (Hänninen & Poikela 2016, 154.) Asiakas on kanssatoimijana eikä vain toimenpiteiden kohteena dialogisessa, jaetussa asiantuntijuudessa (Hänninen & Poikela 2016, 158; Jokinen 2016, 147).

Dialogi perustuu kaikkien osapuolten tasa-arvoiseen suhteeseen, ja oleellista dialogissa on merkitysten sekä kokemusten keskinäinen suhde. Merkityksiin sisältyy paljon tunteita, ja dialogissa onkin tärkeää päästä puhumaan todellisista kokemuksista sekä tunteista, joita niihin liittyy. Osapuolten mahdollisuus osallistua dialogiin omista ainutlaatuisista lähtökohdistaan on tärkeää, kuten myös se, että osapuolet oppivat ymmärtämään toisten näkökulmia. Vapaan ja kokeilevan dialogin kautta voidaan parhaimmillaan saavuttaa uusia ideoita tai ratkaisumalleja. (Alhanen 2016, 52, 77.) Pyhäjoen (2005, 71) mukaan kunnioitus, ei niinkään menetelmät, on perustana kaikelle auttamiselle. Vastavuoroinen prosessi tunnistaa asiakkaan tulkintojen, merkityksien ja tunteiden tärkeyden keskeisenä osana prosessia.

Dialogi voi käantäy myös alistavaksi. Yliymmärtäminen, puolesta tekeminen ja riippuvuuden luominen ovat perheitä passivoivia ja alistavia tapoja toimia. Vaikka ammattilaisen tarkoitusperät olisivatkin hyvät, voi hän tahtomattaan aiheuttaa kärsimystä. (Vilén ym. 2010, 63.) Lastensuojelun perhetyössä tämä voi näkyä niin, että ammattilainen tekee perheen eteen liikaakin. Kokemuksemme mukaan yksi suurimmista riskitekijöistä alistavalle dialogille on ammattilaisen halu pelastaa asiakkaita. Pelastajamentaliteetti voi ajaa tilanteisiin, joissa ammatillisuuden rajat hämärtyvät ja tunne vie mukanaan. Esimerkkinä toimii tilanne, jossa ammattilainen käyttää perheeseen henkilökohtaisia taloudellisia ja vapaa-ajan resurssejaan. Säälän tunteet ja halu auttaa tilanteessa, jossa perheellä on taloudellisia vaikeuksia, ei kuitenkaan saisi missään tapauksessa johtaa siihen, että auttamisen toivossa ammattilainen käyttää asiakkaaseen omia resurssejaan.

Empaattisuuden ja ymmärtämisen muuttuminen sääliseksi tai auttamisen muuttuminen puolesta tekemiseksi eivät lisää perheiden osallisuutta tai toimintakykyä (Pyhäjoki 2005, 76). Lishmanin (2009, 49) mukaan ammattilaisten tulisi huomioida jokaisessa asiakas-kohtaamisessa omien aiempien tulkintojen ja kokemusten merkitys, jotta kohtaaminen ei olisi stereotyyppinen. Ammattilainen voi ajatella tietävänsä, mitä perheet tarvitsevat tai miltä heistä tuntuu, mikäli hän on peilannut tilanteita omasta kokemusmaailmastaan. Mikäli ammattilainen ohjaa asioita siihen suuntaan, jonka itse kokee oikeaksi ja jättää perheen yksilöllisyyden huomiotta, muuttuu dialogi alistavaksi. Sosiaalialalla ammattilaisen tulee aina muistaa valta-asemansa asiakkaaseen nähden. Valta ja vallankäyttö näkyvät monella eri tavalla, ja se voidaan nähdä joko positiivisena tai negatiivisena. Negatiivinen vallankäyttö on toisen kontrolloimisesta. Valta voidaan nähdä positiivisena, mikäli sitä

käytetään edistämään perheen elämää. (Lishman 2009, 49; Vilén ym. 2010, 69; Raatikainen 2015, 89–92.)

Ammattilaisen vahvat ennakkokäsitykset asiakkaasta ja näiden ennakkokäsitysten vaikuttaminen työhön tai kohtaamiseen ovat myös alistavaa dialogia. On mahdollista, että asiakas tuntee epäonnistuneensa tai tulleen arvostelluksi, mikäli hän ei toimi sen suuntaisesti, mitä ammattilainen odottaa. (Vilén ym. 2010, 63.) Dialogista keskustelua ei synny, mikäli ilmassa on ennakkoluuloja tai varautuneisuutta (Väisänen ym. 2009, 17). Auttamistyön perustana Pyhäjoen (2005, 71) mukaan on ihmiskäsitys sekä kunnioittava kohtaaminen. Ammattilaisen tehtävänä on mahdollistaa asiakkaan sisäinen dialogi, jonka johdosta asiakkaalla itsellään on mahdollisuus vaikuttaa muutokseen (Uusimäki 2015, 169).

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävämme on selvittää kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla, miten aineistossa tuodaan esiin vuorovaikutusta edistävät tai estävät asiat. Lisäksi haluamme selvittää aineistostamme, esiintyykö tutkimuksissa keinoja, joiden avulla vuorovaikutuksen onnistumista voi tukea lastensuojelun perhetyössä, kun koti on kontekstina. Koti on jokaisen ihmisen yksityinen alue, jossa on lupa olla oma itsensä (Ks. Kainlauri 1998). Kodin muutuksessa työskentelypaikaksi nousee perheenjäsenille esiin ristiriitainen tilanne suhteessa omana itsenä olemiseen ja kodin vapauteen. Ulkopuolisen ihmisen antamat arviot, ohjeet ja selvittelyt tulevat intiimiksi koetulle alueelle, ja riski vuorovaikutuksen komplikaatioille on merkittävä. Tutkimustehtävänä haluamme myös selvittää, mitä ovat ne tekijät, joilla vuorovaikutuksen saisi tässä herkässä tilanteessa toimimaan mahdollisimman hyvin. Haluamme selvittää, miten vuorovaikutus näyttäytyy silloin, kun perheet tai asiakkaat ovat tuen ja kontrollin viitoittamassa suhteessa ammattilaisiin. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä yhteen kansainvälistä tutkimusta ja luoda sen avulla tietoa suomen kielellä, sillä sitä on saatavilla verrattain vähän.

Tutkimuskysymyksemme on:

Millaisia vuorovaikutussuhdetta edistäviä tai estäviä tekijöitä tutkimuksessa kuvataan?

Tutkielmamme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Valitsimme tutkielmaan aineistoksi kirjallisuuskatsauksella löytyviä tieteellisiä tekstejä, joita hyödynnämme vastatessamme tutkimuskysymykseen. Aineistonhaun eri vaiheet raportoimme tarkasti, joten tutkielma on toistettavissa samanlaisin tuloksin. Esiymmärrystä tutkimusaiheesta olemme saaneet tehtyämme kandidaatintutkielman syksyllä 2020 aiheesta vuorovaikutus ja dialogisuus tehostetussa perhetyössä ammattilaisen näkökulmasta. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla tarkoituksemme oli perehtyä sellaiseen kansainväliseen ja kotimaiseen tutkimuskirjallisuuteen, jossa vuorovaikutusta tarkastellaan kotona tehtävän lastensuojelutyön näkökulmasta. Suomalaisten tutkimusartikkelien vähäinen määrä perustelee kuvailevan kirjallisuuskatsauksen valintaa tutkielman menetelmäksi.

Rajasimme tutkimusaiheen kotiin vietävään lastensuojelun perhetyöhön, joka edellyttää lastensuojelun asiakkuutta (LSL). Kotona tehtävä perhetyö on intensiivistä ja tavoitteellista, ja sen avulla pyritään vaikuttamaan perheiden haasteisiin ja muutostarpeisiin yksilöllisesti. Tutkielmassa tarkastelun ulkopuolelle jää ammattilaisten ja lasten välinen vuorovaikutus. Tarkastelemme aihetta vanhemman ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta, koska perhetyössä vuorovaikutus rakentuu usein aikuisen ja ammattilaisen välille.

Päädyimme valitsemaan kansainvälistä aineistoa, koska mielestämme tutkimus olisi voinut vääristyä tulosten osalta, jos aineisto olisi vain kattanut kotimaista tutkimusta. Suomalainen kotona tehtävä lastensuojelutyö poikkeaa kansainvälisestä työstä esimerkiksi niin, että käsite intensiivinen perhetyö on hyvin kotimainen käsite. Lisäksi eroavaisuuksia löytyy organisaatioiden toiminnasta ja siitä, miten lastensuojeluasiakkuus määritellään. Emme halunneet, että aineisto olisi käsittänyt vain kotimaisen, tietyn kohderyhmän tai alueen tutkimusta. Uskomme, että kansainvälinen tutkimus antaa luotettavamman ja yhtenäisemmän käsityksen vuorovaikutuksesta perheiden kanssa heidän kotonansa.

5.2 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksella luodaan lähtökohtia uudelle tutkimukselle. Kirjallisuuskatsausta voi myös kuvailla ”tutkimuksena tutkimuksesta”. Kirjallisuuskatsauksissa on olemassa erilaisia suuntauksia, esimerkiksi review-tutkimus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi (Kallio 2006; Johansson ym. 2007; Aveyard 2010; Salminen 2011, 4, 6).

Eroista huolimatta kaikille suuntauksille yhteistä on aiemmista tutkimuksista tehdyt päätelmät. Tavoitteena kirjallisuuskatsauksessa on luoda synteesi tutkimusaineistosta. Tällä tarkoitetaan sitä, että kootaan kaikki ”tieteenpalaset” yhteen. Näitä tieteellisten löydösten palasia voi verrata vaikka tilkkutäkkiin. Yleiskatsauksen tavoitteena on saada tutkittavasta aiheesta kokonaiskuva. (Kallio 2006, 19.)

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on laajin kirjallisuuskatsauksen muoto. Aineistoksi kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa voidaan valita kvantitatiivisia, kvalitatiivisia ja teoreettisia tutkimuksia. Kuvailevalla kirjallisuuskatsauksella voidaan saavuttaa tutkimusaiheesta

kokonaisvaltainen ymmärrys, ja sen avulla voidaan tuoda tietoa yhteen, jolloin aiheesta voi saada laajemman käsityksen kuin vain yhden tutkimuksen lukemalla. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla tutkimusaihetta voidaan tarkastella usean eri tutkimuksen kontekstissa. (Aveyard 2010, 5–7, 22.)

Kirjallisuuskatsaus tutkimuksena voidaan jakaa yleisellä tasolla kartoittavaan, kuvailevaan ja selittävään tutkimukseen. Se, keskitytäänkö tutkimuksessa käsitteisiin, metodeihin vai teorioihin määrittää tutkimuksen luonteen. Aineistosta voidaan etsiä myös samankaltaisuuksia tai erilaisuuksia, tai kirjallisuuskatsauksella voidaan kartoittaa käsiteltävän aiheen nykytilaa tai tutkimuksen tulevaisuuteen liittyviä haasteita. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena voi siis olla esimerkiksi ilmiön kuvaileminen tai sen kriittinen tarkastelu tai ilmiöstä puuttuvan tiedon tunnistaminen. (Macdonald 2003, 3; Whittemore & Knalf 2005, 546–547; Kallio 2006.)

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on kuvata rajatusti, jäsennetysti sekä perustellusti tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuskysymys ohjaa koko tutkimusprosessia, ja tutkimuskysymykseen vastataan esimerkiksi yhdistämällä tai vertailemalla valikoitua aineistoa. Tuloksia tarkastellaan suhteessa niin kontekstiin kuin eettisiin ja luotettavuuskysymyksiin. (Kangasniemi ym. 2013, 25.)

Kun tutkijat ratkaisevat tutkimusongelmia, heidän tulee tietää, mikä on teorioiden, aineistojen ja menetelmien tarkoitus tutkimusprosessissa. Tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi valitaan ensin aineisto sekä menetelmät, joiden avulla tutkimusongelmaan voidaan saada vastaus. Tällä varmistetaan se, että tutkimuksen lähtökohtana toimivat tutkimuksen erityispiirteet ja vastaukset eikä vain tietty metodologia, johon tutkija kiinnittyy. (Räsänen ym. 2005, 10.)

Ensimmäiseksi kirjallisuuskatsauksessa laaditaan tutkimussuunnitelma, joka ohjaa jokaista kirjallisuuskatsauksen vaihetta. Tutkimuskysymykset määritellään täsmällisiksi, ja kirjallisuuskatsauksella pyritään vastaamaan näihin kysymyksiin. Sisäänotto- ja poissulkukriteerien valinta ja perustelu on seuraava vaihe. Tämän jälkeen aineistoa haetaan tarkkaan valituilla hakutermeillä. Sisäänotto- ja poissulkukriteerien avulla aineistoa käydään läpi, kunnes jäljelle jää aineisto, joka vastaa parhaiten tutkimuskysymyksiin. Kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää arvioida kriittisesti eri vaiheita, jotta voidaan arvioida katsauksen avulla saadun tiedon luotettavuutta. (Johansson ym. 2007, 47–53.)

Koska kirjallisuuskatsauksessa jokainen vaihe määritellään ja kirjataan tarkasti, vähenevät virheiden mahdollisuudet. Tämä myös tekee kirjallisuuskatsauksesta oman tutkimusmetodinsa. Ilman tutkimusprosessin tarkkaa kuvausta luotettavuutta ei voida varmistaa. Kirjallisuuskatsauksen tuleekin olla toistettavissa ja läpinäkyvä. Tutkija kokoaa tutkimustulokset synteetiksi, jonka tarkoituksena on tarjota tutkittavasta aiheesta yhteenveto. (Macdonald 2003, 3–4; Johansson ym. 2007, 45; Aveyard 2010, 19.)

Tutkimustulosten luotettavuuteen voi vaikuttaa tapa, jolla aineistoa haetaan. Esimerkiksi vain yhtä hakutapaa käyttämällä voi joitain olennaisia tutkimustuloksia jäädä pois. Tutkijan on myös syytä tiedostaa, että merkittäviä tutkimustuloksia sisältävät tutkimukset julkaistaan helpommin kuin tutkimukset, joiden tulokset ovat negatiivisia tai eivät niin merkittäviä. (Macdonald 2010, 25.) Esimerkiksi systemaattiset kirjallisuuskatsaukset keskittyvät vain tietyn tyyppisten tutkimusten tuloksiin, mikä voi rajoittaa tutkimusaiheen syvempää ymmärtämistä. (Whittemore & Knafl 2005, 546–547; Macdonald 2010, 25.)

Kandidaatintutkielmaa tehdessämme huomasimme, että kodin erityisyyttä työskentelyympäristönä ja suhteessa vuorovaikutussuhteiden luomiseen on tutkittu varsin vähän. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla meidän oli mahdollista tuoda näkyväksi jo olemassa olevaa tutkimusta mutta myös tarvetta tarkemmalle tutkimukselle.

5.3 Aineiston hankinta

Huolellinen ja tarkka aineiston hakustrategia auttaa varmistamaan, että kirjallisuuskatsauksen kannalta tärkeät tutkimukset, artikkelit ja kirjallisuus löytyvät parhaiten. Jotta voidaan parhaiten vastata tutkimuskysymykseen, tehdään systemaattinen etsintä. Tällä tarkoitetaan sitä, että päätetään, minkä tyyppistä kirjallisuutta etsitään. Hakustrategia tulee dokumentoida hyvin, jotta jollakin toisella tutkijalla on mahdollista suorittaa tismalleen samanlainen haku. Katsaus on luotettavampi ja pätevämpi, kun haku voidaan toistaa. (Johansson ym. 2007, 49–51.)

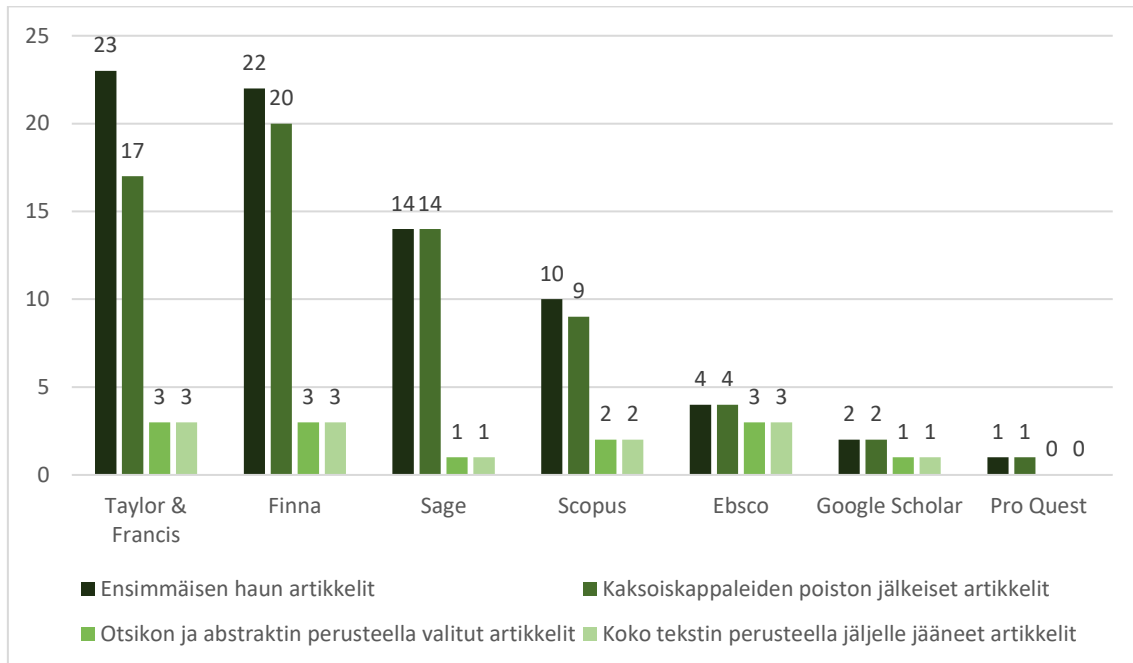
Paras kokemus tiedonhausta löytyy kirjasto- tai informaatioalan asiantuntijoilta. Tiedonhaun ohjausta liittyen tähän tutkimukseen saimme Lapin yliopiston kirjaston tiedonhaun asiantuntijoilta sekä chatissa että tapaamisilla kasvokkain.

Hakukoneiden valinnassa käytimme yliopiston kirjaston sivuilta löytyvää esittelysivua. Sivusto listaa kotimaisten ja kansainvälisten artikkelien tietokantoja. Aloitimme haun tekemisen kehittämällä hakusanoja, jotka ovat loogisia ja johdonmukaisia ajatellen tutkimuskysymyksiämme. Aloitimme asiaan perehtymisen Google Scholar -hakukoneella käyttäen valitsemiamme hakusanoja. Toteutimme tutkielman tekemällä haun valitsemiimme artikkelitietokantoihin. Artikkelitietokannoiksi valikoituivat seuraavat:

- Finna
- The Sage journal
- Academic Search Elite (EBSCO)
- ScienceDirect (Elsevier)
- Scopus
- Sringer Journal
- Taylor & Francis, Social Science & Humanities Library (SSH)
- Google Scholar
- Arto (kotimaisten artikkelien tietokanta)
- Ebook Central

Ensimmäiset hakusanamme muotoutuivat suoraan käsitteestä lastensuojelu eli ”child welfare” OR ”child protection”. Seuraavaksi lisäsimme hakuun AND-operaattorin ja kotikäynti ”home visit” OR perhetyö eli ”family work”. Tehostettu perhetyö on varsin kotimainen käsite, ja kokeiltuamme hakusanaa ”intensive family work” saimme vain yhden viitteen. Lopuksi lisäsimme hakuun myös AND operaattorin sekä vuorovaikutus ”interaction” OR kohtaaminen ”encounter”.

Rajasimme hakua lisäämällä suodattimen, että haluamme vain ne tekstit, jotka ovat vertaisarvioituja, kokonaan saatavilla ja vain englanninkielisiä. Lisäksi rajasimme aineistonkeruun koskemaan vuosia 2006–2021. Kokeilimme useita hakusanoja ja niiden yhdistelmiä siihen asti, kunnes haku tuotti vain samoja tuloksia tai uudet tulokset liittyivät johonkin muuhun kuin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön. Muita hakusanoja olivat esimerkiksi sosiaalityö ”social work”, lapsi- ja perhetyö ”child and family work”, suhdeperustainen sosiaalityö ”relationship-based social work”, ammattilaisen ja vanhemman välinen suhde ”professional-parent relationship”.



Kuvio 4. Hakutulokset tietokannoittain

Artikkelien käsittelemiseen otimme avuksi viitteidenhallintaohjelma Refworksin. Sen avulla saimme järjesteltyä tutkimustuloksia haluamallamme tavalla. Aineistohaun ensimmäisessä vaiheessa saimme viitteitä 76 kappaletta. Poistettuamme kaksoiskappaleet eli duplikaatit jäljelle jäi 70 viitettä. Tämän tulkitsimme niin, että sopivilla hakusanoilla ja rajauksilla oli mahdollisuus löytää sopivaa aineistoa käyttöömmme. Abstraktien pohjalta joko hyväksyimme tai hylkäsimme artikkelit. Otsikon ja abstraktien lukemisen jälkeen käyttöömmme jäi 13 viitettä. Aakkostettu luettelo aineistostamme löytyy liitteestä 1. Taulukkomuotoinen luokittelu löytyy liitteestä 2.

5.4 Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Tämän jälkeen tarkastelimme aineistoa sekä tutkimuskysymyksiä mutta myös sisäänotto- ja poissulkukriteerien (kuvio 5) avulla. Kävimme tutkimusartikkelit yksitellen läpi tarkistaen, ovatko ne maksuttomasti saatavilla tai täyttivätkö ne muutoin asettamamme kriteerit. Sisällölliset sisäänottokriteerit ovat, että artikkeli on kirjoitettu sosiaalityön näkökulmasta ja että siinä käsitellään kotona tehtävää perhetyötä ja vuorovaikutusta sosiaalityön lastensuojelun näkökulmasta.



Kuvio 5. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Kriteerit tulee kuvailla hyvin, ja niiden tulee olla tutkimuksen puolesta johdonmukaiset ja tarkoituksenmukaiset (Johansson ym. 2007, 48). Tutkimuskysymykset ja käytännön asiat ohjasivat tutkielmamme sisäänotto- ja poissulkukriteerejä. Tutkimuskysymys rajasi tutkimusten sisäänottoa lastensuojelun kotona tehtävään työhön sulkien pois kaiken muun perhetyön tutkimuksen. Kansainvälisessä tutkimuksessa ei ollut käsitettä tehostettu perhetyö, joten valitsimme aineistoa, joka selkeimmin sisälsi lastensuojelun asiakkuuden eikä ollut ennaltaehkäisevää työtä. Tutkimuskysymys myös rajasi sisäänottoa vuorovaikutukseen lastensuojelun tehostetussa perhetyössä jättäen ulkopuolelle muiden alojen vuorovaikutustutkimuksen.

5.5 Teoriaohjaava aineiston analyysi

Kirjallisuuskatsauksen tulosten analysoimiseen käytimme kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analyysimenetelmiä. Analyysin tekeminen kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa voi osoittautua haastavaksi tulosten menetelmällisten eroavaisuuksien takia. Jotta tutkimuksia voisi vertailla tai tehdä niistä laajempia päätelmiä, ne tulee analysoida. Kuvailevissa kirjallisuuskatsauksissa tutkijan päätettävissä on se, millä hän lukijan mielenkiinnon herättää. (Kangasniemi ym. 2013, 296–297.) Valitsimme kirjallisuuskatsauksen aineiston analyysimenetelmäksi teoriaohjaavan analyysin, joka etenee aineiston ehdoilla. Teoria ja aineisto ohjaavat ajatteluamme vuorotellen analyysia tehdessä.

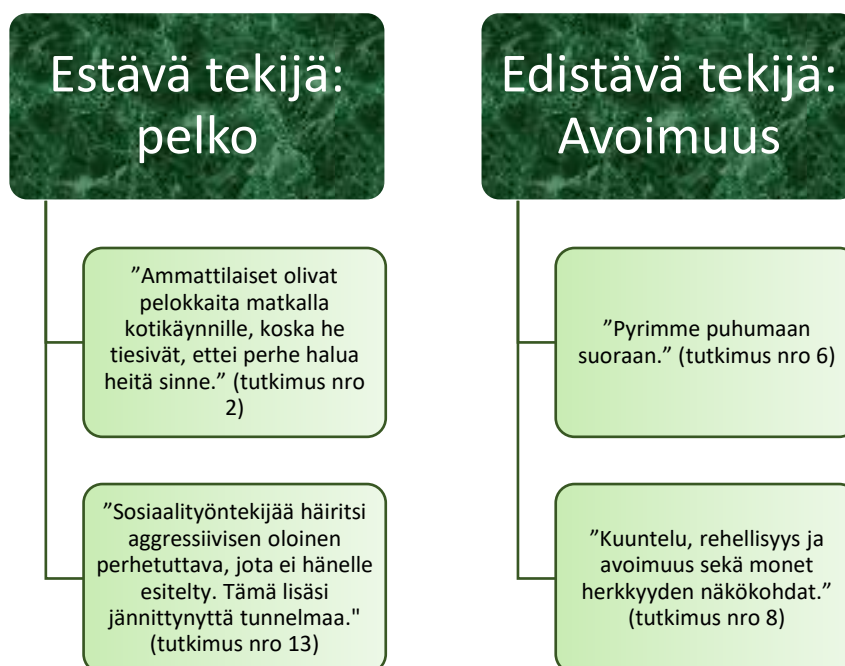
Teoria siis ohjaa tulkintaa ja ryhmittelyä aineistosta nousevissa analyysiyksiköissä. Teoriaohjaavuus toteutuu tutkimuksessamme myös niin, että teemme analyysia aineistolähtöisesti, mutta aineistosta esiin nousseet havainnot sidomme lopullisesti teoriaan. Teoriaohjaava analyysi on kolmivaiheinen prosessi, jossa ensiksi aineisto redusoidaan eli pelkistetään. Seuraavaksi aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan, ja lopuksi aineistosta esiin nousseet havainnot yhdistetään taustateoriaan eli abstrahoidaan. Tutkielmassamme siis käytämme teoriaohjaavaa analyysimenetelmää, koska pääosin käsitteistö on jo valmiina ja ilmiöstä on tietoa jo etukäteen. Tämän analyysitavan suurin ero aineistolähtöiseen analyysiin näkyy abstrahointia tehdessä, jolloin empiirinen aineisto sidotaan teoreettisiin käsitteisiin. Käsitteet luodaan aineistosta aineistolähtöisessä analyysissä, kun taas teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina teoriaohjaavassa analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.)

Tutkijan tulisi olla mahdollisimman objektiivinen analysoidessaan aineistoa. Tutkijalla ei saisi olla vahvoja ennako-oletuksia tuloksista tai tutkimuskohteesta. Siksi onkin tärkeää, että tutkija tunnistaa omat ennako-oletuksensa, jotta hän voi toimia objektiivisemmin. (Eskola & Suoranta, 2000, 19–20.) Kysymyksenasettelusta voi tulla epäeettinen, samoja asioita toistava ja ennalta arvattu, jos tutkijan ennako-oletukset, arvot, uskomukset ja asenteet ohjaavat edes tiedostamattomasti tutkimuksen tekoa. (Laitinen 2010, 47).

Aloitimme analyysin lukemalla aineiston läpi huolella. Numeroimme jokaisen tutkimuksen ja niissä esiintyvän tiedon. Tällä tavoin tunnistimme, missä artikkelissa oli kirjoitettu mistäkin asiasta. Tulostimme aineiston ja suomensimme sekä pelkistimme tekstit Word-tiedostolle. Tekstin suomentaminen myös auttoi ymmärtämään artikkelien ydinsisältöjä

paremmin. Pelkistettyä aineistoa tuli 42 sivua. Luimme aineistoa muutamaan kertaan huolellisesti läpi ja samalla alleviivasimme eri väreillä kohtia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Pidimme lukemisesta muutaman päivän ajan taukoa, jotta saamme hiukan etäisyyttä tekstiin, koska uuden lukemisen jälkeen voisi mahdollisesti nousta uutta esiin. Merkitsimme eri väreillä tekstistä löytyvät edistävät ja estävät tekijät. Edistäviä tekijöitä mainittiin 119 kertaa. Estäviä tekijöitä mainittiin 112 kertaa.

Tulostimme edistävät ja estävät tekijät ja jaoimme ne teemoihin, jotka olivat työntekijän, asiakkaan ja organisaation näkökulma. Tutkimuseettisesti erityisesti puolueettomuuden kannalta tarkasteltuna oli tärkeää, että haimme sekä edistäviä että estäviä asioita, jolloin ikään kuin automaattisesti jouduimme tarkastelemaan asioita kaikkien osapuolien näkökulmasta. Aineistosta tuotiin esiin alkuperäiset ilmaukset ja ne pelkistettiin. Seuraavaksi aineisto ryhmiteltiin nostamalla samankaltaisia asioita omiksi alaluokikseen. Pelkistimme havaintoja ja saimme nimettyä alaluokaksi esimerkiksi pelon. Viimeisessä vaiheessa analyysia teimme abstrahoinnin eli yhdistimme alaluokkia pääluokkiin, jotka olivat meillä edistävät tai estävät tekijät. Seuraavassa kuviossa (kuvio 6) on esimerkki, miten tekstiotteita luokiteltiin. Kuvioon on luokittelun avulla saatu koottua pelon tunne yhtenä vuorovaikutusta estävänä tekijänä ammattilaisten näkökulmasta ja myös avoimuus edistävänä tekijänä. Nämä tekijät sijoituivat ammattilaisten pääluokkaan.



Kuvio 6. Tekstiotteiden luokittelu

5.6 Tutkimusaineiston kuvaus

Tutkimusaineiston kuvaus on osa kirjallisuuskatsauksen tulosten käsittelyä. Olemme käyttäneet taulukointia tässä apuna. Tutkielmamme läpinäkyvyys ja luotettavuus paranevat aineiston kattavalla kuvauksella ja taulukoinnilla. Aineistomme sisältää 13 tutkimusartikkelia, jotka olemme koonneet taulukkoon. Suurin osa tutkimuksista oli tehty Isossa-Britanniassa (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Tutkimusartikkelit maittain.

Maa	Lukumäärä (kpl)
Iso-Britannia	12
Suomi	1

Eniten tutkimuksia on julkaistu EBSCOhost Academic Search Elite -kustantamon lehdessä *Child and family social work*. Loput tutkimusaineistot oli julkaistu melko lailla tasaaisesti. Tutkimusartikkeleita, joita käytimme, oli julkaistu kuudessa sosiaalialan tieteellisessä lehdessä. Kokosimme julkaisukanavat taulukkoon 2.

Taulukko 2. Julkaisukanavat ja määrät

Julkaisukanava	Montako julkaisua (kpl)
Child and family social work	5 kpl
Journal of social work practice	2 kpl
The British journal of social work	2 kpl
Social work education	2 kpl
European journal of social work	1 kpl
Qualitative social work QSW	1 kpl

Empiirisiä tutkimuksia oli kaksitoista (12) kappaletta, ja yksi (1) oli teoreettinen tutkimus (taulukko 3). Teoreettisia tutkimuksia olivat ne, joissa ei ollut empiiristä aineistoa. Aineistomme koostui sekä kvantitatiivisin menetelmin että kvalitatiivisin menetelmin tehdyistä tutkimuksista. Eniten tutkimuksia oli tehty etnografiana tai etnografian ja haastattelun yhdistelmänä eli monimenetelmällisenä tutkimuksena.

Taulukko 3. Tutkimusartikkelien metodologiset suunnat

Suuntaus	Lukumäärä (kpl)
Empiirinen	12
▪ kvantitatiivinen kyselytutkimus	1
▪ monimenetelmällinen	4
▪ kvalitatiivinen	7
○ tapaustutkimus	2
○ haastattelu	1
○ etnografia	4
Teoreettinen	1
▪ kirjallisuuskatsaus	1

Seuraavaksi esittelemme aineiston julkaisuvuodet. Rajasimme haun alkuvaiheessa aineiston aikavälille 2006–2021. Tutkimusaineisto kuitenkin painottui vahvasti viimeisen viiden vuoden ajalle (taulukko 4), joten mielestämme tästä vähän tutkitusta aiheesta on kohdalaisen uutta tutkimusta.

Taulukko 4. Artikkelien julkaisuvuodet

2021	1 kpl
2020	3 kpl
2018	2 kpl
2017	2 kpl
2016	2 kpl
2009	1 kpl
2008	1 kpl

5.7 Tutkimuksen eettisyys

Sosiaalityössä tutkimusetiikka ja ammattietiikka nojaavat hyvin pitkälti samoihin lähtökohtiin. Käytännön työ ja tutkimus eivät siis välttämättä ole toisistaan erillisiä, koska ne jakavat paljon samanlaisia eettisiä peruskysymyksiä. Sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa kohdataan eettisiä ongelmia ja joudutaan pohtimaan niihin ratkaisuja. Näin ollen sosiaalityön tutkimuksessa ja sosiaalityön käytännössä on hyvin läheinen teoreettinen tausta. Molemmissa, sekä tutkimuksessa että käytännössä, tehdään tulkintoja aineistoista, analyyseista ja sosiaalisesta todellisuudesta. (Urponen 2003.)

Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on olla sellainen, että kuka tahansa toinen tutkija voi sen toistaa ja että se on tehty huolellisesti virheitä välttäen. Epäluotettava, huolimattomasti tehty tutkimus tuottaa vain epäluotettavaa tietoa eikä näin ollen ole merkittävää tieteenalan kehittämisen näkökulmasta. (Axelin & Pudas-Tähkä 2007, 46.) Luotettavuutta tutkimukseemme tuo myös se, että teimme tutkielman parityönä. Molempien näkökulmat ja huomiot aineistonkeruussa ja analysoinnissa ovat mahdollistaneet monipuolisemman arvioinnin. Olemme tutkijoina aloittelijoita ja siitä syystä perehdyimme laajasti kirjallisuuskatsauksen metodioppaisiin ja muihin kirjallisuuskatsauksiin. Niiden myötä saimme mielestämme hyvät perusvalmiudet tehdä luotettava katsaus.

Kokemusta kirjallisuuskatsauksen tekemisestä meillä oli jo aikaisemman kandidaatintutkielman osalta. Uskomme, että näillä perusteilla olemme osanneet luoda luotettavat sisäänotto- ja poissulkukriteerit. Ohjausta ja uusia näkökulmia olemme myös saaneet sekä muilta opiskelijoilta että graduprosessiamme ohjaavalta professorilta.

Anneli Pohjola (2007, 12) nostaa esiin, että käsitteenä tutkimusetiikka on periaate, jonka tarkoitus on leikata läpi tutkimusprosessin ja olla mukana kaikissa tutkijan valinnoissa. Näin ollen hyvälaatuisen tutkimuksen tekijä on tehnyt tarkoituksella valintoja ja pohtinut niiden merkitystä ja kestävyyttä eri vaiheissa. Eniten pohdintaa meille aiheutti menetelmän valinta. Olisi ollut varmaankin helpoin tai ainakin loogisin tapa kerätä itse esimerkiksi haastatteleamalla tietoa, mutta koimme, että perustan luominen tutkittavalle asialle oli tärkeämpää.

Hakustrategiamme on huolellisesti esitetty tutkielmassamme. Olemme esittäneet tutkielmassa kaikki käytetyt hakulausekkeet sekä niiden avulla löytyneet tutkimukset

tietokantoiheen. Lisäksi olemme koonneet kuvion, josta selviää, montako tutkimusta päätyi kokonaisluentaan ja montako tutkimusta jäi jäljelle sisäänotto- ja poissulkukriteerien jälkeen. Noudatamme tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) Hyvä tieteellinen käytäntö -ohjeita tutkimuksen tekemiselle. Arvostamme muiden tutkijoiden tekemiä kirjoituksia ja merkitsemme lähdeviitteet oikein. Arvioimme, esitämme ja tallennamme tulokset noudattaen huolellisuutta ja rehellisyyttä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkimusaineistossamme nousee vahvasti esiin tutkija Harry Fergusonin osuus. Aineistostamme hän on tehnyt yhteensä seitsemän (7) tutkimusta, joista viisi (5) yksin ja kaksi (2) tutkimusryhmän jäsenenä. Harry Ferguson on sosiaalityön professori ja arvostettu tutkija Birminghamin yliopistosta Englannissa. Hän on tutkinut laajasti sosiaalityötä ja erityisesti lastensuojelutyötä. Näin ollen pidämme häntä johtavana tutkijana kansainvälisesti koskien tutkimusaihetta, minkä vuoksi on luontevaa, että hänen tutkimuksiaan on useampi mukana. Tämä myös osoittaa sen, kuinka vähän tutkimusta tästä aiheesta on olemassa.

Olemme molemmat myös työskennelleet lastensuojelun kentällä lastensuojelun perhetyössä. Työ on laajentanut ymmärrystämme lastensuojelutyön luonteesta, tavoitteista ja haasteista. Olemme nähneet työssämme vuorovaikutuksen haasteita sekä pohtineet ja reflektoineet aihetta paljon. Tiedostamme siis, että aiemman tiedon ja kokemuksen vuoksi meillä on tietty ennako-oletus tutkimastamme aiheesta. Jotta tutkija voi kriittisesti tarkastella omaa työtään, tulee hänen punnita omia motiivejaan ja lähtökohtiaan. Myös näiden motiivien ja lähtökohtien vaikutuksen ymmärtäminen on tutkijalle tärkeää. (Mäkinen 2006, 131–132.)

Mielenkiintomme aiheeseen nousee innostuneisuudesta omaa työskentelyämme kohtaan. Olemme keskustelleet siitä, miten osaisimme parhaiten reflektoida omaa toimintaamme, kun kohtaamme asiakkaita. Miten me voisimme omalla työskentelyllä edistää sitä, että perheet saavat kokemuksia hyvästä ja arvostavasta kohtaamisesta ja sen myötä tulevat kuulluksi? Meitä myös kiinnostaa, onko omassa tavassamme tehdä työtä jotakin sellaisia osatekijöitä, jotka estävät vuorovaikutuksen onnistumista. Löytäisimmekö tämän tutkimuksen avulla asioita, jotka auttavat tarkastelemaan ja kehittymään omassa työssä?

Työskennellessämme lastensuojelun perhetyössä kuulumme asiakkaiden kertomuksia, etteivät he aina ole tulleet kohdatuiksi tai hyväksytyiksi ollessaan sosiaalialan palvelujen

piirissä. Tämä herätti meissä ihmetystä sekä osittain myös pettymyksen tunteita. Meidän on ollut vaikeaa ymmärtää, miten jo muutoinkin haastavissa elämäntilanteissa olevat yksilöt ja perheet ovat tulleet väärin kohdatuiksi eivätkä suinkaan autetuiksi ammattilaisten toimesta. Nämä kertomukset ovatkin herätelleet meitä pohtimaan, mikseivät ammattilaiset ole pystyneet parempaan, kun sosiaalialalla on kuitenkin saatavilla koulutusta ja tietoa vuorovaikutuksesta sekä keskustelua eettisyydestä.

Halusimme tehdä tutkielmamme parityönä, koska koemme tutkielman tekemisen olevan oppimisprosessi, jota parityöskentely rikastuttaa. Yhdessä käydyt keskustelut ja reflektointi antavat uusia näkökulmia, ja tämän koemme olevan tutkijalle hyödyksi. Vallitsevan globaalin COVID-19-pandemian vuoksi kaikki opintomme ovat toteutuneet etänä ja hyvin usein yksin kirjoitettavina esseinä. Kaipuu reflektointiin ja keskusteluihin on ollut vahva, ja koimme, että näissä vallitsevissa olosuhteissa on paras keino tehdä kirjallisuuskatsaus yhdessä jo menetelmän haastavuudenkin vuoksi.

Hugman (2019) sanoo, että tutkimuksella on totuuden kertomisen ja luotettavuuden esiintuomisen velvollisuus. Tutkimuksen valta, joka vaikuttaa ihmisten elämään, on näiden velvollisuuksien pohjana. Hänen mukaansa pelkkä arkipäivän etiikka ei voi toimia tutkimuksen ohjaavana etiikkana, koska tutkimuksissa on niin paljon tarkkoja eettisiä sitoumuksia. Tällä Hugman peräänkuuluttaa sitä, että menetelmät ja aineisto on syytä esittää niin, että toisella tutkijalla on mahdollisuus toistaa ne. Rehellisyyteen siis kuuluu olennaisesti se, että avataan avoimesti, miten tutkimuksessa on johtopäätöksiin päädytty niin metodologisesti katsottuna kuin myös eettisestä näkökulmasta.

Meillä ei ole riskiä paljastaa ketään yksittäistä henkilöä tai tutkittavaa, ja pyrimme olemaan leimaamatta ketään stereotypisoimalla. Mitä tulee yksityisyyteen ja tietosuojaan, nämäkin asiat on otettu jo huomioon aiempien tutkijoiden tehdessä omia tutkimuksiaan, joita me nyt uudelleen kirjallisuuskatsauksen muodossa tulkitsemme. Aineistoa meidän ei tarvitse hävittää, koska se on avoimesti kaikkien saatavilla käyttämistämme tietokannoista.

Lastensuojelutyö asettuu ihmisten herkimmille elämänalueille, perheiden yksityisyyteen ja kotiin. Lisäksi yleensä silloin vanhemmuus on arvioinnin kohteena. Tämä lähtökohta vaikuttaa mielestämme hyvin paljon tulkintoihin vuorovaikutuksesta ja kohtaamisista. Valta liittyy myös meihin tutkijoina. Koimme tärkeäksi tiedostaa, millaista tietoa

tuotamme. Lisäksi tavoitteena on käyttää tutkijan valtaa siten, että emme alistaisi sillä ketään, ja oikeudenmukainen kohtelu pysyisi keskiössä. Tässä tutkielmassa otamme huomioon tutkijan valtamme siten, että emme syyllistä ketään osapuolta vuorovaikutustekijöistä emmekä myöskään nosta esiin, että jollakin taholla ne olisivat paremmat kuin toisella.

6 Tutkimustulokset

6.1 Vuorovaikutusta edistävät tekijät

Ammattitaito

Ammattitaito oli useamman tutkimuksen mukaan vuorovaikutusta edistävä tekijä kotona tehtävässä työssä (Dendy 2008, 313; Ferguson 2016b; Ferguson 2017; Laird ym. 2017, 1323; Cook 2020; Ferguson ym. 2020, 12; Forrester ym. 2020). Ammattitaito koostui keskeisistä sosiaalityön taidoista, esimerkiksi kuuntelemisesta ja asiakkaan tukemisesta (Laird ym. 2017, 1326). Kotona tehtävässä työssä ammattitaitona nähtiin kyky luoda empaattinen suhde kuuntelemalla asiakasta ja osoittamalla aitoa kiinnostusta tämän asioihin. Ammatilainen kykeni työssään huomioimaan aiemmat kokemuksensa, arvonsa, roolinsa ja tietonsa. (Hall & Slembrouck 2009, 462.) Ammatilliseen arvioon ja työn tekemiseen nähtiin vaikuttavan tunteet ja niiden merkitys. Tämä tunnistettiin sekä voimavarana että riskitekijänä työntekijän ammattitaidolle. (Cook 2020, 24–25.)

Ammatilainen kykeni luomaan positiivisen suhteen vanhempiin myös tilanteissa, joihin liittyi vahva kontrollin elementti (Dendy 2008, 313). Ammattitaitoisen työntekijän nähtiin osaavan yhdistää tehokas sitoutuminen eli tuki ja sopiva auktoriteetti eli kontrolli (Forrester ym. 2020, 115). Ammatilaisten henkilökohtaisilla taidoilla oli merkittävä vaikutus hyvien suhteiden luomisessa erilaissa tilanteissa (Dendy 2008). Ammatilaisen yksilölliset ominaisuudet sekä kyky toimia luovasti nähtiin merkittävänä osana ammattitaitoa (Ferguson 2016b, 290, 293,).

Asiakkaiden kuunteleminen koettiin erityisen tärkeänä (Dendy 2008, 309–310; Pölkki ym. 2016, 510), koska se nähtiin edellytyksenä hyvälle yhteistyölle (Forrester ym. 2020, 114) ja rennommalle suhteelle (Ferguson ym. 2020, 9). Lisäksi esiin nousi positiivisen ja iloisen ilmapiirin merkitys (Ferguson 2016b, 290). Tällaiseen tunnelmaan kohtaamisissa oli mahdollista päästä, kun ammatilainen käytti erilaisia keinoja ja taitoja vuorovaikutuksessa (Forrester ym. 2020, 115).

Luovasti toimiminen näkyi esimerkiksi tilanteissa, joissa ammattilainen reflektoi työtään toimiston ja kodin välisillä matkoilla ja samalla valmistautui kohtaamisiin perheiden kanssa. Reflektoinnin avulla ammattilainen pyrki intuitiivisesti ja emotionaalisesti avoimeen kohtaamiseen (Ferguson 2017, 1019.) Vuorovaikutustaitoihin saatava koulutus työn alkaessa oli ammattilaisten näkemyksen mukaan lähtökohtana onnistuneelle työskentelylle (Ferguson 2016b, 292; Pölkki ym. 2016, 512). Ohjauksen merkitys ammatillisuuden vahvistamisessa tunnistettiin, ja sen nähtiin lisäävän ammattilaisen kykyä asettua asiakkaan tilanteeseen ja kykyä miettiä, miltä asiakkaassa tilanteissa tuntuu (Ferguson 2018a, 418).

Voimaannuttava ja molemminpuoliselle kunnioitukselle perustuva suhde nähtiin sosiaalityön arvopohjana (Ferguson ym. 2021, 19). Työn tulee tapahtua lakien ja normien pohjalta ja yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten kanssa (Pölkki ym. 2016, 511). Kotikäynnit ovat monimutkaisia tapahtumia, ja niihin liittyy paljon tunteita. Ammattilaiset joutuvat tilanteisiin, jotka ovat arvaamattomia, ja tämä asettaa vaateen rohkeudelle ja joustavuudelle. Etenkin ensimmäisen kotikäynnin nähtiin olevan ainutlaatuisen, koska näissä korostuu meneminen tuntemattomaan. Ammattilaisten emotionaaliset reaktiot kotikäynneillä nähtiin niin riskinä kuin resurssina päätöksenteossa ja toiminnassa. (Cook 2020, 18.)

Ammattilaisten kommunikaatiotaidot ovat ydintekijä sosiaalityön osaamisessa (Forrester ym. 2020, 108). Tärkeä lähtökohta on asiakkaan kunnioittaminen sekä vahvuuksien ja tarpeiden tunnistaminen (Pölkki ym. 2016, 510). Ammattilaisen tulisi ymmärtää kodin, perheen ja tilanteiden erityispiirteet (Ferguson 2018b, 78–79) sekä vaikeiden tunteiden ja välttelevien suhteiden dynamiikkaa (Ferguson ym. 2021, 34). Olisikin tärkeää, että palvelut suunniteltaisiin perheiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, koska perheiden ja lasten olosuhteet vaihtelevat (Pölkki ym. 2016, 510; Ferguson ym. 2020, 13). Ammattilainen voi tukea hyvää vuorovaikutusilmapiiriä voimavarakeskeisellä työotteella, johon sisältyy positiivinen, huolehtiva ja luova tapa toimia (Ferguson 2016b, 290).

Ammattilaisten mukaan perhetyön tulee samanaikaisesti olla lapsi-, perhe- ja vanhempi-keskeistä, koska vanhemmuuteen liittyviä kysymyksiä käsitellään aina suhteessa lasten tarpeisiin. Työhön kuuluu vanhempien vastuuntunnon herättely heidän roolistaan vanhempina. Ammattilaiset pitivät työtään vaativana, mutta he suhtautuivat myönteisesti rooliinsa olla tukemassa lasten hyvinvointia. (Pölkki ym. 2016, 511.)

Alkuarvioinnissa vanhemmille osoitettiin huolta lapsista, kerättiin tietoa lasten terveydestä ja kehityksestä ja selvitettiin vanhempien historiaa ja perheen tukiverkostoa (Ferguson 2016b, 285). Vähemmän kontrollia ja puuttumista vaativat alkuarvioinnit ja huolenaiheet loivat edellytyksiä vanhempien ja ammattilaisen välisille hyville yhteistyösuhteille (Dendy 2008, 301). Huolimatta siitä, että työskentely painottuu usein vanhempien kanssa tehtävään työhön, aineistosta nousi kuitenkin esiin, että lasten edun tulisi olla työn teon keskiössä. Tutkimuksista selvisi myös, että toisinaan aikuisten haasteet yhdistettynä epäsuotuisaan työskentelyilmapiiriin loivat riskin sille, että ammattilaisen saattoi olla vaikea pitää lapsen etu työskentelyn keskiössä.

Empatiakyky ja eettisyys

Empatia nimettiin erityisen tärkeäksi ominaisuudeksi vuorovaikutussuhteen luomisessa ja ylläpitämisessä (Dendy 2008, 304; Hall & Slembrouck 2009, 462; Ferguson 2017, 1013; Ferguson 2018a; Ferguson 2018b, 75; Cook 2020, 24; Ferguson ym. 2020, 15; Forrester ym. 2020; Ferguson ym. 2021, 30). Empatiaan nähtiin kuuluvan perheenjäsenten negatiivisten tunteiden, kuten vihan ja hylkäämisen vastaanottaminen (Ferguson ym. 2020, 7) sekä niiden tunteiden säilöminen (Cook 2020, 24).

Ammattilaisten luotettavuus ja eettinen toimintatapa lisäävät asiakkaiden tunnetta siitä, että ammattilaiset eivät tunkeile perheisiin enemmän kuin on välttämätöntä (Ferguson 2016b, 285–286). Asiakkaat voivat luottaa siihen, että vaikka he olisivat vihaisia tai loukkaantuneita, ammattilaiset jatkavat työskentelyä eikä asiakkaan täydy pelätä kustotoinenpiteitä (Ferguson ym. 2020, 13). Eettisyyteen liittyy ammattilaisen kyky nähdä vanhemmat tasa-arvoisina, jolloin hän ei kohtele heitä holhoavasti (Dendy 2008, 307).

Palveluiden tulee olla luotettavia, ammattimaisia, tukevia sekä ajankohtaisia (Pölkki ym. 2016, 513). On tärkeää, että asiakas nähdään erillisenä teoistaan (Cook 2020, 23) ja että hänessä nähdään myös hyvää (Ferguson ym. 2021, 26–27). Jotta voisi olla avuksi, tulisi ammattilaisella olla kykyä mukautua emotionaalisesti asiakkaan kokemuksiin (Mt. 2021, 22). Perheen puolella seisominen ja heidän puolustamisensa nähtiin tärkeänä eettisenä tukena (Ferguson ym. 2020, 8).

Tunteet

Tunteiden merkitys nousi esiin aineistosta sekä resurssina että riskinä (Ferguson 2018a; Cook 2020, 24–25; Ferguson ym. 2021). Ammatillaiset kokivat pelkoa, vihaa ja surua (Cook 2020, 23). Ammatillaisen tunnereaktiot ja niiden tunnistaminen auttoivat häntä lukemaan paremmin vuorovaikutustilanteita sekä pohtimaan sopivaa lähestymistapaa ja omaa turvallisuuttaan. Omien tunnereaktioiden säätely ja hallinta nähtiin tärkeinä asioina (Mt. 2020, 22, 24). Myös vaikeita tunteita tulisi ymmärtää, jotta tilanteista voisi päästä etenemään (Ferguson ym. 2021, 34). Miettimällä aiempia onnistuneita tapahtumia ammatillaiset jakoivat pysicsy optimistisina (Cook 2020, 23).

Reflektio

Reflektointi nostettiin aineistossa esille yhtenä keinona, jolla ammatillainen voi parantaa vuorovaikutusta mutta myös suojella itseään ja omia tunteitaan (Ferguson 2018a; Cook 2020, 25; Ferguson ym. 2021). Reflektoinnin nähtiin estävän väärää toimintatapoja ja mahdollistavan haitallisten ajattelutapojen tunnistamista (Cook 2020, 25). Reflektointi auttaa ammatillaista säätelemään omaa toimintaansa ja ajattelemaan kriittisesti (Ferguson 2018a, 425).

Vuorovaikutustilanteissa ammatillainen voi reflektoinnin avulla miettiä tyyliään kysyä perheeltä kysymyksiä, ja hän saa tilaisuuden pohtia omia olettamuksiaan perheistä tai tilanteista (Mt. 2018a, 420). Reflektointia tehtiin tutkimuksien mukaan paitsi itse kohtauksissa myös työyhteisön kesken. Asioiden jakaminen työyhteisössä koettiin tärkeäksi keinoksi purkaa tapaamisten herättämiä tunteita ja kokemuksia osana ammatillista kehittymistä. (Cook 2020, 25.)

Avoimuus

Aineistosta nousi esiin, että vanhemmat arvostavat ammatillaisen avoimuutta. Avoimuuteen sisältyy rehellisyys asiakasta kohtaan. Heille tulisi kertoa, mitä ollaan tekemässä, koska tämä mahdollistaa luottamuksellisen suhteen ammatillaisen ja asiakkaan välillä (Dendy 2008; Pölkki ym. 2016, 512). Ammatillaiset näkivät, että avoimuus ja rehellisyys ovat työskentelyssä välttämättömiä. Avoimella työskentelyllä nähtiin olevan positiivinen

vaikutus myös perheiden avoimuuteen. (Dendy 2008, 308; Pölkki ym. 2016, 512; Ferguson ym. 2021.)

Avoimen ja rehellisen toiminnan nähtiin käytännössä tarkoittavan sitä, että asiat selitetään perheille selkeästi. Heille tulisi kertoa kaikki tiedot, ja mitä niillä aiotaan tehdä. Lisäksi on hyvä avata ammattilaisen näkemykset tilanteesta, tulevista tapahtumista ja perheen mahdollisuuksista. (Dendy 2008, 307–308; Pölkki ym. 2016, 515.) On myös hyvin tärkeää, että ammattilainen osoittaa herkkyyttä, esimerkiksi lämpöä ja aitoutta ja ennen kaikkea todellakin kuuntelee asiakasta. Kuuntelemisen lisäksi tulisi myös ymmärtää. Kun asiakkaalla on halu kertoa asiansa, on tärkeää, että työntekijä aidosti kuuntelee, kuulee ja ymmärtää häntä siinä hetkessä (Dendy 2008, 304, 310).

Asiakkaan kunnioittaminen ja huomioiminen

Ammattilaisen fyysinen asema ja liikkuminen perheiden kodeissa koettiin merkittävänä osana työskentelyä. Perheiden koteja kunnioitettiin tietoisesti antamalla heidän aina esitellä kotinsa. Tämä viestitti vanhemmille, että myös heitä kunnioitetaan. (Cook 2020, 21.) Kunnioittavan ilmapiirin avulla perheet ikään kuin antavat kotinsa työntekijän käyttöön, jolloin työntekijä voi hyödyntää tavaroita, leluja sekä muita esineitä luovasti työskentelyssä. Luovat tavat mahdollistavat työntekijän pääsyn lähemmäs ihmisiä ja heidän elämäänsä. Kotikäynneillä liikkeen ja liikkumisen avulla ilmapiiri on mahdollista saada myönteisemmäksi työskentelylle. (Ferguson 2018b, 74–75.)

Ahdistuneessa ja pelokkaassa ilmapiirissä nähtiin tärkeänä myös se, että ammattilainen inhimillistää itsensä esimerkiksi laskeutumalla asiakkaan tasolle. Sen avulla voi rauhoittaa vanhempia, luoda tunnetta tasavertaisuudesta ja saada keskustelu sujumaan. (Cook 2020, 21; Ferguson ym. 2021, 31.) Tasavertaisuutta voidaan luoda ystävällisyydellä ja antamalla itsestään jotain (Ferguson ym. 2020, 12; Ferguson ym. 2021, 32).

Koska päivälehdet olivat hyvin kalliita ja minulla ei ollut niihin varaa, sosiaalityöntekijä toi luettuaan omat lehtensä minulle koska tiesi että tykkään lukea niitä. Kaikella on merkitystä. (Ferguson ym. 2020, 15.)

Huomaavainen lähestymistapa mahdollistaa vanhempien kokemuksen siitä, että heitä ymmärretään eikä syyllistetä. Huomaavaisuus pitää sisällään avoimia kysymyksiä. (Dendy 2008, 309; Ferguson ym. 2020, 10.)

Voisin sanoa: ”Luulen että juot ja luulen, että et ehkä näe sitä ongelmana. Mutta luulen, että se vaikuttaa tapaan, miten välität lapsistasi, ja meidän on tehtävä asialle jotain.” Tai asian voi sanoa: ”Tiedämme että juot, ja sinun on tehtävä asialle jotain tai muuten...” (Dendy 2008, 306)

Psyykkinen tuki ja huolenpito koettiin tärkeänä, koska se antoi kokemuksen välittämisestä niille asiakkaille, joilta sellainen kokemus puuttui lapsuudesta. Esimerkiksi jokaisen perheenjäsenen huomioiminen yksilöllisesti sai aikaan tunteen, että vanhemmat tulivat kannatelluiksi ja heistä pidettiin huolta. (Ferguson ym. 2020, 14.)

Käytännön työssä koettiin tärkeänä osallistua asiakkaiden arkeen. Tämä sisälsi esimerkiksi kotitöiden tekemistä, kaupassa käyntiä ja ulkoilua (Pölkki ym. 2016, 510; Ferguson ym. 2020, 14). Lisäksi tärkeä osa työskentelyä oli perheenjäsenten vuorovaikutustaitojen harjoittelu, jonka nähtiin myös vaativan aikaa (Pölkki ym. 2016, 512).

Aika ja organisaation tuki

Työntekijät kertoivat tarvitsevänsä aikaa työskentelylle ja kohtaamisille, jotta he voivat saavuttaa luottamuksellisen suhteen asiakkaiden kanssa (Laird ym. 2017, 1328; Ferguson ym. 2020, 6). Tapaamisen säännöllisyyden nähtiin luovan hyvän suhteen (Ferguson ym. 2020, 13), ja se toi suhteisiin syvyyttä (Ferguson 2016b, 288; Ferguson 2017, 1012; Ferguson ym. 2020, 13). Pidempiaikaisessa työskentelyssä oli helpompi luoda suhteita, ja niiden luomiseksi käytettiin paljon aikaa (Dendy 2008, 311; Ferguson ym. 2020, 11).

Edistävänä merkittävänä tekijänä työntekijän näkökulmasta nähtiin organisaation tuki (Ferguson 2017, 1021; Cook 2020, 23; Ferguson ym. 2020, 15). Käytännössä tämä tuki tarkoitti työparityöskentelyä sekä työstä käytävää kriittistä reflektiota työkavereiden ja esimiehen kanssa (Ferguson 2017, 1021; Ferguson ym. 2020, 15; Ferguson ym. 2021, 26). Kotikäynnit ovat kuormittavia psykososiaalisia tapahtumia, ja ne pitävät sisällään paljon pohdintaa siitä, mitä työntekijä näkee, tuntee ja kuulee perheiden kotona (Cook

2020, 25). Riittävällä kriittisellä reflektiolla, psykososiaalisen kuormituksen purkamisella ja muulla tuella turvataan asiakastyötä ja päätöksentekoa niin, että se on eettisesti kestävä ja oikeudenmukaista (Ferguson 2017, 1021; Ferguson ym. 2021, 34).

Aineistosta nousi esiin, että työntekijöillä, joiden aikataulu ei ollut kiireinen, oli mahdollisuus joustavaan aikatauluun ja perheen tarpeidenmukaiseen työskentelyyn. Ammattilaiset kokivat, ettei heillä ole riittävästi aikaa työskennellä intensiivisesti perheiden kanssa. Yksi työntekijä esimerkiksi toivoi aikaa, jotta hän saisi tavata jokaista perheenjäsentä erikseen. (Ferguson 2016b, 288.)

6.2 Vuorovaikutusta estävät tekijät

Ammattitaidon puutteet

Ammattitaitoa heikensi työntekijän matala motivaatio perheen auttamiseen. Lisäksi ammattitaitoa heikensi se, mikäli työntekijä antoi aikaisempien kokemusiensa vaikuttaa suhtautumiseensa asiakkaita kohtaan. Kollegojen kyyninen ja skeptinen ajattelu asiakkaista voi siirtyä työntekijältä toiselle, mikä voi vaikuttaa työntekijän odotuksiin ja ajatuksiin kohtaamisista. Ammattitaitoa heikensi myös se, ettei työntekijä tunnista työn monimuotoisuutta ja hänelle on haastavaa siirtyä työtehtävästä toiseen, kuten toimistosta asiakkaan luo. Ammattilaisen ajatukset ja mieli saattavat jäädä toimistolta lähdettyä kesken eräisiin töihin, ja siirtymä kasvokkain tapahtuvaan työhön on haastavaa. (Ferguson 2017, 1018–1019.)

Tungettelu

Sosiaalityön käytäntö pitää sisällään kontrollin elementin, ja se sijoittuu perheiden yksityisimpiin ja intiimeihin tiloihin (Ferguson 2016b, 286). Perhetyötä voidaankin kuvata julkisen vallan tunkeutumisena perheiden yksityiselämään etenkin, kun työskentely tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Lastensuojelutyö pitää sisällään myös pakkokeinoja, ja ne vaikuttavat asiakkaan ja ammattilaisen välisiin yhteistyösuhteisiin. (Dendy 2008, 304.) Koska perheiden ongelmat ovat monimuotoisia ja voivat koskea laiminlyöntejä, saattavat työntekijät kokea tarvetta käyttää valtaansa. Tämä näkyi esimerkiksi kotien

tarkastamisessa. Usein laiminlyöntiä epäiltäessä työntekijä tarkasti esimerkiksi keittiön kaappeja puhtauden ja elintarvikkeiden tarkastamiseksi, mutta myös koska tällä voitiin seurata, menevätkö perheen rahat ruokaan vai johonkin muuhun. Lastenhoidon tasoa arvioitaessa työntekijät tarkastivat lasten huoneet ja joskus myös vanhempien makuuhuoneen. Osa työntekijöistä koki vanhempien huoneen tarkastamisen menevän liian pitkälle. (Ferguson 2016b, 285.)

Erään työntekijän mielestä makuuhuoneiden ja laatikoiden tutkiminen oli ikään kuin toisen käsilaukulle menemistä. Tungettelen katsottiin kuitenkin olevan hyväksyttyä, koska lasten hyvinvointi ja turvallisuus oli tärkeintä. (Cook 2020, 21.) Mikäli työntekijä vältteli tiettyjä alueita kodeissa käymättä niissä, hän ei päässyt riittävän syvälle perheen tilanteeseen ja arvioinnin tekeminen jäi vajaaksi (Ferguson 2018b, 78).

Kotikäynneillä työntekijän täytyy selviytyä myös mahdollisten ulkopuolisten läsnäolon kanssa. Myös koti itsessään vaikuttaa työntekijään hajuineen ja ilmapiireineen. (Ferguson 2017, 1012.) Yhdessä tutkimuksessa esitettiin kysymys, missä määrin tällainen tunkeutuminen on perusteltua ja eettistä. Työntekijät itse hyväksyivät tarkastavan roolinsa suurimmaksi osaksi. Lasten tilanteen selvittämiseksi tämän nähtiin olevan välttämätöntä vaikkakin haastavaa. (Ferguson 2016b, 286.) Kasvokkain tapahtuvan työn vaatimukset olivat ajoittain niin suuret, että työntekijän oli mahdotonta tunnistaa, ajattelivatko he asiakkaiden tarpeita (Ferguson 2018a, 416).

Pelko

Työntekijät kokivat kotikäynnit arvaamattomina, mikä aiheutti heissä pelkoa. Pelon tunne nousi siitä ajatuksesta, että perheet eivät halua heitä kotiinsa. Pelkoa herätti myös se, ettei työntekijä tiennyt, mitä käynnillä on vastassa tai että hän omalla toiminnallaan pahentaa perheen tilannetta. (Ferguson 2016a, 161; Cook 2020, 23.) Myös kodin siivottomuus voi vaikuttaa työntekijään niin, että työ jää tehottomaksi (Ferguson 2017, 1013; Ferguson 2018b, 67). Pelon ilmapiiri loi vaivaannuttavaa ja uhkaavaa tunnelmaa, ja asiakkaat vaikuttivat pinnallisen yhteistyökykyisiltä (Ferguson 2017, 1013; Ferguson ym. 2021, 23). Kireä ilmapiiri ja sen aiheuttama pelko saattoivat johtaa siihen, että työntekijältä jäi jotain oleellista huomioimatta (Ferguson 2016a, 164) tai hän saattoi tehdä nopeita johdattelevia kysymyksiä päästäkseen tilanteesta pois (Ferguson 2017, 1015).

Osoituksena työntekijän pinnallisesta työstä oli myös se, ettei hän ollut lainkaan kiinnostunut miksi äiti oli pyjamassa iltapäivällä, vaikka hän tiesi sosiaalityöntekijän olevan tulossa käynnille. Tästä olisi voinut päätellä äidin olevan esimerkiksi masentunut. (Ferguson 2017, 1016.)

Työntekijät kokivat olevansa tungettelijoita perheiden kodeissa (Cook 2020, 21). Vanhempi koki, että ennalta ilmoittamaton työntekijän käynti viestitti, että lapsesta oltiin huolissaan (Ferguson ym. 2020, 10). Vaivaannuttava ja pelokas ilmapiiri kieli usein siitä, että perheillä oli yleinen käsitys, että työntekijä vie lapset pois. Tästä syystä asiakkaat eivät halunneet työntekijöitä elämäänsä. (Ferguson 2016b, 290; Cook 2020, 21.) Asiakkaalla saattoi olla pelko, että työntekijä keskittyy vain hänen menneisyyteensä ilman että yrittäisi ymmärtää, ja tämän vuoksi hän veisi lapset pois (Ferguson ym. 2020, 12).

Koska työntekijät tekevät työtään yksin ja tapaavat marginaaliryhmään kuuluvia ihmisiä, joita tapaamiset voivat ahdistaa, herättää se pelkoa fyysisen hyökkäyksen mahdollisuudesta (Cook 2020, 22; Ferguson ym. 2021, 22). Ensimmäinen kotikäynti ja tilanteet, joissa täytyi ottaa esille vakavia asioita, nähtiin mahdollisuuksina tunteiden leimahtamiselle, ja työntekijät kokivat nämä tilanteet riskinä. Joidenkin vanhempien ahdistus saattoi johtaa suulliseen tai fyysiseen aggressioon. Tämä ahdistus olisi työntekijän puolelta ratkaistavissa sensitiivisellä työotteella. (Cook 2020, 21, 24.)

Stigma

Vihamielinen suhde ei aina ollut lähtöisin pelkästään asiakkaan asenteesta, vaan siihen vaikutti myös työntekijän suhtautuminen ja asenne (Ferguson ym. 2021, 22). Työntekijän ennakoasenne saattoi olla, että asiakkaat ovat vaikeita tai vastahakoisia, mutta yhtä lailla ammattilaiset saattoivat olla haluttomia tai kyvyttömiä luomaan toimivaa vuorovaikutussuhdetta (Dendy 2008, 307; Ferguson ym. 2021, 30). Tämä näyttäytyi esimerkiksi niin, että työntekijät eivät kertoneet, miksi he olivat paikalla eikä käynnin tarkoitusta avattu vanhemmille. Työntekijät saattoivat olla pessimistisiä vanhempia kohtaan tai olla töykeitä, ja he näkivät asiakkaan vaarallisena tai huonona. (Ferguson 2017, 1014, 1018; Ferguson ym. 2021, 27–28.) He saattoivat kokea inhoa ja ennakoasenteita asiakasta kohtaan (Dendy 2008, 307; Laird ym. 2017, 1326–1327; Ferguson ym. 2020, 8). Asiakkaiden osoittama viha työntekijää kohtaan altisti työntekijää vastaamaan tähän olemalla itsekin

vihamielinen tai rankaiseva. Työntekijä ei aina kyennyt huomioimaan riittävästi vanhemman tunteita. (Ferguson ym. 2021, 24, 28.) Unohtaessaan vanhemman sisäisen motivaation herättelyn työntekijän toiminta oli käskevää ja kontrolloivaa (Forrester ym. 2020, 114).

Vuorovaikutus perheiden kanssa riippui siitä, ketkä lapsen kanssa asuivat. Työntekijöiden huomio kiinnittyi isiin vain, kun he olivat paikalla, ja tällöinkin huomio oli vähäisempää kuin äitejä kohtaan. Työntekijät keskittyivät lasten kanssa asuviin ihmisiin unohtaen elämän ja suhteet kodin ulkopuolella. Siihen liittyi esimerkiksi perheen ystävien kanssa työskentelyn puuttuminen, vaikka kyseisillä henkilöillä olisikin merkittävä rooli lasten elämässä. (Laird ym. 2017.) Lisäksi uskottiin, että kommunikaatiotaidoilla ei ollut niin suurta merkitystä perheissä, joita tavattiin harvemmin (Forrester ym. 2020, 109).

Tunteet

Työntekijät kohtaavat lastensuojelutyössä niin omia kuin asiakkaidenkin tunteita, esimerkiksi pelkoa, surua, vihaa ja rakkautta. Nämä voimakkaat tunteet ovat sosiaalityössä väistämättömiä. (Ferguson 2017, 1011.) Työntekijöiden on tärkeää oppia säätämään tunteita (Cook 2020, 24; Ferguson 2017, 1021). Mikäli työntekijä ei kykene tähän säätelyyn, nousee haasteeksi se, että työntekijä etäännyy perheestä ja että tunteet tarjoavat vääränlaista tietoa (Cook 2020, 24–25). Myös perheet voivat ruokkia etäisyyttä, jotta he saisivat työntekijän pois kodistaan (Ferguson ym. 2021, 28).

Roberta peitti istuimet, jotta sosiaalityöntekijät joutuivat seisomaan, ja aiheutti tällä epämukavuutta. (Ferguson ym. 2021, 28)

Tämä epämukavuuden tunne voi aiheuttaa ahdistusta työntekijässä, jolloin hän ei kykene työstämään asiakkaidenkaan tunteita (Ferguson ym. 2021, 31–32). Vuorovaikutuksen kompleksisuus, intensiivisyys, vanhempien vastustelu ja kodin kireä ilmapiiri nostavat työntekijässä vahvasti tunteita esille. Työntekijän on mahdollista ymmärtää tilannetta pintoapuolisesti, mutta koska tunteet ovat hallitsevassa roolissa, on haastavaa päästä näkemään syitä tunteiden taustalla (Ferguson 2017, 1017). Vihamielisten suhteiden vaikutus työntekijään saattoi rajoittaa heidän toimintaansa. He joutuivat vanhempien kanssa ikään kuin ahtaaseen tilaan, jossa vallitsi piikittelyn ja koston kierre. (Ferguson ym. 2021, 32.)

Asiakkaan aiemmat negatiiviset kokemukset

Lastensuojelun asiakkuus asetti vuorovaikutuksen lähtökohdat haastaviksi (Dendy 2008, 304; Ferguson ym. 2020, 7). Vanhemmat vastustivat lastensuojelua palveluna, koska he eivät luottaneet järjestelmään ja he olivat kokeneet sen epäoikeudenmukaisena (Ferguson ym. 2020, 12). Vanhempien negatiiviset kommentit palveluista liittyivät aiempiin kokemuksiin, ja sen vuoksi heidän oli haastavaa luottaa uuteen työntekijään (Dendy 2008, 310; Ferguson ym. 2020, 7). Kotikäyntien kuvattiin aiheuttavan perheille järkyttymistä sekä ahdistumista (Cook 2020, 20).

Kotikäynnin suurimmaksi haasteeksi osoittautui se, että perheet eivät pitäneet työntekijästä eivätkä esimerkiksi päästäneet häntä sisään tai yrittivät tehdä parhaansa, että työntekijästä pääsisi eroon (Ferguson 2018b, 72; Ferguson ym. 2021, 22). Tämä tapahtui esimerkiksi keskeyttämällä, huutamalla ja syyttelemällä (Ferguson ym. 2021, 23). Vanhempia kuvattiin vihaisiksi, pelokkaiksi ja surullisiksi sekä haluttomiksi työskentelemään ammattilaisten kanssa (Ferguson 2018b, 72; Ferguson ym. 2021).

Tunteisiin liittyi pelko vallan ja kontrollin käytöstä sekä siitä, että ammattilainen ei ole rehellinen työssään (Ferguson ym. 2020, 7). Tämä näkyi esimerkiksi niin, että vanhempi haastoi ammattilaisen halun käydä yläkerrassa kyseenalaistaen, miksi se oli tarpeellista. Hän ei halunnut ammattilaisen tarkastavan kotiaan. Ammattilaiselta jopa estettiin pääsy asioihin, joita perhe halusi salata tai pitää yksityisenä (Ferguson 2016b 288; Ferguson 2017, 1015; Ferguson 2018b, 77). Lisäksi monen ammattilaisen osallistuminen perheen elämään saattoi tuntua asiakkaasta ylivoimaisen stressaavalta (Ferguson ym. 2020, 11).

Organisaatio

Ammattilaiset tekevät yleensä raskasta työtään yksin (Ferguson 2016b, 292) eivätkä välttämättä saa organisaatiolta tukea, mikä lisää psykososiaalista kuormitusta (Cook 2020, 25). Organisaation prosessit ja vuorovaikutuksen haasteellisuus aiheuttavat myös ylikuormittumista työntekijöissä (Ferguson 2017, 1008). Tällaisen kuormittumisen purkamiseen koettiin tärkeänä keskustelu kollegoiden kesken (Cook 2020, 22). Lisäksi kiire, jota työntekijät kokivat työnantajan taholta, aiheutti stressiä (Ferguson 2016a, 164; Ferguson 2016b, 290; Ferguson 2017, 1012). Työtaakka koostui suurista asiakasmääristä,

henkilöstön vaihtuvuudesta sekä psykososiaalisesta kuormittumisesta ja vaikutti negatiivisesti hyvän vuorovaikutussuhteen syntymiseen (Ferguson ym. 2020, 15). Kiire aiheutti myös sen, että asiakastapauksia priorisoitiin, ja se esti yhdenvertaisen kohtelun perheiden kesken. Aineistosta nousi esiin, että työntekijä saattoi tehdä työnsä hyvin pinnallisesti vain päästäkseen siirtymään seuraavaan perheeseen. (Ferguson 2017, 1018; Ferguson ym. 2020, 15.) Työntekijät kuitenkin halusivat työskennellä ilman liiallista kiirettä (Pölkki ym. 2016, 511).

7 Pohdinta

Tutkimusprosessimme on ollut mielenkiintoinen. Olemme päässeet perehtymään käsitteisiin ja tietoon sekä kirjallisuuteen, joka on aktivoanut rikkaita ja mielenkiintoisia pohdintoja käsittelemästämme aiheesta mutta myös laajemmin sosiaalityöstä. Koemme, että arvokeskusteluja vuorovaikutukseen ja asiakaskohtaamisiin liittyen tulisi käydä enemmän, koska palvelut, jotka ovat asiakaslähtöisiä, pohjaavat arvoihimme ja asenteisiimme. Meille vahvistui tämän tutkimusmatkan aikana, että näitä asioita olisi hyvä käydä läpi kriittisestikin keskustellen, jotta ne eivät unohtuisi arjen keskellä työtä tehdessä.

Aineistoa analysoitaessa meille tuli usein ristiriitainen ja epävarma olo, osasimmeko tehdä oikein tulkintoja. Tärkeänä kuitenkin pidimme sitä, että tutkimus on luotettava, ja jollakin toisella tutkijalla on mahdollisuus saada samanlaiset vastaukset. Ylpeitä olemme myös eettisestä tutkimusotteestamme sekä siitä, miten saimme koko tutkimuksen ajan eettisyyttä käsiteltyä tässä työssä mutta myös keskinäisissä pohdinnoissa. Koimme vahvasti, että ammatillinen itsetunto ja osaaminen kehittyivät tämän tutkimuksen teon myötä. Varmuutta saimme myös tiedonhakuun ja tiedon tuottamiseen liittyen, vaikka harjoitusta edelleen tarvitsemme.

Jatkotutkimusaihetta mietittyämme tulimme siihen tulokseen, että olisi tärkeää lähestyä tätä samaa aihetta hankkimalla aineistoa sekä asiakkailta että ammattilaisilta ja myös organisaatioilta siitä, miten he kokevat nämä asiat. Ainakin toisella meistä on tulevaisuuden haaveena väitöstutkimus, joten mahdollisesti tuleva tutkimusaihe kumpuaa näistä lähtökohdista. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli nostaa esiin asiakkaiden ja ammattilaisten ajatuksia mutta myös kannustaa keskusteluihin arvoista, kohtaamisesta sekä vuorovaikutukseen liittyvistä asioista.

Eettisyys ja eettinen työtapo kumpuavat aina arvoista. Sosiaalityön ydinarvoja ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, ihmisoikeudet ja tasa-arvo. Asiakkaiden tulisi voida luottaa siihen, että ammattilainen toimii aina arvosidonnaisesti ja kuljettaa eettisyyttä läpi kaikkien työ- ja päätöksentekoprosessien. Sosiaali- ja terveysalan perustaan sisältyy ihmisarvon kunnioittaminen. Se kattaa perus-, ihmis- ja itsemääräämisoikeudet sekä valinnanvapauden. Näiden perusoikeuksien kunnioittamisen tulee näkyä yksilöiden kohtelussa. (Eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle 2011, 5.)

Tutkimusmatkallamme pilvenä auringon päällä oli oma positiomme suhteessa tutkimuksen tulkintaan. Tiedostimme hyvin vahvasti sen, että omat arvot sekä työkokemus lastensuojelussa nostivat meissä esiin vahvoja odotuksia sekä ajatuksia. Niiden tietoinen kriittinen haastaminen ja ohittaminen oli aktiivista toimintaa koko tutkimuksen teon ajan. Lukijoiden varaan jää arvio siitä, olemmeko onnistuneet.

Tämä tutkimus vahvisti käsitystämme siitä, että vuorovaikutus on yhteydessä auttamistyön vaikuttavuuteen. Asiakkaan ja ammattilaisen väliseen kohtaamiseen olisi hyvä suunnata erityistä huomiota palveluja suunniteltaessa. Tasa-arvoisen ja asiakkaan näkemykset huomioivan tilanteen luominen vaatii myös huomiota tavoiteltaessa tuloksellista palvelua. (Hokkanen 2012, 146.) Tutkimuksen perusteella vuorovaikutustaidot osana ammattitaitoa koettiin merkittävänä osana asiakkaan ja ammattilaisen suhteen luomista. Vahvan ammattitaidon saavuttaminen edellyttää ammattilaiselta kykyä tarkastella työskenteleensä vaikuttavia asioita, kuten kokemuksia ja tunteita sekä niiden merkitystä.

Marjatta Bardy (2013, 77) pitää tärkeänä, että lastensuojelun ammattilaiset arvioivat omaa suhdettaan toisiin ihmisiin sekä omaan itseensä. Hän nostaa esiin välinpitämättömyyden, kyllästymisen ja jopa vihamielisen suhtautumisen sekä niiden vaikutukset omaan työhön. Nämä tunteet voivat nousta riittämättömyyden ja väsymisen kokemuksista. Jatkuva avoin oppiminen sekä ammatti-identiteetin tarkastelu ovat edellytys lastensuojelutyön tekemiselle.

Tulkintamme mukaan ammattilaisella tulisikin olla paljon eri ominaisuuksia, joiden avulla yhteistyötä ja hyvää vuorovaikutusta rakennetaan. Esimerkiksi rohkeus, rehellisyys, empaattisuus sekä nöyryys voidaan lukea ammattilaisen hyveiksi, joiden avulla hän suhdetta rakentaa (Banks 2006, 54–56; Parrot 2010, 58–60).

Tuen ja kontrollin suhde sävyttää asiakkaiden kanssa tehtävää työtä. Vallasta puhuttaessa helposti ajatellaan asiantuntijan valtaa ikävänä tai negatiivisena asiana, mutta juuri siitä syystä on esitettävä myös tuon vallan mahdollistava ja tukeva puoli. Sosiaalityössä valalla saadaan kuitenkin muutosta aikaiseksi, ja sen avulla voidaan tukea ihmisiä, jotka tukea tarvitsevat. Sosiaalityöhön liittyvä interventio tulisi tehdä asiakasta osallistaen, kannustaen ja rohkaisten. Ei riitä, että selvittää asiakkaan mielipiteen, vaan hänelle on myös annettava mahdollisuus toimia (Kiilakoski ym. 2012, 15).

Lastensuojelutyö herättää ammattilaisissa yleensäkin paljon tunteita esiin, eikä aina ole oikeita tai hyviä vaihtoehtoja käytettävissä. Tunteiden tunnistaminen ja työstäminen nähdäänkin tärkeänä, koska harva työ herättää ammattilaisessa yhtä paljon tunteita kuin lastensuojelutyö. Työ voi herättää esimerkiksi epätoivoa, riittämättömyyden tunnetta, huolta ja tunnetta epäoikeudenmukaisuudesta. Ammattilainen voi joutua tekemään valintoja sellaisista lähtökohdista, joissa ei ole kuin huonoja vaihtoehtoja. Tällaisten ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan vahvoja, eettisesti herkkiä sekä osaavia sosiaalityön ammattilaisia (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7).

Kokonaisuutena ajatellen tutkimuksemme ei todennäköisesti tuonut mitään erityisen uutta tietoa siitä, miten kodin ympäristössä tai ylipäätään missään tulee kohdata apua tarvitsevia ihmisiä. Se, minkä tutkimuksemme kuitenkin toi esiin, on sen korostaminen, että vuorovaikutuksessa perheiden kotona on erityisen tärkeä huomioida elementit, jotka edistävät tai estävät vuorovaikutussuhteen syntymistä.

Kodin erityisyys näkyy siinä, että se on ihmisten turvapaikka, se on paikka, jonne voi kätkeä heikkoudet, ongelmat ja huolet. Kotona ihmiset ovat niin sanotusti omalla maallaan. Kotikäynnit, etenkin ensimmäinen käynti, ovat jännittäviä niin ammattilaiselle kuin asiakkaallekin. Ammattilaisen on mahdotonta tietää, millainen vastaanotto perheessä on, ja toisen henkilökohtaiselle alueelle menemiseen liittyy aina paljon tunteita ja ajatuksia. Työskentely perheiden kotona on kuitenkin tärkeää jännityksestä huolimatta, koska heidän luonnollisessa ympäristössään toimiminen tarjoaa ammattilaiselle kokonaisvaltaisemman ja monipuolisemman kuvan perheestä. Heidän todellisuutensa, suhteensa sekä arkensa tulevat näkyväksi.

Lastensuojelutyö ylipäätään kohdistuu ihmisten herkimpiin alueisiin. Työ sisältää arviointia ja kriteereiden luontia sekä ylläpitämistä, mitä tulee lasten hyvinvointiin. Tämä kompleksinen yhdistelmä aiheuttaa herkästi vääriä tulkintoja sekä sisältää paljon ennakoasenteita ja toisaalta myös epätoivoa. Nämä asiat nostavat esiin sen seikan, että on hyvin tärkeää reflektoida omaa tapaansa asettua vuorovaikutustilanteisiin lastensuojelutyössä, joka tapahtuu perheiden kotona. Sinikka Ojasen (2006, 79) mukaan reflektio on sisäinen prosessi, jonka aikana ammattilainen tarkastelee vuorovaikutustilanteen jälkeen omaa toimintaansa sekä tunteitaan. Ojasen mukaan reflektioprosessiin sisältyy myös

vuorovaikutustilanteen aikana käyty itsensä tarkastelu. Reflektointi voi tapahtua niin yksin kuin yhdessä.

Lähteet

- Alhanen, Kai 2016: Dialogi demokratiassa. Gaudeamus. Helsinki.
- Arki, arvot ja etiikka 2017: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Arnkil, Tom Erik & Erikson, Esa 1995: Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. Tutkimuksia 51. Stakes. Gummerus. Saarijärvi.
- Aveyard, Helen 2010: *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide*. 2nd Edition. Open University Press. England.
<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=771406>. Viitattu 21.3.2021.
- Banks, Sarah 2006: *Ethics and values in social work*. Third edition. Pallgrave Macmillan. Basingstoke.
- Bardy, Marjatta 2013: Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): *Lastensuojelun ytimissä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Tampere.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.4.2021.
- Blunt, Alison 2005: Cultural geography: cultural geographies of home. *Progress in Human Geography* 29 (4), 505–515.
- Bowlby, Sophie & Gregory, Susan & McKie, Linda 1997: ”Doing Home”. *Patriarchy, Caring and Space*. *Women’s Studies International Forum* 20 (3), 343–350.
- Civil, Tiina 2018: Lapsen ja perheen kohtaaminen lastensuojelun avoimuudessa – tarkastelua systemisestä näkökulmasta. Teoksessa Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.): *Uudistuva lastensuojelu*. Työpaperi 32/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 96–110.
- Eettiset suositukset sosiaali- ja terveystalalle n.d.: ETENE – julkaisuja 38. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalalle eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja terveystalministeriö. Helsinki.
<https://etene.fi/documents/1429646/1555962/ETENE+esite+fin.pdf/365d8223-108f-4181-9d75-a9cf2973e5e2/ETENE+esite+fin.pdf>. Viitattu 1.4.2021.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. Tampere.
- Ferguson, Harry 2018b: Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative social work: research and practice* 17 (1), 65–80.
<https://journals-sagepub-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/full/10.1177/1473325016656751>. Viitattu 29.3.2021.
- Ferguson, Harry & Warwick, Lisa & Disney, Tom & Leigh, Jadwiga & Cooner, Tarsem Singh & Beddoe, Liz 2020: Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship. Vol. ahead-of-print, 1–19.
<https://www-tandfonline-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/full/10.1080/02615479.2020.1837105>. Viitattu 28.5.2021.
- Forrester, Donald & Kershaw, Sophie & Moss, Helen & Hughes, Laura 2008: Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work* 13(1), 41–51.
<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&s>

- id=cf6a6469-9cee-4352-8bf2-7714649421c9%40sdc-v-sessmgr01. Viitattu 26.3.2021.
- Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena 2012: Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Vastapaino. Tampere.
- Forsell, Martta & Kuoppala, Tuula & Säkkinen, Salla 2020: Lastensuojelu 2019. Tilastoraportti 28/2020. Terveystieteiden tutkimuskeskus. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 6.4.2021.
- Garavan, Mark 2013: Dialogical practice in social work – towards a renewed humanistic method. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 22(1), 4–20. https://www.researchgate.net/publication/260317050_Dialogic_Practice_in_Social_Work_-_Towards_a_renewed_humanistic_method. Viitattu 1.4.2021.
- Granö, Päivi & Suominen, Jaakko & Tuomi-Nikula, Outi (toim.) 2004: Koti. Kaiho, paikka, muutos. Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja IV. Turun Yliopisto, Pori. Gummerus. Jyväskylä.
- Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarese, Maureen & Nijnatten van, Carolus 2014: *Social Work Discourse in Practice*. Teoksessa Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarese, Maureen & Nijnatten van, Carolus (toim.): *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice*. Routledge. Abingdon, 1–8.
- Heino, Tarja 2008: Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Valopaino. Helsinki. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 12.3.2021.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len 2001: *Social Work Practice. Problem Solving and Beyond*. Irwin publishing. Toronto.
- Helavirta, Susanna 2012: Koti lastensuojelun asiakkaana olevien lasten kuvaamana ja moraalisten kannanottojen kohteena. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena (toim.): *Kiistanalainen perhe ja moraalinen järkeily*. Vastapaino. Tampere, 147–168.
- Hokkanen, Liisa 2012: Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Juvenes Print. Tampere.
- Hovi-Pulsa, Raija 2011: Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Lisensiaatin tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. <https://docplayer.fi/5056755-Arkilahtoinen-perhetyo-strukturoitua-avoimuutta.html>. Viitattu 28.3.2021.
- Hugman, Richard 2010: *Social Work Research and Ethics*. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.): *Handbook of Social Work Research*. Sage. Lontoo, 149–164.
- Hurtig, Johanna 2003: Lasta suojelemassa: Etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin yliopistokustannus. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61733/Johanna_Hurtig_v%0c3%a4it%0c3%b6skirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 30.4.2021.
- Hyttinen, Kristiina 2015: Avoin dialoginen kohtaaminen prosessina asiakaslähtöisen lastenpsykiatrisen palvelujärjestelmän kehittämisessä. *Perheterapia* 31. vuosikerta (4/15), 20–32.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta (toim.): *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Helsinki, 148–164.
- Johansson, Kirsi 2007: Kirjallisuuskatsaukset – huomio systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen. Teoksessa Johansson, Kirsi & Axelin, Anna & Stolt, Minna & Ääri, Riitta-

- Liisa (toim.): Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:51/2007, 3–7.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 138–147.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. *Janus* 12 (2), 155–183.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2010: Ethics in Professional Interaction: Justifying the Limits of Helping in a Supported Housing Unit. *Ethics and Social Welfare* 4 (1), 57–71.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100544/ethics_in_professional_interaction.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.4.2021.
- Järvinen, Ritva & Lankinen, Aila & Taajamo, Terhi & Veistilä, Minna & Virolainen, Arja 2012: Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. uudistettu painos. 1. painos 2007. Bookwell Oy. Porvoo.
- Kainlauri, Anne 1998: Kohtaaminen kotityön näyttämöllä. Teoksessa Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (toim.): Kohtaamisia sosiaali- ja terveystieteiden areenoilla. Stakesin raportteja 221. Gummerus. Jyväskylä.
- Kallio, Tomi J. 2006: Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 2:2006, 18–28.
<http://elektra.helsinki.fi/ezproxy.ulapland.fi/se/h/0359-6680/25/2/laadulli.pdf>. Viitattu 20.3.2021.
- Kangasniemi, Mari & Utriainen, Kati & Ahonen, Sanna-Mari & Pietilä, Anna-Maija & Jääskeläinen, Petri & Liikanen, Eeva 2013: Kuvailtava kirjallisuuskatsaus: Eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede* 25 (4), 291–301.
- Kiilakoski, Tomi & Gretscher, Anu & Nivala, Elina 2012: Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretscher, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.): Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusseura, 9–33.
- Kosonen, Ulla 1998: Koulumuistoja naiseksi kasvamisesta. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. SoPhi; 21.
- Kuoppala, Tuula & Säkkinen, Salla 2017: Lastensuojelu 2016. Tilastoraportti 43/2017. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Viitattu 6.4.2021.
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva 2016: Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81/2016:6, 655–669.
- Lahti, Minna 2001: Domesticated Violence. The Power of the ordinary in everyday Finland. University of Helsinki. Helsinki.
- Laitinen, Merja 2010: Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito. Teoksessa Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio Katriina (toim.): Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Bookwell Oy. Juva, 44–70.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Lapsen oikeuksien julistus. Unicef.
<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-julistus/>. Viitattu 12.3.2021.
- Lastensuojelun käsikirja 2020. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>. Viitattu 28.5.2021.
- Lewicka, Maria 2011: Place attachment: How far have we come in the last 40 years? *Journal of Environmental Psychology* 31.
- Lishman, Joyce 2009: Communication in social work. 2nd edition. Palgrave Macmillan. England.

- Macdonald, Geraldine 2003: Using systematic reviews to improve social care. SCIE Reports: no 4, November 2003.
<https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/report04.pdf>. Viitattu 23.3.2021.
- Macdonald, Geraldine & Popay, Jennie 2010: Evidence and Practice: The Knowledge Challenge for Social Work. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.): The Sage Handbook of Social Work Research. London. SAGE Publications Ltd, 264–280.
<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=743501>. Viitattu 1.4.2021.
- Mallet, Shelley 2004: Understanding Home: a Critical Review of the Literature. The Sociological Review 52 (1), 62–87.
- Mattila, Kati-Pupita 2007: Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisönä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina 2011: Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristöt nuorten palveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Juva, 67–92.
- Myllärniemi, Anniina 2007: Lastensuojelun avoimuuden perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Socca ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja.
http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf. Viitattu 12.1.2021.
- Mäkisalo-Ropponen, Merja 2012: Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. 2. painos. 1. painos 2011. Sanoma Pro. Helsinki.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Tammi. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2001: Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66 (5), 432–447.
<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/100793/015monkkonen.pdf?sequence=1>. Viitattu 1.5.2021.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2018: Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Helsinki.
- Ojanen, Sinikka 2006: Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino 2015: Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Janus 23 (2), 190–205.
- Parrot, Lester 2010: Values and ethics in social work practice. Second edition. Learning Matters Ltd. Exeter.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja 2011: Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Bookwell. Juva, 7–10.
- Pihlaja, Tanja 2016: Dialoginen lähestymistapa lastensuojelussa tehtävässä kiintymyssuhdetyössä. Perheterapia 32. vuosikerta 4/16, 6–22.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki, 11–31.
- Pudas-Tähkä, Sanna-Mari & Axelin, Anna 2007: Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aiheen rajaaminen, hakutermit ja abstraktien arviointi. Teoksessa Johansson, Kirsi & Axelin, Anna & Stolt, Minna & Ääri, Riitta-Liisa (toim.): Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun yliopisto. Turku, 46–57.

- Pyhäjoki, Jukka 2005: Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.): Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. PS-Kustannus. Jyväskylä, 71–91.
- Raatikainen, Eija 2015: Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveystalalla. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Reijonen, Mikko 2005: ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.): Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. PS-Kustannus. Jyväskylä, 7–15.
- Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri 2005: Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus. Juva.
- Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010: Monisäikeinen perhetyö. WSOY. Helsinki.
- Saarnio, Tuula 2004: Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.): Lastensuojelu tänään. Tammi. Helsinki, 240–255.
- Salminen, Ari 2011: Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan Yliopisto. Vaasa.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005: Dialoginen verkostotyö. Tammi. Helsinki.
- Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017: Toimiva vuorovaikutus. PS-Kustannus. Tampere.
- Tulensalo, Laura & Ylä-Herranen, Tiina 2009: Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa. Teoksessa Tanskanen, Ilona & Timonen-Kallio, Eeva (toim.): Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Juvenes Print. Tampere.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 20.3.2021.
- Uusimäki, Mervi 2005: Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, julkaisusarja 20. Oulu.
- Uusimäki, Mervi 2015: Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveystalalla. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Urponen, Kyösti 2003: Sosiaalityön etiikan teoreettiset taustat. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 71–86.
- Young, Paul 1983: Wherever I lay my hat (that's my home). Lyrics. <https://www.lyrics.com/lyric/29441701/Paul+Young/Wherever+I+Lay+My+Hat+%28That%27s+My+Home%29>. Viitattu 1.5.2021.
- Valokivi, Heli 2004: Lainrikkokojan ääni auttamisjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki, 115–133.
- Vilén, Marika & Seppänen, Paula & Tapio, Nina & Toivanen, Riikka 2020: Kohtaamista lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. 2. painos. 1. painos 2010. Kirjapaja. Helsinki.
- Vuori, Jaana & Nätkin, Ritva 2007: Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Vuori, Jaana & Nätkin, Ritva (toim.): Perhetyön tieto. Vastapaino. Tampere, 7–38.
- Väisänen, Leena & Niemelä, Mika & Suua, Pirkko 2009: Sanat työssä: Vuorovaikutus ammattitaitona. Kirjapaja. Helsinki.
- Whittemore, Robin & Knafl, Kathleen 2005: The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing* 52 (2), 546–553.

Elektroniset tietolähteet

Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999. Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojelemiseksi.

<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>. Viitattu 31.3.2021.

Lapsen oikeuksien julistus 20.11.1959. Unicef 2021.

<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-julistus/>. Viitattu 1.4.2021.

LSL lastensuojelulaki (13.4.2007/417).

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 27.3.2021.

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 2.4.2021.

SHL sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 3.4.2021.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>. Viitattu 4.4.2021.

YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. 2021. Ihmisoikeusliitto.

<https://ihmisoikeusliitto.fi/ihmisoikeudet/ihmisoikeuksien-julistus/>. Viitattu 5.4.2021.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

[finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2). Viitattu 6.4.2021.

Liitteet

Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen tutkimusartikkelit aakkosjärjestyksessä

- Cook, Laura L. 2020: The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child & Family Social Work* 25, 18–26.
- Ferguson, Harry 2016a: Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *British Journal of Social Work* 46, 153–168.
- Ferguson, Harry 2016b: What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice. *Child & Family Social Work* 21 (3), 283–294.
- Ferguson, Harry 2017: How children become invisible in child protection work: Findings from research into Day-to-Day social work practice. *The British Journal of Social Work* 47 (4), 1007–1023.
- Ferguson, Harry 2018a: How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social work education* 37 (4), 415–427.
- Ferguson, Harry 2018b: Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative Social Work QSW Research and Practice* 17 (1), 65–80.
- Ferguson, Harry & Warwick, Lisa & Disney, Tom & Leigh, Jadwiga & Cooner, Tarsem Singh & Beddoe, Liz 2020: Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship. Vol. ahead-of-print, 1–19.
- Ferguson, Harry & Disney, Tom & Warwick, Lisa & Leigh, Jadwiga & Cooner, Tarsem Singh & Beddoe, Liz 2021: Hostile relationship in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice* 35 (1), 19–37.
- Forrester, Donald & Killian, Mike & Westlake, David & Sheehan, Lucy 2020: Patterns of practice: An exploratory factor analysis of child and family social worker skills. *Child & Family Social Work* 25 (1), 108–117.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef 2009: Communication with parents in child welfare: skills, language and interaction. *Child & Family Social Work* 14 (4), 461–470.
- Laird, Siobhan E. & Morris, Kate & Archard, Philip & Clawson, Rachael 2017: Working with the whole family: What case files tell us about social work practices. *Child & Family Social Work* 22 (3), 1322–1329.
- Platt, Dendy 2008: Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker-parent relationship. *Journal of Social Work Practice* 22 (3), 301–315.
- Pölkki, Pirjo & Vornanen, Riitta & Colliander, Riina 2016: Critical factors of intense family work connected with positive outcomes for child welfare clients. *European Journal of Social Work* 19 (3–4), 500–518.

Liite 2. Tutkimusartikkelit, tekijät, julkaisukanavat, keskeinen sisältö ja tietokanta.

Artikkelin nimi ja tekijä(t) sekä vuosi	Artikkelin keskeinen sisältö	Vuosi
Cook, Laura L. The home visit in child protection social work: emotion as resource and risk for professional judgement and practice.	Artikkeli käsittelee tunteiden roolia lastensuojelun sosiaalityön kotikäynneillä.	2020
Ferguson, Harry. Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families.	Artikkeli koostuu etnografisista ja mobiileista menetelmistä, joiden avulla tuotetaan tietoa, joka edistää ymmärrystä jokapäiväisistä sosiaalityön käytännöistä ja lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista.	2016 (a)
Ferguson, Harry. What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice.	Artikkeli koostuu etnografisesta tutkimuksesta, jossa havainnoitiin kasvokkaisia kohtaamisia lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden välillä etenkin kotikäynneillä.	2016 (b)
Ferguson, Harry. How children become invisible in child protection work: Findings from research into Day-to-Day social work practice.	Tutkimuksessa selvitettiin, miksi lapset jäävät lastensuojelutyössä näkyvämmiksi. Tutkimus tuo esille vuorovaikutuksen kompleksisuutta ja organisaation vaikutusta työskentelyyn.	2017
Ferguson, Harry. How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work.	Tutkimuksessa havainnoitiin perheiden ja ammattilaisten välisiä kohtaamisia perheiden kotona, tavoitteena selvittää reflektointia ja sen käyttöä lastensuojelutyössä.	2018 (a)

Ferguson, Harry. Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection.	Etnografisessa tutkimuksessa selvitettiin lastensuojelun sosiaalityön monimutkaisia käytäntöjä.	2018 (b)
Ferguson, Harry & Warwick, Lisa & Disney, Tom & Leigh, Jadwiga & Cooner, Tarsem Singh & Beddoe, Liz. Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship.	Artikkeli perustuu etnografiseen tutkimukseen pitkäaikaisesta sosiaalityöstä, jossa seurattiin 15 kuukauden ajan asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä. Tavoitteena oli selvittää, kuinka ammattilaiset luovat ja ylläpitävät pitkäaikaisia suhteita asiakasperheisiin.	2019
Ferguson, Harry & Disney, Tom & Warwick, Lisa & Leigh, Jadwiga & Cooner, Tarsem Singh & Beddoe, Liz. Hostile relationship in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users.	Artikkeli perustuu aiempaan tutkimusaineistoon, jossa tarkkailtiin pitkäaikaista sosiaalityön käytäntöä lastensuojelutyössä. Artikkelin kehittää käsitteen ”vihamielinen suhde”. Artikkelin osoittaa, kuinka vihamielisiä suhteita syntyy etenkin kotikäynnillä.	2021
Forrester, Donald & Killian, Mike & Westlake, David & Sheehan, Lucy. Patterns of practice: An exploratory factor analysis of child and family social worker skills.	Tutkimus selvitti lasten ja perheiden sosiaalityön kotikäynnillä havaittuja käytäntötaitoja. Tutkimuksessa analysoitiin 127 vuorovaikutustilannetta koodaamalla työntekijän taidot seitsemään eri ulottuvuuteen.	2020
Hall, Christopher & Slembrouck, Stef. Communication with parents in child welfare:	Artikkelissa tarkastellaan kirjallisuuskatsauksen avulla ammattilaisten ja perheiden välistä vuorovaikutusta.	2009

skills, language and interaction.		
Laird, Siobhan E. & Morris, Kate & Archard Philip & Clawson, Rachael. Working with the whole family: What case files tell us about social work practices.	Artikkelissa tutkittiin toimintamallia, jossa tavoitteena oli sisällyttää systeminen perhetyöskentely tilanteisiin, joissa lapset olivat vaarassa joutua kaltoin kohdeksi.	2017
Platt, Dendy. Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker-parent relationship.	Artikkelissa esitetään laadullisia tutkimustuloksia pakottavien ja vähemmän pakottavien toimenpiteiden vaikutuksista sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien suhteissa.	2008
Pölkki, Pirjo & Vornanen, Riitta & Colliander, Riina. Critical factors of intense family work connected with positive outcomes for child welfare clients.	Artikkelissa selvitettiin lastensuojelun asiakkaille myönteisiä vaikutuksia tuottavista tekijöistä intensiivisessä perhetyössä.	2016

Liite 3. Aineiston luokittelu kategorioittain

Näkökulma	Edistävä tekijä	Estävä tekijä
Työntekijän näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> • empatiakyky • reflektio • kuuntelu • tunteet • eettisyys • avoimuus • ammattitaito 	<ul style="list-style-type: none"> • kiire • pelko • ahdistus • tungettelevuus
Asiakkaan näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> • avoimuus • empatia • kuunteleminen 	<ul style="list-style-type: none"> • pelko • ahdistus • stigma • aiemmat huonot kokemukset ammattilaisista
Organisaation toiminta	<ul style="list-style-type: none"> • kollegojen ja esimiehen tuki • mahdollisuus reflektioon • riittävät ajalliset resurssit 	<ul style="list-style-type: none"> • yksin työskentely • riittämättömät ajalliset resurssit • tuen puute • kuormittuminen