

Suhdeperusteinen työote lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen toimintamallina

Taina Helmejoki
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
Kevät 2025

Lapin yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Suhdeperusteinen työote lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen toimintamallina

Tekijä: Taina Helmejoki

Koulutusohjelma/oppiaine: Yhteiskuntatieteiden maisteriohjelma/ sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 51 ja 1 liite

Vuosi: 2025

Tiivistelmä

Tämän pro gradu- tutkielman tutkimustehtävänä on selvittää, mitä asioita kokemusasiantuntijat nostavat esille keskustellessaan suhdeperusteisen työotteen toteutumiseen vaikuttavista tekijöistä lastensuojelun asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen lähtökohtina ovat suhdeperusteisuus asiakastyössä ja asiakassuhteen muodostuminen sosiaalityössä. Suhdeperusteisuutta tarkastellaan suhdeperusteisen työotteen ja systeemisen toimintamallin kautta. Asiakassuhteen muodostumista tarkastellaan asiakaslähtöisyyden, kohtaavan vuorovaikutuksen sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön edellytysten kautta.

Tutkielma on laadullinen tutkimus ja tutkimuksen analyysitapa on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tutkimuksen aineistona on vuosina 2021–2022 toteutettu Lastensuojelu lapsen etuna -tutkimushanke, jonka tavoitteena oli selvittää lapsen tilanteeseen liittyvää tietoa, tulkintoja ja ymmärrystä lastensuojelutarvetta arvioitaessa. Haastatteluaineiston haastattelurungosta tutkimuksen kohteeksi valikoitui lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden tuottamat ajatukset liittyen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen asiakassuhteen ja vuorovaikutussuhteen muodostumiseen.

Tutkielman tulosten mukaan suhdeperusteinen työote edellyttää hyvän asiakassuhteen luomista sekä toimivaa vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken. Asiakassuhteen luomisessa kokemusasiantuntijat näkivät tärkeinä asioina, että asiakas kohdataan aidosti ja sosiaalityöntekijällä on taito lukea ihmistä. Asiakas tulee myös huomioida yksilöllisesti. Kokemusasiantuntijoiden mielestä on tärkeätä, että asiakasta kuullaan ja kohtaamisessa luodaan turvallinen tila. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä toimivassa vuorovaikutussuhteessa kokemusasiantuntijoiden mielestä merkityksellisiä asioita ovat molemminpuolinen luottamus, läsnäolo asiakastilanteessa, asiakkaan ymmärtäminen sekä asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen.

Avainsanat: suhdeperusteinen työote, asiakassuhde, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus, kokemusasiantuntijuus

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Suhdeperusteisuus asiakastyössä.....	4
2.1 Suhdeperusteinen työote.....	4
2.2 Systeeminen toimintamalli.....	6
3 Asiakassuhteen muodostuminen sosiaalityössä	9
3.1 Asiakaslähtöisyys	9
3.2 Kohtaava vuorovaikutus	11
3.3 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön edellytyksiä.....	13
4 Kokemusasiantuntijuus.....	17
4.1 Kokemusasiantuntijuus sosiaalityössä	17
4.2 Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen lastensuojelussa	18
5 Tutkimuksen toteutus	21
5.1 Tutkimustehtävä	21
5.2 Tutkimusaineisto	21
5.3 Tutkimusaineiston analyysi.....	23
5.4 Tutkimuseettiset kysymykset	25
6 Suhdeperusteisen työtöteen toteutumiseen vaikuttavia tekijöitä	27
6.1 Asiakassuhteen luominen.....	27
6.2 Vuorovaikutus asiakassuhteessa	34
7 Johtopäätökset.....	42
Lähteet.....	47
Liite.....	52

1 Johdanto

Työskentelin lastensuojelutyössä muutaman vuoden ajan ja pohdin usein sitä, kuinka erilaisia me sosiaalityöntekijät olemme, joten ajattelumme ja toimintatapojemme erilaisuus ei voi olla vaikuttamatta asiakastyöhön vuorovaikutustilanteissa. Työssäni huomasin, että tekemämme arviot lasten ja perheiden tilanteista perustuvat sekä omaan arvomaailmaamme että työyhteisöömme arvomaailmaan. Työn kautta näin myös, kuinka suuri merkitys työntekijän työkokemuksella on asiakastilanteiden arvioinnissa. Työyhteisössä käytävä yhteinen keskustelu vaikuttaa huomioni perusteella osaltaan siihen, minkälaista arviointia työntekijältä edellytetään. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän käyttämä valta on erilaista verrattuna jonkin toisen sosiaalialan sosiaalityöntekijän käyttämään valtaan, esimerkiksi aikuissosiaalityössä, vammaispalveluissa tai gerontologisessa sosiaalityössä. Lastensuojelussa tehdyillä päätöksillä vaikutetaan mahdollisesti koko perhekuvion muuttumiseen radikaaleillakin toimenpiteillä.

Pohdintani vuorovaikutustilanteista lastensuojelun asiakassuhteissa avasi kiinnostukseni siihen, mitä aihetta halusin gradussani tutkia. Lastensuojelun sosiaalityössä kokemusteni perusteella päätösten teko ja erityisesti hyvien ja pitkälle kantavien päätösten teko edellyttää toimivan suhteen luomista asiakkaaseen ja asiakasperheisiin. Suhdeperusteinen työote ja systeeminen toimintamalli ovatkin valtakunnallisesti käytettyjä työskentelytapoja lastensuojelutyössä. Toki jokainen hyvinvointialue ja sen sisällä toimivat lastensuojeluyksiköt, jotka vielä jaetaan moneen eri työskentelytyyliin, toteuttavat toimintamallia eri tavoin ohjeistetusti ja resursoidusti. Valtakunnallisesti on kuitenkin olemassa yhtenäinen malli, joka toimii perustana lastensuojelun työntekijöiden systeemisen toimintamallin koulutuksessa. Toimintamallin käyttämisessä ei edellytetä täysin samanlaisena toistuvaa tapaa toteuttaa systeemisyyttä, vaan jokainen organisaatio ja työyhteisö muokkaa mallista kussakin paikassa toteutettavan toimintatavan.

Valitsin pro gradu -tutkielmani aiheeksi lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden hyvän keskinäisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseen vaikuttavia tekijöitä etenkin kokemusasiantuntijoiden itsensä kertomina. Alun perinkin

tavoitteenani oli löytää valmis aineisto, joka jollakin tavalla käsittelee tai toisi esiin systeemisen toimintamallin toteuttamista suomalaisessa lastensuojelun sosiaalityössä.

Aila tietoaarkistosta löysin tutkimuksen aineiston, joka on kerätty vuosina 2021–2022 (Pösö Tarja 2022). Kyseiseen aineistoon perehtyessäni huomasin, että haastattelussa tulee useammassa kohtaa esille kokemusasiantuntijoiden tuottamia ajatuksia liittyen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen luomassa suomalaisen lastensuojelujärjestelmän systeemisen toimintamallin tavoitteissa mainitaan muun muassa ihmissuhdeperustaisuus, kohtaavan työskentelyn tärkeys sekä yhteistyön merkitys. Edellä mainittuihin tavoitteisiin liittyviä asioita kävin läpi kokemusasiantuntijoiden haastatteluista.

Vaikka Suomessa on jo useamman vuoden ollut lastensuojelun sosiaalityössä valtakunnallisesti käytössä systeeminen toimintamalli, ei mallin vaikuttavuudesta ole juurikaan olemassa tutkimusta. Aiheesta on ilmestynyt Jyväskylän yliopistossa Aaltio Elinan (2022) tekemä väitöskirja Suomalaisen systeemisen lastensuojelun toimintamallin vaikuttavuus. Lyhykäisyydessään väitöskirjan johtopäätöksenä voidaan todeta, että vaikuttavuutta systeemisen toimintamallin käytöstä ei ole pystytty todentamaan. Tämä on hyvin ymmärrettävää siitäkin syystä, että toimintamallin toteuttamistavat vaihtelevat työyhteisökohtaisesti. Lastensuojelun sosiaalityötä koskevaa vaikuttavuustutkimusta on Suomessa tehty vähän ja tarvitaankin nykyistä enemmän tutkimusta, jossa tarkastellaan asiakastyön välittömiä vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen (Aaltio & Kannasoja 2024, 241). Koen tärkeänä, että myös asiakastyön pitkäaikaisia vaikutuksia tarkasteltaisiin.

Näkemykseni työkokemukseni perusteella on, että asiakas itse on paras vaikuttavuuden arvioija. Miten asiakas on kokenut saaneensa apua tai ovatko asiat haastavassa elämäntilanteessa jollakin tavalla muuttuneet parempaan suuntaan. Näissä tilanteissa hyvän suhteen luominen sekä toimiva vuorovaikutus asiakkaan kanssa ovat ratkaisevassa asemassa. Tästä syystä halusin tutkia, minkälaisia asioita lastensuojelun kokemusasiantuntijat heille tehdyissä haastatteluissa liittivät lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen.

Tämä pro gradu- tutkielma etenee viitekehyksen esittelyn kautta tutkimuksen toteutukseen. Tutkimuksen toteutuksen esittelyn jälkeen tarkastelen tutkimuksen tuloksia ja lopuksi teen yhteenvetoa ja pohdintaa tutkimukseen liittyen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta pääluvusta: suhdeperusteisuus asiakastyössä, asiakassuhteen

muodostuminen sosiaalityössä ja kokemusasiantuntijuus. Avaan viitekehyksessä suhdeperusteisuutta sekä systeemisen toimintamallin käyttöä lastensuojelutyössä. Asiakassuhteen muodostumiseen liittyvässä pääluvussa käsittelen asiakaslähtöisyyttä ja kohtaavaa vuorovaikutusta sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön mahdollistavia tekijöitä. Kokemusasiantuntijuuden pääluvussa avaan kokemusasiantuntijuutta ja sen hyödyntämistä lastensuojelussa. Tutkimuksen viitekehyksen esittelyn jälkeen kerron luvussa viisi tutkimuksen toteutuksesta. Luvussa kuusi käyn läpi tutkimuksen tuloksia. Johtopäätökset osiossa arvioin tutkimusprosessiani ja käyn tiivistetysti läpi tutkimustuloksia sekä pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 Suhdeperusteisuus asiakastyössä

2.1 Suhdeperusteinen työote

Ymmärtääksemme systeemiteoriaa meidän on ymmärrettävä systeemin määritelmä ja tarkoitus. Suhdeperusteisuuden taustalla on systeemiteoreettinen ajattelu. Systeemiteorian painopiste on systeemien kehittämisessä ja muuntamisessa sekä niiden välisessä vuorovaikutuksessa ja suhteissa. Systeemillä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka koostuu erilaisista elementeistä, jotka liittyvät suorasti tai epäsuorasti toisiinsa ja jokainen näistä elementeistä liittyy muihin elementteihin enemmän tai vähemmän vakaasti tietyn ajanjakson ajan. Systeemin eri osat tai elementit eivät toimi erillään, vaan ne toimivat toisistaan riippuvaisina sekä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa täydentääkseen systeemin kokonaisuutta. Kokonaisuus ei ole täydellinen ilman jokaisen elementin läsnäoloa ja osallistumista. (Teater 2020, 17.)

Systeemiteoriaa hyödyntämällä sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus lähestyä kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta ja arvioida samalla, mitä asiakkaan ympärillä olevissa systeemeissä tapahtuu, verrattuna siihen, että asiat nähtäisiin pelkästään asiakkaan yksilöllisinä ongelmina. Systeemiteorian yhtenä tavoitteena onkin puuttua yhteen tai useampaan systeemiin ongelman lievittämiseksi ja asiakkaan arjen tasapainon palauttamiseksi. (Mt., 31–35.) Systeemiteoria perustuu olettamukseen, että ihmisten haasteet ja vaikeudet voidaan parhaiten ratkaista siinä kontekstissa, jossa ne syntyivät. Näin ollen asiakkaiden oma kokemus ja historia luovat parhaat lähtökohdat mahdollisuuksille löytää uusia tapoja käsitellä ongelmia (Lorås ym. 2017, 144.)

Systeeminen työote on suhdeperustaista eli se painottaa ihmissuhteita, tarinoita, dialogia, ratkaisukeskeisyyttä, yhteistoiminnallisuutta ja tarinoiden uudelleen kirjoittamista. Käytännön työssä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijällä tulisi olla aikaa tutustua asiakkaisiin kiireettömästi. Keskustelun ja vuoropuhelun kautta työntekijä pystyy luomaan mahdollisimman eheän ja monipuolisen kuvan perheen kokonaistilanteesta, joka voi olla hyvinkin epäselvä ja kaoottinen. Organisaation rakenne ratkaisee sen, onko työntekijöillä aikaa luottamuksellisiin keskusteluihin perheiden kanssa. Rakenteen kautta mahdollistetaan tila ja paikka dialogille ja reflektiolle. Oikeanlaisissa rakenteissa työntekijät ehtivät keskenään pohtia perheiden asioita, sekä pitämään toisensa ajan tasalla perheiden tilanteista. Keskustelujen pitäisi olla muutakin kuin informaation vaihtoa

perheen tilanteista; keskusteluihin tulisi sisällyttää pohdintaa, hypoteeseja, ajatuksia ja olettamuksia siitä, mikä auttaisi perheitä eteenpäin. (Fagerström 2016, 21.)

Asiakkaiden kanssa työskenneltäessä kaikki perustuu suhteen luomiseen. Suhteen lisäksi systeemisessä ajattelussa kiinnitetään huomiota myös ympäristöön. Ympäristö, perhe ja yhteisö vaikuttavat merkittävästi ihmisen toimintaan. Systeemisen ajattelun mukaan ihminen on aina osa jotain systeemiä, jotka muodostuvat systeemin jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta, asenteista ja rooleista. Eli jokainen ihminen on syntynyt johonkin systeemiin ja elää osana systeemiä. Perheen lisäksi systeemejä voivat olla myös yhteiskunta ja työyhteisö. Systeemien sisälle syntyy osasysteemejä, esimerkiksi sisarusuhteet. Sekä yksilöt, systeemit ja osasysteemit toimivat vuorovaikutuksessa. Joku systeemin jäsen saattaa oireilla ja sillä tavoin ilmaista joko hankalaa roolia perheessä, vanhemmuuden puuttumista, kiusaamista tai valtarakenteiden epäsuhtaisuutta. Oireilu voi olla pyrkimystä palauttaa systeemiin tasapaino. Toisinaan voi kuitenkin olla niin, että esimerkiksi lapsen haitallinen rooli perheessä ylläpitää perheen tasapainoa. (Sudenlehti 2018, 24–26.)

Madsenin (2009, 104) mukaan toimivassa asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyössä näyttäytyy neljä tekijää:

- perheen kunnioitus; kunnioitetaan sitä viisautta, mikä perheessä on jo olemassa
- uskotaan muutoksen mahdollisuuteen
- tarjotaan riittävät ja oikea-aikaiset palvelut
- autetaan perheitä voimaantumaa ja ottamaan vastuuta omista valinnoista

Systeeminen ajattelu suhdeperusteisessa työssä voidaan nähdä hyödyllisenä keinona analysoida kaaosta ja epätietoisuutta. Tavoitteena on asiakkaan oman ymmärryksen edistyminen, jota tuetaan kartoittamalla parhaimmat mahdolliset auttamistavat. Toisinaan tilanne kuitenkin saattaa kriisiytyä ja tällöin auttamiskeinona on tehtävä selkeä väliintulo ja tilanne pitää rauhoittaa. (Messent & Pendry 2019, 309.)

Suhdeperusteisuus voidaan nähdä osana sosiaalityön itseymmärrystä. Käytännön tasolla suhdeperusteisuus tuo näkyväksi sosiaalityöntekijän yhteiskuntatieteellisen osaamisen.

Hyödynnettäessä suhdeperustaisuutta sosiaalityössä päästään tarkastelemaan myös sosiaalityön ammatillista työkulttuuria analyttisesti. Tietoinen oman alan ammatillisen työkulttuurin analysoiminen auttaa ymmärtämään työhön liittyviä rakenteita, toimintaa ohjaavia periaatteita ja arvoja. Suhdeperusteinen lähestymistapa tarjoaakin mahdollisuuksia sekä sosiaalityön ammatillisen työkulttuurin että sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen. (Myller 2022, 185–186.)

2.2 Systeeminen toimintamalli

Isossa-Britanniassa tapahtui lastensuojelun asiakkaiden kuolemia, joiden oikeusjutut nostivat lastensuojelun iltapäivälehtien otsikoihin ja sysäsivät liikkeelle muutoksia sikäläisessä lastensuojelussa. Perheet, joissa lapsikuolemat tapahtuivat, olivat viranomaisille tuttuja, mutta palvelujärjestelmä ei onnistunut puuttumaan tapahtumien kulkuun. Eileen Munron, sosiaalipolitiikan professori, laatimassa arviointiraportissa vuodelta 2011 todetaan, että Englannissa oli jo pitkään nojaututtu keskitettyyn ohjaukseen ja toimintatapoja koskevan kontrollin lisäämiseen ja se ei näyttänyt tuovan tulosta. Koettiin, että on tarve kehittää uusia työtapoja käytännön työhön, jonka kautta mahdollistuisi lastensuojelutyön tilanteen paraneminen. Yhtenä uutena kokeiluna otettiin käyttöön perheterapeuttinen lähestymistapa lastensuojelutyössä. (Fagerström 2016, 11.)

Ensimmäisenä malli otettiin käyttöön Lontoon Hackneyssä vuonna 2007. Ison-Britannian ongelmat lastensuojelutyössä ovat monella tapaa samankaltaisia kuin Suomessa ilmenevät lastensuojelun ongelmat. Lastensuojelutyö on molemmissa maissa byrokratisoitunutta, työntekijöiden vaihtuvuus on yleistä ja yksittäisen sosiaalityöntekijän työkuorma saattaa kasvaa hallitsemattomaksi. Hackneyn mallissa hyödynnetään perheterapian, dialogisuuden, narratiivisuuden ja ratkaisukeskeisen terapian oppeja lastensuojelukontekstissa. Lisäksi mallin keskeisiä tavoitteita ovat hallinnollisten vaatimusten ja keskitetyn kontrollin vähentäminen. Malli on myöhemmin saanut nimekseen ”Systemic unit-model” eli systeeminen toimintayksikkömalli. Isossa-Britanniassa oli vuosina 2007–2013 kokeiluvaihe malliin liittyen ja tuona aikana pystyttiin osoittamaan konkreettisia tuloksia mallin vaikuttavuudesta. Kokeiluvaiheen aikana työntekijöiden vaihtuvuus väheni merkittävästi ja lisäksi huostaanottojen määrä laski neljälläkymmenellä prosentilla. (Mt., 11.)

Hackneyn mallissa luodaan organisaatorakenne, joka mahdollistaa lapsen, hänen vanhempiansa ja sukulaistensa kanssa tehtävän vuorovaikutustyön nostamisen ensisijalle. Työntekijöiden kyky luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakasperheisiin on työskentelymallissa tärkeintä. Hackneyn mallissa varataan riittävästi aikaa pohdinnoille ja mietitään yhdessä, miten perheitä kannattaa erilaisissa tilanteissa lähestyä. Työntekijöiden on mallin mukaan hyvä reflektoida yhdessä perheen kanssa tilanteeseen liittyviä ennakkokäsityksiään. Työskentelymallissa on tärkeätä, että tiimi pystyy perustelemaan, miksi se valitsi jonkin hypoteesin työskentelyn pohjaksi, tai miksi tiimi valitsi lähestymistavaksi ”ei-tietämisen”. Hypoteesien ja olettamusten tulee pohjautua sekä teoreettiseen päättelyyn että käytännöstä saatuun kokemukseen. (Fagerström 2016, 6., 18.) Toteutettaessa systeemistä toimintamallia hyödynnetään systeemisen perheterapian tapaa ymmärtää perheenjäsenten välisiä suhteita. Tämän lisäksi tarkastellaan perhesysteemin suhdetta muihin systeemeihin mukaan lukien työntekijät ja palvelujärjestelmä. Työskentelyn kohteeksi asetetaan yksilöiden ja systeemin väliset suhteet, joten ongelmat eivät paikannu pelkästään yksilöihin. (Aaltio 2022, 90.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on luonut suomalaisen ohjeistuksen Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa (n.d.) Tärkeimpänä tavoitteena on varmistaa asiakkaana olevien lasten oikeuksien toteutuminen. Jotta asiakkaana olevan lapsen oikeudet toteutuvat, tulee systeemisen toimintamallin perustua seuraaviin tavoitteisiin:

- ihmissuhdeperustaisen ja kohtaavan työskentelyn vahvistaminen
- lapsien ja heidän läheistensä kuuleminen ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen
- eri toimijoiden yhteistyön vahvistaminen
- rakennetaan yhdessä asiakkaiden kanssa syvempi ymmärrys lapsen ja perheen tilanteesta ja avuntarpeista
- tehdään lastensuojelutyöstä vaikuttavampaa
- luodaan tukea antavat rakenteet sosiaalityöntekijöille ja muille tiimin jäsenille

Systeemisen toimintamallin pilotointi Suomessa perustui Ison-Britannian kokemuksiin mallin hyödyllisyydestä. Katariina Fagerstöm (2016) on laatinut julkaisun Hackneyn mallista ja sen käyttöönotosta. Hän tunsi Hackneyn mallin hyvin tehtyään yhteistyötä mallin kehittäjien ja toteuttajien kanssa.

Kokemukseni mukaan lastensuojelun sosiaalityössä samoin kuin muissakin sosiaalityön tehtävissä yksi tärkeimmistä tehtävistä on suhteen luominen asiakkaaseen. Kun suhde on luotu, työskentely on helpompaa. Suhdetta ei kuitenkaan luoda pelkillä tapaamisilla, vaan suhde luodaan avoimuudella; kerrotaan avoimesti ja rehellisesti, miksi työskennellään ja mitä tavoitellaan. Kuunnellaan ja kuullaan asiakasta. Suhdeperusteisessa työssä myös työntekijän on oltava luottamuksen arvoinen. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota tapaan, jolla puhumme asiakkaasta. Itse olen kiinnittänyt huomiota siihen, miten asiakkaiden asioita käsitellään ja miten heistä puhutaan työntekijöiden kesken esimerkiksi systeemisisissä viikkokokouksissa. Työntekijöiden tulee välttää sekä liian yleistäviä yhteenvetoja asiakkaista että negatiivista puhetta. Negatiivisuuden kautta viikkokokoukseen osallistuville työntekijöille saattaa muodostua jo valmiiksi tietynlainen kuva asiakkaista ja tätä syntynyttä mielikuvaa voi olla jatkossa vaikea muuttaa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtä tehdessäni minulle näyttäytyi tärkeänä asiana, että työntekijänä puhun asiakkaista ajatuksella, että kaiken mitä puhun, voin puhua myös asiakkaan kuullen. Kokemukseni mukaan tämä on suuri haaste ja mitä enemmän asiakkaita ja mitä enemmän kiirettä, sen helpommin saatamme yksinkertaistaa ja supistaa käymäämme vuoropuhelua.

3 Asiakassuhteen muodostuminen sosiaalityössä

3.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde nähdään usein institutionaalisena suhteena eli asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat toisensa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleissa. Institutionaalinen suhde ei kuitenkaan tarkoita pelkästään kielteisiä asioita asiakkaan kannalta, vaan suhde voi mahdollistaa asiakkaalle oikeuksia, joita ei liity epävirallisiin suhteisiin. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleihin sisältyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Asiakkaalla on oikeus tukeen ja palveluihin tilanteensa parantamiseksi. Asiakkaan velvollisuuksia ovat rehellisyys ja annettujen ohjeiden mukaan toimiminen. Sosiaalityöntekijä edustaa aina organisaatiotaan ja työntekijän velvollisuutena ja oikeutena on toimia edustamansa organisaation käytäntöjen ja rutiinien mukaisesti. Institutionaaliset säännöt turvaavat myös asiakkaiden tasavertaista kohtelua. Asiakkaan saaman kohtelun ei tulisi koskaan vaihdella sen mukaan, kuka työntekijöistä asiakkaan kohtaa. (Jokinen 2018, 140–142.)

Asiakassuhde rakentuu kohtaamistilanteissa vuorovaikutuksen kautta. Vuorovaikutuksen tapahtumista osapuolet tekevät omia päätelmiään. Ammattilaisten tiedot ja taidot ovat tärkeitä, mutta ammattilaisten tulee kasvattaa omaa tietoaan sekä kollegojen kanssa että asiakkaiden kanssa käydyn vuoropuhelun kautta. Ammatilaisen on selitettävä omia näkökulmiaan ja menetelmiään sekä tunnustettava asiakkailla olevan tiedon arvo, jolloin voidaan keskustelun kautta päätyä yhteiseen näkemykseen ongelmista ja niiden mahdollisista ratkaisukeinoista. (Rostila & Vinnurva 2013, 197, 200.)

Asiakaslähtöisyys on sosiaalityössä totuttu näkemään eettisesti kestävän työn perustana. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemistä sekä asiakkaan oman asiantuntijuuden ja osallisuuden kunnioittamista. (Juhila 2006, 249–250.) Suomalaisessa sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä asiakaslähtöisyys tuli keskeiseksi lähtökohdaksi ja pyrkimykseksi vasta 1980- ja 1990-luvuilla hyvinvointivaltion kritiikin myötä markkinatalouden korostaessa yksilön vapautta palveluiden ostajana ja kuluttajana. Asiakaslähtöisyys käsitteellistettiin korostamaan asiakkaan valinta- ja päätösoikeutta. (Poikela 2010, 210.)

Suomalaisen sosiaalityön vakiintuneena tapana on lähestyä sosiaalisia ongelmia toteutettujen toimenpiteiden, esimerkiksi avohuollon tukitoimien tai huostaanottojen pohjalta syntyvien asiakkuusasemien kautta. Asiakkuusasemana ovat tällöin lastensuojeluasiakas tai huostaanotettu lapsi. Kuvaus, joka kiinnittyy edellä oleviin asiakkuusasemiin, ei voi olla vaikuttamatta ymmärrykseen, jolla lähestytään haavoittavia ja sosiaalisesti kuormittavia tilanteita ja olosuhteita. (Pösö 2022, 87.)

Yksi sosiaalityöntekijän tärkeimmistä taidoista on osata tilannekohtaisesti reflektoida asiakkaan haastattelun kautta saatua tietoa ja toisaalta mahdollistaa asiakkaalle tila kertoa asiastaan. Asiakasta haastatellessaan sosiaalityöntekijä tavoittelee ennen kaikkea mahdollisimman oikean ja kattavan tiedon saamista asiakkaan tilanteesta. Tiedon kokoaminen on sosiaalityöntekijän tehtävä ja velvollisuus. Asiakkaan kertoessa tilanteestaan, hänelle tulee luoda sellainen tila, jossa asiakas itse pääsee määrittelemään, mistä näkökulmasta hän toivoo tilannettaan ja avun tarvettaan lähestyttävän. Toimivassa vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijä pystyy sujuvasti siirtymään asiakkaan haastattelusta asiakkaan kerronnan mahdollistamiseen. Taito asettua läsnä olevaksi kuuntelijaksi, joka osaa välittää asiakkaalle eleillä, katseella ja ilmeillä, että kuuntelee oikeasti asiakkaan kertomusta, on olennainen sosiaalityöntekijän kompetenssi. Vuorovaikutuksessa tapahtuu paljon asioita ja vuorovaikutus rakentuu hetki hetkeltä. Tilanteiden ja tapahtumien havaitseminen vaatii harjaantumista. Sen vuoksi on tärkeää, että vuorovaikutustaitoja opetellaan ja niiden oppiminen tulee ymmärtää prosessina, jossa vuorovaikutustaidot ja reflektioidot kuuluvat erottamattomasti yhteen. (Jokinen 2017, 205.)

Sosiaalityön palvelujärjestelmät ja organisaatiot sisältävät hyvin monenlaisia asiakkuuksia. Näiden palvelujärjestelmien asiakkuuksissa on eroavaisuuksia, mutta kaikissa on kuitenkin yksi yhteinen piirre eli niissä asioivalle asiakkaalle olennaista on, kuinka hän kokee tullessa kohdatuksi. Asiakkaan ja hänet vastaanottavan työntekijän välille rakentuva suhde on vahvasti sidoksissa kokemukseen kohtaamisen laadusta. Erityisesti sosiaalityön kaltaisessa ammatillisessa auttamistyössä, jossa usein käsitellään henkilökohtaisia asioita ja pyritään saamaan aikaan myönteisiä muutoksia asiakkaan elämäntilanteeseen, asiakkaan kokemus suhteen laadusta on erityisen tärkeää. (Jokinen 2018, 138.)

3.2 Kohtaava vuorovaikutus

Sosiaalityön ydinasiana on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen (Juhila 2006, 202). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa tarvitaan herkkyyttä osapuolien erilaisille kokemuksille ja tulkintaeroille sekä epävarmuudelle. Ammatillaisetkin joutuvat kohtaamaan oman keskeneräisyytensä sekä osaamisensa ja tietämisensä rajallisuuden. Kohtaaminen aloittaa kuitenkin yhteisen ja yhteisöllisen oppimisprosessin. (Pohjola 2017, 319.)

Arja Jokisen (2017, 191–192.) kirjoittamassa tutkimusartikkelissa tarkasteltiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta sosiaalityön opiskelijoiden eli tulevien sosiaalityöntekijöiden, jäsenysten kautta. Tutkimusaineiston muodostivat yliopiston pienryhmäopetuksessa toteutettujen videoitujen vuorovaikutusharjoitusten palautekeskustelut ja itsereflektiot. Opiskelijat arvioivat sekä omaa että toistensa toimintaa vuorovaikutusharjoituksissa toimien vuorollaan sosiaalityöntekijän roolissa. Tutkimuksen kiinnostus kohdistui siihen, millaista sosiaalityöntekijyyttä ja sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välistä vuorovaikutusta niissä koettiin tavoiteltavana.

Edellä mainitussa tutkimuksessa työntekijän rauhallisuus koettiin ominaisuutena, jonka opiskelijat selkeästi liittivät tavoiteltavaksi ominaisuudeksi sosiaalityöntekijän ammatissa. Rauhallisuus välittyy työntekijän ulkoisesta olemuksesta sekä asennosta, ilmeistä, eleistä ja puheesta. Sosiaalityöntekijän rauhallinen olemus viestitti opiskelijoiden mielestä työntekijän ammattimaisesta asenteesta: ammattimaisessa asenteessa sosiaalityöntekijä pysyy rauhallisena koko asiakastapaamisen ajan eikä hermostu tai mene lukkoon, vaikka asiakas hermostuisi tai tilanteeseen tulisi jännitteitä. Työntekijän vahvaa ammattimaisuutta lisää tunne vahvasta läsnäolosta, josta kertoo esimerkiksi katsekontakti asiakkaaseen. Katsekontaktin lisäksi työntekijän antama palaute sekä asiakkaan puheen pohjalta tehdyt jatkokysymykset viestittävät läsnäolosta. (Jokinen 2017, 195.)

Lastensuojelutyön arki koostuu usein työpäivistä, jolloin kohdataan useita asiakastilanteita kotikäynneillä, neuvotteluissa ja puhelimitse. Toisinaan työntekijä joutuu puntaroimaan, mikä työtehtävistä asetetaan ensimmäiseksi. Tilanne muuttuu kuormittavaksi, kun priorisointeja ei ehditä pohtia työyhteisö- tai organisaatiotasolla.

Riittämättömyyden tunne kulkee auttamisen halun rinnalla, koska priorisoidessa jokin toinen asiakastilanne jää odottamaan. Työ on usein tilanteiden samanaikaista sekä ristikkäistä hoitamista. Asiakstapaamisten lomassa tehdään kiireelliset päätökset ja dokumentoidaan. Asiakkaalle tämä voi näyttäytyä siten, että jo sovittu tapaaminen siirtyy. Asiakkaalle voi myös tulla tunne, että hänen asiaansa ei keskitytä riittävästi. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 230–231.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa on kyse moniulotteisesta suhteesta. Suhteen laatua ei voi määritellä yksistään sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä, tai sosiaalityöntekijän roolista tietyn instituution edustajana. Suhdetta ei voi myöskään määritellä sosiaalityön ammattietiikan tai asiantuntijuuden lähtökohdista, eikä työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, vaan nämä kaikki edellä mainitut määrittävät suhteen laadun yhtä aikaa. Ihmisten välinen kohtaaminen rakentuu hetki hetkeltä osapuolten yhteisen vuorovaikutuksen toiminnan tuloksena eli kohtaaminen ei voi koskaan olla täysin ennalta tiedettyä tai määrättyä. Erilaiset suhteet (institutionaalinen, yhteiskunnallinen, ammatillinen) voivat omalta osaltaan joko luoda edellytyksiä vastavuoroisen suhteen rakentumiselle tai ne voivat viedä pohjaa siltä. (Jokinen 2018, 147.)

Onnistuessaan sosiaalityö auttaa asiakkaita ja asiakasryhmiä vahvistamaan elämänotettaan. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille voi parhaimmillaan muodostua ymmärrys, jossa asiakas osallistuu yhteistyöhön kumppanina. Jotta yhteistyön muotona voi olla kumppanuus, on ymmärrettävä, mitä kumppanuus edellyttää sosiaalityöltä ja mitkä voivat olla suhteen kriittisiä kohtia. (Rostila & Vinnurva 2013, 196–197.)

Kumppanuussuhteen lisäksi sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisen tapoja ja rooleja ovat: vuorovaikutuksessa rakentuva suhde, huolenpitosuhde ja liittämisen- ja kontrollisuhde. Huolenpitosuhteessa sosiaalityössä pidetään huolta ihmisistä, joilla ei ole riittävästi omia voimavaroja itsestään huolehtimiseen. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityö sisältää myös kontrollitehtäviä. Vuorovaikutukseen rakentuvassa suhteessa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde voi pitää sisällään kaikkien muiden edellä mainittujen suhteiden elementtejä. (Juhila 2006, 13–14.)

Sosiaalialan suhdeperusteisessa työssä empatialla on keskeinen rooli. Empatia tuo myös haasteita sosiaalialan työhön. On tärkeätä pysähtyä miettimään, millaista empatiaa

sosiaalialalla tarvitaan ja mistä empatian haasteet johtuvat sekä millaisena sosiaalialan empatia näyttäytyy reflektiivisen empatian kautta. Empatia on myös altis ulkopuolisille vaikutteille. Parhaimmillaan empatia ei ole vain tunne, vaan taito, jota voi kehittää sekä laajempi tapa nähdä maailmaa. Auttamisammateissa empatia saatetaan usein liittää haavoittuvuuteen ja empatiaväsymykseen. Tämän vuoksi empatiaa on erityisen tärkeä tarkastella taitona, jota voi kehittää, sekä moniulotteisena kokemuksena ja maailmankatsomuksena, joka vaikuttaa sosiaalityön laatuun ja työntekijän hyvinvointiin. (Lattu ym. 2022, 71.)

3.3 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön edellytyksiä

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhde on ajassa vaihtelevaa. Merkityksellistä suhteen rakentumisen kannalta on, ovatko vallitsevat arvot muun muassa sosiaalityön yhteiskunnallisesta huolenpidosta riittävän tukevia sosiaalityölle annetun tehtävän suorittamiseen vai painottavatko arvot tiukempaa linjaa suhteessa sosiaalityön asiakkaisiin. Sosiaalityössä, joka perustuu vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteeseen, ratkaisevassa roolissa näyttäytyvät yhteiskunnalliset perusarvot sekä minkälainen hyvinvointivaltiokeskustelu on vallalla nyt ja tulevaisuudessa. Nämä määrittävät suuressa määrin sosiaalityön toimintamahdollisuudet sekä toimintapolitiikan, jossa sosiaalityötä tehdään. (Juhila 2006, 255.)

Auttamistoiminnan suunnittelu ja muutostarpeen määrittely haastavat ammattilaisen ja asiakkaan yhdessä tutkimaan kokonaisuutta. Asiantuntijuus syntyy hyödyntämällä eri tietolähteitä. (Poikela 2010, 213.) Sekä asiakas että työntekijä tulkitsevat toistensa sanoja ja tekoja luodakseen ymmärryksen siitä, minkälaisesta suhteesta on kysymys ja minkälaiseksi suhde on mahdollisesti muotoutumassa. Mikäli molemmilla osapuolilla on suhteesta suunnilleen sama käsitys ja osapuolet kokevat olevansa ”samalla puolella” suhde edustaa kumppanuutta. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä seisoo asiakkaan rinnalla vahvistaen asiakkaan omia resursseja. (Rostila & Vinnurva 2013, 204.)

Sosiaalityöntekijän roolissa korostuu tilannearviointi. Sosiaalityöntekijän on ratkaistava, mitä tietoa tarvitaan tilanteen arvioimiseksi ja miksi tietoa tarvitaan. Arvioinnissa tiedon tarkkuus on tärkeätä, koska arviointi on aina seurauksellista. Tarvittavan tiedon tarkka ja huolellinen kerääminen vaikuttaa asioiden tunnistamiseen ja tuentarpeen määrittämiseen.

Arviointitietoa kerätessä opitaan myös tuntemaan asiakas ja parhaimmillaan vahvistetaan asiakkaan osallisuutta. (Jaakola ym. 2024, 119.) Asiakkaan elämäntilanteen kartoittamisella pyritään ennen kaikkea auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä (Kananoja 2017, 185). Yhdistämällä asiakkaan erilaiset ja moninaiset näkökulmat työntekijän ammatilliseen osaamiseen ja näkökulmiin, mahdollistetaan aidon vuoropuhelun kautta uudenlaisen ymmärryksen ja konkreettisten auttamistoimenpiteiden syntyminen (Poikela 2010, 213).

Suomalaisessa lasten ja perheiden parissa tehtävässä arviointityössä vahvaan ja systemaattiseen struktuuriin pohjautuvien menetelmien käyttö on ollut vähäistä ja enemmän korostuukin työntekijäkohtainen harkinta arviointeja tehtäessä. Käytettävissä olevan ajan riittävyys ja sosiaalityöntekijän mahdollisuus perehtyä asiakkaan tilanteeseen huolellista harkintaa käyttäen vaikuttaa arvioinnin laatuun. Jotta mahdollisia arvioinnin virheitä ja epäkohtia tunnistetaan on oleellista, että niitä varten on olemassa työyksikkö- ja työpaikkakohtaisia menettelytapoja. Menettelytavat turvaavat asiakkaan oikeutta laadukkaaseen palveluun ja samalla niillä on tärkeä merkitys asiakasturvalliseen lastensuojeluun. Kun virheiden tekemisen mahdollisuus on työpaikassa tunnustettu ja virhetilanteisiin on olemassa menettelytapa työpaikalla, on se osa arvioinnin virheiden tunnustamista. (Jaakola & Pösö 2022, 370–371.)

Sosiaalityö on reflektiivistä toimintaa; asiakkaiden elämäntilanteen kokonaisuuden syvällistä ja realistista tutkimista ja selvittämistä sekä käytännöllistä työstämistä yhdessä asiakkaan kanssa. Jotta sosiaalityö pystyy vahvistamaan asiakkaiden toimijuutta ja osallisuutta, tarvitaan aikaa ja tilaa viedä asioita tai muutosta eteenpäin yhdessä. (Rostila & Vinnurva 2013, 218.) Työntekijöiden tulisi voida toteuttaa niin sanottua paneutuvaa työtapaa, joka mahdollistaa riittävän ajankäytön ja mahdollisuuden oman osaamisen jatkuvaan päivittämiseen. Se ei ole halpa työtapa, mutta säästää pidemmällä aikavälillä sekä taloudellisesti että inhimillisesti. (Poikela 2010, 228.)

Sosiaalityön tehtäviin ei kuulu sukupuoleen sidottuja ominaisuuksia, mutta toisinaan näitä ominaisuuksia voidaan asettaa miespuoliselle työntekijälle. Miestyöntekijään saatetaan liittää odotuksia niin sanotun miehen mallin antamisesta. Miesten esimerkillä voi olla suurikin merkitys, vaikka sosiaalityöntekijän työnkuvaan ei suoranaisesti kuulukaan roolimalliksi ryhtyminen. Viitteitä erilaisesta maskuliinisesta tavasta toimia sekä työtehtävien eriytymisestä on tullut esille esimerkiksi Janne Alangon ja Tarja Orjasniemen (2018, 152.) tutkimuksessa, joka liittyi miessosiaalityöntekijöiden

kokemukseen toimimisesta työyhteisönsä ainoana miespuolisena työntekijänä. Sosiaalityössä ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä käydään tavallisesti läpi keskustellen ja tunteita verbalisoiden. Usein koetaan, että naiset olisivat miehiä taitavampia tunneilmaisuissa ja ihmissuhteiden käsittelyssä. Miesten, sekä asiakkaiden että työntekijöiden, saatetaan kokea vierastavan tunnevaltaista puhetta. (Kuronen ym. 2004, 6.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen tulisi perustua tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Tämä edellyttää yhteistä kieltä ja tunnetta siitä, että molemmat osapuolet ovat tulleet kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Työntekijä saattaa pitää ammatillista tietoaan itsestäänselvyytenä. On tärkeätä kertoa selkeästi, mitä esimerkiksi eri tukimuodoilla tarkoitetaan missäkin tilanteessa. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus vahvistuu, kun itsestäänselvyydet konkretisoidaan ja avataan. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 231–232.)

Tasavertaisuus vuorovaikutuksessa tarkoittaa myös sitä, että molemmat osapuolet ymmärtävät toisiaan. Ammattisanaston käyttäminen kahdenkeskisessä työskentelysuhteessa voi estää ymmärretyksi tulemista (mt., 231). Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa niin sanotun viranomaiskielen käyttöä tulisikin välttää. Ammattitaitoinen työntekijä kykenee myös tekemään valinnan olla haastamatta asiakasta esimerkiksi jostakin asiakkaan vahvasta mielipiteestä, koska haastaminen saattaa tyrehdyttää asiakkaan kerronnan. Vuorovaikutussuhteen tavoitteena on antaa asiakkaalle mahdollisuus hänen omien näkökulmiensa esiintuomiseen ilman, että niitä välittömästi arvotetaan. (Jokinen 2017, 200.)

Mikäli asiakkaan tavoitteet asetetaan ulkopuolelta eli työntekijöiden taholta, eikä asiakas koe tavoitteita sellaisiksi, joihin hän voisi sitoutua, asiakkaan omat voimavarat eivät tule käyttöön. Ongelmatilanteessaan asiakas voi tosin tulla autetuksi ulkopuolisillakin tavoitteilla, mutta tällöin puhutaan lähinnä selviytymisestä voimaantumisen sijaan. (Kokko 2007, 173) Työntekijän on hyvä osata tunnistaa omat olettamuksensa asiakkaan tilanteesta ja arvioida niitä kriittisesti. Tällä tavoin toimimalla työntekijä varmistuu siitä, etteivät hänen omat olettamuksensa ja ennakkoasenteensa ohjaa työskentelyä asiakkaan kannalta epätarkoituksenmukaiseen suuntaan. (Kananoja 2007, 109.)

Sosiaalityöntekijän tulee myös kyetä esittämään kysymyksiä kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla tavalla ja asiakas huomioiden. Kysymykset, asiakkaan vastaukset sekä

asiakkaan kuuntelu ja siltä pohjalta syntyneet jatkokysymykset synnyttävät toimintojen jatkumon, joka mahdollistaa pääsemisen asiakkaan tilanteeseen riittävän syvälle. Hyvänä toimintatapana on varmistaa asiakkaan vastauksiin viitaten, että työntekijän tekemä tulkinta vastaa myös asiakkaan omaa kokemusta. (Jokinen 2017, 198–199.)

Työntekijän rauhallinen, ihmisen ja tilanteen huomioiva, asiallinen ja ystävällinen työskentely lisää asiakkaan luottamusta ja auttaa selkeyttämään ajattelua. Tiedon ymmärrettävyys, merkitys ja ilmaisutapa haastavissa ja yllättävissä elämäntilanteissa saattaa ammattilaiselta jäädä vähäiselle huomiolle. Tieto siitä, että voi tarvittaessa olla yhteydessä ammattilaiseen, auttaa usein eteenpäin. On tärkeätä, että vastataan kysymyksiin ja tiedotetaan asioista, myös niistä asioista, joista hädässä oleva ihminen ei välttämättä osaa edes kysyä. (Filppa & Hietanen 2013, 474.)

Asiakkaan kuuntelemisessa on tärkeää, että työntekijästä välittyy kunnioittava ja myötätuntoa asiakkaalle osoittava kuuntelija. Sosiaalityöntekijän positiivisuus ja myötätuntoisuus ovat asioita, joita yleisesti pidetään tavoiteltavina ominaisuuksina. Toisaalta työntekijän pitää huolehtia siitä, että positiivisuus ja empaattisuus eivät johda haastavien ja ikävien aiheiden välttämiseen vuorovaikutuksessa. Työntekijällä tulee olla niin sanottua ”jämäkkyyttä”, jotta hän uskaltaa olla asiakkaalle rehellinen sekä pystyy puuttumaan hankaliinkin asioihin. Ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän tulisikin toiminnassaan osata tasapainoilla sekä myötäelämisen taidon että jämäkkyuden välillä. (Jokinen 2017, 195–196.) Rutiinitehtävien hoitaminen ja konemainen toiminta eivät riitä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa. Sosiaalityöntekijästä toivotaan tilannetajuista rinnalla kulkijaa, joka käyttää ymmärrettävää ja selkeää kieltä sekä rohkeutta asiakkaiden aitoon kohtaamiseen. (Filppa & Hietanen 2013, 473.)

Lastensuojelutyössä on tärkeätä antaa tilaa asiakasperheelle toimia oman tilanteensa asiantuntijana. Oikea-aikainen apu ja hyvä vuorovaikutussuhde perheen ja työntekijän kesken varmistavat lapsen turvallisuuden toteutumisen. On huomioitava perheen voimavarat ja työntekijöillä tulee olla aikaa pysähtyä asiakkaiden tilanteiden ääreen. Vastauksia työntekijällä ei tarvitse olla välittömästi mutta aikaa tulee olla. (Kallinen ym. 2024, 39–40.)

4 Kokemusasiantuntijuus

4.1 Kokemusasiantuntijuus sosiaalityössä

Kokemusasiantuntijakäsitteellä viitataan laajassa merkityksessä henkilöön, joka on kohdannut sosiaalisia ja/tai terveysongelmia ja toimii nyt noihin kokemuksiinsa nojaten erilaisissa asiantuntijatehtävissä. Kokemusasiantuntijoilta saadun tiedon hyödyntämisen voidaan katsoa alkaneen 2000-luvun alussa. Tällöin sosiaalialan järjestöt ja julkinen sektori ensimmäisiä kertoja kutsuivat kokemusasiantuntijoita mukaan toimintaansa. Suomalaiset mielenterveysjärjestöt käynnistivät hankkeita, joissa järjestöjen avunsaajia nimitettiin ensimmäistä kertaa kokemusasiantuntijoiksi. Tällä tavoin luotiin täysin uudenlainen toimijuuden mahdollisuus, sekä uusi toimintakehys vaikeita elämäntilanteita läpikäyneille ihmisille. (Meriluoto 2018, 120.)

Asiakkaat, joilla on ollut elämässään haasteita ja he ovat haasteista selvinneet, ovat kokemustensa ansioista erityisen arvokkaita palvelujärjestelmille. Heillä on arvokasta ja omakohtaista tietoa siitä, minkälainen palvelu on vaikuttavaa ja minkälaisia asioita ammattilaisten olisi hyvä ottaa huomioon tarjotessaan palveluita. Voidaankin todeta, että kokemusasiantuntijat omalla kokemuksellaan varmistavat, etteivät ammattilaiset palveluita kehittäessään vieraannu asiakkaiden todellisuudesta. (Svenlin ym. 2023, 86.) Palveluja kehitettäessä on kuitenkin huomioitava, että kehittäjiksi valikoituu pääasiassa aktiivisia toimijoita, joilla voi olla toisaalta äärimmäisen huonoja tai hyviä kokemuksia palveluista tai he haluavat ajaa omia henkilökohtaisia intressejään. Tästä syystä on varmistettava, että kehittämistoiminnan rakenteet ovat sellaisia, että ne palvelevat monipuolisesti ja joustavasti käyttäjien tarpeita. (Harra ym. 2017, 149.)

Kokemusasiantuntijoiden tarjoama tieto mahdollistaa ammattilaisille ammatillisen ymmärryksen syventämisen asiakkaiden kohtaamista haasteista ja heidän saamastaan tuesta. Kokemusasiantuntijuus voi olla resurssi, jota käyttämällä voidaan antaa suora ja monipuolinen tuki sekä tarjota asiakkaille kohtaamisia. Kokemusasiantuntijoita hyödyntämällä voidaan myös vahvistaa merkittäväällä tavalla palveluiden kohtaamispotentiaalia. Riski kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisessä voi syntyä, mikäli kokemusasiantuntijuutta käytetään paikkaamaan resurssivajetta. Tällöin unohtuu toiminnan alkuperäinen tarkoitus eli yhteisen tiedon tuottaminen ja palvelujen

yhteiskehittäminen. (Svenlin ym. 2023, 101–102.) Palvelujen tuottajien ja järjestäjien asiantuntijuudelle voi olla myös haasteellista, kun palveluiden käyttäjä on aktiivisessa asiantuntijan roolissa antamassa tietoa palvelun henkilökohtaisesta merkityksestä ja hyödyistä. Tällöin ammattilaiselta vaaditaan kykyä kunnioittaa ja kuulla käyttäjän kokemustietoa yhteisessä tiedon tuottamisessa sekä luottamusta käyttäjän pätevyyteen. (Harra ym. 2017, 152.)

Kokemustiedon hyödyntäminen ja vastaanottaminen riippuu myös siitä, miten ammattilaiset suhtautuvat kokemusasiantuntijuuteen. Saadun kokemustiedon vastatessa työyhteisössä vallitsevia arvoja ja perusolettamuksia, tiedon hyödyntäminen on todennäköisempää. Mikäli ajatus kokemustiedosta ammatillisen tiedon rinnalla tuntuu vieraalta tai sen koetaan jopa kyseenalaistavan ammatillisuutta, kokemustieto ei välttämättä muuta työyhteisön toimintatapoja. Kuitenkin yksittäinenkin työntekijä voi hyödyntää kokemustietoa omassa työssään työyhteisöön muodostuneesta ajattelutavasta huolimatta. (Hietala & Rissanen 2017, 171.)

Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen ei aina ole helppoa. Meiltä puuttuu selkeä malli siitä, miten asiakkaiden esittämiä kehittämistarpeita ja ehdotuksia viedään eteenpäin, jotta ne eivät jäisi pelkästään puheen tasolle. (Tuomisto & Rännäli 2017, 259.)

4.2 Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen lastensuojelussa

Lastensuojelun kokemusasiantuntija- ja kehittäjänuoret ovat viime vuosina välittäneet omana toiveenaan ja ohjeenaan lastensuojelun ammattilaisille viestiä: ”näe minut”. Ammattilaisten on tärkeätä muistaa, että ei ole olemassa vain yhdenlaista kokemusta kodin ulkopuolelle sijoitettuna olemisesta eikä ole olemassa vain yhdenlaista sijoitetun lapsen tai nuoren identiteettiä. Kokemusasiantuntijoiden viesti on, että yksilön näkeminen irrallaan asiakkuusasemaluokittelusta on erityisen merkittävää. Erityisesti ammatillisissa kohtaamisissa sosiaalityöntekijöiltä ja muiltakin sijoitettujen lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä odotetaan yksilöllisyyden huomioon ottavaa vuorovaikutus- ja toimintatapaa; molemminpuolinen tutustuminen sekä paneutuminen lapsen ja nuoren yksilöllisiin toiveita, oikeuksia ja tarpeita tunnistavaan vuorovaikutukseen. Lastensuojelussa onkin viime vuosina panostettu valtakunnalliseen muutokseen, jossa

lastensuojelussa tehtävässä työssä korostetaan työntekijöiden tapoja toimia asiakassuhteissa suhdeperusteisesti ja systemaattisesti. (Pösö 2022, 95–97.) Kuulluksi tuleminen on inhimillisen kanssakäymisen ensimmäinen ja tärkein elementti. Voidaankin sanoa, että muutoksen rakentamiselle luodaan pohja kuulluksi tulemisesta. (Keskinen ym. 2012, 8.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkojulkaisuun Kokemusasiantuntijat lastensuojelussa (n.d.) on koottu hyödyllistä tietoa kokemusasiantuntijuuteen liittyen. Verkkojulkaisun mukaan lastensuojelun kokemusasiantuntijuudessa on ajatus avoimesta yhteistyöstä, jossa nuoret ovat mukana tasa-arvoisesti tarkastelemassa arvioitavia ja kehitettäviä asioita. Kokemusasiantuntijuus on lastensuojelussa noussut pitkäjänteisen ja sitoutuneen työn takia tunnustetuksi käsitteeksi ja tavaksi toimia. Nuoren toimiminen tasa-arvoisena tiedontuottajana ammattilaisten rinnalla antaa nuorelle kokemuksen kuulluksi tulemisesta, asiantuntijuudesta sekä omien kokemustensa arvokkuudesta. Kokemusasiantuntijatoimintaa ei kuitenkaan ole toiminta, jossa nuori otetaan ikään kuin pakollisena ja yksittäisenä kiintiökokemusasiantuntijana tai osallistujana haastattelututkimukseen. Lähtökohtana kokemusasiantuntijana toimimiseen tulee olla arvostava vuorovaikutus ja osallisuus. Mikäli nuori on vain vastaamassa kysymyksiin, toiminta tapahtuu muiden kuin nuoren ehdoilla, eikä toiminta tällöin ole tasavertaista ja vuorovaikutteista yhteistä toimintaa. Tullessaan mukaan kehittämään lastensuojelua nuoret avaavat omasta elämästään samalla jotain hyvin tärkeää ja oleellista. Kokemustieto on kehittämistyötä, joka kumpuaa elämäntarinoista ja siitä syystä toiminnan tulee olla eettisesti kestävä.

Lastensuojelutyön kehittämisen edellytyksenä on, että lasten, nuorten, vanhempien ja perheiden kokemuksia ja ajatuksia lastensuojelutyöskentelystä kerätään ja tutkitaan systemaattisesti. Systemaattisesti kootulla tiedolla voidaan vaikuttaa palvelujen sekä uusien työskentelymuotojen kehittämiseen. Kokemusasiantuntijuuden tullessa yhdeksi konkreettiseksi työvälineeksi ammatillisen tuen rinnalle mahdollistetaan asiakkaiden kuuleminen sen suhteen, miten he kokevat lastensuojelun asiakkuuden. Työntekijän ja asiakkaan työskentelyyn kokemusasiantuntijuus tuo vertaisuuden kokemuksen sekä antaa mahdollisuuden uudentyyppisiin työvälineisiin asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamisessa. Kumppanuus ja rinnakkain työskentely antaa asiakkaalle mahdollisuuden vahvistaa toimijuuttaan. Työntekijälle työskentely voi vaikuttaa työntekijän lähestymistapaan ja työotteeseen. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 240–241.)

Isoimman haasteen kokemuksellisen asiantuntijuuden toteutumiselle luo nykyinen toimintaympäristö. Kansalaisten ja palvelujen käyttäjien roolit on määritetty eri tavalla kuin mihin kokemuksellisella vaikuttamisella pyritään. Ammattilaisten näkökulmasta kokemuksellisuudessa on usein kyse konsultoinnista, jossa palveluiden käyttäjien tai kansalaisten mielipidettä selvitetään järjestelmän näkökulmasta tarpeellisiin asioihin. Toiminnan hallintavalta pysyy edelleen ammattilaisilla, vaikka kokemuksellisella asiantuntijuudella halutaan lisätä kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia. Kehittäjät ovat pääsääntöisesti ammattilaisia, jotka osallistavat kokemukselliseen asiantuntijatoimintaan palvelujen käyttäjiä tai kansalaisia. Tällä tavoin toimimalla ammattilaiset määrittävät, kuinka kohderyhmien vaikuttava osallisuus toimii parhaiten ammattilaisten itsensä luomissa rakenteissa. (Ahola 2017, 304.)

Lastensuojelussa kokemusasiantuntijatoiminta rakentuu koko ajan ja hakee uusia toimintamuotoja. Lastensuojelukentällä on kuitenkin vielä matkaa siihen, että nuorilta kokemusasiantuntijoilta saatua tietoa pystyttäisiin systemaattisesti hyödyntämään. Toimivat käytänteet löytyvät yrityksen ja erehdyksen kautta. Jäsennyksiä toimintaan luodaan suhteellisen pienellä joukolla ja rajatuilla resursseilla. Tällä hetkellä nuorilta saatavalle tiedolle ja näkemyksille löytyy kyllä yleisöä, ja nuoret pystyvät tuomaan näkemyksiään esiin. Perehtymistä tarvitaankin siihen, miten nuorten osallistumisen vaikutuksia saadaan näkyviksi nuorille itselleen. Vaikutukset eivät välttämättä tule esille nopeasti, vaan ne saattavat syntyä pitkällä aikavälillä. Tulevaisuudessa lastensuojelutyönkin tueksi tarvitaan suomalaisen palvelujärjestelmän ja kokemusasiantuntijatoiminnan näkökulmasta tuotettua akateemista tutkimusta. (Westlund 2023, 236–237.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja analyysitapa on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Laadullista tutkimusta luonnehditaan usein prosessiksi, joka näyttäytyy jatkuvana päätöksentekotilanteena ja ongelmanratkaisusarjana. Tutkimusongelmaa ei välttämättä pystytä ilmaisemaan täsmällisesti tutkimuksen alussa, vaan se voi täsmentyä koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen alussa voi olla eräänlaisia johtolankoja tai johtoajatuksia, joiden varassa ratkaisuja on tarkoitus tehdä. Kuten Kiviniemi (2018, 73–74.) tuo esiin, nämä johtolangat ja johtoajatuksukset voivat kuitenkin muuttua tai jopa vaihtua kokonaan tutkimusprosessin edetessä.

Omassa tutkimuksessani halusin aluksi saada ryhmähaastatteluista tietoa kokemusasiantuntijoiden kertomana, miten systeeminen toimintamalli näyttäytyy asiakkaille. Haastatteluja lukiessani en kuitenkaan löytänyt kokemusasiantuntijoiden keskusteluista viittauksia systeemiseen toimintamalliin. Käydessäni aineistoa uudelleen läpi keskityin niihin teemoihin, joita kokemusasiantuntijat toivat esille kertoessaan asiakassuhteen muodostumiseen liittyvistä tekijöistä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

Tutkimustehtävänäni on analysoida lastensuojelun kokemusasiantuntijoille tehdystä ryhmähaastattelusta, minkälaista kerrontaa lastensuojelun kokemusasiantuntijat tuottavat arvioidessaan suhdeperusteisuutta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Tutkimuskysymyksiäni ovat: Mitkä tekijät vaikuttavat lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden kertoman mukaan hyvän asiakassuhteen luomiseen? Mitä asioita kokemusasiantuntijat nostavat esille keskustellessaan toimivan vuorovaikutussuhteen edellytyksistä?

5.2 Tutkimusaineisto

Jo gradua suunnitellessani päätin, että käytän valmiita aineistoja enkä lähde itse keräämään esimerkiksi haastattelujen kautta graduni aineistoa. Etsiessäni itseäni kiinnostavia valmiita aineistoja löysin Aila tietoaarkistosta aineiston, joka on kerätty

vuosina 2021–2022 Tarja Pösön johtamassa tutkimushankkeessa. Tutkimushankkeen tavoitteena oli selvittää lapsen tilanteeseen liittyvää tietoa, tulkintoja ja ymmärrystä lastensuojelutarvetta arvioitaessa. Tutkimushankkeen kiinnostuksen kohteina olivat sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten arviot lapsesta lastensuojelussa ja sen rajapinnoilla. Aineistonkeruu tutkimushankkeessa toteutettiin haastatteleamalla ammattilaisia, asiakkuudessa olleita nuoria lastensuojelun kokemusasiantuntijoita ja vanhempia. Haastattelurunko on tutkimussuunnitelmani liitteenä (Liite 1).

Tutkimuksen kokemusasiantuntijoina oli sekä nuoria aikuisia, joilla itsellään on kokemusta lastensuojelusta, että vanhempia, joiden lapsella on asiakaskokemusta lastensuojelusta. Aineisto koostui lapsiperhepalveluihin ja lastensuojeluun liittyvistä yksilö- ja ryhmähaastatteluista. Tampereen yliopisto vastasi tutkimuksesta ja tutkimuksen hallinnollisesta kokonaisuudesta vastasi Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus eli Socca. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä sosiaalialan osaamiskeskusten ja niiden toteuttamien lastensuojelun kehittämisohjelmien kanssa. Omassa tutkimuksessani keskityn lastensuojelun nuoriin aikuisiin kokemusasiantuntijoihin ja heille tehtyihin ryhmähaastatteluihin.

Haastatteluissa haastateltaville kerrottiin kuvitteellinen tilanne liittyen lapsiin ja perheeseen. Haastattelun kysymykset liittyivät esimerkiksi siihen, miten eriävät näkemykset lapsen edun mukaisesta toiminnasta ratkaistaan ja miten käytössä olevat palvelut voivat vaikuttaa arviointiin. Haastateltavilta tiedusteltiin myös, miten varmistetaan se, että arviointi tehdään lapsen edun mukaisesti, ja mitkä tekijät toisaalta saattavat haastaa lapsen edun mukaista arviointia.

Haastatteluaineistossa keskityn ryhmähaastatteluihin, jotka oli tehty lastensuojelun asiakkaina olleille nuorille aikuisille. Keskittymällä ryhmähaastatteluihin sain mahdollisuuden keskittää huomion siihen, mikä yksilöille oli yhteistä ryhmän jäsenenä. Ryhmähaastatteluja kannattaakin hyödyntää tilanteissa, joissa tutkija on kiinnostunut tutkittavien yhteisestä kannasta liittyen tutkittavaan kysymykseen. (Puusa 2020, 115.)

Haastatteluja oli tehty yhteensä viisi kappaletta, joihin osallistui kahdesta viiteen nuorta. Jokaisesta haastattelusta on kirjattu oma yhteenveto. Olen nimennyt haastattelut järjestysnumeroilla, kuten Ryhmä 1, Ryhmä 2 ja niin edelleen. Samaan tapaan käytän haastatteluista lyhenteitä R1, R2 ja niin edelleen. Vastaajien lyhenteet puolestaan ovat V1, V2 ja niin edelleen.

Valmiin aineiston yhteenvedon alussa kerrotaan, montako kokemusasiantuntijaa haastatteluun osallistui. Valitsemassani aineistossa haastateltavia oli yhteensä 15 kappaletta. Haastatteluja on tehty myös yksittäisille nuorille, jotka ovat olleet lastensuojelun asiakkaina. Yksittäisille nuorille tehtyjä haastatteluja oli kuitenkin vain kaksi kappaletta, joten rajasin ne pois aineistostani. Kokonaisuudessaan haastattelusta oli kirjoitettua tekstiä 72 sivua.

Tutkimuksen haastattelurunko koostui kuudesta osa-alueesta:

1. Pohdintaa arvioinnin tekemisestä ja sen suunnasta
2. Arvioitsijaan liittyvät tekijät
3. Perheen tilanteeseen liittyvät tekijät
4. Organisaatio, palvelujärjestelmä
5. Lapsen edun mukainen arviointi
6. Lopuksi (mitä pitäisi tietää asiakasnäkökulmasta tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen mahdollista lastensuojelun tarvetta) (Liite 1)

Tutkimuksessani keskityn suhdeperusteiseen työotteeseen lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja kokemusasiantuntijoiden vuorovaikutuksen toimintamallina. Tutkimusaineistona käytän ryhmähaastatteluista tuotettua haastattelumateriaalia ja haastattelurungon eri osa-alueista tulkitseen kokemusasiantuntijoiden kertomia ajatuksia suhdeperusteisuuteen liittyen.

5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullista tutkimusta tehtäessä on tärkeätä löytää ne johtavat ideat, joiden pohjalta tehdään tutkimuksellisia ratkaisuja. Tutkimusasetelmia koskevan rajaamisen välttämättömyyttä on myös tarkoituksenmukaista korostaa. Rajaamisella tutkija selkeyttää tarkasteluperspektiiviään. Selkeyttämisen kautta tutkijan on helpompi hahmottaa tutkimuksen tulkinnallinen ydin. Rajaamisella myös otetaan kantaa siihen, mikä on tutkittavasta aineistosta esiin nouseva ydinsanoma, jonka tutkija haluaa oman tulkintansa avulla nostaa tarkastelun kohteeksi. Laadullinen tutkimus voidaankin nähdä vähitellen tapahtuvana tutkittavan ilmiön käsitteellistämisenä, eikä etukäteen hahmotetun teorian testauksena. (Kiviniemi 2018, 76–77.)

Tutkimuksessani kävin läpi kokemusasiantuntijoille tehtyjä ryhmähaastatteluja etsien aineistosta olennaiset asiat suhteessa tutkimuskysymykseen eli teemoitin aineiston. Teemoittamisella pelkistetään aineisto ja teemojen avulla pyritään löytämään tekstin merkityksenantojen ydin. Tekstiä teemoitettaessa on luettava tekstiä läpi useaan kertaan, jotta tekstistä löydetään rivien välistäkin sen keskeiset merkitykset. Tutkija voi hakea tekstistä johonkin tiettyyn asiaan liittyviä merkityksiä tai tutkija voi lähestyä tekstiä kokonaisuutena ja pyrkiä tällä tavoin rakentamaan tekstin oman sisällöllisen logiikan. Kyseessä on siis aineistolähtöinen lähestymistapa. (Moilanen & Räihä 2018, 60.)

Aineistolähtöisessä lähestymistavassa aineistosta etsitään teemoja, joista tutkimuksen kohteena olevat puhuvat. Aineistoa voi teemoittaa myös tutkijan omien kysymysten kautta. Tällöin keskeistä on se, mitä tutkittavat kunkin teeman kohdalla puhuvat. Tällöin tutkijan tehtäväksi ei tule teemojen etsiminen aineistosta, vaan tutkittavien antamien merkitysten löytäminen. Teemojen löydyttyä täsmennetään teemojen merkityssisältöä. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi käsitekarttaa. Tekstistä etsitään teemoihin liittyvät asiat ja ne esitetään käsitekartan muodossa, jonka jälkeen teeman merkityssisältö muotoillaan sanallisesti. Seuraavaksi eri teemojen käsitekartat liitetään toisiinsa ja syvennetään teemojen merkityssisällön tulkintaa. Jokaisella teemalla on osittain oma itsenäinen merkityssisältönsä, joka on samalla suhteessa toisiin teemoihin. (Moilanen & Räihä 2018, 60–61.) Omassa tutkimuksessani keskityin erityisesti niihin teemoihin, jotka kokemusasiantuntijoiden kertomina olivat merkityksellisiä asioita asiakassuhteen muodostumisessa ja suhdeperusteista työtettä toteutettaessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

Teemoittamisessa on tärkeää pysyä olemassa olevalle tekstille uskollisena. Teemoittamisen vaarana voi olla, että tekstin tulkitsija tuo tekstiin teemoja, joita siellä ei olekaan. On tärkeätä tarkastella kriittisesti syntyneitä teemoja ja merkitysverkostoja. Tästä syystä tekstiä on käytävä läpi moneen kertaan huolellisesti ja kiinnitettävä huomiota sellaisiin asioihin, jotka mahdollisesti ovat ristiriidassa tulkintojen kanssa. (Mt., 61.)

Lukiessani valmista ryhmähaastatteluaineistoa analysoin kokemusasiantuntijoiden tuottamia vastauksia ja päädyin vastausten kautta kahteen pääteemaan. Pääteemoja kokemusasiantuntijoilta saatujen vastausten perusteella, liittyen suhdeperusteiseen työöteeseen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutuksen toimintamallina, ovat:

- asiakassuhteen luominen
- vuorovaikutus asiakassuhteessa

Näihin kahteen pääteemaan päädyin analysoimalla kokemusasiantuntijoiden vastauksista aiheita, joita kokemusasiantuntijat nostivat esille kuvatessaan asiakassuhteen muodostumista sekä vuorovaikutukseen liittyviä asioita asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

5.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimusetiikka määritellään tutkijoiden ammattietiikkana, johon kuuluvat eettiset periaatteet, arvot, hyveet ja normit. Tutkijan tulee omassa tehtävässään noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita. Jokainen tutkija on vastuussa tutkimusetiikan noudattamisesta. Tutkimusetiikka pitää sisällään myös tutkimustyötä koskevat moraaliset käsitykset sekä tutkijan työssään tekemät moraaliset päätökset. (Kuula 2011, 276.) Tutkimusetiikka on sitä, että tutkija noudattaa koko tutkimusprosessin ajan eettisiä periaatteita (Puusa & Juuti 2020, 175). Näin ollen tutkimusetiikka kattaa koko tutkimusprosessin alkaen tutkimuksen aiheen valinnasta tutkimuksen tulosten vaikutuksiin saakka (Kuula 2011, 11).

Sekä tutkimusaineistoja että aineiston hankintaa määrittävät tutkimuksen luotettavuutta koskevat normit ja ihmisarvon suojelua koskevat normit. Tutkimusaineistojen avoimuuden kautta mahdollistuva tarkistamismahdollisuus on olennainen osa tieteen käytäntöjä. (Mt., 60.) Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien ja analyysitapojen tulee täyttää sellaiset kriteerit, että ne voivat toimia muidenkin hyvin tehtyjen tutkimusten ohjenuorina. Tutkimus ei saa vaarantaa tutkimuksen kohteena olevien ihmisten elämän kulkua, etenkin arkoja aiheita käsitellessään. Tutkimuksen pyrkimyksenä tulee olla hyvien asioiden aikaan saaminen tutkittaville ihmisille. Tutkimus ei myöskään saa aiheuttaa haittaa tutkittaville tai tutkimukseen liittyville tahoille. (Puusa & Juuti 2020, 175.)

Tutkimusaineiston hankintaan liittyvät ratkaisut on käyttämäni aineiston osalta tehnyt haastattelututkimuksen tekijä. Vastuullani on käyttää ja säilyttää sekä tutkia aineistoa tutkimuksen hyviä käytänteitä noudattaen. Tutkimukseni teossa olen pyrkinyt olemaan huolellinen ja toimimaan hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Olen hyödyntänyt

tutkimuksessani sekä kirjallisia että sähköisiä materiaaleja ja olen tarkistanut lähdemateriaalin laadukkuutta. Tutkimuksessani olen pyrkinyt viittaamaan muiden tutkimuksiin annettujen ohjeiden mukaan.

Aila aineistoarkistosta saamani tutkimusaineiston olen tallentanut omalle tietokoneelleni. Olen lisäksi tulostanut kokemusasiantuntijoille tehdyt ryhmähaastattelut. Pro gradu- työn valmistuttua hävitän haastattelutulosteet sekä poistan koneelle tallentamani valmiin aineiston.

6 Suhdeperusteisen työtteen toteutumiseen vaikuttavia tekijöitä

Tässä luvussa kuvailen aineistoni analyysin tuloksia aiheeseen liittyviin teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin peilaten. Kävin läpi kokemusasiantuntijoiden vastauksia ottamalla tarkastelun alle niitä asioita, jotka olivat tutkimustehtävälleni relevantteja. Esittelen valmiista tutkimusaineistosta lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden esille nostamia asioita liittyen suhdeperusteisen työtteen toteutumiseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Olen analysoinut kokemusasiantuntijoiden vastauksia kiinnittämällä huomiota siihen, mitä kokemusasiantuntijat kertovat asiakassuhteen sekä vuorovaikutussuhteen luomisesta.

6.1 Asiakassuhteen luominen

Tässä alaluvussa kuvaan, miten asiakassuhteen luominen näyttäytyy tutkimusaineiston valossa kokemusasiantuntijoiden kertomana. Asiakassuhteen luomisessa kokemusasiantuntijat nostivat esille seuraavanlaisia teemoja: asiakkaan aito kohtaaminen, taito lukea ihmistä, läsnäolon merkitys asiakasta tavattaessa, asiakkaan huomioiminen yksilönä, asiakkaan kuuleminen sekä turvallisen tilan luominen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa voi olla läsnä herkkyyttä, epävarmuutta ja tulkintaeroja. Kohtaamisen kautta alkaa kuitenkin yhteinen oppiminen. (Ks. Pohjola 2017, 319.)

Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelussa osallistujille kerrottiin aluksi kuvitteellisen perheen tilanne ja kokemusasiantuntijoilta kysyttiin, mitä sosiaalityöntekijän tulisi tilanteessa ensimmäiseksi tehdä. Kokemusasiantuntijat vastauksista tulee esille, että suhteen luominen alkaa jo ensimmäisestä tapaamisesta ja sen vuoksi perheen kohtaaminen on tärkeää ja lisäksi jokainen perheenjäsen on kohdattava yksilöllisesti.

”Tavata vanhempia ja sitten myös nuoria, mutta erikseen myös, Voi tavata yhdessäkin, mutta myös erikseen.” (R2, V2)

”...niitten lasten kanssa se kohtaaminen on hirmu tärkeä, että tavallaan jotenkin luoda semmoinen turvallinen tila, niin lapset kertoo niistä asioista.” (R1, V3)

”Olisi tärkeätä, että työntekijä heti kartoittaa tilanteen silleen, että se oikeasti puhuu kaikkien kanssa eikä silleen, että se puhuu vaikka vaan vanhemmille tai lapsille.” (R3, V4)

Kuten edellisestä haastatteluluotteesta välittyy, kokemusasiantuntijoille oli tärkeätä, että kohtaamisessa välittyi tunne siitä, että asiakas kohdataan aidosti. Työntekijän aidosta kiinnostuksesta kertoo muun muassa se, että asiakkaalta kysytään hänen mielipiteistään ja kokemuksistaan. Sosiaali- ja terveystalveluissa monet haasteet ja vaikeudet olisivat voitettavissa kohtaamisen tahdolla ja vuorovaikutuksen taidoilla. Kun kohtelu on arvostavaa, ihminen kokee tyytyväisyyttä. Asiakkaan luottamus selviytymiseen ja toipumiseen vahvistuvat kunnioittavalla ja ystävällisellä käytöksellä. (Filppa & Hietanen 2013, 459.) Kohtaamisessa asiakkaan toiveet ja mielipiteet tulee ottaa huomioon, hänen itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa ja asiakkaalle tulee taata mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan asiaansa (Laitinen & Kemppainen 2010, 166).

”Tulee se aito lapsen kokemus, semmoinen läsnäolo sen lapsen kanssa. Aito kohtaaminen ja läsnäolo lapsen kanssa voi antaa sille ehkä ekan kerrankin kertoa sen omia mielipiteitä ja omia kokemuksia.” (R4, V2)

Asiakkaan asian äärellä ollessaan olennaisissa roolissa ovat työhön liittyvät ohjeistukset, ammatilliset menetelmät ja teoriat sekä työkokemus. Edellä mainitut tulevat kuitenkin jokaisessa asiakastilanteessa uudelleen tulkituiksi. (Juhila 2006, 245.) Tapaamalla asiakkaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijä saa paremman käsityksen tilanteesta ja kohtaamisen kautta mahdollistuu asiakkaaseen tutustuminen. Kokemusasiantuntijat kertovatkin, että asiakkaan olemus, ilmeet ja asennot kertovat myös tärkeätä tietoa asiakkaasta.

”...kohtaamiseen liittyy paljon muutakin kuin pelkästään puhe. On eleet, ilmeet, asennot, kaikki nämä vaikuttaa siihen miten sä tulkitset niitä eleitä ja tällöisiä. Esimerkiksi tulee semmoinenkin mieleen, että jos sä kysyt asiakkaalta puhelimesta jotakin, onhan se paljon helpompi valehdella puhelimesta kuin kasvotusten.” (R4, V1)

”Kyllä kohtaaminen pitää olla semmoinen, että sä oikeasti pysähdyt siihen hetkeen ja kuuntelet asiakasta ja semmoinen lämmin, empaattinen kohtaaminen, se johtaa paljon pidemmälle kuin se, että sä menet sinne oikein virallisena sossun tanttana istumaan ja kuuntelemaan, mitä ne puhuu. Se ei kyllä johda kovin pitkälle, sehän ei myöskään luo luottamussuhdetta asiakkaan kanssa. (R4, V1)

Suhteen luomisessa on tärkeätä, että työntekijä paneutuu asiakkaan asiaan huolella ja tapaa asiakasta riittävän usein. Työntekijän välittää aitoa kiinnostustaan asiakasta kohtaan kommentoimalla asiakkaan puhetta sekä esittämällä lisäkysymyksiä. Yksi

keskeisimmistä sosiaalityöntekijän taidoista onkin osata muotoilla ja esittää hyviä kysymyksiä vuorovaikutusta eteenpäin vievällä tavalla (Jokinen 2017, 204).

”No mulla on jopa omakohtaista kokemusta sen verran, että mulla on joskus ollut semmoinen sosiaalityöntekijä, joka on vähän semmoinen etäinen ja hiljaisempi, niin jotenkin en mäkään ole siihen saanut sitten semmoista kontaktia, varsinkaan lapsena. Mä olin sosiaalityöntekijätapaamisissa, aina vaan luin Aku Ankkaa jossain yleensä. Mutta sitten kun mulla on ollut semmoisia sosiaalityöntekijöitä, jotka on ollut silleen, no ensinnäkin heti kun mä tulen ne on ollut mulle silleen moi ja kaikkea, tiedätkö, niin sitten siitä on ollut paljon kivempi ja sitten on saattanut selittää paljon muustakin asioista, ja sitten siitä pystyy just silleen vähän niin kuin sivussa kyselee niitä oikeitakin asioita.” (R1, V1)

Kokemusasiantuntijoiden vastauksista voi päätellä, että sosiaalityöntekijän taito lukea asiakasta koetaan tärkeäksi. Aito kohtaaminen ja yksilön näkeminen luovat tunteen vahvasta ammattitaidosta. Sosiaalityöntekijällä ei ole mahdollisuutta käyttää valmista käsikirjoitusta aikaisempiin asiakastapauksiin liittyvistä kokemuksista, sosiaalityön oppikirjoista tai hallinnollisista ohjeista asiakkaiden kohtaamisiin tai tarvittavien päätösten tekemiseen (Juhila 2006, 245). Liian hätäiset johtopäätökset tai päätösten tekeminen aiempiin kokemuksiin perustuen ei mahdollista hyvän vuorovaikutussuhteen luomista. Ammattitaitoon ja osaamiseen liitettiinkin taito lukea ihmistä sekä tilannetta.

”Siis vahva osaaminen. Se on myös, että pitää osaa lukea ihmistä tuntematta ihmistä. Pitää olla vähän kokemusta. Osaa lukea alkoholistin piirteitä, käyttäytymistä. Narkkarin piirteitä, käyttäytymistä...En tiedä, mikä koulutus noilla on.” (R5, V1)

”...ei saa olla liian kaavoihin kangistunut tyyppi, joka sitten automaattisesti on että no, päihdeongelma ja lapset kiireellisesti huostaan. Sitten nimenomaan sen osaamisen pitää olla osaamista, ja sitä, että osaa lukea ihmistä ja sitä tilannetta, eikä hätiköi.” (R2, V3)

Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat yhdistivät osaamisen myös siihen, kuinka kokenut työntekijä oli. Nuoremman työntekijän tieto koettiin kokemusasiantuntijoiden kertomana ajantasaistempana tietona kuin vanhemman työntekijän.

”...kyllä uusilla sossuilla, mitä mulla on ollut, niillä on myös hirveästi ajankohtaista tietoa ja muuta, sitten ne vanhat ja kokeneet, joilla on se osaaminen alla, ne on yleensä raivostuttavinta sakkia ikinä.” (R3, V1)

”...kyllä pitää olla osaava. Eihän ne vanhat välttämättä omaa enää vahvaa osaamista, kun se ei ole ajantasaista.” (R3, V1)

”...se sossukin on kokonaisuus, mutta kyllä mä enemmän näen siinä positiivisuutta, että hän on nuori. Mä näen, että on täysin luonnollista, että kun on nuori, ehkä löytyy enemmän intoa siihen työhön.” (R3, V2)

Kokemusasiantuntijoiden vastauksista kävi ilmi, että nuoren työntekijän nähtiin olevan paremmin ajassa mukana, eikä kokemusasiantuntijoiden mukaan nuori työntekijä ole niin kaavoihin kangistunut kuin vanhempi työntekijä. Myös nuoremman työntekijän osaamisen katsottiin olevan tuoreempaa ja nykyhetkessä. Vaikka nuori ikä nähtiin myös heikkoutena esimerkiksi väärän päätöksen tekemisessä, kun ei ole aikaisempaa työkokemusta, silti vanhemmat työntekijän kokemus saatettiin nähdä liian kangistuneeksi ja aikaisempia toimintatapoja vastaavanlaisissa tilanteissa noudattavaksi.

”Nuori ikä vaikuttaa sekä negatiivisella että positiivisella tavalla. Voi olla, että jos on tosi nuori ja kokematon, kun ei ole kokemusta pohjalla, sen takia voi tehdä vääriäkin valintoja...jos olisi oikeasti jo vanha sosiaalityöntekijä, sillä on kokemusta, mutta se taas saattaa aiheuttaa sen, että se on jo liian kangistunut samaan tyyliin tehdä asioita, että tällainen tapaus on nähty ennenkin, niin tämä ratkeaa samalla kaavalla, ei osaa nähdä, että jokainen tapaus on yksilöllinen, ei menisi samalla kaavalla. Totta kai nuori ikä, sä olet todennäköisesti hetki sitten valmistunut, sulla on tuorein tieto alasta, siitäkin paljon hyötyä.” (R4, V1)

Osa kokemusasiantuntijoista ei kuitenkaan ollut sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän iällä olisi merkitystä. Työntekijän ammattitaito nähtiin merkityksellisempänä kuin ikä. Myös työntekijän saama tuki työyhteisöltä vaikuttaa kokemusasiantuntijoiden mukaan siihen, miten työntekijä pystyy työtään tekemään. Hyvinvoivalla työntekijällä on enemmän voimavaroja toimia asiakassuhteissa ja kollegojen kanssa kuin jaksamisensa äärirajoilla olevalla työntekijällä (Lehto-Lundén & Salovaara 2018, 166).

”Ei se ole ikä, kun se ammattitaito. Ja se ei ikä määritä sen ammattitaitoasi mun mielestä.” (R2, V4)

”Ikä ei vaikuta, mutta elämäkokemuksen ja tiedon puute, ja työyhteisön vähäinen tuki voi vaikuttaa.” (R2, V1)

Kokemusasiantuntijat pohtivat edellä sekä sosiaalityöntekijän iän ja ammattitaidon merkitystä. Yhdessä sitaatissa kokemusasiantuntija pohti sitä mahdollisuutta, että samaa työtä pidempään tehnyt sosiaalityöntekijä on jo liian kangistunut tekemään työhön liittyviä ratkaisuja samalla kaavalla. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle voi tulla tunne, että kohtaaminen ei kiinnosta. Työntekijän ei koeta asettuvan suhteeseen asiakkaan kanssa. Syynä voi olla esimerkiksi työntekijän erilainen tausta asiakkaaseen verrattuna. Erilaisella taustalla tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että sosiaalityöntekijällä ei itsellä ole kokemusta lastensuojelusta.

”Mä jotenkin liitän, että se henkilökohtainen tausta ei liikaa väritä sitten, että se on ammattitaitoa.” (R1, V3)

”Ihan varmasti vaikuttaa, jos on enemmän kokemusta. Siis esimerkiksi, jos mä olisi tai hän olisi, jos ottaisi sosiaalityöntekijä, meillä olisi varmaan ihan erilainen ajattelutapa kuin esimerkiksi niillä, joilla ei ole ikinä ollut tämmöistä laitospelämää ja minkäänlaista lastensuojelua...Että ihan varmasti vaikuttaa.” (R5, V1)

Keskustelua ja pohdintaa syntyi myös siitä näkökulmasta, että sosiaalityöntekijällä ei ole mitään omakohtaista kokemusta huono-osaisuudesta. Tällöin koettiin, että vanhemmalla työntekijällä on kuitenkin elämäkokemusta, joka auttaa ymmärtämään asiakkaita, joilla on vaikeuksia elämässään, vaikka työntekijällä itsellään ei vastaavanlaisia kokemuksia olisikaan.

”Ja jos on jostain hyvästä perheestä, missä ei ole mitään ongelmia ikinä ollutkaan, niin ei välttämättä ymmärrä samalla tavalla kuin joku vähän vanhempi elämää nähnyt.” (R5, V1)

Kokemusasiantuntijoilta tuli toisenlaisiakin ajatuksia liittyen sosiaalityöntekijän omakohtaisiin kokemuksiin lastensuojelusta. Kaikissa tilanteissa sosiaalityöntekijän omaa henkilökohtaista kokemusta lastensuojelusta ei välttämättä nähtykään positiivisena asiana.

”Jos vaikka sosiaalityöntekijällä on itsellä lastensuojelutaustaa, totta kai se voi vaikuttaa siihen, miten se tekee päätökset, mutta sehän voi vaikuttaa myös negatiivisella siihen, miten se sitä asiaa käsittelee.” (R4, V1)

Haasteita asiakassuhteen luomiseen voivat tuoda myös työntekijän omat henkilökohtaiset haasteet. Kokemusasiantuntijoiden vastauksista liittyen sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseen taustaan voi tulkita, että työntekijän tulisi pystyä toimimaan siten, ettei oma tausta vaikuta siihen, miten työntekijä tulkitsee asiakkaan tilannetta. Mikäli työntekijä ei pysty toimimaan tilanteissa ilman, että henkilökohtainen tausta vaikuttaa, kokemusasiantuntijoiden mielestä työntekijä ei ole vahva osaaja omalla alallaan.

”...totta kai kaikessa, mitä tahansa sä teet työkseksi, jos sä teet ihmisläheistä työtä, tausta vaikuttaa jollakin tavalla siihen, mitä sä teet, mutta jotkut asiat on semmoisia, mitkä ei saisi taustasta vaikuttaa.” (R4, V1)

”Jos se sosiaalityöntekijä antaa persoonalliset asiat vaikuttaa sen työhön, niin eikö se ole sitten vähän huono sossu?” (R2, V4)

”...mun mielestä jos oma henkilökohtainen tausta vaikuttaa, niin se ei ole silloin vahva osaaja sosiaalityöntekijänä.” (R2, V3)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän vahvaan osaamiseen liittyy myös arvion tekeminen asiakkaan tilanteesta. Kokemusasiantuntijat kävivät keskustelua siitä, miten

työntekijöiden tulisi tehdä arviota ja tulisiko kaikkien tilannetta arvioida samalla tavalla käyttämällä esimerkiksi samanlaista arviointimallia.

”Kyllähän siinä pitäisi enemmän katsoa henkilökohtaisia tarpeita ehkä vähäsen ja just semmoisia, että onko lapsi hiljaa ja onko se äänekäs ja mitä kaikkia muita tällöisiä...” (R1, V1)

”Ihmiset on erilaiset, ei lastensuojelua pitäisi katsoa kaavoilla. Voihan siinä tietenkin olla apuna jonkinlainen semmoinen että mitä ns. seurataan, mutta sitten silleen että se pystyy olemaan muokattavissa tilanteeseen.” (R1, V1)

”Mullakin lähtökohtaisesti aina arviointimallit on vähän punainen vaate..” (R3, V4)

Vastauksissaan kokemusasiantuntijat ovat hyvinkin yksimielisiä liittyen asiakkaiden tilanteiden arvioimiseen samanlaisen arviointimallin mukaisesti. Sosiaalityöntekijältä toivotaan asiakkaiden yksilöllistä kohtaamista. Asiakkaita ei tule lokeroida samaan muottiin. Työntekijän arvioidessa asioita asiakaslähtöisesti asiakkaalle tulee tutummaksi myös työntekijän näkökulma tilanteeseen (Tuomisto & Rännäli 2017, 259). Käsitellessään asiakkaasta saamaansa tietoa sosiaalityöntekijä ratkaisee, millaista tietoa asiakkaan tilanteen varmistamiseksi tarvitaan ja keneltä tietoa on kysyttävä (Jaakola & Pösö 2022, 361). Arvioinnin korkea laatu ammatillisessa toiminnassa edellyttää sosiaalityöntekijöiltä herkistymistä ja kriittistä tietoisuutta arvioinnin mahdollisista puutteista tai ongelmakohdista (mt., 372). Kokemusasiantuntijoiden mielestä asiakastilanteissa arviointia tulee tehdä asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden, eikä rutiininomaisesti tiettyä valmista arviointimallia käyttäen.

”...kumminkin jokainen meistä on yksilö, jokainen asiakas on yksilö, jokaisella on omat ongelmansa, ei niitä saisi edes yrittää lokeroida samaan muottiin.” (R4, V1)

”...kaikki on niin yksilöitä että ei voi olla mitään viiden kohdan listaa että käy nämä läpi ja asiat on hoidettu. Se ei vaan päde. Totta kai pitää olla siis tietyt asiat, mitkä täytyy käydä läpi, mutta ..Kaikki ei tarvi kaikkea..” (R2, V3)

Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat kävivät myös keskustelua siitä, mitä he ajattelevat, jos tekoäly otettaisiin käyttöön tehtäessä lastensuojelun arviointia ja päätöksiä. Osalle kokemusasiantuntijoista tekoäly oli vieraampia käsite ja ajatus siitä, että joku muu kuin ihminen tekisi päätöksiä, tuntui epäluotettavalta vaihtoehdolta.

”Mä en edes tiedä mikä on tekoäly.” (R5, V1)

”On vähän outo. Kyllä siinä nytkin vaan, jos olisi joku ihminen mukana. Tai en luottaisi ehkä ihan täysin.” (R5, V2)

”En mäkään luottaisi tuollaiseen.” (R5, V1)

Suhdeperusteista toimintamallia toteutettaessa tekoälyn käyttäminen voi tuntua vieraalta. Toisaalta tekoälyn käyttämistä hyödynnetään jo nyt monilla eri aloilla, joten tekoäly voi hyvinkin olla osa tulevaisuuden lastensuojelutyötä. Vaikka osa kokemusasiantuntijoista koki, että tekoälyn käyttäminen on epäluotettavaa, osa kokemusasiantuntijoista suhtautui tekoälyn käyttämiseen positiivisesti ja he näkivät tekoälyn tuovan positiivisia asioita lastensuojelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Keskustelussa nousi esille myös se, että tekoäly ei tee ratkaisuja tunteella, kuten ihminen saattaa tehdä.

”Mun mielestä voi arvioida. Mä en tiedä, kuinka hyvin ne voi arvioida, mutta mun mielestä on se erittäin hyvä. Mä näen tekoälyssä muutenkin positiivisia asioita, koska ihminen sekoittaa monesti ajatuksen tunteisiin...ihminen voi olla tunteiden vievä, että se voi vaikuttaa isostikin, miten asiat menee. Sen takia tekoäly on hyvä hyöty, mutta se ei voi arvioida kokonaan, mä ajattelen näin.” (R3, V2)

”Kyllä ne voi apuna ehkä, mutta ei se voi olla ainut.” (R1, V3)

Pääsääntöisesti tekoälyn käyttämiseen lastensuojelun arviointia tehtäessä suhtauduttiin kuitenkin kokemusasiantuntijoiden keskustelun perusteella varauksella. Tärkeintä kokemusasiantuntijoiden mielestä oli aito kohtaaminen, eikä tekoäly saa olla liian isossa roolissa asiakkaan tilannetta arvioitaessa.

”...tekoäly voi auttaa, mutta sen ei todellakaan pidä olla missään isossa asemassa siinä.” (R2, V3)

”...mun mielestä tuo toimii enemmän suuriin linjoihin ja tilastoihin ja riskien arviointiin isoilla joukoilla, mutta ei yksilötyöskentelyyn. Totta kai sehän voisi antaa merkkejä riskeistä...” (R2, V1)

”Kyllä se vaatii ihan oikeasti ihmisen ja kohtaamisen sen asiakkaan kanssa...kyllä se voi olla tukena ja antaa suuntaa, mutta ei se pysty sitä täysin arvioida sosiaalityöntekijän sijasta.” (R4, V1)

Tekoälyn rooli nähtiin kokemusasiantuntijoiden vastauksissa enemmän tukea ja apua antavana kuin lopullisen arvioinnin tekijänä. Ihmiskontakti nähtiin tärkeänä. Tekoälyn nähtiin myös hyödyntävän enemmän riskien arviointitilanteissa, ei niinkään yksilötyöskentelyssä.

Kokemusasiantuntijoiden keskinäisestä vuoropuhelusta voi tulkita, että asiakassuhteen luominen rakentuu vuorovaikutuksessa olevien osapuolten yhteisen toiminnan tuloksena. Yhteiskunnalla voi olla odotuksia toiminnan tehokkuudesta tai tuloksellisuudesta, mutta viime kädessä vastavuoroisuus joko syntyy tai ei synny niissä tilanteissa, kun ihmiset kohtaavat toisensa (Jokinen 2018, 147).

6.2 Vuorovaikutus asiakassuhteessa

Tässä alaluvussa kuvaan, miten vuorovaikutus asiakassuhteessa näyttäytyy tutkimusaineistossa kokemusasiantuntijoiden kertomana. Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat nostivat esille seuraavanlaisia teemoja asiakassuhteen vuorovaikutukseen liittyen: luottamus, läsnäolo, kuuntelu, ilmeet, eleet, asiakkaan huomioiminen ja ymmärtäminen sekä asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen.

Asiakassuhteen luominen alkaa luottamuksen rakentamisesta asiakkaan ja työntekijän välille. Vuorovaikutussuhteen perustana oleva luottamussuhde edellyttää pitkäjänteistä toimintaa (Hyväri 2017, 183, 185).

”...luottamus on kaiken ydin, tai sillai että siinäkin ehkä se pidemmän ajan seuraaminen tavallaan rakentaa sitä, tai pitäisi rakentaa. Jos ne esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamiset, ensinnäkin on se sama sosiaalityöntekijä ja sitten on semmoisia luottamusta herättäviä tietyllä tavalla, että jos ne on tosi virallisia semmoisia kokouksia, niin sitten se on ehkä hankala.” (R1, V3)

Liian viralliset tapaamiset eivät kokemusasiantuntijoiden mukaan edistä hyvän asiakassuhteen luomista. Tutkimuksesta käy ilmi, että kokemusasiantuntijoiden mielestä työntekijöiden pysyvyys auttaa luomaan ja ylläpitämään asiakassuhdetta. Luottamussuhteen muodostumisen isona haasteena näyttäytyy työntekijöiden vaihtuvuus. Keskeinen tekijä luottamussuhdetta rakennettaessa on myös käytettävissä olevan ajan määrä. Mikäli työntekijällä ei ole riittävästi aikaa perehtyä ja paneutua perheen tilanteeseen, eikä tapaamisia ole riittävän tiiviisti, luottamuksellinen suhde ei synny. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 234.)

”...siihen pitää kiinnittää huomiota, että olisi samat ihmiset. Itse kumminkin kokenut sen, että ihmiset vaihtuu, se on todella raskasta, kun sä joudut jokaiselle aina kertomaan alusta kaikki tapahtumat, mitä siellä on ollut ja vähän, että toimiiko kemia näitten uusien ihmisten kanssa, kaikki tämmöinen, se on todella raskasta.” (R4, V1)

Työntekijöiden vaihtuvuus voi aiheuttaa sen, että hyvää ja luottamuksellista suhdetta ei pääse lainkaan kehittymään. Asiakas ei enää luota yhteistyön jatkuvuuteen tai hän ei jaksakaan enää kertoa omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. (Kananoja 2007, 111.)

Asiakkaan ja työntekijän välisissä vuorovaikutustilanteissa työntekijän kyky nostaa arkoja asioita hienotunteisesti esiin ja tukea asiakasta niiden käsittelyssä vaatii aikaa ja niissä onnistuminen edellyttää työntekijältä aitoa sensitiivisyyttä ja läsnäoloa (Hänninen

& Poikela 2016, 158). Kokemusasiantuntijoiden tuottamista vastauksista pystyi tulkitsemaan, että uuden työntekijän kohtaaminen on usein jännittävä tilanne. Tilanteeseen tuo jännitystä se, ettei tiedä, miten uusi työntekijä suhtautuu asiakkaaseen ja asiakkaan tarinaan.

”...joudut kertomaan oman tarinasi yhä uudelleen ja uudelleen uusille ihmisille. Sekin on aina ollut tosi jännittävää, mitenkä se uusi ihminen suhtautuu sinuun kertomaan, kun se ei tunne sinua yhtään edes ihmisenä. Saa vähän siihen semmoista jännitystä.” (R4, V1)

Myös sosiaalityöntekijän toiveikkuudella on kokemusasiantuntijoiden mielestä suuri merkitys asiakkaan asioiden eteenpäin viemisessä. Mikäli asiakkaalle välittyy kokemus työntekijän aidosta halusta luoda myönteistä muutosta ja työntekijästä välittyy tunne, että hän uskoo asiakkaan omiin kykyihin, yhteistyössä korostuu välittäminen. Jokaisella tapaamisella voidaan joko vahvistaa asiakkaan omaa voimaa tai heikentää sitä. (Kananaja 2017, 185.)

”...jos joku työntekijä on silleen että se ei oikein usko että mitään pystyy saamaan aikaiseksi, niin mä en usko että se saa mitään aikaiseksi.” (R1, V1)

”Se asenne, että on toivoa ja ehkä menee motivaatioon myös, toivoton työntekijä ei löydä ratkaisuja ja jos löytää, niin ne on hyvin mustavalkoisia. Se antaa jaksamista ja myös laajempaa näkökulmaa, mikä kaikki olisi mahdollista.” (R3, V3)

Työntekijän toiveikkuus luo motivaatiota ja jaksamista asioiden eteenpäin viemisessä. Toiveikkuus auttaa laajentamaan näkökulmia ja sitouttaa yhteistyöhön. Toiveikkuus tuottaa motivaatiota ja halua ja nämä yhdessä synnyttävät muutosta, joka on toiminnassa näkyvä prosessi (Kokko 2007, 170).

”...jos sä pystyt luomaan semmoista motivaatiota siihen yhteistyöhön ja siihen sitoutumiseen, siihen lasten olojen parantamiseen, niin sitten se vaikuttaa paljon.” (R1, V3)

Vuorovaikutus ei aina ole samanlaista, vaan voi vaihdella tilanteittain. Työntekijän motivaatio vaikuttaa vuorovaikutukseen, mutta on muitakin tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakassuhteen vuorovaikutukseen. Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat nostivat esille, että myös työntekijän sukupuolella on joissakin tilanteissa vaikutusta siihen, kuinka luottamuksellisen suhteen asiakas pystyy työntekijän luomaan. Eletyn elämän kokemukset kietoutuvat toisiinsa monimutkaisin tavoin ja sen vuoksi sukupuolella voi joissakin tilanteissa olla suurikin merkitys asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa.

(Kuronen ym. 2004, 8). Tutkimuksessa osa kokemusasiantuntijoista koki puhumisen helpommaksi, kun työntekijä oli naispuolinen.

”...mun on helpompi puhua naispuoliselle henkilölle. Mun on tosi vaikea, mä en pysty siihen, tai en ole pystynyt, että miespuoliselle henkilölle jotain tuollaisia isoja juttuja.” (R4, V2)

”Varsinkin nuoret tytöt, musta tuntuu, että usein niille on paljon helpompi puhua naispuoliselle kuin miespuoliselle henkilölle.” (R4, V1)

Työntekijän sukupuolen merkitys korostuu etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa on kokemusta väkivallasta. Näin ollen työntekijän sukupuolella suhteessa asiakkaan sukupuoleen on merkitystä. Väkivaltaa kokeneen naisen auttajana nähdäänkin luontevimmin toinen nainen. (Nygqvist 2004, 123.)

”Taas tuli mieleen se väkivalta kotona ja stereotyyppisesti ehkä ajatellaan että se on isä, niin ei välttämättä se äiti haluaisi avautua miessosiaalityöntekijälle.” (R2, V3)

”...jos vaikka isä on väkivaltainen niin se sitten se voi heijastua muihinkin miespuolisiin pelkoon, niin sitten ei ehkä uskalla samalla tavalla olla.” (R1, V3)

Sosiaalityössä asiakkaat tulisi kohdata sukupuolineutraalisti. Sukupuoli voi olla vaikeasti tavoitettava tai näkymätön, mutta se ei silti ole merkityksetön. (Kuronen ym. 2004, 8.) Kokemusasiantuntijat pohtivat sukupuolen vaikutusta siitä näkökulmasta, miten työntekijä toi esille sukupuoltaan.

”Se täysin riippuu, miten hän sukupuolen ilmentää. Jos on toksisesti maskuliininen, sitten voi olla, että on vaikutusta, tai jos on hirveän kova hoivavietti...” (R3, V1)

Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat kokivat naispuoliset työntekijät pääsääntöisesti helpommin lähestyttävänä kuin miestyöntekijät. Naispuolisten työntekijöiden koettiin kokemusasiantuntijoiden mukaan tekevän työtä enemmän tunteella. Toisinaan naiset saatetaan kokea miehiä taitavammiksi tunneilmaisuuksissa sekä ihmissuhteiden käsittelyssä (ks. Kuronen ym. 2004, 6).

”...jotenkin naispuoliset ihmiset on ehkä, mitä mä olen huomannut ainakin itse, ja tämä voi kuulostaa ehkä vähän seksistiseltä ja kaikkea muuta, mutta silleen jotenkin vähän herkempiä ja enemmän tunteella ajattelevia.” (R1, V1)

Kokemusasiantuntijoiden vastausten perusteella sosiaalityöntekijän sukupuolella on yllättävän suuri merkitys. Vastaajat pääsääntöisesti kokivat, että heidän on helpompi työskennellä naissosiaalityöntekijän kanssa. Etenkin, jos asiakkaalla on kokemusta

väkivallasta, jota on koettu miespuolisen henkilön taholta, voi olla vaikea luottaa miessosiaalityöntekijään. Toisaalta naiset koettiin herkempinä ja enemmän tunteella ajattelevina kuin miehet.

Vuorovaikutukseen asiakassuhteessa vaikuttaa tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän käyttämä ammattikieli. Kokemusasiantuntijoiden mielestä ammattikieli voi lisätä kuilua työntekijän ja asiakkaan välillä. Kokemusasiantuntijat puhuivatkin ammattikielen suomentamisesta.

”...se riippuu ihan sosiaalityöntekijästä miten se osaa niin sanotusti suomentaa sitä lastensuojelun kieltä. Mutta kyllä sitä pitäisi osata.” (R2, V1)

”... jos se on epäselvä sosiaalityöntekijän ammattikieli ja jos se ei suomenna niitä auki, niin kyllähän se vaikuttaa varmasti.” (R2, V3)

”Pitää kaikki termit ymmärtää kumminkin että pystyy sen mukaan toimimaan.” (R2, V4)

Kokemusasiantuntijoiden kertoman mukaan ammattikielen käyttäminen voi asiakkaasta tuntua työntekijän oman aseman korostamiselta, joka taas saattaa heikentää asiakkaan luottamusta työntekijään. On tärkeätä, että työntekijän käyttämä kieli on sellaista, että asiakas ymmärtää, mistä puhutaan ja asiakas uskaltaa kysyä, jos hän ei jotain asiaa ymmärrä.

”... jos ammattilainen käyttää tosi paljon ammattikieltä ja ammattisanastoa, saattaa tulla tosi paljon vaikeutta vuorovaikutuksessa ja viestinnässä, menee ehkä joitain asioita ohi ja joitain ei ymmärretä ihan oikein ja sitten niihin reagoidaan väärällä tavalla, kun asiaa ei ymmärretty oikein...sosiaalityöntekijän pitää ymmärtää selittää se (huostaanotto)niin asiakkaalle, että se oikeasti ymmärtää, mitä sillä käytännössä tarkoitetaan.” (R4, V1)

Liian runsas ammattisanaston käyttäminen voi pahimmassa tapauksessa rakentaa kuilua työntekijän ja asiakkaan välille. Mikäli työntekijä asettuu paremmin tietämisen rooliin, asiantuntijuus ei määrity jaettuna, vaan saattaa kyseenalaistua (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 235).

”...jos sosiaalityöntekijä käyttää ihan hirveästi jotakin ammattisanastoa, sehän tekee automaattisesti kuilua työntekijän ja asiakkaan välille, kun se oikein korostaa omaa asemaansa, että minä olen kouluttautunut ammattilainen, minä tiedän tällaisista hienoa sanastoa. Totta kai se saattaa aiheuttaa asiakkaassa semmoinen, että luuleeko tuo olevansa parempi kuin minä.” (R4, V1)

Etenkin lasten kanssa keskusteltaessa on kokemusasiantuntijoiden mielestä tärkeätä puhua sellaisella kielellä ja sellaisilla sanoilla, että asia tulee ymmärretyksi. Suoraan

paperista lukeminen saattaa hämmentää vastapuolta. On kiinnitettävä huomiota siihen, että lapsi saa riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa tietoa asioista, jotka liittyvät lapseen. Lapsen on saatava oma äänensä kuuluviin. (Heinonen 2018, 253.) Ymmärtämättömyys voi lisätä turvattomuuden tunnetta.

”Jos sä puhut semmoista sossukieltä, että sä vaan luet paperista sen kunnolla, niin kyllä lapset ainakin menee hämilleen.” (R5, V1)

”Joo tulee kohtaamisen tielle ja ei mahdollista myöskään jatkokeskustelua tai purkamista perheen sisällä, mitä on tapahtunut tai muuta, kukaan ei ymmärrä, mitä tapahtuu. Se on myös turvatonta.” (R3, V1)

Edellä on käyty läpi tutkimuksessa esille nousseita asioita liittyen vuorovaikutussuhteen rakentumiseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalityötä tehdään väistämättä omalla persoonalla ja jokaisella työntekijällä sekä asiakkaalla on oma tapansa esimerkiksi siinä, kuinka ”lähelle päästää” toisen ihmisen vuorovaikutustilanteessa. Roolien korostaminen ei ole hyväksi työntekijän ja asiakkaan työskentelysuhteen luomisessa. Hedelmällisempää on asettua samalle viivalle asiakkaan hyvinvoinnin rakentamisen tueksi. Kumppanuus ja rinnakkain työskentely voi avata uusia mahdollisuuksia asiakkaan toimijuuden vahvistumiselle. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 240–241.)

”Ja kyllähän kaikissa valtaa käyttävissä ammateissa on tosi homogeenista väkeä, ne on todella samantyyliisiä ihmisiä, mitä ainakin itse olen tavannut ja mitä näen...otetaanko esimerkiksi lastensuojeluasiakkaaksi sen takia, että nähdään jotain, joka poikkeaa sosiaalityöntekijän normista, joka ei välttämättä ole vaarallista, mutta koska se on tuntematonta, se pelottaa.” (R3, V3)

”...mun on jotenkin vaikea uskoa, että sosiaalityöntekijä pystyisi ikinä olla täysin semmoinen, vanhoista kokemuksista tai taustasta tai mistään riippumaton, että ei millään tavalla kokisi puolueettomuutta.” (R3, V4)

Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat näkivät sosiaalityön ammatissa toimivat henkilöt hyvinkin homogeenisinä. Sosiaalityöntekijän oma henkilökohtainen tausta näyttäytyi sekä positiivisena asiana että negatiivisena asiana. Osa kokemusasiantuntijoista on sitä mieltä, että henkilökohtainen tausta näkyy selkeästi sosiaalityöntekijän ajattelussa ja päätöksissä. Vastauksista voi myös tulkita, että kokemusasiantuntijoiden mielestä sosiaalityöntekijän voi olla vaikea ymmärtää asiakkaan tilannetta ja asemaa, mikäli sosiaalityöntekijän oma tausta tai kokemukset eroavat merkittävästi asiakkuudessa olevien henkilöiden elämänkokemuksista.

”...pitää tosi paljon sosiaalityöntekijän asettua lapsen asemaan ja sen ajatusmaailmaan ja kokemusmaailmaan, mitä se kokee siinä hetkessä, mutta

ei saa liikaa lähteä siihen, että ottaa sen lapsen tunteita ja mennä silleen, että tuolla lapsella on kauheat olosuhteet, vaikka ei ehkä olisikaan niin, jos se lapsi mieltäisi.” (R4, V2)

”Nimenomaan se, että osaisi astua lapsen kenkiin, mutta kumminkin pitää ammatillisuus siinä mukana, mahdollisimman hyvin lapsen ehdoilla mentäisiin, kunhan se vaan palvelee lapsen etua ja turvaa sen kasvun ja kehityksen. Kun päätöksiä tehdään ja palavereita pidetään, kaikki asiat selitettäisiin lapselle niin, että se oikeasti ymmärtää, mitä nyt on kyse ja miksi näin tehdään ja mikä tähän on johtanut, oikeasti että lapsi sen ymmärtää. Itsellä välillä oli semmoinen olo, että se oli niin..totta kai se on aikuisjohtoista, mutta se oli semmoista, että aikuiset vähän juttelee keskenään ja päättää mun asioista ja mä en tajua, mitä tapahtuu.” (R4 V1)

Kokemusasiantuntijat toivat tutkimuksessa esille, että on tärkeätä muistaa ottaa asiakas mukaan keskusteluun, eikä käydä keskustelua pelkästään esimerkiksi ammattilaisten kesken tai vanhempien kanssa. Lapsen asioista keskusteltaessa lapsen ajatuksia ja mielipidettä on kuultava. Rauhalliselle, tarkentavalle ja selkokieliselle vuorovaikutukselle on varattava aikaa ja huomiota. Asiakkaan asian ääreen on pysähdyttävä. Parhaimmillaan pysähtyminen ja aito kohtaaminen mahdollistaa asiakkaan osallisuuden omassa palveluprosessissaan. (Filppa & Hietanen 2013, 477.)

Tapaamiset lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kesken voivat tuntua pelottavilta. Toisinaan asiakas saattaa kokea tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa ahdistaviksi ja jännittäviksikin.

”Nämä tilanteet on monesti tosi, ainakin itselle, tosi ahdistavia ja vaikeita, niin jos toinen on jotenkin etäinen ja viileä, niin en mä pysty avautuu mitenkään siinä tilanteessa.” (R1, V3)

Mikäli tapaamisissa sosiaalityöntekijä vaikuttaa etäiseltä tai viileältä, asiakas ei pysty asioistaan kertomaan avoimesti. Tällöin ei myöskään muodostu luottamuksellista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välille. Tutkimuksessa kokemusasiantuntijat kokivat, että tällaisessa kohtaamisessa asiakkaalle tulee tunne, että työntekijä tekee vain työtään. Kokemusasiantuntijan mukaan asiakas voi tulkita tapaamisen myös siten, että työntekijä ei ole oikeasti kiinnostunut asiakkaasta ja hänen tilanteestaan, eikä tunne empatiaa asiakasta kohtaan.

”Mun mielestä jos on semmoinen pikainen käynti ja olet siinä vaan semmoisena kirjaavana ihmisenä, kirjoitat vaan ylös ja kuuntelet jotkut asiat ja sitten lähdet saman tien pois siitä, niin kyllä se antaa vähän semmoisen kuvitelman, että ei sitä kiinnosta. Tekee vaan työtään.” (R5, V2)

”...mulle tulee liiasta kohtaamisesta tosi herkästi semmoinen ihminen, joka myöskään millään tavalla tuo enää empatiakykyäänkään esille, vaan sitten se

on just sellaista, että pysytään siinä virka-asussa, jolloin tietysti lähtökohtaisesti hyvä, mutta nähdäänkö välttämättä sieltä sitten...” (R3, V4)

Työntekijän kyky toimia empaattisesti on tärkeä taito suhdeperusteisessa työssä. Empaattisuus voi tuoda myös haasteita sosiaalialan työhön ja sen vuoksi on hyvä pysähtyä miettimään, minkälaista empatiaa kussakin tilanteessa tarvitaan. Empaattisuus ei ole pelkkä tunne, vaan empaattisuus on taito, jota voi kehittää. (Ks. Lattu ym., 2022, 71.)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityöntekijän tavoitettavuus vaikuttaa asiakkaan kokemukseen työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta. Useat yritykset tavoitella työntekijää ilman, että esimerkiksi puheluihin ei vastata, turhauttaa ja aiheuttaa epäluottamusta työntekijää kohtaan. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuus luo tunteen siitä, että asiakkaan asia on otettu tosissaan.

”Mulla on kokemusta siitä, että en ole saanut yleensä sosiaalityöntekijöihin ikinä yhteyttä. Että on aina ollut jossain lomilla tai jotain.” (R5, V2)

”Tai jättää soittopyyntöjä viidelle eri ihmiselle ennen kuin saa yhteyden siihen tiettyyn työntekijään.” (R2, V1)

”...Silloin tietää, että ne ottaa myös tosissaan, että se ei ole vaan. Että tänään puhutaan jotain asioita läpi, mutta huomenna turha soittaa, ettei niihin saa yhteyttä.” (R5, V1)

Tutkimuksessa kokemusasiantuntijoiden vastauksista kävi ilmi, että lähes kaikilla oli kokemusta siitä, että sosiaalityöntekijää oli vaikea tavoittaa. Toisaalta kokemusasiantuntijat olivat sitä mieltä, että joskus asiakkaalle riittää tieto siitä, että on olemassa joku, johon olla yhteydessä, kun on tarvetta.

”...en tiedä onko siinä kynnys kuitenkin sitten ottaa yhteyttä, mutta se tieto on ehkä tärkeämpi että on tavoitettavissa.” (R1, V3)

Sosiaalityöntekijän tavoitettavuuteen onkin tärkeitä kiinnittää huomiota. Asiakkaan voi olla vaikea luottaa sosiaalityöntekijään, mikäli työntekijään ei saa yhteyttä (Heino ym. 2024, 44). Jokainen yhteydenotto ja tapaaminen voi joko vahvistaa asiakkaan omaa voimaa tai saada aikaan tunteen alistavasta, itsemääräämisoikeutta loukkaavasta kohtaamisesta. Aina ei ole kyse käytettävissä olevasta ajasta tai sen puutteesta, vaan toisinaan voi olla kyse työntekijän tavasta toimia asiakkaan kanssa. (Kananoja 2007, 108.)

Kokemusasiantuntijoiden vastauksista liittyen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen kävi hyvin ilmi, kuinka tärkeitä asiakkaalle on tunne siitä, että

työntekijä on oikeasti läsnä asiakastilanteessa. Haastatteluissa kokemusasiantuntijat eivät nostaneet esille esimerkiksi tilanteita, joissa hankaliin asioihin olisi vaadittu tai saatu ratkaisu sosiaalityöntekijältä, vaan tärkeimpiä asioita olivat luottamuksellisen suhteen luominen, toiveikkuuden ylläpitäminen, asioista ymmärrettävästi puhuminen sekä sosiaalityöntekijän tavoitettavuus.

7 Johtopäätökset

Tutkimuksessani halusin selvittää, minkälaisia asioita lastensuojelun kokemusasiantuntijat nostavat esille arvioidessaan asiakassuhteen muodostumista sekä vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaalityötä tehtäessä korostuu usein työntekijän oma persoona ja tapa tehdä työtä tai olla vuorovaikutuksessa. Sekä työntekijä että asiakas joutuvat molemmat sopeutumaan toisiinsa. Aina sopeutuminen ja yhteistyö eivät onnistu ja toisinaan jopa joudutaan tulehtuneissa vuorovaikutustilanteissa vaihtamaan työntekijää. Tästäkin syystä on mielestäni tärkeätä, että me sosiaalialalla työskentelevät kuuntelemme, minkälaista asiakassuhdetta ja vuorovaikutusta asiakkaat meiltä toivovat ja minkälaista kohtaamista he arvostavat. Toki on olemassa sosiaalityöhön liittyviä eettisiä arvoja ja hyviä käytänteitä, joita työntekijöiltä odotetaan. Työn rutinoituessa käytänteet saattavat unohtua, tai niitä voi olla mahdotonta noudattaa kiireen keskellä. Sen vuoksi työyhteisöissä olisi hyvä pysähtyä toisinaan miettimään omia ja työyhteisön työtapoja ja -käytänteitä.

Sosiaalialalle hakeudutaan monista syistä. Monet valitsevat alan henkilökohtaisten ihanteidensa, epäoikeudenmukaisuuden vastustamisen tai auttamisen halun vuoksi eli eettisin kriteerein. Joutuessaan sosiaalityön käytännön toimijoiksi työntekijät saattavat joutua helposti kriisiin tai ovat vaarassa uupua. Heistä voikin tulla epäonnistuneita sankareita juuri yksilöllisen painotuksen vuoksi. Eettisten ihanteiden jäädessä tavoittamatta työntekijä voi kokea, ettei olekaan tarpeeksi voimakas periaatteissaan. On tärkeätä nähdä, että sosiaalityö rakentuu vuorovaikutuksessa, eikä sosiaalityöntekijä ole ainoa vuorovaikutustilanteissa toimija, vaan läsnä ovat asiakkaiden lisäksi myös organisaatioiden toiminta, sekä yhteiskunnallinen ilmapiiri. Mikäli näiden suhteiden tuomia eettisiä jännitteitä ei tunnista, voi työntekijä ajautua epätoivoon. Reflektiivinen vuorovaikutus auttaa näkemään sosiaalityön ristiriidat ja voi myös helpottaa toimimista tilanteissa, joissa omien ihanteiden mukaiset eettiset valinnat ja päätökset tuntuvat olevan uhattuina. (Juhila 2006, 249.)

Sosiaalityöntekijän ja hänen apuaan tarvitsevan asiakkaansa suhteessa on kyse ammatillisesta auttamissuhteesta. Suhteen tärkeitä tukipilareita ovat: kunnioitus, vastavuoroisuus, luottamus, itsemääräämisoikeus, rehellisyys, avoimuus ja empatia. On tärkeätä, että molemmat osapuolet tulevat kuulluiksi ja pohdintaa tehdään yhdessä.

Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa rakennetaan tietoa asiakkaan tilanteesta sekä vahvistetaan kumppanuutta, dialogisuutta sekä osallisuuden kokemusta. Jotta sosiaalityössä voidaan päästä toivottuihin tuloksiin, on ymmärrettävä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen ja sen toimivuuden olennainen merkitys. (Jokinen 2018, 142–143.)

Tutkielmani aineistosta pystyin löytämään kaksi pääteemaa, jotka kokemusasiantuntijat nostivat esille liittyen suhdeperusteisuuteen. Nämä kaksi pääteemaa ovat asiakassuhteen luominen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille sekä toimivan vuorovaikutussuhteen merkitys. Kokemusasiantuntijoiden vastauksista tein johtopäätöksen, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen asiakassuhteen luomisessa kokemusasiantuntijoille tärkeitä asioita ovat: asiakkaan aito kohtaaminen, sosiaalityöntekijän taito lukea ihmistä, läsnäolon merkitys asiakasta tavattaessa, asiakkaan huomioiminen yksilönä, asiakkaan kuuleminen sekä turvallisen tilan luominen asiakastapaamisessa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen kokemusasiantuntijoiden kertomana vaikuttavat tunne siitä, että kohtaaminen perustuu luottamukseen ja tapaamisessa ollaan aidosti läsnä. Asiakkaan kuuntelu sekä kohtaamisessa välittyvät ilmeet ja eleet ovat myös merkityksellisiä asioita vuorovaikutustilanteessa. Kokemusasiantuntijat kokivat tärkeiksi asioiksi lisäksi asiakkaan huomioimisen ja ymmärtämisen sekä asiakkaan osallisuuden mahdollistamisen hänen omassa asiassaan.

Sosiaalityössä vuorovaikutus voidaan nähdä työn välineenä, jonka tavoitteena on tuottaa palvelua, joka mahdollistaa asiakkaan kuulemisen ja johon asiakas voi itse osallistua ja kokea omana prosessinaan. Vuorovaikutustilanteessa ovat mukana arjen konkreettisuus, tilanteessa syntyneet tunteet sekä merkityksenanto. Arvostava kohtaaminen, asiakkaan kuuleminen, läsnäolo sekä empatian ja myötätunnon osoittaminen antavat mahdollisuuden asiakkaan vaikeiden asioiden käsittelyyn ja ristiriitaistenkin tunteiden kohtaamiseen. (Hänninen & Poikela 2016, 151–154.) Kohtaamisiin kuuluu myös kohtaamisissa tehtyjen valintojen ja niiden seurausten arviointi. (Juhila 2006, 255).

Kehittämistyössä mukana olevat kokemusasiantuntijat peilaavat omia asiakkuuskokemuksiaan ammattilaisten esittämiin näkemyksiin ja toimintatapoihin. He myös jäsentävät aikaisempia kokemuksiaan uusien vuorovaikutussuhteiden valossa, mikä muokkaa ja syventää heidän näkemyksiään asiakkuudesta. (Hyväri 2017, 196.) Ammattilaisella voi olla sellaista osaamista, jolla auttaa ja tukea asiakasta, mutta

kokemusasiantuntijalla on kokemustensa kautta sellaista osaamista, johon ammattilainen ei yksin yllä (Hannus ym. 2017, 210).

Kootessani yhteenvedoa havaitsin, että kokemusasiantuntijoiden keskustelut muotoutuivat hyvinkin samanlaisiksi. Tutkimuksessa saadut tulokset voi nähdä parhaimmillaan itsestäänselvyytinä asiakastyötä tehtäessä. Uskon, että kaikissa asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa, ei pelkästään sosiaalityön asiakaskohtaamisissa, on tärkeätä muodostaa hyvä suhde asiakkaaseen sekä pyrkiä hyvään vuorovaikutukseen. Kuitenkin edellä mainittuja asioita voi olla haastavaa noudattaa ja asioiden toimimattomuuteen törmää lähes viikoittain. Osaltaan se johtuu ehkä siitä, että sosiaalialan tehtäviä kuormittaa kiire, työntekijäpula sekä asiakkaiden tilanteiden haasteellisuus. Asiakkaat saattavat purkaa omaa pahaa oloaan työntekijöihin. Mikäli työntekijöiden omat työolot ovat haastavat tai työntekijöiden omassa henkilökohtaisessa elämässä on haasteita, ei kokemukseni mukaan asiakassuhteen muodostamisessa tai hyvän vuorovaikutussuhteen ylläpitämisessä aina onnistuta.

Tutkimuksen tekoa aloittaessani ajattelin saavani kokemusasiantuntijoiden vastauksista vihjeitä myös siitä, miten lastensuojelun systeminen toimintamalli on näyttäytynyt kokemusasiantuntijoille. Kokemusasiantuntijoille tehdyissä haastatteluissa ei kuitenkaan kysytty suoraan systemiseen toimintamalliin liittyviä kysymyksiä. Toisaalta kokemusasiantuntijoiden kokemukset lastensuojelusta voivat olla ajalta, jolloin systeminen toimintamalli ei vielä ollut juurtunut lastensuojelutyöhön. Systeminen toimintamalli perustuu suhteen luomiseen vuorovaikutustilanteiden kautta, joten kokemusasiantuntijoiden tuottamat vastaukset ovat juuri niitä asioita, jotka systemisessä työskentelyssä ovat avainasemassa eli millä tavalla sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat ja miten he kohtaamisen kautta luovat pohjan yhteiselle työskentelylle ja luottamuksen rakentamiselle.

Jatkotutkimusaiheena minua kiinnostaisi saada enemmän tietoa siitä, miten asiakkaiden mielestä systemisen toimintamallin käyttäminen lastensuojelutyössä näyttäytyy asiakkaille. Tällä hetkellä ajattelen, että suurin osa asiakkaista ei edes tiedä, mitä systemisellä työskentelyotteella tarkoitetaan. Asiakkaiden asioita saatetaan käsitellä systemisessä viikkokokouksessa ilman, että asiakkaat ovat tietoisia siitä. Olisi mielenkiintoista myös tietää, miten asiakkaat, jotka mahdollisesti ovat osallistuneet

systeemiseen viikkokokoukseen, kokivat tilanteen ja vaikuttiko osallistuminen jollakin tavalla asiakkaiden omaan ajatteluun tai toimintaan. Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, muuttiko osallistuminen viikkokokoukseen luottamuksellisuutta ja vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

Aaltio Elinan (2022, 95–96) väitöskirjatutkimuksessa selvitettiin systeemisen toimintamallin vaikuttavuutta suomalaisessa lastensuojelutyössä. Tutkimuksen yhtenä johtopäätöksenä Aaltio toteaa, että on tärkeitä saada selkeä kuva systeemisen työskentelyn sisällöstä, määrästä ja kattavuudesta. Erityisen tärkeitä olisi myös kuvata systeemisessä toimintamallissa, miksi asiakkaan on hyvä olla läsnä systeemisessä tiimikokouksessa ja minkälaisia vaikutuksia asiakkaan läsnäololla uskotaan olevan työskentelyyn.

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen lastensuojelutyössä on oman kokemukseni perusteella suppeaa. Toisinaan on ollut tilanteita, että lastensuojelun asiakkuudessa oleva nuori on sijoitettu laitokseen, jossa laitoksen työntekijällä on omakohtaisia kokemuksia haastavasta nuoruudesta tai mahdollisesti kokemus lastensuojeluyksikössä asumisesta. Tällaisissa tilanteissa olen huomannut nuorten hyötyvän siitä, että löytyy ymmärrystä nuoren kokemuksista ja samalla nuorelle tarjoutuu tilaisuus nähdä, että jokaisella ihmisellä on mahdollisuus muutokseen.

Kokemuksellinen asiantuntijuus toteutuu parhaiten tällä hetkellä erilaisissa kehittämishankkeissa ja järjestöissä. Vahvimmin kokemuksellinen asiantuntijuus konkretisoituu palvelujen tuottamisen rajapinnassa asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisessa. Mitä kauemmaksi mennään palvelujen jokapäiväisestä tuottamisesta kohti päätöksenteon ylimpiä tasoja, sitä vähäisempi merkitys kokemuksellisuudella on. (Ahola 2017, 302.)

Jotta kokemuksellisen asiantuntijuuden vaikuttamista voidaan toteuttaa, se edellyttää rakenteita, joissa kokemuksellisuus nähdään merkityksellisenä näkökulmana ammattilaisnäkökulmien tai muiden asiantuntijanäkökulmien rinnalla. Kokemukselliselta asiantuntijuudelta ei myöskään voida odottaa vain muita tukevaa tai vahvistavaa tietoa, vaan saatu tieto voi olla myös kritisoivaa tai korjaavaa. Kokemuksellisen vaikuttamisen kautta saadaankin usein viestiä kohtaamisen tärkeydestä. Eli miten hyvin

palvelujärjestelmä ja ammattilaiset kohtaavat asiakkaat ja heidän erilaiset elämänsä. Viestin toiveena on ihmisen näkeminen ongelman takana ja hänen kohtaamisensa aidosti tasavertaisena ihmisenä. (Ahola 2017, 306–307.)

Tutustuessani valmiiseen tutkimusaineistooni pohdin, miten haastattelututkimukseen osallistuneet lastensuojelun kokemusasiantuntijat kokivat haastattelun. Tuliko heille tunne, että heidän vastauksillaan oli oikeasti merkitystä ja miten heidän antamiaan vastauksia mahdollisesti hyödynnetään jatkossa. On tärkeätä, että kokemusasiantuntijana tutkimuksiin osallistuminen ei olisi toimintaa, jossa osallistuja on vain yksittäinen osallistuja haastattelututkimuksessa, vaan kokemusasiantuntijan jakama tieto nähdään tärkeänä osana kehittämistoimintaa.

Tutkimusta aloittaessani koin valitsemani aihealueen itselleni läheiseksi. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä systeeminen toimintamalli ja suhdeperusteisuus ovat työssä mukana koko ajan ainakin puheen tasolla. Kokemusasiantuntijoiden käymistä keskusteluista ryhmähaastatteluissa pystyin tunnistamaan samoja asioita, joita olin itse kokenut lastensuojelutyötä tehdessäni. Kokemusasiantuntijoiden kertomukset kiireisistä tapaamisista, läsnäolon ja luottamuksen merkityksestä, ammattisanaston käyttämisestä ja työntekijän tavoitettavuudesta saivat minut pohtimaan omaa toimintaani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Ajatukseni menivät etenkin lastensuojelu-urani alkuaikoihin, kun osaamista ei ollut; ei lastensuojelusta, eikä sosiaalityöntekijänä toimimisestakaan. Ensimmäiset kohtaamiset haastavissa asiakastilanteissa eivät välttämättä olleet ammatillisesta näkökulmasta katsottuna täydellisiä. Etenkin urani alkupuolella koin, että työparityöskentely uutta työtehtävää aloittaessa on ehdottoman tärkeätä, jotta uudella työntekijällä on välittömästi asiakastilanteen jälkeen mahdollisuus käydä läpi tilannetta kokeneemman työntekijän kanssa. Lastensuojelutyö on haastavaa sosiaalityötä, jossa tulisi aina olla riittävä tuki sekä esihenkilöltä että työyhteisöltä.

Tutkimukseni loppupäätelmänä totean, että tärkeintä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa on aito ja luottamuksellinen kohtaaminen. Vuorovaikutustilanne on vuorovaikutuksessa olevien ihmisten yhteisesti tuottama tila. Ammattilaisen tehtävä on luoda tilasta sellainen, että se mahdollistaa asiakkaan kanssa yhteistyön onnistumisen. Aina yhteistyö ei ole helppoa. Aina yhteistyö ei onnistu. Aina pitää kuitenkin olla pyrkimys hyvään yhteistyöhön.

Lähteet

- Aaltio, Elina (2022) Suomalaisen systeemisen lastensuojelun toimintamallin vaikuttavuus. Realistinen arviointi. Jyväskylä: University of Jyväskylä. Väitöstutkimus. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/84031/978-951-39-9224-8_vaitos03122022.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Aaltio, Elina & Kannasoja, Sirpa (2024) Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa. Teoksessa Kiili Johanna, Jaakola Anne-Mari, Anis Merja, Lamponen Tuuli & Stenvall Elina (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 229–244.
- Ahola, Marika (2017) Vaikuttaminen kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimenä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 286–307.
- Alanko, Janne & Orjasniemi, Tarja (2018). Kun kukkahattutäti onkin setä – miesainokainen sosiaalityössä. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 26(2), 140–155. <https://doi.org/10.30668/janus.60759>.
- Fagerström, Katarina (2016) Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 42/2016. Helsinki.
- Filppa, Virpi & Hietanen, Suvi (toim.) Hedemäki Tuija, Kokkonen Tuula, Malinen Jaana, Niskala Asta, Näkkäläjärvi Anne & Ruotsala Pauli (2013) Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 459–478.
- Hannus, Riitta & Kinnunen, Jaana & Marttala, Pia & Valtonen, Ulla (2017) Työntekijän kokemuksia yhteistyöstä kokemusasiantuntijan kanssa. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 206–221.
- Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa (2017) Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 147–164.
- Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2017) Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 167–180.
- Heino, Eveliina & Lampinen, Tuuli & Jäppinen, Maija & Haikonen, Meri (2024) Luottamuksen rakentuminen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja

- sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa. *Kasvun tuki -aikakauslehti*, 4(2), 38–47. <https://doi.org/10.61259/kt.144812>
- Heinonen, Hanna (2018) Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen Kaija, Jouttimäki Päivi, Lehto-Lunden Tiina, Salovaara Petra & Veistilä Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 243–260.
- Hyväri, Susanna (2017) Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Vastapaino. Tampere, 181–205.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen Kaija, Jouttimäki Päivi, Lehto-Lunden Tiina, Salovaara Petra & Veistilä Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 148–164.
- Jaakola, Anne-Mari & Karttunen, Teija & Svenlin, Anu-Riina (2024) Sosiaalityöntekijöiden osaaminen ja lapsen kehitystieto tilannearvioinnissa. Teoksessa Kiili Johanna, Jaakola Anne-Mari, Anis Merja, Lamponen Tuuli & Stenvall Elina (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 107–121.
- Jaakola, Anne-Mari & Pösö, Tarja (2022). Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 30(4), 359–375. <https://doi.org/10.30668/janus.114926>
- Jokinen, Arja (2018) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen Kaija, Jouttimäki Päivi, Lehto-Lunden Tiina, Salovaara Petra & Veistilä Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. 4. muuttamaton painos. Tallinna, 138–147.
- Jokinen, Arja (2017). Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 25(3), 191–207. Noudettu osoitteesta <https://journal.fi/janus/article/view/59417>
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
- Kallinen, Kati & Miettinen, Janissa & Hietamäki, Johanna & Vornanen, Riitta (2024). Lastensuojelutiimin näkemyksiä asiakkaiden valtautumisen edellytyksistä lastensuojelun asiakastyössä. *Kasvun tuki -aikakauslehti*, 4(1), 35–43. <https://doi.org/10.61259/kt.142217>
- Kananoja, Aulikki (2007) Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatio. Teoksessa Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti, Marjamäki Pirjo, Laiho Kristiina, Sarvimäki Pirjo, Karjalainen Pekka & Seppänen Marjaana (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 98–188.

- Kananoja, Aulikki (2017) Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu painos. Printon. Tallinna, 173–192.
- Keskinen, Jukka & Kääriäinen, Aino & Oravisto, Julius & Pitkänen, Rauli & Tukiala, Anna-Kaisa (2012) Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Sosiaalisen raportoinnin hanke (2009–2011). Unigrafia.
- Kiviniemi, Kari (2018) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Keuruu. PS-Kustannus, 73–87.
- Kivistö-Pyhtilä, Tuula & Hoppania, Eeva-Leena & Kallio, Mari & Kivioja, Annukka & Korkala, Mirja & Korpela, Marlene & Kuusela, Tanja & Niemi-Weckström, Anu & Lehto, Maija-Leena & Savolainen, Noora (2017) Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 222–244.
- Kokemusasiantuntijat lastensuojelussa (n.d.) Lastensuojelun käsikirja. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/toimijat/kokemusasiantuntijat-lastensuojelussa>. Viitattu 17.11.2024
- Kokko, Riitta-Liisa (2007) Tulevaisuuden muistelu -palaveri – toiveikkuutta tuova yhteistyömenetelmä. Yhteiskuntapolitiikka-YP 72 (2007): 2, s. 166–174. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117334>
- Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (2004) Sukupuolistunut ja sukupuoliaton sosiaalityö. Teoksessa Kuronen Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo & Petrelius Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. PS-Kustannus. Juva, 5–18.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen uudistettu painos. Vastapaino. Tampere.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna, 138–177.
- Lattu, Satu-Johanna & Moisio, Heikki & Miettinen, Eeva-Mari (2022). Empaattisempi sosiaaliala luomassa empaattisempaa yhteiskuntaa. *Sosiaalipedagogiikka*, 23(2), 71–84. <https://doi.org/10.30675/sa.119759>
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra (2018) Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törrönen Maritta, Hänninen Kaija, Jouttimäki Päivi, Lehto-Lundén Tiina, Salovaara Petra & Veistilä Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 165–177.

- Lorås, Lennart & Bertrando, Paolo & Ness, Ottar (2017) Researching Systemic Therapy History: In Search of a Definition. *Journal of Family Psychotherapy*. Vol 28, 2017 (2), 134–149.
- Madsen, William (2009) Collaborative Helping: A Practice Framework for Family-Centered Services. *Family Process*, Vol. 48, March, 103–116.
- Meriluoto, Taina (2018) Making Experts-by-experience Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations. Department of Social Sciences and Philosophy, University of Jyväskylä. Väitöstutkimus. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Messent, Philip & Pendry, Nick (2019) Editorial. How can family therapy and systemic practice make a difference in front line social care? *Journal of Family Therapy* (2019) 41:307–312.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka (2018) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 5., uudistettu ja täydennetty painos. PS-Kustannus. Keuruu, 51–72.
- Myller, Terhi (2023) Sosiaalityön ammatillinen työkuultuuri suhdeperustaisena sosiaalityönä maaseudulla ja kaupungissa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 31(3), 313–317. <https://doi.org/10.30668/janus.126074>
- Nyqvist, Leo (2004) Sukupuoli parisuhdeväkivallan ammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Kuronen Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo & Petrelius Päivi (toim.) *Sukupuoli ja sosiaalityö*. PS-Kustannus. Juva, 101–130.
- Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Vastapaino. Tampere, 308–325.
- Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Väitöstutkimus. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2010:5. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6652-8>
- Puusa, Anu (2020) Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa Anu & Juuti Pauli (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna. Gaudeamus Oy, 103–117.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) (2020) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna. Gaudeamus Oy.
- Pösö, Tarja (2022) Lastensuojelu lapsen etuna tutkimushanke (ETU), haastattelut 2021–2022.
- Pösö, Tarja (2022) Selkeän sosiaalisen ongelman pulmista sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen Arja, Raitakari Suvi & Ranta Johanna (toim.) *Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsennyksiä*. Vastapaino. Tampere, 85–106.

- Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 196–218.
- Sudenlehti, Jussi (2018) Systeeminen ja moninäkökulmainen ymmärrys. Teoksessa Sudenlehti Jussi & Uusitalo Ilkka Tulevaisuuden lastensuojelu. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry, 17–33.
- Svenlin, Anu-Riina & Moilanen, Johanna & Itäpuisto, Maritta (2023) Kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan haasteet ja mahdollisuudet lapsi- ja perhepalveluissa ammattilaisten näkökulmasta. Teoksessa Malinen Kaisa, Itäpuisto Maritta, Moilanen Johanna, Kiili Johanna & Punna Mari (toim.) Vertaistuki ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus lasten ja perheiden voimavarana. Vastapaino. Tampere, 77–108.
- Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa (n.d.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>. Viitattu 12.9.2024.
- Teater, Barbra (2020) An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods. Third Edition. Printed in Great Britain by Bell and Bain Ltd, Glasgow.
- Tuomisto, Suvi & Rännäli, Helena (2017) Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Teoksessa Teoksessa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. Vastapaino. Tampere, 245–261.
- Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskuksen (Socca) internetsivut https://www.socca.fi/tutkimus/aiempia_tutkimuksia/lastensuojelu_lapsen_etuna_tutkimushanke_%28etu%29. Viitattu 1.9.2024.
- Westlund, Onni (2023) Turvallinen, merkityksellinen ja mielekäs nuorten kokemusasiantuntijatoiminta lastensuojelussa. Teoksessa Malinen Kaisa, Itäpuisto Maritta, Moilanen Johanna, Kiili Johanna & Punna Mari (toim.) Vertaistuki ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus lasten ja perheiden voimavarana. Vastapaino. Tampere, 229–237.

Liite

Liite 1. FSD3786 Lastensuojelu lapsen etuna: Haastattelut 2021–2022

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa. Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Vinjetti ja ryhmähaastattelut

Asiakaskehittäjä- ja kokemusasiantuntijaryhmät, nuoret

Osallistujilta kysytään taustatietoina: ikä ja kokemus lastensuojelusta (asiakkuuden laatu: lastensuojelutarpeen arviointi, avohuolto, sijaishuolto)

Osallistujilta varmistetaan, että he ovat saaneet tutkimustiedotteen ja tietosuojailmoituksen etukäteen. Myös suostumus varmistetaan ennen haastattelua suullisesti.

Osallistujille kerrotaan taustatiedoiksi palveluista: Perheneuvolassa tarjotaan tukea lapsen tai nuoren kehitykseen ja kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä, pulmallisissa perhetilanteissa sekä lasta tai perhettä kohdanneissa kriiseissä. Psykologin tutkimukset tunne-elämän ja oppimisen tutkimukset ja lyhytaikaisempi keskustelutuki lapsille, nuorille ja vanhemmille.

Lastensuojelulain mukaisissa palveluissa lapsen kasvu ja kehitys on vaarantunut, jolloin lapsen ja perheen tilannetta on turvattava kotiinpäin esim. tehostetun perhetyön keinoin tai lapsen/perheen sijoituksella kodin ulkopuolelle. Lastensuojelun toimia voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön, vaikka joku perheestä vastustaisi niitä.

Haastattelun kulku: ensitieto (yhteydenotto) → arviointi (yhteydenotosta käynnistyvä arviointi, jossa huomioidaan mahdollinen lastensuojelun tarve) → päätös (ei asiakkuutta/asiakkuus sosiaalihuoltoon/asiakkuus lastensuojeluun).

Esimerkkitilanne:

Sosiaalityöntekijöille tulee tietoon seuraava tilanne: Elias (9) ja Anna (14) asuvat vanhempiensa kanssa. Eliaksella on haasteita kouluasioissa. Koetulokset ovat olleet heikolla tasolla, eikä Eliaksella ole ystäviä koulussa. Hän on kertonut opettajalle itkuisesti, ettei hän uskalla sanoa vanhemmilleen läksyntekevaikeuksistaan. Koulu ei ole onnistunut tavoittamaan vanhempia. Joinakin aamuina isä on tuonut Eliaksen myöhässä koululle ja isä on vaikuttanut sekavalta. Eliakselle on tehty perheneuvolassa psykologiset tutkimukset, joiden perusteella on arvioitu, että Eliaksen erityiset tarpeet eivät tule kotona kohdatuiksi. Anna pärjää koulussa hyvin ja hänellä on laaja ystäväpiiri. Anna on kuitenkin käynyt tänä syksynä useita kertoja terveydenhoitajalla epämääräisten

kipujen ja väsymyksen vuoksi. Hän on ollut jonkin verran öisin poissa kotoa viime aikoina. Anna ei ole kertonut vanhemmilleen missä hän öitään viettää. Molemmilla vanhemmilla on mielenterveysongelmia. Vanhemmat ovat kertoneet perheneuvolassa haasteistaan tukea Eliasta ja Annaa. Anna ei ole kertaakaan tullut perheneuvolan tapaamisiin. Perheneuvolan psykologi ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijöihin yhdessä vanhempien kanssa.

I osa: Pohdintaa arvioinnin tekemisestä ja sen suunnasta

1. Kuvitelkaa itsenne Annan tai Eliaksen asemaan. Mitä sosiaalityöntekijöiden tulisi ensitiedon pohjalta suuntautua tekemään?
 - a. tulisi aloittaa arviointi ja arvioida lastensuojelun tarve
 - b. tulisi aloittaa arviointi ja arvioida tarvetta muihin palveluihin
 - c. tulisi aloittaa arviointi ja arvioida tarvetta kiireelliseen sijoitukseen
 - d. ei tulisi aloittaa arviointia eikä arvioida mitään palveluiden tarpeita
 - e. joku muu mikä?
2. Miksi näin?
3. Mitä työntekijän tulisi tehdä aivan ensimmäisenä saatuaan tiedon?
4. Kenen tilannetta työntekijöiden tulisi selvittää ensimmäiseksi?
 - a. Anna
 - b. Elias
 - c. Molemmat lapset
 - d. Äiti
 - e. Isä
 - f. Molemmat vanhemmat
 - g. Koko perhe
5. Arvioinnin päävastuullisena ammattilaisena tulisi olla:
 - a. yksi työntekijä
 - b. työpäri
 - c. tiimi, jossa on eri alojen edustajia
6. Näkemyksenne Annan ja Eliaksen arvioinnin järjestämisestä?

Asteikkoväittämät 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Arvioinnin tulee sisältää kotikäynti

Arviointi voidaan tehdä kokonaan puhelimitse

Arviointia tulee tehdä muinakin kuin virka-aikoina (vanhemmille tämä vain)

Arvioinnissa järjestetään lapsille henk.koht. tapaaminen

Annan ja Eliaksen tapaaminen tulee järjestää koulussa

Arvioinnissa järjestetään vanhemmille erilliset henk. koht. tapaamiset
 Perheneuvolan psykologin tulee osallistua arviointiin
 Annan ja Eliaksen opettajien tulee osallistua arviointiin

7. Onko vielä muita henkilöitä, joiden tulisi osallistua arviointiin?
8. Kuinka paljon arviointiin pitäisi käyttää aikaa Annan kannalta, että hänen tilanteensa tulisi hyvin selvitettyksi

Eliaksen kannalta, että hänen tilanteensa tulisi hyvin selvitettyksi

II Arvioitsijaan liittyvät tekijät

9. Näkemyksenne sosiaalityöntekijöihin liittyvistä tekijöistä, jotka vaikuttavat arviointiin
 Asteikkoväittämät 1–5 (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Sosiaalityöntekijän vahva osaaminen ja kokemus vaikuttavat siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän sukupuolella on vaikutusta siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän oma henkilökohtainen tausta vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän epäselvä ammattikieli vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän nuori ikä vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän toiveikkuudella on vaikutusta siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sosiaalityöntekijän etäinen ja viileä kohtaaminen vaikuttaa siihen, miten Anna, Eliaksen ja perheen asia tulee käsiteltyksi.

Sillä, että sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostilla arvioinnin aikana, on vaikutusta Annan, Eliaksen ja perheen asian käsittelyyn.

Sosiaalityöntekijöiden tulee arvioida kaikkien asiakkaiden tilannetta samanlaisen arviointimallin mukaisesti.

Sosiaalityöntekijän sijasta tekoäly voi arvioida riskitekijöitä lapsen kasvulle ja kehitykselle.

III Perheen tilanteeseen liittyvät tekijät

10. Mitä asioita Annan ja Eliaksen näkökulmasta tulisi ottaa tarkasteluun?
11. Miten Annan ja Eliaksen ongelmia ratkaistaisiin parhaiten? (tarkenna, jos ei tule esiin, onko lastensuojelussa vai muualla)
12. Kuvitellaan, että Anna tai Elias on ottanut yhteyttä lastensuojeluun, miten sen tulisi vaikuttaa arviointiin? Entä sen, että vanhemmat ovat ottaneet yhteyttä lastensuojeluun?
13. Aikaisemmin puhuttiin siitä, miten sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa arviointiin, nyt ajatellaan sitä, että Anna tai Elias eivät tule tapaamisiin sosiaalityöntekijöiden kanssa. Miten se vaikuttaa arviointiin ja mistä se voi johtua?
14. Kuvitellaan, että vanhemmat eivät puhu samaa kieltä kuin arviota tekevät ammattilaiset. Miten sosiaalityöntekijöiden tulisi ottaa tämä huomioon arvioinnissa?

IV Organisaatio, palvelujärjestelmä

15. Kuvitellaan tilanne niin, että lapsen edusta on erilaisia näkemyksiä. Miten tilannetta tulisi ratkaista, jos
 - a. ammattilaiset näkevät lapsen edun eri tavalla kuin perhe?
 - b. vanhemmat näkevät lapsen edun eri tavalla kuin lapset?
 - c. ammattilaiset keskenään näkevät lapsen edun eri tavalla?
16. Miten Eliakselle ja Annalle tulisi kertoa siitä, mihin arvioinnissa on päädytty
 - a. kirjallisesti – heille tulee olla oma ”raportti”? (jos, niin millainen)
 - b. suullisesti kummallekin erikseen
 - c. koko perheelle kirjallisesti
 - d. koko perheelle suullisesti
 - e. muulla tavoin (haastattelijan esittämiä vaihtoehtoja, ei varsinaisesti esitetä näitä kuten ammattilaisille)
17. Jos Annan ja Eliaksen vanhemmat eivät puhuisi samaa kieltä kuin työntekijät, miten tulisi kertoa arvioinnin lopputulemasta?
 - a. kirjallinen arviointi käännettäisiin vanhempien kielelle
 - b. arviointi kerrottaisiin suullisesti tulkin läsnäollessa
 - c. joku muu tapa, mikä?
18. Tulisiko sosiaalityöntekijän salata joitakin tietoja eri perheenjäsenten välillä?
19. Tulisiko sosiaalityöntekijöiden salata joitakin tietoja muilta ammattilaisilta?

V Lapsen edun mukainen arviointi

20. Arvioinnin ja ratkaisujen tulee toteutua lapsen edun mukaisesti Mistä tiedetään, että arviointi ja ratkaisut tehdään lapsen edun mukaisesti
- a. Eliaksen kohdalla
 - b. Annan kohdalla?
21. Mitkä tekijät saattavat näkemyksenne mukaan haastaa lapsen edun mukaista arviointia ja ratkaisuja?

VI Lopuksi

22. Onko jotakin muuta, jota meidän pitäisi tietää asiakasnäkökulmasta tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen mahdollista lastensuojelun tarvetta?