

Asiakassuhteisiin syvyyttä systemisellä lastensuojelulla

- Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia lastensuojelun vuorovaikutuksesta

Tarja Hyväri

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Syksy 2018

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Asiakassuhteisiin syvyyttä systeemisellä lastensuojelulla
- Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia lastensuojelun vuorovaikutuksesta

Tarja Hyväri

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 91 + liite

2018

Tiivistelmä

Pro gradu-tutkielman aiheena on vuorovaikutus systeemisen lastensuojelun työssä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä asiakastyön vuorovaikutus ja dialogisuus ovat systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksina sekä lisätä ymmärrystä dialogisuuden edellytyksistä. Tutkimuksen tarkoitus oli lisätä tietoutta ja ymmärrystä muutostarpeista, joita lastensuojelun sosiaalityöhön kohdistuu.

Lastensuojelua kehitetään valtakunnallisen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman tuella (LAPE), johon systeemisen lastensuojelumallin pilotointi kuuluu. Muutosohjelmalla pyritään lastensuojelun kokonaisvaltaiseen uudistamiseen vahvistaen asiakkaan voimavaroja, elämänhallintaa sekä osallisuuden ja kohdatuksi tulemisen kokemuksia.

Tutkimukseni on jatkoa kandidaatin tutkielmalleni, jonka perusteella dialogisuudelle on tilaa sosiaalityössä. Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on ollut systeemisen lastensuojelun mahdollisuudet vahvistaa lastensuojelun asiakastyön vuorovaikutusta dialogisempaan ja asiakkaan asiantuntijuutta arvostavampaan suuntaan.

Tutkimus on laadullinen tutkimus, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmähaastatteluja. Tutkimukseen osallistui viisi työntekijää systeemisen lastensuojelun yksiköstä. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjautuvaa sisällönanalyysia. Teoreettisena lähtökohtana on dialogisuus vuorovaikutuksessa sekä vuorovaikutuksen laatua arvioiva viisiportainen malli sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoista.

Systeeminen lastensuojelun malli tarjoaa hyvät puitteet asiakassuhteille, joissa mahdollistetaan yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus. Työntekijät tiedostivat vuorovaikutuksen liikehdinnän asiakassuhteissa tasolta toiselle. Haasteena suhdetyössä näyttäytyi valta.

Jokainen asiakaskohtaaminen on lastensuojelussa uusi mahdollisuus ja jokainen työntekijä dialogisuuden edellytysten luoja. Keskeistä on luoda edellytyksiä asiakkaan ilmaisulle, luoda yhteys asiakkaaseen ja poistaa osallistumisen esteitä. Yksipuolisesta vallankäytöstä voidaan siirtyä neuvottelevaan valtaan, dialogissa päästä jakamaan asiakkaan kokemus vaikeissakin asioissa, mutta vastuullisesti ja lapsen eduksi.

Avainsanat: lastensuojelu, vuorovaikutus, dialogisuus, asiakassuhde, ryhmähaastattelu

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi __

Sisälly

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimuksen lähtökohdat	5
2.1 Lastensuojelun sosiaalityö	5
2.2 Systemisen lastensuojelun toimintamalli.....	10
2.3 Tiedon rakentuminen lastensuojelun asiakaskohtaamisissa	19
3 Teoreettiset sitoumukset	23
3.1 Dialogisuus vuorovaikutuksessa.....	23
3.2 Sosiaalityön vuorovaikutus	26
4 Tutkimuksen toteutus	37
4.1 Tutkimustehtävä ja -menetelmä	37
4.2 Aineiston keruu ja aineisto.....	40
4.3 Analyysin kulku.....	43
4.5 Eettiset kysymykset.....	45
5 Yhteistoimintaa ja dialogisuutta kohti	48
5.1 Työntekijöiden kokemukset vuorovaikutuksesta.....	48
5.2 Dialogisuuden haasteet systemisessä lastensuojelussa.....	62
5.3 Dialogisuutta tukevat tekijät	69
6 Pohdinta	80
Lähteet	87
Liitteet	92

1 Johdanto

Pro gradu-tutkielmassani tarkastelen systeemiseen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta lastensuojelun asiakastyössä. Kyse on laadullisesta tutkimuksesta, jonka aineisto kerätty ryhmähaastattelumenetelmää käyttäen. Tutkimuksessani tarkastelen, mitä asiakastyön vuorovaikutus ja dialogisuus ovat systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksina ja sen tavoitteena on lisätä tietoutta ja ymmärrystä muutostarpeista, joita lastensuojelun sosiaalityöhön kohdistuu. Tarja Pösön (2010, 326) mukaan suomalaisessa lastensuojelussa sosiaalityöntekijä ei välttämättä tunne asiakastaan riittävästi henkilökohtaisten kohtaamisten perusteella ja kuva asiakkaasta rakentuu pitkälle asiakirjojen avulla.

Tutkimukseni paikantuu *systeemiseen lastensuojeluun pilotoinnin* kontekstiin; kaikki tutkimukseen osallistuneet lastensuojelun työntekijät ovat Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen lastensuojelun (Haapajärvi, Pyhäjärvi, Reisjärvi) työntekijöitä ja koulututtaneet systeemisen lastensuojelun toimintamalliin. Pilotointi on osa valtakunnallista lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LAPE), jolla pyritään kokonaisvaltaiseen toimintakulttuurin uudistukseen vahvistamalla asiakkaan voimavaroja, elämänhallintaa sekä osallisuuden ja kohdatuksi tulemisen kokemuksia (stm.fi/hankeet). Systeemisen lastensuojelun malli tulee Suomeen Hackneystä, Isosta-Britanniasta, jossa mallin positiiviset tulokset ovat olleet nähtävissä (Fagerström 2014, 11).

Lastensuojelu on saanut julkisuudessa mainetta epäonnistumisistaan suojelutehtävässään. Lastensuojelun epäonnistuminen nousi erityisen vahvasti esille toukokuussa vuonna 2012, jolloin 8-vuotias Vilja Eerika kuoli isänsä ja tämän naisystävän murhaamana. Vilja Eerikan sijaishuolto oli juuri päätetty ja hänet oli palautettu asumaan isänsä luokse. Vilja Eerikasta oli saatu lastensuojeluun 11 lastensuojeluilmoitusta vajaan kolmen vuoden aikana ja monet lähipiirin ihmiset olivat olleet huolissaan hänestä. Palvelujärjestelmä ei toiminut riittävän hyvin tässä tapauksessa. Se ei kyennyt pelastamaan lasta monilta hirmutöiltä, vaan ne johtivat lopulta hänen kuolemaansa. (Fagerström 2016a, 11; Ilta-lehti 4.9.2012, 5.3.2013.) Vilja Eerikan tapaus on jo nyt vaikuttanut poliittisella tasolla; lisäresursseja on saatu niin lastensuojeluun kuin sosiaalityön koulutukseenkin.

Vilja Eerikan tapausesimerkki on yksi syy, miksi lastensuojelun sosiaalityössä on tarve pohtia toimintamalleja ja miksi on tarve ymmärtää myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien toimintamahdollisuuksia. Vilja Eerikan tapaus on jättänyt varmasti jokaiselle lastensuojelun työntekijälle haasteen tarkastella kriittisesti myös omia työtapojaan ja kehittää työn laatua siten, että vastaavilta tapauksilta tulevaisuudessa vältytään. Marjatta Bardy (2013) muistuttaa lastensuojelun työntekijöitä tarkastelemaan suhdettaan itseen ja muihin. Hän painottaa oman olon ja otteen tarkastelua suhteessa työhön, onko se elävää vai onko leipääntyminen tehnyt siihen välinpitämättömän tai jopa vihamielisen suhtautumisen. Hän muistuttaa myös mahdollisesta riittämättömyyden ja uupumisen paineesta. Lastensuojelussa pärjäämisen ehtona on ammatillisen identiteetin tutkiminen ja sen avartava kehittäminen, jonka onnistumiseksi tarvitaan monenlaisia välineitä sekä tottumusta. (Bardy 2013, 77.)

Lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten määrä valtakunnan tasolla kasvoi huomasti 1990-luvun laman jälkeen aina vuoteen 2014. Esimerkiksi kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia oli vuonna 2014 noin 18 000, kun niitä oli vuonna 1995 alle 11 000. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuksia puolestaan oli vuonna 2014 noin 90 000, kun niitä oli alle 35 000 vuonna 1996. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017, 1,11.) Lastensuojelussa työmäärä kasvoi kasvamistaan noiden lamavuosien jälkeen.

Systeemisessä lastensuojelussa eli Hackneyn mallissa keskeistä on ihmissuhdeperustaisen työskentelyotteen vahvistaminen. Se tarkoittaa asiakastyössä sitä, että huolehditaan suhteeseen asettumisen mahdollistamisesta ja luodaan edellytyksiä avoimelle vuorovaikutukselle. Systeemisessä lastensuojelussa keskitytään ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, niin työntekijöiden ja asiakasperheiden välillä kuin työntekijöiden keskinäisissä suhteissa sekä johtajien ja alaisten välisissä suhteissa. Lapsen tilannetta tarkastellaan huomioiden koko hänen elämän ympäristönsä, koko systeemi. Tiedon muodostamiseksi ja oikeanlaisen tuen antamiseksi lapsen ja perheen tilanteesta keskustellaan ja reflektoidaan ottamalla siihen mukaan keskeiset henkilöt ja toimijat lapsen ja perheen systemistä. (Lahtinen & Männistö & Raivio 2017, 18, 24.) Asiakassuhteessa panostetaan luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen, joka on mahdollista kohtuullisten asiakasmäärien ja koko organisaatiossa toteutuvan systeemisen ajattelun ja osaamisen myötä. Pro gradu -tutkielmani on jatkoa kandidaatin tutkielmalleni, systemaattiselle kirjalli-

suuskatsaukselle, jonka tein dialogisuudesta sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Kandidaatin tutkielmani tulosten perusteella sosiaalityön asiakassuhteissa on tilaa dialogisuudelle ja asiakkaan asiantuntemukselle. Asiakkaan asiantuntemuksen hyödyntäminen häntä koskevissa sosiaalityön prosesseissa näytti myös olevan sosiaalityön tavoitteisiin pääsemisessä selkeä etu. Käsitykseni siitä, että dialogisuus on tavoiteltavaa sosiaalityössä, vahvistui. Dialogisuudella asiakas voimaantuu ja hänen kokemuksensa toimijuudestaan vahvistuu.

Kandidaatin tutkielmassa tarkastelin dialogisuuteen pääsemisen edellytyksiä ja haasteita sosiaalityössä, joita asiakkaan kanssa vuorovaikutukseen pääsemisessä on. Tutkimustulosteni mukaan dialogisuutta tarkasteltaessa keskeisiä ovat asiakaskohtaamiset ja niissä syntynyt vuorovaikutus sekä asiakassuhteiden laatu. Kohtaamisissa asiakkaat pitävät vuorovaikutusta hyvänä, kun he kokevat tulevansa huomioiksi, kokevat tasa-arvoisuutta muiden osapuolten kanssa ja kokevat kiireetöntä kohtaamista. (Kulmala & Valokivi & Vanhala 2003, 130-133.) Sosiaalityön omina haasteina dialogisuudelle olivat tutkimuksen tulosten mukaan vallan ja kontrollin elementit, jotka tuovat vuorovaikutussuhteeseen epätasa-arvoisen asetelman työntekijän ja asiakkaan välille (Rostila-Vinnurva 2013, 207). Huomioitavaa on myös, että tulosten mukaan sosiaalityön asiakastyössä ei aina voida päästä dialogisuuteen juuri sosiaalityön vallan ja kontrollin tuoman epätasa-arvoisen asetelman takia, mutta siitä huolimatta sosiaalityön tehtävä tulee täytetyksi (Hyväri 2015, 30-31).

Vuorovaikutuksen ja dialogisuuden tutkimus on kiehtonut minua työelämässä saamieni kokemusten pohjalta. Olen työskennellyt noin kymmenen vuoden ajan lastensuojelun sosiaalityössä ja olen ollut osallisena monenlaisissa kohtaamisissa lasten ja perheiden kanssa. Keskeistä on se, että niiden perheiden, joissa tilanne on parantunut ja asiakkuus on voitu jopa päättää, on taustalla kohtaamiset, joissa asiakasperheen kanssa on päästy avoimeen keskusteluyhteyteen ja niissä on ollut mielestäni myös vuorovaikutteinen hyvä asiakassuhde. Nykypäivänä perheiden ongelmat ovat monialaisia ja asiakkaan asiaa voi hoitaa laaja ammatillinen verkosto. Kuitenkin toisinaan asiakkaan kokemus monista kohtaamisista ja tapaamisista on voinut olla se, ettei hän koe tullessa kuulluksi ja ettei häntä ole kohdattu oman asiansa merkittävänä asiantuntijana. Pro gradu –tutkielmani

avulla haluan vahvistaa lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden mahdollisuuksia entistä vuorovaikutteisimpiin ja antoisimpiin kohtaamisiin.

Tutkielmani jatkuu johdannon jälkeen luvussa kaksi tutkimuksen taustoituksella. Avaan luvussa lastensuojelun sosiaalityötä, systeemisen lastensuojelun toimintamallia ja tiedon rakentumista lastensuojelun asiakastyössä. Luvussa kolme esittelen tutkielmani teoreettisen viitekehyksen. Lähestyn dialogisuutta lähinnä Mihail Bahtinin (1995) ja William Isaacsin (2001) ajattelujen pohjalta. Vuorovaikutuksen teoriana käytän ensisijaisesti Kaarina Mönkkösen (2002, 2007) hahmottamaa sosiaalisen vuorovaikutuksen tasojen mallia, jonka ohjaamana olen analysoinut tutkimusaineiston. Kansainvälisistä tutkimuksista hyödynnän Carl Couchin vuorovaikutustasojen teoriaa (Cough 1986). Luku neljä koostuu tutkimuksen toteutuksesta. Luku viisi on tutkimuksen tulosluku, jossa tarkastelen, mitä systeemisen lastensuojelun vuorovaikutus on tutkimustulosten pohjalta. Luku kuusi on pohdintaa tutkimuksesta, jossa kokoan yhteen tutkimusprosessin, keskeiset tulokset ja johtopäätökset.

Olen rajannut tämän tutkielman ulkopuolelle ne nykyisen sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) säädösten pohjalta kuuluvat asiakkuudet, joissa ei ole erityisen tuen tarvetta. Nykyisin sosiaalihuoltolaissa on niitä säännöksiä, jotka aiemmin turvasivat vain lastensuojelun asiakkaana olleiden lasten asemaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 20.)

2 Tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Lastensuojelun sosiaalityö

Lastensuojelun ydin voidaan löytää lasten oikeuksien sopimuksesta, jossa sitoudutaan turvaamaan lapsen kehitys ja terveys sekä poistamaan niitä vaarantavia tekijöitä niin, että siihen kytkeytyvät osaltaan laajasti mukaan yksilöiden elämä, identiteetti ja kokemukset (LOS 1989; Pösö 2007, 66). Lastensuojelun sosiaalityössä pyritään ratkaisemaan ongelmia ja tehdään muutostyötä lasten ja heidän perheidensä sekä muun ympäristön välisissä häiriötilanteissa.

Lastensuojelu laajemmin tarkasteltaessa on osa sosiaalityön kokonaisuutta. Sosiaalityö puolestaan on riippuvainen kulttuuritekijöistä ja yhteiskunnallisesta tilanteesta, ja sillä on vaikutuksensa yksilön suhteisiin ympäristössään. (Rostila 2001, 9-10.) Lastensuojelulle määritetty vastuita myös sosiaalityön kansainvälisen järjestön (ISFW) antaman sosiaalityön määritelmän perusteella:

"Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi." (ISFW, 2014.)

Lastensuojelua voidaan kuvata institutionaalisen lain, julkisen hallinnon, ammattilaisten ja kansalaisten välisenä käytäntönä. Lastensuojelussa otetaan kantaa, ohjataan, tuetaan ja valvotaan sellaista lapsuutta ja perhe-elämää, joka on kiistanalaista tai ongelmallista vallitsevien sosiaalisten ja kulttuuristen odotusten näkökulmasta. Lastensuojelun instituutioon kuuluvat ne asiat, jotka eivät ole tavanomaisia lapsuuteen ja perhe-elämään kuuluvia. Suomalaista lastensuojelua on määritelty palveluksi, joka suunnataan lapsille ja lapsiperheille, mutta toisaalta se voi olla myös vastentahtoista perhesuhteiden uudelleen organisointia ja rajoittamista. (Pösö 2010, 325 - 326.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun lapsesta tehdyn palvelutarpeen arvion mukaan 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös niissä tapauksissa, kun lapsen asia on tullut vireille ja on ryhdytty kiireellisiin toimiin tai jos lapselle tai perheelle annetaan jo ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista lastensuojelulain mukaisia palveluita (LSL 417/2007, 27 §).

Lastensuojelussa tehdään päätöksiä, jotka ovat merkittäviä lasten ja perheiden yksilön oikeuksia koskettavia päätöksiä, vaikka päätöksen seurauksista ei olla varmoja, saadaan-ko sillä toivottuja muutoksia. Päätöksen tekemättä jättäminenkin voi olla virhe ja seuraukset vakavia. (Pösö 2010, 326.) Lastensuojelulaki säättää kunnan järjestämään ehkäisevän lastensuojelun lisäksi lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua (LSL 417/2014, 3§). Lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia ja palveluita voidaan antaa perheelle tai yksin lapselle tai perheen muille jäsenille. Näitä tukitoimia tarjotaan asiakassuunnitelmaan perustuen ja ne ovat aina vapaaehtoisuuteen perustuvia. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa tuki lapsen tai perheen ongelman selvittämiseen, taloudellinen tai muuta tukeminen esimerkiksi koulun käynnissä tai harrastuksissa, hoito- ja terapiapalvelut, perhetyö, perhekuntoutus, muut perhettä ja lasta tukevat palvelut. (LSL 417/2014, 36§.)

Avohuollon tuen ja palveluiden lisäksi lastensuojelun toimia ovat ne toimet, joita joudutaan tekemään ilman lapsen ja/tai perheen suostumusta. Näitä toimia ovat kiireellinen sijoitus ja vastentahtoisien huostaanoton hakeminen hallinto-oikeudesta. Sijoituksia voidaan tehdä myös suostumuksella ns. avohuollon sijoituksena ja suostumuksellisina huostaanottoina. Suostumukseen perustuvat huostaanotot päättää johtava viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmistelusta. (LSL 417/2014, 37§, 38§, 40§.) Sosiaalityössä on painotettu asiakaslähtöisen työn merkitystä ja asiakkaan kanssa työskentelyssä on painotettu tasavertaista vuorovaikutusta. Lastensuojelussa joudutaan kuitenkin tekemään niitäkin päätöksiä, jotka eivät ole neuvottelun tulos ja toimien oikeellisuuden ymmärtämisessä asiakkaan ja työntekijän näkemykset eivät välttämättä kohtaa. Niissä dialogisuuteen pääseminen voi olla haasteellista. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijät tai -ohjaajat toimivat ammatillisina professionaalisissa asemissaan julkisen

järjestelmän sisällä yhteiskunnallisen instituution säädösten puitteissa, eivätkä voi unohtaa vallan ja kontrollin tehtävää. Vallankäytön vuoksi puolestaan luottamuksellisuuteen pääseminen ja asiakaskeskeinen lähestyminen hankaloituvat.

Hannele Forsbergin (2011) mukaan yhteiskunnalliset muutokset ovat olleet isoja ja joltaneet sosiaalityössä uudelleen ajattelun tarpeeseen. Perhearvoissa on tapahtunut liberaalisoitumista ja esimerkiksi perhesuhteita voidaan normittaa monilla kilpailevilla normeilla. Monimutkaisiin perheiden tilanteisiin voi liittyä monitulkintaisia näkemyksiä riittävästä vanhemmuudesta, lasten hyvinvoinnista tai avioeron jälkeen huoltajuudesta ja tapaamisista ja ne voivat aiheuttaa hankalia konfliktitilanteita. Moraalisuus rakentuu tapausittain käytännön ratkaisujen pohjalta. Perheiden toimintaympäristöt ovat myös muuttuneet julkisiin palveluihin kohdistuneiden kannattavuuslaskelmoinnin ja vapaiden markkinoiden korostumisen aikana. Etiikka on ohjannut aina sosiaalityötä, mutta se ei kuitenkaan auta työntekijäänsä käytännön ristiriitaisten tilanteiden kohtaamisessa. Sosiaalityössä on kaivattu tilanneherkkää ja neuvottelullista moraalista järkeilyä tai eettistä punnintaa. (Forsberg, 269-270.) Lastensuojelussa tarvitaan sellaista lähestymistä, jossa epämieluitenkin päätösten tekemisessä asiakkaan kokemukset tulevat yhdessä jaetuiksi. Tämä edellyttää työntekijältä kykyä havainnoida asiakkaan ilmaisua kokonaisvaltaisesti. Näin saatu informaatio puolestaan on dialogille ominaista ja silloin päästään emotionaaliseen ilmapiiriin kohtaamistilanteessa.

Lastensuojelun asiakkuus ja palvelut ovat aina sosiaalityöntekijän/sosiaalityöntekijöiden arvioinnin tulos ja näin ollen ne määrittyvät yksilöllisesti ja tilannekohtaisesti jokaisessa asiakassuhteessa. Tämä edellyttää työntekijältä kykyä havainnoida asiakkaan ilmaisua kokonaisvaltaisesti. Näin saatu informaatio on dialogille ominaista ja silloin voidaan päästä emotionaaliseen ilmapiiriin kohtaamistilanteessa. Sosiaalityön ydinasia on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen (Juhila 2006). Sosiaalityössä ja sen lastensuojelutyössä suhde sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan ja asiakkaan välille syntyy perheen arjessa tulleiden ongelmien ja pulmien pohjalta. Sosiaalialan ammattihenkilön tulee yhteistyössä asiakkaan kanssa ratkaista ja valita asiakkaan elämään vaikuttavat toimenpiteet ja tukitoimet (Talentia 2017, 17). Asiakassuhteen merkitys on keskeinen; asiakkaan tunteva työntekijä tietää asioiden taustoja, kehityskulkuja, konteksteja, sosiaalisen verkoston ja eri toimijoiden ominaisuuksia ja pyrkimyksiä. Tarja Pösön mukaan asiakasperheen

ja työntekijän välinen tuntemus on kuitenkin välillä heikko, koska esimerkiksi henkilökohtaisia tapaamisia ole riittävästi. (Pösö 2010, 325-331.)

Yhteiskunnallinen ympäristö osaltaan vaikuttaa lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin ja näin myös vuorovaikutukseen. On tärkeää pohtia minkälaisia vaikutuksia näillä konteksteilla on vuorovaikutukseen (Juhila 2006, 12). Anna Metteri (2013) toteaa järjestelmän rakenteiden ja yhteiskunnallisten käytänteiden myös olevan mukana aina asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisessa ja vaikuttavan niihin. Sosiaalityöntekijä joutuu sopeuttamaan eettiset lähtökohtansa kuhunkin toimintaympäristöön sopiviksi ja se luo omat ehtonsa myös asiakkaan kohtelulle. (Metteri 2013, 52.) Eettisiä ristiriitoja organisaatiossa voivat aiheuttaa taloudelliset vaatimukset, työntekijäresurssien vaje ja esimerkiksi organisaation sisäinen ilmapiiri. Kun eettisissä ristiriidoissa työntekijä jää vaille tukea, eikä kuormitus vähenne, se heikentää työntekijältä tunnekykyä ja tilanneherkkyyttä ja vaikuttaa haitallisesti suhteen rakentumiseen asiakkaan kanssa. (Mt. 233.) Selvää toki on, että työntekijän tunnekykyyn vaikuttavat yhtäläillä myös hänen omat henkilökohtaiset valmiudet asiakkaan kohtaamiseen.

Lastensuojelun tilanneherkkyyttä tai sen neuvottelullisen moraalisen järkeilyn ja eettisen punninnan laatua tai ylipäätään niiden toteutumista on haasteellista osoittaa. Kokemukset, subjektiiviset tavat ajatella ja toimia vaihtelevat työntekijöiden välillä (Pösö 2007, 68-69). Lastensuojelun tilanneherkkyyteen tai neuvottelullisen moraalisen järkeilyn ja eettisen punninnan onnistumiseksi tarvitaan aitoja kohtaamisia lasten ja heidän vanhempiensa kanssa heidän asuinympäristöissään. Mielenkiintoista on myös lastensuojelun toteuttaminen eri tavoin eri alueilla, eri kunnissa ja jopa kuntien sisällä (Pösö 2010, 331).

Sosiaalihuoltolain (SHL 30.12.2014/1301) uudistamisella on ollut yhtenä tavoitteena muuttaa painopistettä lastensuojelun erityispalveluista peruspalveluihin. Lain uudistamisen myötä osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirtyi sosiaalihuollon piiriin ja asiakkaiden saataville ilman lastensuojelun asiakkuutta (Saastamoinen 2016, 42). Sosiaalihuoltolain uudistamisella haluttiin vahvistaa peruspalveluja ja vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta, mikä lastensuojelussa on tarkoittanut asiakasmäärien vähenemistä. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksena on noin 30 lasta sosiaalityöntekijää kohden, jotta lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä voidaan suoriutua. (Sosiaali- ja

terveysministeriö 2017, 20.) Sosiaalihuoltolain muuttuminen (SHL 30.12.2014/1301) ja painopisteen muuttuminen lastensuojelun erityispalveluista peruspalveluihin näkyy jo siinä, että osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista on siirretty sosiaalihuollon palveluiksi ja ne ovat asiakkaiden saatavilla nykyisin ilman lastensuojelun asiakkuutta (Saastamoinen 2016, 42). Avohuollon asiakasmäärät ovatkin pudonneet lastensuojelussa vuonna 2016 alle 60 000:een. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärä lähti myös laskuun saman aikaisesti. (THL 2017, 1,11.) Asiakasmäärän laskiessa voidaan olettaa, että aikaa asiakasta kohden on enemmän, jolloin myös vuorovaikutussuhteessa saadaan antoisampi ja syvempi.

Lastensuojelun sosiaalityössä toimintaympäristö muuttuu ja lastensuojelutehtävät muuttuvat. Lastensuojelun odotetaan jatkossa voivan vastata kaikkein haastavimpiin tilanteisiin. (Petrelius 2017, 7.) Lastensuojelun yhteiskunnallinen instituutiotausta vaikuttaa myös siihen, miten ja millaisissa rooleissa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät sekä – ohjaajat kohtaavat. Siihen eivät aina pelkästään toimijat itse voi vaikuttaa. (Juhila 2006, 12.)

Yksilöiden elämä, heidän identiteettinsä ja kokemuksensa vaikuttavat kuitenkin aina myös lastensuojeluun, yhteiskunnalliseen interventioon ja sen muotoihin ja moraalisiin. (Ks. Pösö 2007, 66-67.) Edellä mainittuun viitaten ja kandidaatintutkielmani perusteella sosiaalityössä kohtaamisilla ja niissä rakentuvilla asiakassuhteilla, vuorovaikutuksella ja dialogisuuteen pyrkimisellä voidaan vaikuttaa sosiaalityöhön ja sen toimien parantumiseen (kts. Hyväri 2016, 30 – 31).

Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut tarkastelemaan työntekijän ja asiakkaiden välisiä vuorovaikutustilanteita lastensuojelun työntekijöiden kokemusten ja käsitysten lähtökohdista. Pyrin kuvaamaan sitä, minkälaiset mahdollisuudet lastensuojelussa on asiakkaan hyvään kohtaamiseen ja kuinka mahdollista on saada ymmärrys asiakkaasta ainutlaatuisena ja kokonaisvaltaisena ihmisenä kunnioittaen häntä oman tilanteensa asiantuntijana.

2.2 Systeemisen lastensuojelun toimintamalli

Tutkimukseni paikantuu systeemisen lastensuojelun aloitukseen omassa työorganisaatiossani lastensuojelun tiimissä Peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä, joka toimii Haapajärvellä, Pyhäjärvellä ja Reijärvellä. Systeemisen lastensuojelun aloittaminen alueellamme kuuluu valtakunnallisen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE), jossa Ppky Selänne on mukana pilottialueena (stm.fi/hankkeet). Tutkimukseni kannalta systeemisen lastensuojelun aloittaminen on kiinnostava, sillä siinä sosiaalityö perustuu suhdetyöskentelyyn, jossa kohtaamisiin ja niiden vuorovaikutukseen kiinnitetään erityinen huomio (Fagerström 2016a, 3).

Valtakunnalliset muutostarpeet ovat olleet havaittavissa myös Selänteen lastensuojelussa. Palveluiden laatuun on haluttu panostaa. Organisaation kehittämistarpeisiin haluttiin vastata muun muassa lähtemällä mukaan systeemisen lastensuojelun pilotointiin. Lastensuojelun kaikki työntekijät olivat motivoituneita työnsä kehittämiseen ja itsensä kouluttamiseen uuden mallin mukaisesti. Anna Metteri on todennut tutkimuksessaan, että sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä tulee huomioida ihmisen tilanne psykososiaalisesta ja rakenteellisesta näkökulmasta yhtä aikaa, jolloin sekä persoonien välinen että yhteiskunnallinen tunnustussuhde tulee yhdistää (Metteri 2012, 235). Systeemisen lastensuojelun pilotoinnilla nähtiin olevan merkitystä kohtaamisille, joten rakenteiden muuttaminen ja pilotointi olivat perusteltuja.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmalla (LAPE) halutaan valtakunnallisesti vastata kokonaisvaltaiseen toimintakulttuurin uudistamiseen ja muutoksen tarpeeseen lastensuojelussa. Muutosohjelman mukaan lastensuojelussa tarvitaan osaava, lapsiin ja perheisiin kohdistuva ja riittävästi resursoitu lastensuojelun sosiaalityö. Muutosohjelmalla panostetaan perheiden helposti saatavilla oleviin palveluihin, jotka eivät leimaa asiakkaitaan. (Fagerström 2016a, 3).

Iso-Britannian mallin mukainen systeeminen lastensuojelu on vaatinut implementointia suomalaisiin oloihin. Systeemisen mallin ytimessä on myös Suomessa suhteisiin perustuva työskentely ja työtä tehdään vuorovaikutteisemmalla ja kohtaavammalla tavalla. Mallissa työorientaatiot ovat systeemisiä, narratiivisia, ratkaisukeskeisiä ja dialogisia

(Petrelius 2017, 6). Työskentelyyn kutsutaan toimijoita lapsen laajasta verkostosta. Laajaan verkostoon kuuluvat muun muassa perhe, muita läheisiä, koulu ja muut ammattilaiset, joiden kanssa pyritään yhteistoiminnallisesti löytämään paras ratkaisu havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun arvioinneissa ja tukien tarjoamisessa läheisverkosto ja aiemmin tarjotut palvelut selvitetään huolella.

Mallissa sosiaalityöntekijät eivät pyri olemaan kaikessa vastausten antajia, vaan he ovat kiinnostuneita saamaan tietoa perheen omasta ymmärryksestä, mikä perheessä ei toimi. Yhteistoiminnassa perhettä autetaan myös tunnistamaan ja kehittämään taitojaan muutoksen aikaan saamiseksi. (Mt. 2012, 15-17.) Suhtautuminen asiakkaisiin on kunnioittavaa ja suhteessa pyritään aitoon dialogiseen kohtaamiseen. Työskentelyssä *asiakkaiden ääni, kokemukset ja osallisuus* korostuvat. Työskentelyssä suora ja kohtaava vuorovaikutustyö priorisoidaan tärkeimmäksi ja kaikki muu toiminta organisoidaan tukemaan sitä. (Hosionaho & Hourula 2017.) Systeemisessä lastensuojelussa palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan monialaisuutta hyödyntäen sosiaalihuollon ja lastensuojelun työntekijöiden sekä näiden keskeisten yhteistyötahojen kanssa, jotta näkemys oikeista tuen tarpeista olisi mahdollisimman optimaalinen (ks. Tuomela-Jaskari 2016, 75).

Lapsen ja perheen kohtaamisiin panostetaan ja esimerkiksi kotikäyntejä on mahdollisuus tehdä useammin. Lastensuojelussa työntekijöiden tukena on systeemisen lastensuojelun tiimi, jossa työntekijöillä on selkeät roolit. Tiimissä on aina mukana myös perheterapeutti, jolloin terapeuttinen näkemys saadaan mukaan lastensuojeluprosessin eri vaiheisiin, niin palvelutarpeen arviointeihin kuin myös suunnitelmiin. Viikoittainen tiimin kokoontuminen auttaa pysähtymään asiakkaan tilanteen äärelle, keskustelemaan ja reflektoimaan sekä jakamaan asiantuntijuutta ja vastuuta lapsen ja perheen asiassa ja myös työntekijöitä havainnoimaan ja tunnistamaan omia tunteitaan, reagointiaan ja toimintaansa. (Lahtinen & Männistö & Raivio 2017, 18, 22, 27.)

Systeemisen lastensuojelumallin keskeisiä työvälineitä ovat sukupuu- ja aikajanatyöskentely. Lapsen läheisverkosto selvitetään sukupuun avulla perheen kanssa vähintään kolmen sukupolven ajalta. Kiinnostuksen kohteena ovat verkoston ihmissuhteet, kuka on pitänyt huolta tai mikä suhde ei ole toiminut. Aikajana-työskentelyssä selvitetään monitoimijainen lapsen ja perheen aiempi viranomaistyöskentely. Siinä selvitetään, milloin asiakassuunnitelmia on tehty eri tahojen kanssa ja jatkossa pyritään tekemään

suunnitelmat yhdessä monitoimijaisesti. Monitoimijaisuudessa lastensuojelulla on veto-vastuu. Lapsen ja perheen tapaamisiin on aikaa, sillä asiakasmäärät ovat huomattavasti pienemmät verrattuna perinteiseen malliin. Tämä on mahdollista vain vahvistamalla peruspalveluissa annettavia lasten ja perheiden palveluita. Sosiaalityön osaamista tarvitaan entistä enemmän myös peruspalveluissa. (Männistö & Manelius 2018; Petrelius 2017, 7.)

Iso-Britannian Hackneyssä otettiin käyttöön systeeminen malli lastensuojeluongelmien vähentämiseksi vuonna 2007. Lastensuojelun ongelmat olivat näyttäneet siellä samantyyppisiltä kuin ongelmat Suomessa. Työ oli siellä ollut byrokratisoitunutta, työntekijät olivat vaihtuneet ja sosiaalityöntekijän työnsä hoitaminen oli ollut lähes mahdotonta ison työmäärän vuoksi. Lasten kuolemantapauksia myös oli 2000-luvulla. (Fagerström 2016a, 11.) Systeemisen lastensuojelun mallia on nimitetty Iossa Britanniassa ”*Hackneyn mallina*” tai ”*Reclaiming Social Work*,” palautettu sosiaalityö –nimellä tai myöhemmin arviointitutkimuksen aikana ”*Systemic-unit-model*”, systeeminen toimintayksikömalli –nimellä (Forrester & Westlake & McCann & Thurnham & Shefer & Glynn & Killian 2013, 1; Fagerström 2016a, 11). Systeemistä lastensuojelua voidaan kuvata järjestelmällisenä lähestymistapana, jonka ytimessä ovat *ihmissuhteet, yhteistyö ja kumpuutus*. Siinä keskitytään työhön siellä, missä on mahdollista saavuttaa kestävin muutos asiakkaan elämään. (Pendry 2012, 27).

Pohjana systeemisen lastensuojelun mallissa on käytetty McKinseyn viitekehystä organisaatioteoriasta (van Assen & van den Berg & Pietersma 2009, 83; Trowler & Goodman 2012, 14-15). Mc Kinseyn 7S:n malli on organisaation strateginen malli. Siinä on seitsemän S-kirjaimella alkavaa englanninkielistä tekijää, joista jokainen on huomioitava koko organisaatiossa. Jokaisen tekijän muutos vaikuttaa systeemiteoreettisen ajattelun mukaisesti myös muihin. Nämä seitsemän arvoa ovat:

1. Yhteiset arvot (shared values)
2. Strategia (strategy)
3. Rakenne (structure)
4. Systeemit (systems)

5. Työntekijät (staff)

6. Työtaidot (skills)

7. Tyyli (style)

Edellä mainituista arvoista strategia, rakenne ja systeemit ovat organisaatiossa helposti tunnistettavissa. Systeemisessä lastensuojelussa niitä voidaan pitää elementteinä, jotka ovat edellytyksenä systeemisen työtteen toteuttamiselle. Näiden arvojen toteutumisessa hallinnolla ja johdolla on huomattava rooli. (Trowler & Goodman 2012, 14-15.) Strategiana systeemisessä mallissa on toimiva organisaatio, jonka työntekijät ovat vuorovaikutustaitoisia, he ovat motivoituneita ja kiinnostuneita tekemään lastensuojelutyötä ja heillä on taito hallita riskitilanteita. Mallissa työntekijöillä on mahdollisuus myös kehittyä urallaan ja heillä on koko organisaation ja etenkin johdon tuki vaativassa työssä. (Fagerström 2016a, 20 -21.)

Seitsemästä organisaatioteorian tekijästä keskiössä ovat yhteiset arvot. Yhteisinä arvoina mallissa on vanhemmuuden tukeminen niin, että lapsi voi elää turvallisesti omassa kodissaan omien vanhempiensa kanssa ja periaatteellisena lähtökohtana on yhteiskunnan minimaalinen perheiden elämään puuttuminen. (Fagerström 2016b, 16.) Työskentelyssä ollaan kiinnostuneita lapsen koko elämysympäristöstä ja perustavan ajatuksena onkin, että lapset eivät ole ongelmalapsia vaan koko lapsen systeemi on vaikuttamassa lapsen tilanteeseen. Muutoksia lapsen tilanteeseen pyritään saamaan huomioiden koko lapsen elämysympäristö. (Fagerström 2016a, 19). Mikäli kuitenkin lapsen etu vaatii sijoittamista (ks. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 37§, 38§, 40§) on puuttumisen oltava nopeaa ja määrätietoista, mutta huomioiden päätöksenteossa tunnetaidot ja empatia lasta ja perhettä kohtaan (Trowler & Goodman 2012, 16). Yhteisten arvojen myötä organisaation joka tasolla myös otetaan vastuu ja sitoudutaan perheiden tukemiseen ja osallistutaan tarvittaessa pulmatilanteiden selvittämiseen.

Systeemisen lastensuojelun toimintamallissa, Hackneyn mallissa, toiminta poikkeaa merkittävästi perinteisestä suomalaisesta lastensuojelutyöstä. Lastensuojelutiimiin kuuluvat konsultoiva sosiaalityöntekijä, lapsen vastuusosiaalityöntekijä, vanhempien työn-

tekijä, koordinaattori ja klinikko. Konsultoiva sosiaalityöntekijä on juridisesti vastuussa työstä, vaikka perheen asioita hoitaa koko tiimi. Asiakasperheet ovat koko tiimin asiakkaita ja kaikki tiimin jäsenet tuntevat perheen tilanteen. Perheen tarvitessa tukea, joku työntekijöistä on aina saavutettavissa ja tuntee perheen tilanteen. Merkittävää työohjauksellista tukea lastensuojelun työntekijät saavat säännöllisistä viikoittaisista tiimipalavereista, joissa asiakasperheiden tilanteista keskustellaan, niitä arvioidaan ja niistä tehdään riskien arviointia refleктоimalla ja käymällä dialogia suunnitelmallisen työskentelyn pohjaksi. Tiimissä annetaan aika ajattelulle ja siinä autetaan työntekijöitä etsimään uusia näkökulmia, hypoteeseja ja oletuksia. (Fagerström 2016a, 22; Hourula & Hossionaho 2017.) Tiimissä on konsultoivan sosiaalityöntekijän lisäksi lapsen sosiaalityöntekijä, ja vanhempien sosiaalityöntekijä. He nostavat esiin lapsen tai vanhempien ääntä. Koordinaattorin tehtäviä ovat tiimin järjestäytymiseen liittyvät asiat, hän huolehtii aikojen ja tilojen varaamisista sekä toimii sihteerinä kokouksissa. Koordinaattori voi olla esimerkiksi sosiaaliohjaaja tai toimistohenkilö. Kliinikkona toimii perheterapeutti, joka huolehtii systeemisen otteen säilymisestä sekä terapeutin näkökulman esiin nostamisesta perheen asiaa hoidettaessa. (Trowler & Goodman 2012, 18 -20; Fagerström 2016a, 22 -24; Petrelius 2018.) Tiimissä jokainen jäsen on sitoutunut työskentelemään yhteisesti ja hoitamaan perheen asiaa. Työskentelyote on joustava ja jokainen sitoutuu myös ottamaan hänelle osoitetut vastuut, joita perheen asiassa jaetaan esimerkiksi aiemman kokemuksen tai kiinnostuneisuuden perusteella. (Trowler & Goodman 2012, 18-20.)

Malli rakentuu lähtökohtanaan se, että organisaation sisäiset prosessit ja rutiinit ovat yksinkertaiset ja joustavat. Ajatuksena on, että mitä nopeammin työntekijät pääsevät työskentelemään perheiden kanssa, sitä ennaltaehkäisevämmäksi työote muuttuu. (Fagerström 2016a, 41.) Systeemisen lastensuojelun jokainen työntekijä yksilönä ja koko organisaatio ovat valppaana toimimaan, siinä ollaan valmiita muuttamaan tarvittaessa suuntaa tai järjestelmää, jos lapsen tilanteessa on tullut muutoksia tai annettava tuki ei tunnu enää riittävän. Mallissa ei syyllistetä virheistä eikä virheiden tunnustamista ei tarvitse pelätä, sillä avoin vuorovaikutuskulttuuri muiden toimijoiden kanssa auttaa nostamaan uudenlainen näkökulma ja suunnitelman lapsen suojaamiseksi. (Trowler & Goodman 2012, 22-23.)

Systeemisen lastensuojelun työntekijät koulutetaan systeemisen mallin periaatteisiin ja työskentelemään mallin mukaisesti. Keskeinen taito on tunteiden tunnistaminen, mikä auttaa työntekijöitä asiakkaan kohtaamistilanteissa tunnistamaan ja refleктоimaan omia reaktioitaan, joita asiakkaan käyttäytyminen herättää. Tämä auttaa vastaanottamaan ja kantamaan myös asiakkaan tunteita vaativissa työvaiheissa. (Fagerström 2016a, 27.) Työntekijöitä tuetaan omassa organisaatiossa perheiden kohtaamisiin eri tilanteissa, heidän ammattitaitoaan arvostetaan ja työntekijöillä on mahdollisuus toimia ja päättää asioista itsenäisesti. Lastensuojelua suuntaa muutetaan byrokratiatyöstä vuorovaikutustyöksi. Mallissa kunnioitetaan muita toimijoita, opitaan virheistä, paikannetaan organisaation ongelmakohdat, jotta jatkossa virheet eivät toistuisi. (Fagerström 2016b, 15-17.)

Systeeminen malli on tullut tunnetuksi hyvänä käytänteenä Ison-Britanniassa, ja se on saavuttanut myös kansainvälistä mainetta. Mallin käyttöönotto toi lastensuojeluun refleктоivaa oppimista ja taitojen kehittämistä ja sillä on luotu avoimuuden ja tuen kulttuuri organisaatioihin. Lastensuojelun lakisäätöinen työ on muuttunut myös perhekeskeisemmäksi. Muita merkityksellisiä havaittuja asioita ovat parantunut päätöksenteko, perheiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksen parantuminen, sosiaalityön johdonmukaisuus ja jatkuvuus ja hallinnon toimien keventyminen. Merkille pantavaa on ollut myös sijoitettujen lasten määrän väheneminen sekä kustannusten väheneminen lastensuojelussa. (Trowler & Goodman 2012, 11.) Arviointitutkimuksien mukaan työ systeemisen mallin mukaisissa yksiköissä on korkealaatuista. Työntekijät ovat motivoituneita työhönsä ja perheet arvostivat palveluita, joita järjestettiin yhteisymmärryksessä perheen kanssa. (Ks. Forrester & Westlake & McCann & Thurnham & Shefer & Glynn & Killian 2013; Munro & Hubbard 2011.)

Eileen Munron ja Alison Hubbardin (2011) mukaan systeemisen mallin työskentelyssä edut ovat havaittavissa. Tulokset olivat positiiviset, mutta niissä näyttöä myös moniammatillisten ryhmien erilaiset käytännöt sekä osallistujien erilaiset resurssit ja taidot. Positiivisten vaikutusten suoraa yhteyttä juuri systeemisen mallin seurauksena olikin vaikea osoittaa. Tehdyt muutokset organisaation käytännön työssä vaikuttivat lastensuojelun toimintaan positiivisesti. Päätöksenteko tehostui, perheiden ja muun verkoston kanssa vuorovaikutussuhteet paranivat ja kyky reagoida ongelmiin oikeaan aikaan mah-

dollistui. Hyvää käytäntöä koskevat rajoitteet poistettiin organisaatioista, myös byrokraatia väheni. (Mt, 10-11.) Työntekijät kokivat työstä aiheutuvan stressin vähentyneen ja näin myös työntekijöiden vaihtuvuus väheni. Osaaminen oli parempaa, samoin viestintä ja vahvempi ammatillinen riippumattomuus koettiin positiivisena. Palvelunkäyttäjien palautteena saatiin viitteitä, että lapsia oli kyetty auttamaan paremmin. Tutkimuksen aikana saatiin viitteitä myös siihen, että lapsen ja sosiaalityöntekijän suhteen rakentuminen helpottuu kun mukana työskentelyssä on myös terapeutti. Lapsen tai nuoren on helpompi joissakin tilanteissa keskustella ajatuksistaan terapeutin kuin sosiaalityöntekijän kanssa. Kun luottamus lastensuojeluprosessiin tuossa keskustelussa kasvaa, myös tuen suunnitteleminen on yhteistyössä helpompaa ja nuori itse kokee tuen vastaanottamisen tärkeäksi itselleen. (Munron & Hubbard 2011, 16.) Huomattava johtopäätös olikin havaita vuorovaikutuksen vahva merkitys joka tasolla systeemissä. Vuorovaikutuksen muuttaminen pois aiemmin vallinneesta syyllisyyskulttuurista organisaatiossa tuli kehittämisen kohteeksi. Syyllistämisen on havaittu ennakoitavan järjestelmään vain heikkouksia. Sen nähtiin tukahduttavan palautteita ja olevan vain pahentamassa ongelmia. Kulttuurin, organisaatiojärjestelmien ja työolojen nähtiin vaikuttavan käytäntöön ja tuovan positiivisia vaikutuksia myös lasten elämään. Mikäli virheitä havaitaan, se nähtiin mahdollisuutena toimintojen kehittämiseen ja todelliseen muutokseen. (Mt., 10, 16-17.)

Systeemisen mallin eli Hackneyn mallin arviointiraportissa kolmen eri paikallisviranomaisen toimintakäytännöistä saadussa tutkimusraportissa on myös arvioitu toimintamallia (Forrester & Westlake & McCann & Thurnham & Shefer & Glynn & Killian 2013). Tutkimuksen *yksi paikallisviranomaisen(LA1)* toimi systeemisen mallin mukaisesti ja innovatiivisella tavalla. Mallissa on pieniä yksiköitä, joissa työntekijät toimivat systeemisen mallin mukaan tiimeissä. LA1 -alueella kaikki tapaukset käsiteltiin ja priorisoitiin "First Response"- palvelulla. Niiden perheiden asiat, joissa nähtiin olevan lisäarviointitarve, siirtyivät arviointiyksikölle ja muiden kanssa aloitettiin kokonaisvaltainen työskentely niiden toimijoiden kanssa, joita perheen tilanteessa nähtiin tarvittavan. Tämä paikallisviranomaisen oli noin 200000 asukkaan alue Lontoon keskustassa. Siellä asuvat ihmiset olivat etniseltä taustaltaan hyvin erilaisia; siellä oli valkoisia ja mustia brittiläisiä, mustia afrikkalaisia, mustia karibialaisia ja lisäksi monietnistaustaisia asukkaita. Alueella työntekijät oli koulutettu toimimaan systeemisen mallin mukaisesti. Lasten ja perheiden

ongelmat nähtiin enemmän systeemin ongelmina kuin yksilön ongelmina. Alueella oli joitakin isoja ongelmia lasten ja perheiden asioissa.

Toinen paikallisviranomaisen (LA2) oli fyysisesti lähellä LA1 –aluetta Lontoossa. Asukasmäärä oli lähes sama kuin LA1 -alueella. Alueella asui aasialaisia asukkaita enemmän kuin LA1 –alueella. Tämä viranomaisen toimi lastensuojelussa perinteisellä tavalla. Työntekijät oli jaettu 12- 15 hengen ryhmiin ja heillä oli tiimin johtaja ja apulaisjohtajat. Mallissa oli myös arviointiryhmä, joka käsitteli aluksi tapaukset. LA2:ssa oli lisäksi kaksi suurta ”Child in Need”-ryhmää, jotka työskentelivät tukea tarvitsevien lasten ja perheiden kanssa. Ryhmissä oli mukana paljon eri asiantuntijoita. Viranomaisessa ei oltu havaittu vakavia ongelmia. Tämä paikallisviranomaisen lähti tutkimukseen mukaan, koska siellä haluttiin oppia systeemisestä mallista ja siellä haluttiin miettiä systeemisen mallin soveltuvuutta heidän alueelleen. LA2 -alueen palvelut arvioitiin tutkimuksen aikana kuitenkin riittäviksi. Siellä oli jo reagoitu aiemmin havaittuihin huoliin, ja muutoksia palveluihin myös saatu aikaiseksi. LA2-alue jättäytyikin pois tutkimuksesta ja tilalle hankittiin kolmas viranomaisen. (Forrester & Westlake & McCann & Thurnham & Shefer & Glynn & Killian 2013, 22-24.)

Kolmas paikallisviranomaisen, (LA3) on Etelä-Englannissa, jossa väestöpohja oli samaa luokkaa kuin LA1:ssä ja LA2:ssa. Etninen profiili oli vaihteleva, aasialaisia oli enemmän kuin LA1:ssä. LA3 –alue oli hyvämaineinen alue. Asukkaiden tulotaso oli siellä korkeampi kuin kahdessa muussa viranomaisessa. Ongelmia ei ollut niin paljon kuin muissa vertailuviranomaisissa. Toimintamalli oli myös täällä perinteinen. Arvioinnit tehtiin isossa 20 työntekijän ryhmässä, joka oli jaettu viiteen ryhmään, joista kutakin johti kaksi työntekijää, koulutettu sosiaalityöntekijä ja toinen sosiaalialan pätevyyttä vailla oleva työntekijä. Toimintamalli oli otettu vasta käyttöön ja siihen oltiin tyytyväisiä. Paikallisviranomaisella ei ollut kiinnostusta systeemisen mallin yksikön toiminnan aloittamiseen. Viranomaisessa puolestaan haluttiin saada tietoja enemmän meneillään olevasta omasta rakenneuudistuksesta, johon tutkimukseen osallistuminen antoi mahdollisuuden. (Mt, 22-24.)

Forrester ym. (2013) näkivät tutkimuksella olevan rajoituksensa, sillä tietoa oli kerätty vain vähän vanhempien ja lasten näkökulmista. Lisäksi tutkimuksen rajoitteeksi nähtiin se, että eri paikallisviranomaisista saadut havainnot riippuivat paljon käytännön eroista

viranomaisten välillä, erot olivat monimutkaisia ja liittyivät laajempaan kontekstiin. Vaikka tutkimuksessa esimerkiksi alkutilanteessa lasten ongelmia oli LA1:ssa eniten ja kolmen kuukauden päästä vähemmän kuin vertailuviranomaisissa, ero ei välttämättä johdu systeemisen mallin toiminnasta. Lapsen ja perheen tilannetta ei tutkimuksella ole kyetty arvioimaan tyydyttävästi, sillä eri yksiköissä myös hoidettavien lasten tilanteissa oli suuria eroja, eikä tyydyttävää tapaa vertailla tuloksia löytynyt viranomaisten välillä. (Mt. 2013, 177-178). Tutkimuksessa arvioinnin mielenkiinto kohdistui siksi systeemisen mallin niihin piirteisiin, jotka muokkaavat käytäntöä tehokkaasti. Käytäntöä muokkaavia tekijöitä olivat: 1) yhteinen jakaminen, 2) tapauskeskustelut asioista, 3) yksikkökoordinaattori, 4) järjestelmällinen malli, 5) taitojen kehittäminen, 5) työntekijöiden roolit. (Mt. 2013, 179.) Työntekijöiden kannalta hyötyjä mallin käyttöön ottamisesta on muun muassa siinä, että vastuu lapsesta ei jää yhden sosiaalityöntekijän harteille vaan tiimissä keskustelu, reflektointi ja suunnittelu tukevat vastuu sosiaalityöntekijän työtä ja sen myötä voitiin tehdä laadukkaammin päätöksiä. Työntekijöiden kuormittuvuus myös väheni mallin mukaisessa paikallisviranomaisessa. (Mt., 131-132.)

Systeemisen lastensuojelun mallissa hyödyt kuitenkin näkyivät. Tutkijat myös olivat vakuuttuneita siitä, että systeemiyksiköissä työskenneltiin erittäin korkeatasoisesti ja johdonmukaisesti. Tutkimusraportissa todetaan, että tutkijat havaitsivat systeemisen mallin yksiköissä työntekijöillä olevan enemmän aikaa työskennellä lapsen ja perheen kanssa, arvioinnit tehtiin korkealaatuisesti, intensiivisemmän avun tarjoaminen oli mahdollista erityisesti kriisitilanteessa oleville perheille tai niille perheille, joilla oli monimutkaisia ongelmia. Tutkijat havaitsivat myös, että systeemisessä yksikössä työskenneltiin aiempaa intensiivisemmin, mutta joka on mahdollista vain silloin, kun asiakasmäärät ovat kohtuulliset. Systeemisen mallin onnistumiseen olivat vaikuttaneet laajat organisatoriset tekijät, kuten organisaation arvot tai ympäristöön liittyvät käytännön asiat toimivine tiloineen ja laitteineen. Mallissa havaittiin myös riskejä; siinä priorisoidaan tapauksia järjestelmällisesti lastensuojelun ulkopuolelle ja riskinä nähtiin olevan, että lastensuojelun tarpeessa oleva lapsi saattaa jäädä palvelun ulkopuolelle. (Mt., 179-180.)

2.3 Tiedon rakentuminen lastensuojelun asiakaskohtaamisissa

Vaatus uudenlaisesta tiedon tuottamisesta korostaa lastensuojelussa hyvän vuorovaikutuksen merkitystä (ks. Karvinen & Niinikoski 2009, 131-133.). Huomioitavaa on, että yhteiskunnalliset ja kulttuuriset muutokset sosiaalityön keskusteluissa saivat postmodernismin myötä 1980–1990 luvuilla vaikutteita teoriakehittelyistä, jotka koskivat tietoa ja tiedonmuodostusta, diskursiivista valtaa ja ihmisen toimijuutta ja sitä ohjaavaa merkitysten muodostumista. Sosiaalityössä muutokset toivat mukanaan myös vaatimuksia joustavista lähestymistavoista. Professionaalisen varmuuden ja oikeassa olemisen tilalle ovat tulleet merkityksistä neuvotteleva asiantuntijuus ja tietämisen tapojen moninaisuus, tiedontuotannollinen kumppanuus ja asiakasnäkökulman vahvistuminen. (Karvinen & Niinikoski 2009, 131 – 133.)

Sosiaalityön käytännöissä tiedon tuottaminen on näihin päiviin asti ollut pitkälle asiantuntijalähtöistä. Asiakkaan asiantuntemus on jäänyt vähälle ja asiakas on jäänyt lähinnä informantin rooliin. Sosiaalityössä kohteet ovat myös muuttuneet. Sosiaalityöstä saatava ja tuotettava tieto myös on muuttunut, jonka vuoksi sosiaalityöhön tarvitaan uudenlaista teoreettista pohjaa, joiden myötä käytäntöjä tulee myös kehittää. Asiantuntijuuden tulisi muodostua ensisijaisesti vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kanssa. Asiakkaan tilanteesta kuva tulisi rakentua vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän, asiakkaan, läheisten ja mahdollisesti muiden toimijoiden kesken. (Pohjola & Pitkänen & Koivisto 2015, 174-175.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta on alettu puhua osapuolten neuvotteluna työmenetelmissä. Yksiselitteinen, yksisuuntainen ja autoritaarinen asiantuntijatiieto on kyseenalaistettu ja sen tilalle on esitetty neuvoteltavaa asiantuntijuutta. (Kuronen 2004, 4.) Neuvottelevassa vuorovaikutuksessa asiakas ja työntekijät hahmottavat yhdessä toiminnan tarpeita ja he voivat yhdessä keskustella suunnitelluista palveluista, niiden tulkinnoista ja merkityksistä asiakkaan näkökulmista. Mikäli asiakas ja työntekijä eivät käy tätä keskustelua, voi asiakkaan antama merkitys tuelle olla eri kuin työntekijän antama merkitys. (Hänninen & Poikela 2016, 153 -154.)

Lapsen etu, lapsen oikeus ja hänen näkökulmansa ovat lastensuojelussa käsitteitä, jotka ovat usein julkilausumina ja ne ovat perustelemassa ammattilaisten toimintaa. Ne ovat

päätöksenteon perusteina mainittuja, mutta niillä ei ole tarkkaa ydinsisältöä ja ovat sisällöltään hyvin epätarkkoja käsitteitä. Kuitenkin jokainen näistä käsitteistä on korostamassa asian tarkastelua lapsen kannalta. (Ks. Pösö 2012, 88 - 89.) Epävarma tieto ja tietämisen haasteet ovat lastensuojelun monimutkaisissa asioissa usein vastassa. Lastensuojelun prosessit rakentuvat aina olemassa olevaan tietoon. Lasten ja perheiden monimutkaiset tilanteet ovat kuitenkin hyvin erilaisia keskenään ja siksi ratkaisuissa on hyvä oppia kestämään epävarmuutta, neuvottomuutta ja ristiriitoja (Pösö 2012, 89). Ne ovat tilannesidonnaisia, ja niiden hahmottuminen kaipaa moraalista järkeilyä. Näiden suunnitelmien ja päätöksiä perusteita ei voida saada ilman vuorovaikutteista asiakassuhdetta, tutustumatta huolella lapsen ja perheen tilanteeseen. Epävarmuuden sietäminen, neuvottomuus ja ristiriidat ovat sen vuoksi jopa ehdotuksena vaikeisiin tilanteisiin. (Pösö 2012, 90-92.)

Ymmärrys lapsen tilanteesta, kannanotto lapsen hyväksyttävästä lapsuudesta ja perhe-elämästä jää aina sosiaalityöntekijän vastuulle. Pösön mukaan raja institutionaalinen raja onkin kiistanalaista osoittaa, se on tapauskohtainen arvioinnin tulos jokaisessa asiakassuhteessa. (Pösö 2010, 324.) Tieto lastensuojelussa on hänen mukaansa vahvasti suhdeperustaista, se syntyy asiakassuhteessa, yksilöllistilanteiden, elämänhistorioiden ja pyrkimysten merkityksellistämänä. Asiakassuhteen merkitys korostuu lastensuojelun työssä ja riittävän tiedon hankinnassa, sillä tutusta asiakkaasta on tietojen kerääminen ja tulkinnan tekeminen helpompaa kuin uudesta asiakkaasta. Pösö kirjoittaa, kuinka tutkimuksen mukaan inhimillinen muisti asiakkaasta ja asiakassuhteesta on koettu tärkeäksi tietolähteeksi. Se on ollut suhdeperustaista tietoa, joka ei sellaisenaan siirry myöskään dokumentoivaan muotoon. Tiedon muodostuksessa lapsen tilanteen arvioinnin kannalta työntekijöiden vaihtuminen on riski, sillä suhdeperustainen tieto jää pirstaleiseksi ja jopa saavuttamatta. (Pösö 2010, 330.)

Näkökulma parhaaksi ratkaisuksi, tieto lapsen edusta ja oikeuksista, on aina perustana lastensuojelun työssä suunnitelmille ja päätöksille. Sosiaalityöntekijällä on suhteesta valta myös siitä, milloin tieto on riittävä tai milloin epävarmuutta voi sietää ja moraalista järkeilyä edelleen jatkaa suunnitelman tai päätöksenteon pohjaksi. Oikeuksien rajoittamisessa on syytä kiinnittää huomio, kerätä tieto myös siitä, mitä lapsi siinä menettää. Lapsi on aina riippuvainen sosiaalisesta ympäristöstään ja riittävä tieto kaikista lapselle

merkittävistä suhteista tulee kerätä huolella ja kuunnellen aidosti ennen kaikkea lapsen käsityksiä. Pösö kirjoittaa, kuinka epävarmuus on työntekijälle oikeutettua siinä tapauksessa, että tietoa pyritään kasvattamaan. Hän ehdottaa, että lastensuojelussa hankaluuksien voittamiseksi etsitään nykyistä monialaisemmin ja kunnianhimoisemmin sisällöllistä teoreettista näkemystä samalla kun tunnistamme lastensuojelussa moraalisen järjestyksen kiistattoman paikan. (Pösö 2012, 92.) Kun lapsen etu näyttyy kovin epämääräisenä, eikä moraalinen järjestykään tunnu auttavan ratkaisuun, voi riskien arvioinnilla olla paikkansa tiedon keräämisessä. Lastensuojelussa arvioinnin kohteena on silloin olosuhteisiin, elämäntilanteeseen, hoitoon tai kasvatukseen mahdollisesti kuuluvien riskien kartoittaminen. (Pösö 2012, 93.) Lastensuojelussa on myös niitä akuutteja kiireellisiä asioita, jolloin perinpohjainen tutustuminen ei ole mahdollista ja joudutaan lapsen turvaamiseksi tekemään kiireellinen sijoitus (LSL 417/2007, 40 §).

Lastensuojelun ongelmiin ymmärrys voidaan saada vain suhteessa niiden taustaan ja kontekstiin (Pösö 2010, 333). Lastensuojeluun kuuluvat aina sekä palvelun että kontrollin elementit. Lisäksi lastensuojelulla on velvoite olla viimesijainen puuttuja perheongelmiin, myös vallan käyttäjänä, kun lapsen etu on uhattuna perheessä. Lastensuojelussa tulee näin ollen toisinaan velvoite myös puuttua perheen yksityisiin ja ainutkertaisiin vanhemmuus- ja perhesuhteisiin. (Pösö 2017, 65.) Lapsen ja vanhempien kohtaamiset ovat keskiössä lastensuojelun tiedon muodostamiseksi ja tilanteen kartoittamisessa kaikissa lastensuojelun prosessin vaiheissa. Lastensuojelun työssä asiakkaiden kohtaamiset mahdollistavat vuorovaikutuksellisia ja jopa dialogisia hetkiä. Asiakassuhde luodaan niissä. Tiedon muodostuksessa puolestaan sekä lapsen että vanhempien osallisuus ja asiantuntijuus ovat keskeisiä ja ne on turvattava. Lapsella ja vanhemmillä on oikeus tulla kuuluksi ja lisäksi heidän kertomallaan tiedolla täytyy olla myös mahdollisuus vaikuttaa prosessin aikana tehtäviin ratkaisuihin tai päätöksiin. (Muukkonen 2013, 169.)

Lastensuojelun prosesseissa, palvelutarpeen arvioinneissa, avohuollon tukitoimissa ja sijaishuollon sekä jälkihuollon prosesseissa tavataan lapsia ja heidän perheitään ja muita läheisiään. Tapaamisiin voi osallistua myös muita viranomaisverkostoon kuuluvia. Lastensuojelulaki määrittää, että lapsen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lasta riittävän usein ja tapaamisista on tehtävä merkintä asiakassuunnitelmaan. Lastensuojeluun kohdistunut kritiikki ja lastensuojelun pärjäämisen ehdot

ovat vaatineet huomion. Perheiden kulttuuriset moninaisuudet ja siellä kilpailevat moraaliset monimutkaisuudet saattavat aiheuttaa kiistanalaisia ja epäselviä työtilanteita ja jopa vuosien oikeusprosesseja. Perhetilanteiden selvittämiseksi tarvitaan osapuolien reiluiksi ja oikeudenmukaiseksi kokemia ratkaisutapoja, jossa on mahdollisuus avoimesti myös arvottaa kiistanalaisia asioita uudelleen. (Forsberg 2011, 270.)

Näihin haasteisiin ollaan vastaamassa suomalaisessa lastensuojelussa muun muassa systeemisen lastensuojelun toimintamallilla, joka perustuu vuorovaikutteisempaan asiakastyöhön, jossa ihmissuhde on keskiössä ja lastensuojelua tehdään intensiivisemmin ja huomioiden entistä vahvemmin asiakasperheen kokonaistilanne. Se, minkälainen asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta muodostuu, riippuu myös työntekijän ominaisuuksista. Työntekijän hyveiksi voidaan lukea suhteen rakentumisessa seuraavia asioita: rohkeus, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, lojaalisuus, totuudenmukaisuus, empaattisuus, toiveikkuus ja nöyryys (Banks 2006, 54 -56; Parrot 2010, 58-60).

Tietoa rakennetaan suhteessa lapsen ja perheen kanssa. Systemisessä lastensuojelun toimintamallissa tiimityöskentely ja viikoittaiset kokoontumiset ovat selkeästi mahdollisuus ja antavat tilaa juuri moraalille järkeilylle. Tieto rakentuu tiimissä moniammatillisesti ja huomioiden koko lapsen elämisspiiri. Tietoa kerätään muun muassa tutustuen lapsen arkeen viikoittaisissa tapaamisissa, osaksi kotikäynneillä. Tietoa kerätään lisäksi selvittämällä lapsen taustaa sukupuu- ja aikajanatyöskentelyjen avulla. Lapsen ja perheen tueksi tehdään suunnitelma uudella tavalla kerätyn tiedon pohjalle, jossa ymmärrys kokonaistilanteesta on laaja-alaisemmin rakentunutta kuin perinteisessä lastensuojelussa. Tiedon rakentaminen vuorovaikutuksessa asiakkaan ja moniammatillisen verkoston kanssa on otollinen pohja positiiviselle muutokselle asiakkaan elämässä. (Männistö & Manelius 2018.)

3 Teoreettiset sitoumukset

3.1 Dialogisuus vuorovaikutuksessa

Tutkielmani teoreettisen viitekehtyksen lähtökohtana ovat Mihail Bahtinin (1991) ja William Isaacsin (2001) dialogisuusteoriat. Lisäksi olen tarkastellut dialogisuutta suomalaisen Kaarina Mönkkösen (2002, 2007), Tom Arnkillin ja Jaakko Seikkulan (2001, 2009) tutkimusten valossa. Olen käyttänyt dialogisuus –osiossa myös Sauli Suomisen ja Merja Tuomisen (2007) näkemyksiä dialogisuudesta asiakastyössä.

Yhteinen tiedon rakentuminen ja uuden ymmärryksen löytyminen ovat dialogisen kommunikoinnin keskeinen lähtökohta (Bahtin 1991). Tyytymättömyys lastensuojeluun sen epäonnistumisesta suojelemisen tehtävässä, kuten Vilja Eerikan tapauksessa, on sidoksissa puutteelliseen tietoon lapsen ja perheen tilanteesta. Puutteellinen tieto ja epäonnistunut arviointi jättävät haasteen ymmärryksen rakentamiseen yhteisesti. Yhteinen tiedon rakentuminen ja dialogisuus vuorovaikutussuhteessa ovat piirteinä Mönkkösen jaottelussa yhteistoiminnallisella tasolla (5.taso). Dialogisuuden piirteitä näyttäytyy myös toiseksi ylimmällä tasolla (4.taso), joka on puolestaan yhteistoiminnan taso.

Dialogisuus tulee Kreikan kielestä, jossa ”dialogi” tarkoittaa kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua. Kreikan kielessä ”dia” tarkoittaa ”kautta, läpi” ja ”logos” tarkoittaa ”sanaa” tai ”merkitystä” (Arnkill, Seikkula 2009, 87.) Venäläinen kirjallisuuden tutkija ja filosofi Mihail Bahtin (1895-1975) on merkittävä dialogisuuden esille nostaja ja hänen ajatuksensa ovat keskeisiä dialogin teorian viitekehityksessä (Bahtin 1991). Bahtinin teoksista löytyvät niin dialogin perusidean ainekset, kuin keskeiset dialogin käsitteetkin. Hänen ajattelunsa mukaisessa dialogissa keskeistä on ymmärryksen tai tiedon hakeminen vuorovaikutussuhteessa, siinä osapuolet vaikuttuvat toisistaan ja tiedon nähdään rakentuvan osapuolten dialogisessa kanssakäymisessä, huomioiden eri ”äänet.” Bahtinin teoriassa puhutaan ideoista, jotka eivät ole yksilöpsykologisesti muodostuneita. Hän jatkaa edelleen, että idean olemisen sfääri on tietoisuuksien välillä olevaa dialogista kanssakäymistä, eikä se ole vain yhden yksilön tietoisuutta. Vuorovaikutuksessa hän pitää tärkeänä vastaamista, sillä hänen mukaansa idea haluaa toisten äänien toisista positioista kuulevan sen, ymmärtävän sen ja vastaavan sille. (Bahtin 1991, 132.) Tämän teorian

mukaista ”totuutta” voinee rinnastaa myös lastensuojelun sosiaalityössä tehtäviin ratkaisuihin. Hänen mukaan ratkaisut syntyvät dialogisessa kanssakäymisessä.

William Isaacsin (2001, 39) mukaan dialogi on tapa ajatella ja miettiä yhdessä, se on keskustelua, jossa on ydin, eikä siinä valita puolta. Dialogi on energian suuntaamista siihen, mitä ei vielä ole olemassa; uuteen ymmärrykseen tai tietoon. Keskustelussa energia kohdistetaan uuteen ymmärrykseen. Näkemyserot eivät puolestaan vie keskustelussa energiaa vaan niistä kiinnostutaan ja niitä halutaan pohtia. Dialogin ytimessä on kyky kuulla, ei vain toisen osapuolen sanoja vaan myös kyky reflektoida itseään ja omia reaktioitaan. Dialogissa osapuolet ottavat kuulemansa vastaan, hyväksyvät ne ja pysähtyvät tutkimaan niitä. (Isaacs 2001, 98-99.) Jotta dialogi olisi mahdollista, on lisättävä myös ymmärrystä itsestä ja muista. On antauduttava aidosti suhteeseen toisen kanssa, opetella luopumaan ajatuksesta ja tavoitteesta, että pyrimme saaman muut ymmärtämään itseämme. Dialogissa haetaan tietoa ja sitä käydään ihmisten sisimmissä ja heidän välillä. (Mt. 30 -31.)

Dialogisessa suhteessa keskeistä on suhteen laatu, voiko suhteessa uskaltautua tietämättömäksi ja syntykö siinä yhteisiä hämmästelyn hetkiä, jossa lopulta tietoa rakennetaan yhdessä. Suhteeseen keskittyminen ja dialogisuus ovat tavoiteltavia ajattelemisen ja puhumisen malleja. Sitä kautta on luonnostaan hyvät edellytykset myös aidolle muutokselle. (Mönkkönen 2007, 94-97.) Dialogisessa suhteessa osapuolet nähdään jatkuvasti muuttuvina toimijoina. On turha yrittää tavoitella asiakkaan haltuun ottamista, koska se ei ole mahdollista. Mahdollista on ainoastaan suhteeseen asettuminen hänen kanssaan, jossa uusia ymmärryksiä voi syntyä. Ratkaisevaa suhteessa on se, miten siinä lähestytään asiakasta ja hänen läheisiään ja miten tilanteessa muodostetaan tietoa. (Mönkkönen 2007, 97.)

Dialogisuudessa ensisijaista onkin synnyttää ymmärrystä lisäävää dialogia ja vasta toissijaisena muuttaa asiakasta tai perhettä (Arnkil & Seikkula 2001, 103). Dialogisuus on Tom Arnkillin ja Jaakko Seikkulan mielestä ajattelutapa ja toimintakäytäntö. Heidän mukaansa ammattilaisten ja asiakkaiden suhteiden voimavara on avoin yhteistyö ja he korostavat siinä asiakkaan aktiivista toimijuutta. Jokaisen osallistujan on tärkeä olla rakentamassa uutta tietoa ja ymmärrystä. (Seikkula & Arnkil 2009, 14 -15, 89 -95.) Seikkula ja Arnkil muistuttavat siitä, että dialogisuus ei kuitenkaan ole ihmelääke vaan polyfoni-

suudella saatetaan avata sekä asiakkaille että heidän läheisilleen ja viranomaisverkostolle avartuvia mieltämistapoja ja toiminnan mahdollisuuksia. Dialogisuudella ei myös poisteta epäsymmetristä valta-asetelmaa tai juuri tuoteta kumppanuuttakaan tai rauhoiteta tuen ja kontrollin ristiriitaa. Se selkeyttää moninäkökulmaisuuksien merkitystä ja toimintaa sekä avartaa vaihtoehtoja niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. (Arnkil & Seikkula & Eriksson 2001,108.)

Sauli Suominen ja Merja Tuominen määrittelevät dialogista suhdetta luottamuksellisena, jossa molemmat osapuolet ovat sekä ottajia että antajia. Tasa-arvoisuus on suhteen perusta, eikä siinä ole lainkaan vallankäyttöä. Keskustelussa kahden ihmisen välillä voidaan erottaa kolme dialogia: molempien osapuolien sisäiset dialogit, jotka eivät kuulu puheessa ja lisäksi keskustelijoiden välinen, kuultava dialogi. Dialogisuus on yhdessä ajattelemista, joka toteutuu ihmisten sisimmässä ja heidän välillään. Dialogisessa keskustelussa osapuolet kunnioittavat toisiaan, siinä puhe ja kuuntelu erottuvat, siinä hyväksytään hiljaisuutta ja sen kuuntelemista ja siinä edetään hitaasti. (Suominen & Tuominen 2007, 79-80.)

Mönkkönen (2002) kirjoittaa kommunikaatiotapojemme olevan vahvasti kulttuuriin ja historiaan sidonnaisia vaikka, monia dialogin muotoja voidaan pitää universaaleina kommunikaatiomuotoina. Vuorovaikutuskulttuurimme myös muuttuu. Jälkimodernissa kulttuurissa yksilön valintamahdollisuudet ja vahvistuvat. Mönkkönen pohtii sosiaalialan asiakastyön asiakastilanteita ammattilaisten ohjaus-, neuvonta- ja muita perustehtävinä joihin liittyy ideologisia ristiriitoja. Asiantuntijakeskeisyys ja asiakaskeskeisyys nähdään ongelmalliseksi dialogisen vuorovaikutuksen kannalta. Dialogisessa orientaatioissa korostetaan keskusteluyhteyttä ja tasavertaisen suhteen luomista, jossa tieto syntyy vuorovaikutuksessa. Asiakaskeskeisen orientaation Mönkkönen näkee askeleena dialogisuutta kohti. Dialogisuus ei voi kuitenkaan toteutua, jos toisen osapuolen ajatuksilla ei ole painoarvoa, sillä uutta ymmärrystä ei voi syntyä ilman vastavuoroisuutta. (Mt., 56-59.)

Lastensuojelun työntekijät joutuvat tekemään työtään valintojen ja niiden perustelemisiin liittyvässä vuorovaikutuksessa. Dialogi puolestaan liitetään usein tasavertaisuuteen, jolla tarkoitetaan, että kukaan keskustelun osapuoli ei dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä. Mönkkösen mukaan (2002, 11-12.) asiakastyössä ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa saattaa syntyä dialogisia keskusteluja. Asiakassuhteesta sen

sijaan voi syntyä vastavuoroinen yhteistoiminnallinen suhde, jossa luottamus ja sitoutuminen ovat keskeisiä piirteitä.

Systeemisessä lastensuojelussa dialogisuus on haluttu ottaa yhdeksi toimintakäytännöksi ja siinä vahvistetaan yhdessä työskentelemistä, asiakkaiden kanssa keskustelemista ja reflektointia. Dialogissa ihmiset jakavat aidosti käsityksiään, se luo osapuolten välille sidoksia ja synnyttää yhteisymmärrystä (Isaacs 2001, 31).

3.2 Sosiaalityön vuorovaikutus

Tässä aluvussa tarkastelen sosiaalityön vuorovaikutustutkimusta lähtien liikkeelle Carl Couchin (1986) vuorovaikutusmuodoista. Keskeisenä tutkimuksessani on Mönkkösen tutkimus vuorovaikutuksesta (2001, 2002, 2007,2008) ja hänen mallinsa vuorovaikutustasoista, joiden avulla syvennyn vuorovaikutukseen systeemisen lastensuojelun sosiaalityössä. Mönkkönen on rakentanut vuorovaikutustasojen mallin juuri Couchin vuorovaikutusmuotojen pohjalta.

Carl Couch (1986), amerikkalainen sosiologi puhuu vuorovaikutuksesta viiden sosiaalisen vuorovaikutuksen muodon pohjalta. Couchin teoriassa lähtökohtainen ajatus on, että vuorovaikutuksen osapuolet toimivat suhteuttaen oman toimintansa toisen toimintaan. He myös tiedostavat siinä suhteen luonteen, esimerkiksi tietäen, kuinka toimitaan valtasuhteessa. Couchin viisi vuorovaikutuksen muotoa ovat: 1) molemmin puoleinen tarkkaavaisuus (reciprocal attentiveness), 2) sosiaalinen vastaaminen (social responsiveness), 3) yhtenevä toiminnallinen tavoite (congruent functional identities), 4) jaettu päämäärä (shared focus), 5) sosiaalinen toiminta (social objective). Couchin mukaan sosiaalinen viides muoto on varsinaista sosiaalista toimintaa, sillä siinä ei tarvita enää kontrollia vaan osapuolet voivat luottaa toisiinsa. Vuorovaikutuksessa Couchin teorian pohjalta, osapuolet tiedostavat toisen läsnäolon ja toiminnan, he osaavat ennakoida, miten suhteessa tullaan toimimaan ja järjestäytyvät toimimaan suhteessa toisen osapuolen toimintaan. (Couch 1986, 113 -139).

Suomalaisessa sosiaalityön vuorovaikutustutkimuksessa keskeinen vaikuttaja on Kaarina Mönkkönen. Väitöskirjassaan ”Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys” (2002) Mönkkönen on käsitellyt sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutusta dialogisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessaan Mönkkönen on käyttänyt etnografista tutkimusta ja eläytymismenetelmää. (Mönkkönen 2002, 3.) Tutkimusteoreettisena näkökulmana hänellä oli dialogisuus ja se pohjautui Mihail Bahtinin, Lev. S. Vygotskin ja Carl J. Couchin ajatteluun. Edellä mainittujen yhteinen näkemys on ollut, että ihmisille merkitsevät asiat syntyvät aina sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa kielellä on merkityksellinen asema. (Cough 1986; Mönkkönen 2002; Vygotski 1982.)

Mönkkösen mukaan kommunikaatiotapamme ovat vahvasti kulttuuri- ja historiasidonnaisia ja hänen näkemyksensä on, että vuorovaikutuskulttuurimme on myös muuttuva. (Mönkkönen 2002, 12). Keskusteluissa vuorovaikutuksen ongelmista julkisuudessa ja sosiaalialan käytännöissä esimerkiksi lasten ja nuorten ongelmat selitetään vanhemmuuteen liittyviksi. Mönkkönen kuitenkin väittää, että ongelmat heijastelevat tosiasiasa ihmissuhdetyön vuorovaikutusideologeja ja niihin liittyviä ristiriitoja. (Mönkkönen 2002, 16.)

Asiantuntijavallan problematiikka, luokittelu ja leimautumisen ilmiöt havahduttivat Mönkkösen pohtimaan ihmissuhdealan työn käytänteitä. Vuorovaikutuskeskustelu tutkimuksissa on usein myönteistä, kun sitä käydään asiakastyön kontekstissa, jolloin sen negatiiviset ulottuvuudet jäävät huomiotta. Näihin huomiotta jääneisiin ulottuvuuksiin Mönkkönen liittyy vallankäytön, vuorovaikutuksesta syrjäytymisen tai ihmisen ignoroinnin, jolla hän tarkoittaa osapuolen huomioitta jättämistä. (Mt. 2002, 20.) Asiantuntijan ja asiakkaan suhteessa on hänen mukaansa kysymys taitojen ja informaation epätasapainosta, joka tekee toisesta asiaan nähden auktoriteetin. Asiantuntijalla on aina myös valtaa asiakkaaseen nähden. Asiakassuhteessa se näkyy helposti asiakkaan määrittelymisenä ja lopulta oikeutena tehdä päätöksiä. (Mt. 2002, 54.)

Sosiaalityötä tehdään vuorovaikutuksessa erilaisilla orientaatioilla suhteessa asiakkaaseen. Mönkkönen on tiivistänyt tutkimuksensa tuloksiin kolme erilaista teoreettista vuorovaikutusorientaatiota; *asiantuntijakeskeinen*, *asiakaskeskeinen* ja *dialoginen vuorovaikutusorientaatio*. Orientaatiot hahmottuvat osin kulttuurisina tapoina vuorovaikutus-

suhteen jäsentämisessä. (Mönkkönen 2002, 3.) Orientaatiosta riippuen, vuorovaikutus liikkuu eri tasoilla. Huomioitavaa on, että orientaatio asiakassuhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä, kuten myös suhteen taso, voivat muuttua. Siinä voi tulla epäonnistumisen kokemuksia jollakin kohtaamiskerralla, mutta syvällisiä ja dialogisia hetkiäkin siihen voi tulla. (Mönkkönen 2001, 445.)

Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa asiantuntija on määrittelijä, joka tulkitsee asiakkaansa toimintaa. Asiantuntija myös hallitsee tilanteen vuorovaikutusta. (Mönkkönen 2002, 55.) Mönkkönen kuvaa asiantuntijavaltaa monologina, jossa työntekijän toimintaa ohjaavat opitut teoriat ja rutiinit. Asiantuntijavallassa asiakkaasta voidaan tehdä päätelmiä niukoin perustein. Siinä toiminta on helposti rutiinia, josta puuttuu luovuus sekä herkkyys toisen näkemyksille. Asiantuntijavallassa asiakkaan ja työntekijän ajatusmaailmat eivät kohtaa ja osapuolet tekevätkin helposti vääriä päätelmiä toistensa toimista. Asiakkaan kokemusmaailma ja tulkinta jäävät taustalle ja sitä on myös kuvattu yksipuolisen vaikuttamisena ja moralismina. Asiantuntijakeskeiselle vuorovaikutusorientaatiolle on paikkansa ja se on joissakin tilanteissa myös välttämättömyys. Sosiaalityössä asiantuntijakeskeisyys tulee olla kuitenkin kriittisen tarkastelun kohteena, sillä sosiaalityössä työtä tehdään ihmisten ongelmien pohjalta. Tällöin on kyseenalaista rakentaa kustakin ilmiöstä käsitys vain asiantuntijakeskeisesti, sillä asiakas tuntee oman elämänsä ja hänen kokemuksensa ohittaminen ei edistä luottamuksen syntymistä ja sitoutumista muutostyöhön. (Mönkkönen 2002, 55; Mönkkönen 2001a, 436-438.)

Asiakaskeskeisessä orientaatiossa huomio kiinnittyy asiakkaan kunnioittamiseen, asiakkaan tarpeisiin ja niiden huomioimiseen. Työntekijän rooli on olla foorumina, jossa toinen osapuoli reflektoi asioitaan. (Mt. 2002, 55–56.) Asiakaskeskeisydessä merkityksellisiä asioita vuorovaikutussuhteelle ovat asiakkaan kunnioittaminen ja hänen asiantuntijuutensa näkeminen omassa elämässään. Asiakasta aktivoidaan tilanteensa tulkitsijana ja omaan elämäänsä vaikuttajana. Tässä orientaatiossa molempien osapuolien todelliset voimavarat eivät kuitenkaan välttämättä hahmotu, jos suhteessa ollaan täysin asiakkaan ehdoilla. Näin myös uusi ymmärrys jää syntymättä osapuolille. Pahimmillaan asiakaskeskeisyys johtaa ammattihenkilön vastuun hämärtymiseen vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityössä tuotetaan palveluita, niitä tarjotaan huomioiden mahdollisimman pitkälle asiakkaan toiveet, mutta ne eivät kuitenkaan voi olla ratkaisemassa yksin annettua pal-

velua vaan ammattilaisen tieto ja osaaminen tulee olla myös vaikuttamassa palveluun, jotta se olisi mielekäs asiakkaan tilanteen kohentumiseksi. Asiakaskeskeisessä orientaatiossa suhde voi olla molempien osapuolien mielestä hyvä suhde. (Arnkil & Seikkula 1995, 123-124, Mönkkönen 2002, 55 -56, Mönkkönen 2007, 63-64.)

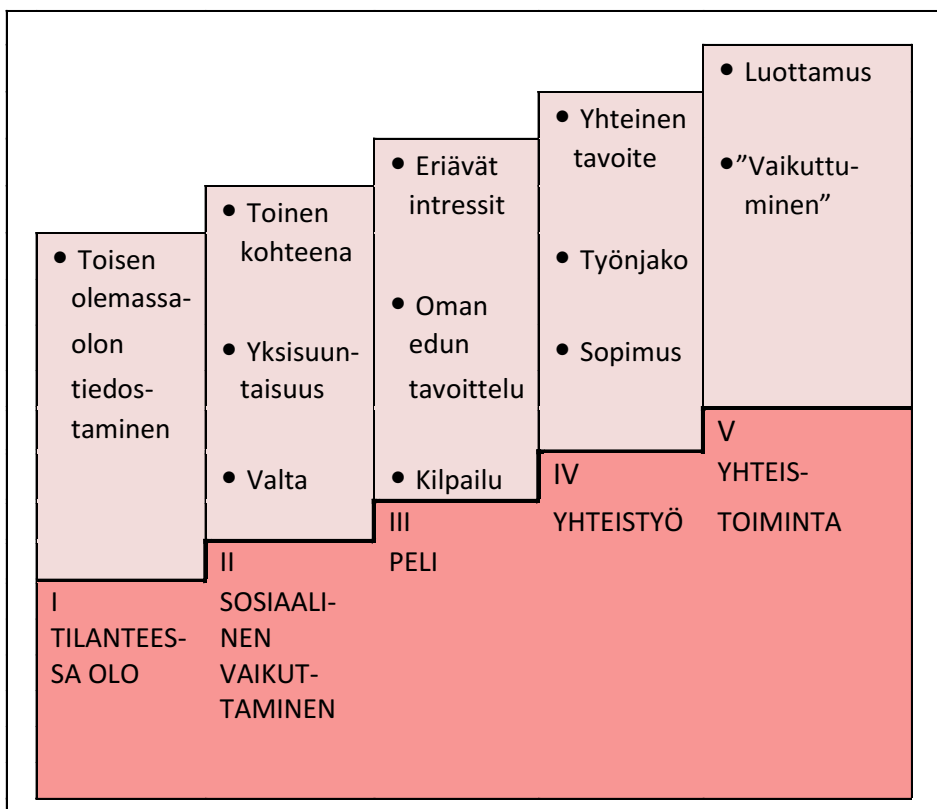
Asiakkaan kunnioitus, asiakkaan asemaan asettuminen eivät kuitenkaan tee suhteesta vielä dialogista ja yksipuolisesti asiakkaan näkemysten kunnioituksella ei saavuteta uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle. (Mönkkönen 2007, 68; Arnkil & Seikkula 1995 123 – 124.) Asiakaskeskeisyydessä suunta on pois asiantuntijakeskeisyydestä ja sitä voidaan pitää jo askeleena kohti dialogisuutta, mutta orientaatiossa jää vuorovaikutussuhteen vastavuoroisuus edelleen taka-alalle. (Mönkkönen 2001, 438.) Asiakaskeskeisyyden ongelma lastensuojelussa tulee esiin esimerkiksi niissä tilanteissa, jolloin lapsen kiireellistä sijoitusta pohditaan. Mikä on ”rikkinäisen” lapsen asema, hänen kykynsä ja mahdollisuutensa aidosti vastaamisiin ja mielipiteisiin, jos kasvuolot häiriintyvät vanhempien käyttäytymisen vuoksi, sillä lapsi on elänyt riippuvuussuhteessa vanhempiinsa? (Mt. 2002, 55-56.)

Kolmas vuorovaikutuksen orientaatio Mönkkösen mukaan on *dialoginen orientaatio*. Dialogisessa orientaatiossa korostetaan keskusteluyhteyttä ja tasavertaisen suhteen luomista, missä tieto syntyy vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2002, 3.) Ammatillisessa vuorovaikutuskeskustelussa dialoginen orientaatio on saanut enenevässä määrin sijaa. Dialogisessa orientaatiossa kumpikaan ei analysoi tilannetta vaan keskustelussa on tasavertaiset osalliset. (Mönkkönen 2002, 57.) Asiakkaalla on siinä mahdollisuus osallistua tasavertaisena keskustelukumppanina keskustelemaan ammattilaisten kanssa. Asiakas tuo oman asiantuntijuutensa ammattilaisen asiantuntijuuden rinnalle, joista uusi ymmärrys rakentuu. Molemmat osalliset vaikuttavat näin toisistaan. Asiakassuhde rakentuu näin molempien osapuolien ehdoilla ja rikastaen toinen toisensa ymmärrystä. (Mt. 2002, 57-58,87.)

Lastensuojelun palvelevaan vuorovaikutukseen kaivataan uusia käsitteitä ja tapaa jäsentää keskustelua. Seuraavana esittelen Mönkkösen tarkastelutavan vuorovaikutukseen eri tasoilla tapahtuvana toimintana. Hänen mallinsa pohjalta on mahdollista arvioida keskustelun osapuolien vuorovaikutuksen tasoa. Kun osapuolet vuorovaikutuksessa

tunnistavat suhteen luonteen ja sen myötä suhteuttavat oman toimintansa toisen osapuolen toimintaan, on keskustelua mahdollista suunnata kohti yhteistoimintaa.

Viiden vuorovaikutustason mallin Mönkkönen on muokannut C.J.Couchin (1986) vuorovaikutuksen perusmallien pohjalta suomalaiseseen keskusteluun toimivaksi esitetyn kuvion (kuvio 1) mukaan:



Kuvio 1. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot (Mönkkönen 2007, 110).

Tilanteessa olo (I taso) kuvaa vuorovaikutussuhteen ensimmäistä tasoa, jossa molemmat osapuolet tietävät olevansa suhteessa, mutta he eivät reagoi mitenkään toisen läsnäoloon. Osapuolet eivät asetu edes intensiivisesti vuorovaikutukseen. Suhteessa ollaan, mutta siinä ei olla vakavissaan. Suhde voi olla myös epäsymmetrinen, jossa toinen osapuoli yrittää vuorovaikutukseen, mutta hänen yrityksillään ei ole vaikutusta toiseen osapuoleen. (Mönkkönen 2007, 110; Mönkkönen 2001a, 435.)

Sosiaalinen vaikuttaminen on toinen vuorovaikutussuhteen taso. Tällä tasolla toisella osapuolella on enemmän valtaa kuin toisella. Vuorovaikutus on yleensä yksisuuntaista

vaikka molemmat kutsuvatkin toisiaan vuorovaikutukseen. Toisen osapuolen tuottamaa informaatiota käytetään oman käytöksen organisoimiseen. Vuorovaikutussuhteessa myös valtasuhde kuuluu sosiaalisen vaikuttamisen tasolle. Toinen osapuoli käyttää selkeästi valtaa ja ohjaa keskustelua, jolloin toinen osapuoli puolestaan jää varjoon. Valta voi olla joko *asiantuntijavaltaa tai asiakasvaltaa*. Asiakassuhteessa valtasuhde määrittyy toisen osapuolen aseman perusteella. Lähtökohtaisesti asiakaskeskeisyydessä asiakkaan konstruoimat tarpeet ovat kommunikoinnissa keskiössä. Vallan käyttö voi olla myös näkymätöntä (ignorointi), joka perustuu vastaamattomuuteen; toisen osapuolen näkemyksiä ei huomioida, niihin ei vastata, eikä niillä ole vaikutuksia toimintaan. Ignorointi on tuttua ihmistyössä, kun asioita halutaan tuoda positiivisesti esiin. (Mönkkönen 2001a, 436; Mönkkönen 2002, 43; Mönkkönen 2007, 112 -114; Mönkkönen 2008, 543)

Pelisuhte on vuorovaikutuksen kolmas taso. Osapuolilla on olemassa yhteinen tavoite tai intressi, mutta päämäärää ei tavoitella yhdessä. (Mönkkönen 2001a, 43). Suhteessa ainakin toinen osapuolista on epäaito ja toinen voi tunnistaa sen. Suhde on kuitenkin vastavuoroinen, mutta osapuolet puhuvat mahdollisesti vain niistä asioista ääneen, joilla ajattelevat voivansa vaikuttaa tavoitteeseen pääsemiseen oman etunsa mukaisesti. Suhteessa ikään kuin kilpaillaan, mutta siinä rikotaan yhteisen päämäärän pääsemiseksi sovittuja toiminnan pelisääntöjä. Osapuolet myös tuntevat auttaja-autettava –position edellyttämän vuorovaikutuksen. Pelisuhte voi olla yksipuolinen. Silloin toinen osapuoli toimii yhteisen päämäärän eteen omaehtoisesti, mutta toinen osapuoli uskoo luottamuksellisuuteen suhteessa. Pelisuhteita esiintyy myös sosiaalialan työssä, vaikka siitä puhutaan vähän. Asian esille ottaminen vaarantaisi auttamistyön humanistisen ihmiskäsityksen ja asiakaskeskeisen toimintakulttuurin vuoksi. (Mönkkönen 2001a, 439 -440; Mönkkönen 2002, 43 ; Mönkkönen 2007, 114 -117.)

Yhteistyön tasolla (IV taso) osapuolilla on yhteinen päämäärä, johon pääsemiseksi osapuolet tarvitsevat työnjakoa ja yhteisymmärrystä. Yhteistyön tasoon kuuluvat yleensä kuvaukset yhteistyöstä, tiimityöstä tai ryhmätyöstä, joissa osapuolet tekevät sopimuksia tai suunnitelmia. Sopimukset tai suunnitelmat eivät kuitenkaan aina ole aitoa yhteistyötä ja voi olla, että ne jäävätkin esimerkiksi sosiaalisen vaikuttamisen tai pelisuhteen tasolle. Näissä tilanteissa asiakas on vain pakotettuna instituution vaatimassa vuorovaiku-

tustilanteessa. Yhteistyön tasolla ei välttämättä ole vielä sitoutumista asiaan ja voidaan joutua kontrolloimaan toista osapuolta, kun varmuutta toisen osapuolen sitoutumisesta ei ole. Yhteistyötä voidaan kuvata toimintana, jossa työntekijä auttaa asiakasta selviytymään päämäärään. Yhteistyö voi muuttua suhteessa jossakin vaiheessa pelisuhteeksi, siksi tarvitaan sopimuksia esimerkiksi lastensuojelussa vanhempien sitoutumisesta. (Mönkkönen 2001a, 440-441; Mönkkönen 2002, 43; Mönkkönen 2007, 118-120.)

Yhteistoiminnan taso (V taso) eli vuorovaikutuksen ylin taso edellyttää yhteistä päämäärää ja yhteistä tiedostamista. Osapuolilla on toisiinsa nähden luottamus, eikä suhteessa tarvita kontrollia. Ei tarvita myöskään sopimuksia. Luottamus syntyy vuorovaikutuksen edetessä osapuolien välille, ja vuorovaikutuksen osapuolet aistivat sen olevan suhteessa. Suhde vaatii osapuoliltaan molemminpuolista vastaamista, yhteistä päämäärää ja jaettavaa tehtävää. Suhdetta on kuvattu myös kiintymyksenä, ystävyytenä ja luottamuksena. Ammatilaisen tulee kuitenkin varoa, että ei kiinny liikaa asiakkaaseen auttamiskyvyn tai objektiivisuuden kustannuksella. Asiakas ei myöskään saa olla työntekijälle omien tarpeiden tai ongelmien selvittäjän tehtävässä. Ammatilainen voi tuoda esiin suhteessa omia ajatuksiaan ja omia kokemuksiaan. Yhteistoiminnallisessa suhteessa osapuolet ovat helposti saavutettavissa, mikä voi myös haavoittaa. Suhteessa voi tulla myös konflikteja, mutta juuri niiden selvittäminen voi auttaa ymmärtämään tilanteen paremmin ja prosessi etenee sen johdosta. Yhteistoiminnalliseen suhteeseen kuuluu myös jossakin määrin yllätyksellisyys, jossa toisen toimia ei voida myöskään täysin ennakoita. (Mönkkönen 2001, 441-443; Mönkkönen 2002, 43; Mönkkönen 2007, 120-124.)

Dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten juuri yhteistoiminnallisessa suhteessa, kun asiakkaan ja työntekijän välillä on luottamus, luottamus yhteisesti sovittuihin asioihin. (Mönkkönen 2007, 120-123; Mönkkönen 2001, 441-443.) Sosiaalisia suhteita voidaan tarkastella liikkeenä ja niissä voidaan näin havaita kaikkien tasojen elementtejä. Kuitenkin jokaisessa suhteessa jokin taso on aina erityinen ja hallitseva elementti. Mönkkösen mukaan on sitä pienempi mahdollisuus liikkua alemmille tasoille, mitä korkeammasta hallitsevasta tasosta suhteessa on kysymys. Kuitenkin ammatillisessa suhteessa vaara on suurempi kuin esimerkiksi ystävyysuhteessa, jolloin luottamuksen menetys voi muuttaa pysyvästi suhdetta. (Mönkkönen 2001a, 443; Mönkkönen 2002, 123.)

Kirsi Juhila on tarkastellut sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimusta, sen historiaa ja nykysuuntauksia. Tutkimukseni kannalta merkityksellisiä ovat juuri nykysuuntauksen aiheet, kuten sosiaalityön uudenlainen asiantuntijuuden määrittely. Juhilan mukaan siinä korostuu vahvasti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuuden arvostaminen ja toimijoiden yhdessä tuottama tieto ja paikallisuus. (Juhila 2004, 177-178.) Sosiaalityön käytännön Juhila näkee koostuvan juuri ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta; sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisista, työntekijöiden palaverista tai esimerkiksi verkostokokouksista. Jotta vuorovaikutus sosiaalityön käytännöissä voi edistyä, on hänen mukaansa huomionarvoista kiinnittää huomio informaation neuvotteluun, rakenteellisen vallan merkitykseen vuorovaikutussuhteissa sekä uudenlaiseen asiantuntijuuteen sosiaalityössä. Uudenlaisessa asiantuntijuudessa korostuvat työntekijän ja asiakkaan kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuus sekä idea yhdessä tuotettavasta tiedosta ja paikallisuudesta. (Mt 2004, 177-178.)

Tutkimuksessaan Juhila jäsentää sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteet liittämisen ja kontrollisuhteeksi, kumppanuussuhteeksi, huolenpitosuhteeksi ja vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi (Juhila 2006, 13-14). Juhila yhdistää edellä mainittuihin suhteisiin erilaiset asiakkaiden ja työntekijöiden roolit ja erilaiset sosiaalityön tehtävät.

Liittämisen ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaitaan yhteiskunnassa olevaan valtakulttuuriin ja tarpeen mukaan myös kontrolloida asiakkaitaan. Suhde keskittyy olennaisesti syrjäytyneisyyden vähentämiseen. (Mt., 2006, 49-50.) Sosiaalityöntekijä on tässä suhteessa valtaa käyttävä osapuoli, sillä hän on tietävä osapuoli ja sen perusteella määrittelee asiakkaan muutostarpeet ja tavoitteet sekä menetelmät muutoksen onnistumiselle. Tähän liittyvät sopimukset ja suunnitelmat, joita asiakkaan kanssa tehdään. Suhde on helposti luomassa vastakkain asettelua asiakkaan ja työntekijän välille, asiakas kokee helposti kunnioituksen puutetta, eikä asiakkaan omalle tavalle hahmottaa kokonaistilannettaan jää välttämättä tilaa. Sopimukset ja sosiaalityön oikeudellistuminen parantavat asiakkaan asemaan, mutta heikentävät työntekijän ja asiakkaan henkilökohtaista luottamusta. (Mt. 2006, 96 – 101.)

Kumppanuussuhteessa asiakas ja työntekijä toimivat kumppaneina ja rinnakkain. Sosiaalityö on erot huomioivaa ja osallistavaa ja valtauttavaa toimintaa. Asiakkaan elämäntilanne hahmotetaan yhdessä ja hierarkkisuutta ei ole roolien välillä. (Juhila 2006, 103-

104.) Suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on vastavuoroinen ja työntekijän professionaalisuus ei ylitä asiakkaan asiantuntijuutta. Sosiaalityön tieto on suhteessa horisontaalista, eikä osapuolet joudu sen vuoksi hierarkkisesti eri tasolle. Asiakkaan kuulluksi tuleminen omissa asioissaan ja hänen asiantuntijuutensa korostuminen vahvistavat asiakkaan osallistumisen kokemusta ja täysivaltaisen kansalaisen identiteettiä. Kuitenkin työntekijä tuo oman ammatillisen tietämyksensä kohtaamisiin, mutta omiin näkemyksiin suhtaudutaan vaatimattomasti. Valta on suhteessa olemassa, se elää, mutta se on niin sanottua neuvottelevaa valtaa. Tässä suhteessa kunnioitetaan kunkin asiakastapauksen ainutlaatuisuutta. Asiakassuhde on tasavertainen osapuolten äänen kuuluviin saamisessa. Asiakkaan tilannetta hoidetaan osapuolten välisessä dialogissa. Tieto syntyy samoin osapuolten välisessä dialogissa. Dialogissa on reflektointia, jossa korostuu nöyryys suhteessa omaan aiempaan tietoon. Kumppanuussuhteen onnistuminen vaatii asiakkaan voimavarojen vahvaa tunnistamista, asiakkaiden elämäntilanteisiin huolellista paneutumista ja lisäksi myös yksilön muutoksen tueksi riittäviä palveluita ja aineellisia resursseja. (Mt. 2006, 137 – 149.) Juhila toteaa, että kumppanuussuhde on helposti vain sosiaalityön ihannekuva, jota on mahdoton saavuttaa. Hänen mukaansa kumppanuussuhteen sosiaalityön tehtävä onkin ponnistelua siitä, että tuo utopia olisi vähän lähempänä. (Mt. 2006, 148.)

Huolenpitosuhteen lähtökohtana on ajatus, että aina sosiaalityön asiakkaat eivät kykene aktiivisuuteen oman elämäntilanteensa kohentamiseen. Asiakkaat tarvitsevat tukea ja sosiaalityöntekijä pitää heistä huolta, että he saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Sosiaalityössä tämä näkyy vastuuna heikompiosaisista ihmisistä (Juhila 2006, 151,155.) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteessa näkyy asiakkaan riippuvuus työntekijästä ja näin suhde on hierarkkinen. Se voi pitää sisällään huolenpidon valtaa ja se voi aiheuttaa asiakkaalle häpeää riippuvuudestaan sosiaalityön tukiin ja apuihin. Huolenpitosuhteessa oleva valta voi tarkoittaa vastentahtoista riippuvuutta sosiaalityöntekijästä, kontrollia ja yksityisyyteen kajoamista. (Mt. 2006, 169 – 179.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen piirteenä voidaan pitää neuvoteltavuutta asiakkaan ja työntekijän välillä. Siinä rooleja ei ole määritelty ennakkoon vaan työntekijät ja asiakkaat muodostavat kohtaamisen aikana itselleen ja toiselleen identiteettejä. (Juhila 2006, 254.) Lastensuojelussa identiteettien työstäminen liittyy tilanteisiin, joissa puu-

tutaan lastensuojeluun tulleen huolen vuoksi perheen elämään. Tilanteessa sosiaalityöntekijän identiteetti on työstää ongelmaa ja asiakkaalle identiteetti rakentuu ongelman kautta. Työntekijä on vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa tyypillisesti tukija ja kontrolloija, kun taas asiakas on siinä uhri tai toimija. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus korostuu suhteessa tilanteittain kohtaamisissa. Ongelmien luonne, syy ja mahdollisuus korjata tilanne on puntarointia, joissa sosiaalityöntekijän asiantuntijuus vaatii taitoa tehdä tulkintoja eri vaihtoehtoista. Asiantuntijana sosiaalityöntekijällä on ymmärrys laajempien kulttuuristen diskurssien vaikuttavuudesta tilanteeseen ja ymmärrys siitä, että ne väistämättä ovat myös mukana neuvottelussa vaikuttavina tekijöinä. (Mt. 2006, 254.) Sosiaalityöntekijän valta vuorovaikutussuhteessa näkyy taitona ohjata ja taitona suostutella asiakas toimimaan tiettyjen vaateiden mukaan. (Mt. 2006, 235-238.)

Sosiaalityön vuorovaikutukseen on sisältynyt keskustelu informaalista neuvottelusta, valtakeskustelusta ja uudesta asiantuntijuudesta. Uudenlaisessa asiantuntijuudessa korostuu vahvasti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuuden arvostaminen ja toimijoiden yhdessä tuotettu tieto ja paikallisuus. Juhilan mukaan sosiaalityössä ei voida koskaan tietää valmiita vastauksia ja neuvottelemine on aina lähtökohta. Kuitenkin valta voi olla rakenteellista ja sosiaalityöntekijälle voi tulla lainsäädännön pohjalta velvoite myös yksisuuntaiseen vallankäyttöön, se voi olla vastuuta lapsen turvallisista elinoloista. Yhtäläillä sosiaalityöntekijä voi olla tukija, kumppani tai auttaja. (Juhila 2004, 177-178.)

Ilmari Rostila ja Jukka Vinnurva (2013, 198-207) pohtivat asiakassuhteessa olevia rooleja auttajan ja autettavan välillä. Vuorovaikutus etenee heidän näkemyksensä mukaan asiakassuhteessa luottamuksen varassa. Haasteita siihen nähdään sosiaalityössä olevan juuri epätasa-arvoisen asetelman vuoksi. Epätasa-arvoa tuovat sosiaalityön tiedon, vallan ja kontrollin elementit. Tämän vuoksi myös kumppanuuden rakentuminen nähdään haasteelliseksi. Kontrollisuhteesta aitoon professionaaliseen auttamiseen ja tasa-arvoisuuden kokemukseen pääsemiseksi pidetään yhtenä vaihtoehtona ensikontaktin ja asiantuntija-avun erottaminen toisistaan, jolloin esimerkiksi lastensuojelu siirtää asiakkaan asiantuntija-apua saamaan toisaalle esim. terapiapalveluihin. Asiakas tulee näin ohjatuksi itse tilanteensa määrittämiseen ja avun hakemiseen. Asiakkaan ongelmissa voidaan nähdä useita tasoja, joissa ilmiöt vaikuttavat toisiinsa. Kirjoittajat näkevät aut-

tamisen professionaalisuuden toteutuvan kumppanuutena, jossa asiakkaan erityisyys huomioidaan, toimenpiteet ovat asiakkaan mielestä ymmärrettäviä, hyväksyttäviä ja mielekkäitä ja jossa asiakkaan itsenäisyyttä tuetaan. He myös toteavat, että asiakkaan toimijuus ja osallisuus vahvistuvat vain avoimessa selvitystyössä yhdessä asiakkaan kanssa ja vain, jos ymmärretään aidon sosiaalityön perustuvan asiakkaan luvulle. (Rostila & Vinnurva 2013, 198-218.)

Anna Kulmalan, Heli Valokiven ja Anni Vanhalan tutkimuksessa on asiakkaiden kokemuksia myös hyvän kohtaamisen puitteista. Sen mukaan asiakkaat kokivat kohtaamisen hyvänä ja arvostivat työntekijää, kun kohtaamisessa ei ollut kiirettä ja heitä huomioitiin totutusta poikkeavalla tavalla, esimerkiksi tavallisista asioista juttelemisena. Ne lisäsivät asiakkaan tasa-arvoisuuden kokemusta työntekijän kanssa ja kohtaaminen jäi mieleen vuorovaikutuksellisenä ja elämää tukevana. (Mt. 2003, 130-133.)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja -menetelmä

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, mitä asiakastyön vuorovaikutus ja dialogisuus ovat systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksina. Tarkastelen työntekijöiden kokemuksia vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta ja niihin pääsemiseen tarvittavista edellytyksistä, joita he tunnistavat lastensuojelun sosiaalityössä. Olen kiinnostunut myös tuen tarpeista, joita työntekijät kokevat tarvitsevänsä dialogisuuden vahvistamiseksi lastensuojelun sosiaalityössä. Kiinnostukseni kohteena on ollut systeemisen lastensuojelun mahdollisuudet vahvistaa lastensuojelun asiakastyön vuorovaikutusta dialogisempaan ja asiakkaan asiantuntijuutta arvostavampaan suuntaan.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä vuorovaikutus on asiakaskohtaamisissa systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemusten mukaan?
2. Minkälaisia haasteita vuorovaikutuksessa on dialogisuuteen pääsemisessä?
3. Mitkä tekijät tukevat dialogisuuden vahvistamista?

Tutkimukseni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisesta tutkimuksesta voidaan puhua ymmärrystä lisäävänä tutkimuksena ihmistieteissä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 28). Tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, minkälaiseen vuorovaikutukseen on mahdollista päästä systeemisessä lastensuojelussa. Laadullinen tutkimus on monitulkintaista ja tutkimuksen analyysi ja päättely edellyttävät tulkintaa saadusta aineistosta, joka voi olla esimerkiksi haastattelun litteroitu tekstimateriaali. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessi on tulkintojen ketju, jossa edellinen tulkinta perustelee seuraavaa valintaa prosessissa. (Ronkainen & Pehkonen & Lindblom–Yläne & Paavilainen 2013, 82-83.)

Tieteen filosofiassa on esitetty laadullisen tutkimuksen perusteeksi sen kokonaisvaltaisuutta, jossa ihmisen katsotaan olevan aina osa jotakin elämismailmaa ja todellisuutta. Laadullisen tutkimuksen tiedon hankinta ja uuden tiedon luominen on ilmiöiden tutkimista kokonaisvaltaisesti. Tutkittaville asioille annettuja merkityksiä pyritään ymmärtämään eri asiayhteyksien osana. Aineistot voivat olla melko suppeita ja tutkittavia olla vähän. (Mt. 2013, 83.)

Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista tarkastella ihmisten kokemuksia valmiiksi olevan teorian ohjaamana. Teorian merkitys on siinä ilmeinen ja hyvän tutkimuksen tunnuspiirteinä on, että se lähtee teoriasta ja palaa siihen lopulta uudestaan. (Eskola & Suoranta 2014, 81; Tuomi & Sarajärvi 2013, 18). Laadullisen tutkimuksen prosessi on puolestaan usein hyvin henkilökohtainen (ks. Eskola & Suoranta 2014, 252–253). Laadullisessa tutkimuksessa sen eri elementit limittyvät toisiinsa ja vähitellen muotoutuvat vasta tutkimuksen kuluessa. Laadullinen tutkimus on prosessi, sillä tutkimuksen eteneminen ei ole ennalta selkeästi määriteltävissä. (Ks Kiviniemi 2010, 70.)

Laadulliset tutkimussuuntaukset ovat lähes poikkeuksetta merkityskeskisiä. Ihmisten toimintaa pidetään niissä merkitysvälitteisinä, kulttuurisesti ja sosiaalisesti mielekkäinä (Ronkainen & Pehkonen & Lindblom–Yläne & Paavilainen 2013, 82). Tutkimus saa fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen ulottuvuuden, kun siinä haetaan ymmärrystä merkityksille, joita aineistosta nostetaan ja joita peilataan jo aiemmin tutkittuun ja luotuun teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 34-35.) Tieto perustetaan näin kokemukseen, ja kun kokemuksia tulkitaan, saadaan tutkimukselle sen hermeneuttinen piirre. Ennako-oletukset, taustakäsitykset ja aiemmat kokemukset vaikuttavat tilannesidonnaisesti kokemukseen ja kokemus todellisuudesta ja sen rakentumisesta jäsenetään sen mukaan aina omasta mielekkyystilanteesta käsin. (Backman 2010, 71.) Fenomenologisen merkitysteorian mukaan ihmisen suhtautuminen todellisuuteen perustuu merkityksiin. Nämä merkitykset eivät ole kuitenkaan synnynnäisiä, vaan ne muodostuvat yksilön kokemusten ympäristöstä, yhteisöstä, jossa yksilö toimii. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole näin ollen löytää universaaleja vastauksia vaan sen sijaan ymmärrystä siitä, miten tutkimusympäristö on vaikuttamassa ilmiöön. (Laine 2010, 29-31.)

Laadullinen tutkimus on käyttökelpoinen kerätyn haastatteluaineiston tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteinä tutkimuksessani voidaan pitää keruumenetelmää, ryhmähaastattelua, jossa kiinnostuksen kohteena on tutkittavien näkökulma, sekä heidän antamansa merkitykset tutkittavasta aiheesta. (ks. Eskola & Suoranta 2014, 13-15, Tuomi & Sarajärvi 2009, 19-22.) Laadullisen tutkimusmenetelmän mukaisen tutkimuksen tarkoituksena on aina myös lisätä myös tutkittavien ymmärrystä tutkimusongelmasta ja vaikuttaa näin myönteisesti ongelmaan liittyviin ajattelu- ja toimintamalleihin. Haastattelun ainut tutkimushaastattelun ainoa tavoite ei näin ollen ole vain tiedon kerääminen. (Vilka 2015, 125.)

Ryhmähaastattelu, jonka olen valinnut aineiston keruumenetelmäksi, on vakiinnuttanut tutkimusmenetelmänä paikkansa laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmien joukossa. Ryhmähaastattelut tulivat alkujaan lähinnä markkinoinnin tutkimuksiin kustannustehokkaana menetelmänä, jolla tietoa voitiin saada monelta yksilöltä samaan aikaan. Metodien alkuaikoina kiinnostuksen kohteena on ollut yksilöiden henkilökohtaiset ajatukset ja mielipiteet ryhmässään. Myöhemmin kiinnostuksen kohde on suuntautunut ryhmän sisällä käytyyn vuorovaikutukseen, dynamiikkaan ja prosesseihin sekä näiden pohjalta käsityksiin, joita ryhmässä muodostetaan keskustelun aiheista. (Pietilä 2010, 212-213.) Ryhmähaastattelu on tehokas menetelmä kerätä yhdellä kertaa usealta ihmiseltä tietoa. Pekka Sulkusen (1990) mukaan ryhmähaastattelussa on etuja yksilöhaastatteluihin verrattuna. Niissä yhteisten kokemusten jakaminen tukee toisten muistamista, ryhmässä keskustelu voi herättää aiheesta enemmän asiaa ja osallistujat tukevat toisiaan omilla puheenvuoroillaan ja rohkaisevat siten toisiaan esittämään myös erilaisia mielipiteitään aiheesta. Tutkimukselleni oli merkitystä sillä, että käytin haastattelututkimusta, koska haastattelu syntyi osallistujien ja haastattelijan yhteisen keskustelun tuloksena. (Mt 264-265.)

Teemahaastattelu on yleinen haastattelun muoto. Teemahaastattelusta käytetään myös nimeä myös puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelulla tarkoitetaan tutkittavan ongelman haastattelemista ilman tarkasti laadittuja kysymyksiä, mutta kuitenkin niin, että kirjattuna mukana on teemat, joista haastattelussa on välttämätön saada aineistoa. Teemahaastattelua kuvaa myös se, että kysymysten järjestystä ei suunnitella etukäteen ja aiheet käsitellään haastattelutilanteessa vuorovaikutuksessa tulevan luontevan järjes-

tyksen mukaan. (Vilkkä 2015, 124.) Haastattelijan tehtävänä on huolehtia teemahaastattelussa, että ryhmän keskustelu pysyy teemojen alueella ja jokainen ryhmässä olija pääsee osallistumaan keskusteluun (Mt., 126).

4.2 Aineiston keruu ja aineisto

Tutkimusaineisto on kerätty ryhmähaastatteluina. Niissä kerättiin tietoa systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksista lastensuojelun vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta asiakkaan kanssa. Haastatteluun osallistui neljä sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen lastensuojelusta. Haastateltavat olivat naisia. Haastateltavia työntekijöitä yhdistää yhteinen työ ja systemaattiseen lastensuojeluun siirtyminen, siihen kouluttautuminen ja sen mahdollisuudet. Pilotointi oli aloitettu puoli vuotta ennen haastatteluja. Ryhmä oli varsin homogeeninen ryhmä, ja esimerkiksi käytetyt käsitteet olivat kaikille tuttuja (ks. Eskola & Suoranta 2014, 98). Yhtä lukuun ottamatta kaikilla haastateltavilla oli työkokemusta lastensuojelusta jo useita vuosia. Haastateltavien työntekijöiden työkokemus lastensuojelun sosiaalityössä kunta-alalla vaihteli kuudesta kuukaudesta 40 vuoteen.

Alkuperäinen suunnitelmani oli haastatella neljä sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa, mutta eri tapahtumien seurauksena jouduin muuttamaan suunnitelmaani. Haastatteluja varten olin saanut jokaiselta haastateltavalta suostumuksen etukäteen, ja myös esimieheltäni luvan haastatella työntekijät työaikana. Ensimmäisessä haastattelutilanteessa minulle kerrottiin, että lastensuojelussa oli tapahtunut henkilöstömuutoksia. Toinen sosiaaliohjaajista, joka oli sosiaalityön opiskelija, siirrettiin viransijaiseksi hoitamaan sosiaalityöntekijän virkaa. Häneltä jäänyttä sosiaaliohjaajan virkaa ei tässä vaiheessa täytetty. Lastensuojelun organisaatiossa tapahtui muutos ja työntekijöinä oli enää vain yksi sosiaaliohjaaja ja viisi sosiaalityöntekijää. Toisella haastattelukerralla tapahtui jälleen muutos, kun haastateltavista jäi saapumatta yksi sosiaalityöntekijöistä, joka ei perhesyistä voinut osallistua tutkimukseen sovittuna aikana. Päädyin kuitenkin tekemään sovitut haastattelut molemmilla kerroilla, sillä uusien ajankohtien sopiminen olisi ollut hankala järjestää tutkimukseni aikataulun puitteissa. Aineisto ei olisi todennäköisesti

poikennut suuresti alkuperäisen haastattelusuunnitelman mukaisesti saadusta aineistosta, koska haastateltavat henkilöt olivat samoja, vaikka heistä puuttui nyt yksi henkilö. Kaikki haastatteluun osallistuneet tunsivat sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän roolit lastensuojelun työssä.

Päädyin jakamaan haastattelut kahteen eri tilaisuuteen, jotta ryhmä ei olisi liian iso esimerkiksi nauhoittamisen kannalta ja myös siksi, että haastatteluissa jokainen saa näin varmemmin tilan äänelleen. Tutkimukselleni oli merkitystä sillä, että käytin haastattelututkimusta, koska haastattelu syntyi osallistujien ja haastattelijan yhteisen keskustelun tuloksena. Tutkimuksessani halusin saada tietoa lastensuojelun työntekijöiden käsityksistä, joita he kollektiivisina ryhminä tuottivat asiakastyön vuorovaikutuksesta. Halusin saada myös tietoa, miten systeminen lastensuojelun malli on vaikuttanut vuorovaikutussuhteisiin asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessani olen hyödyntänyt ryhmähaastattelun etuja, niin ryhmän yhteisten käsityksien ja mielipiteiden, kuin myös yksittäisten näkemysten tehokkaana aineiston keruumuotona.

Molemmat haastattelut aloitin kertomalla lyhyesti tutkimuksestani, palasin edelleen osallistumisen vapaaehtoisuuteen ja siihen, että aineistoa käytetään vain pro gradu-tutkielmaani. Kerroin myös, että aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Haastattelut etenivät molemmilla kerroilla esittelyn jälkeen luonnollisesti ja vapaasti puheenvuorosta toiseen tutkimusaiheen ympärillä. Tavoitteenani oli saada kaikki haastateltavat tasavertaisina vastaajina mukaan ja kaikki osallistujat myös olivat aktiivisesti mukana keskustelussa koko haastatteluajan.

Haastattelijana minulla oli mahdollisuus ohjata keskustelua. Olin varmistanut aineiston kattavuuden ennakkoon suunnitelluilla teemoilla. Haastatteluja varten en laatinut tarkkoja strukturoituja kysymyksiä, en asetellut teemoja tiettyyn järjestykseen tai muotoon, jotta keskustelu olisi mahdollisimman vapaasti etenevää. Pidin kuitenkin huolen siitä, että haluamani teemat tulivat käsitellyiksi. Nämä teemat liittyivät asiakassuhteen vuorovaikutukseen, dialogisuuteen, sitä edistäviin ja estäviin tekijöihin sekä sosiaalityön valtaan ja kontrolliin. Ryhmähaastattelun kysymykset ovat tutkimusraportin liitteenä. (Liite 1, 92)

Pääasiassa minulle syntyi haastattelijana kokemus hyvin toisiaan tukevista ajatuksista, samanlaisesta tavasta ajatella ja yhteneväisistä näkemyksistä. Joitakin poikkeuksia kuitenkin oli. Haastatellessani minulla oli mahdollisuus tarkastella myös dialogisuuden elementtejä käydyissä keskusteluissa. Haastateltavilla oli kyky huomioida toisensa ja keskustelu oli dialogista; he olivat kiinnostuneita toistensa mielipiteistä ja heidän keskustelunsa oli toisia kunnioittavaa.

Ryhmähaastatteluista kertyi nauhoitettua keskustelua yhteensä yli kolme tuntia. Tallensin haastattelut tietokoneelle. Koen, että haastatteluaineisto oli riittävä tähän tutkimukseen ja kykenin vastaamaan sen pohjalta tutkimuskysymyksiini. Kuuntelin nauhoitukset aluksi kertaalleen läpi, jonka jälkeen litteroin ne. Tietokoneen tiedostosta käsin litterointi oli helpompaa kuin suoraan nauhurilta, koska tietokoneella oli mahdollisuus hidastaa puhetta, jolloin kirjoittaminen onnistui yllättävän helposti. Litteroidessani aineistoa, merkitsin eri puheenvuorojen erottamiseksi tunnistein sen käyttäjäksi H1, H2, H3, H4 tai H5. Lisäksi omat puheenvuoroni merkitsin H-kirjaimella. Litteroin haastattelut lähes sanasta sanaan, mutta jätin pois kohtia, joilla ei ollut yhteyttä tutkimustehtävääni. Analysoitavaa tekstiä kertyi yhteensä 48 liuskaa.

Tässä tutkimuksessa aineisto on litteroitu teksti, joka on kerätty ryhmähaastattelujen avulla. Tutkimuksen elämismaailma ja todellisuus viittaavat lastensuojelusta julkisuudessa luotuun kuvaan. Tilastotiedot asiakasmääristä ja huostaan otettujen lasten määristä, lastensuojelun sosiaalityön puitteet lainsäädännön pohjalta ja haastateltavien kokemukset toimintatavoista luovat kontekstin tutkimusaineistolle. Mukana on kokemuksia ja käsityksiä aiemmasta perinteisestä toimintamallista lastensuojelussa, kokemuksista ja käsityksiä systeemisen lastensuojelun tavoitteista ja toimintamalliin luoduista odotuksista.

Tutkimuksessa keskityn systeemisen lastensuojelun työntekijöiden käsityksiin ja kokemuksiin vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Tutkin, mille tasolle siinä voidaan yltää, mitkä ovat dialogisuuden haasteita ja mitkä sitä tukevia asioita. Keskityn työntekijöiden puheessa tuottamien merkityksenantojen avulla heidän käsityksiinsä ja kokemuksiinsa systeemisen lastensuojelun toimintamallista.

Omassa tutkimuksessani tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset ovat saaneet lopullisen muotonsa vasta aineiston keruun jälkeen. Aineiston analyysin ja tutkimustulosten vaiheet hahmottuivat minulle vasta analysointivaiheessa.

4.3 Analyysin kulku

Aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää kerätty aineisto ja tuottaa tutkittavasta aiheesta uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2014, 138). Aineistoni lastensuojelun työntekijöiden haastatteluissa kerätyistä puheenvuoroista on lastensuojelun vuorovaikutuksesta saatavan uuden tiedon pohjana. Kuten Eskola ja Suoranta kirjoittavat aineiston analyysin olevan tutkimuksessa sen haasteellisin vaihe (mt. 2014, 138), itse koin sen myös omassa tutkimuksessani olevan niin. Aineisto vaikutti aluksi hyvin sekavalta, mikä vaati pitkään pohdiskelua.

Ennen aineiston varsinaista analyysia, aloitin aineistoon tutustumisen kuuntelemalla nauhoitetun aineiston kokonaisuudessaan. Litteroituani aineiston luin sen huolellisesti läpi useita kertoja. Aineistoa lukiessa kävin aineistoa läpi sisällönanalyysin menetelmin. Lukiessani hahmotin sieltä eri vuorovaikutustasoihin liittyvää haastateltavien puhetta. Tämän pohjalta metodikseni valikoitui teoriaohjaava sisällönanalyysi.

Teoreettinen viitekehyseni, dialogisuus ja sen edellytykset, ohjasi tarkastelemaan aineistoa. Etsin aineistosta ilmaukset, jotka voitiin luokitella Kaarina Mönkkösen vuorovaikutustasojen (2002, 110) mukaisesti viiteen eri luokkaan. Luokat, tilanteessa olo (I taso), sosiaalinen vaikuttaminen (II taso), peli (III taso), yhteistyö (IV taso) ja yhteistointiminta (V taso) toimivat analyysirunkona. Pääluokat merkitsin aineistoon roomalaisin numeroin. Laadullisen tutkimuksen aineiston luokittelu perustuu aiempaan viitekehykseen, teoriaan tai käsittekarttaan (Tuomi & Sarajärvi 2009: 113).

Luokittelu ei ollut kuitenkaan yksiselitteistä, sillä suuri osa haastateltavien ilmaisuista olisi ollut mahdollista liittää myös toiseen vuorovaikutustason luokkaan. Haastattelijana ja tutkimuksen tekijänä sekä aineiston useita kertoja läpikäyneenä, luokittelin ilmaisut

kontekstuaalisuuden mukaan. Kuhunkin luokkaan löysin tyypillisiä ilmauksia. Tyypilliset ilmaukset erottelin aineistosta eri värein.

Vuorovaikutustasoihin liittyvien ilmausten lisäksi löysin aineistosta niitä ilmaisuja, jotka kiinnittyvät asiakassuhteen rakentumiseen, yhtäläillä dialogisuuden haasteisiin ja sitä tukeviin tekijöihin. Analyysini jatkui vuorovaikutustasojen tarkastelun jälkeen dialogisuuteen liittyvien ilmausten etsimisellä, sillä dialogisuus on ollut mielenkiintoni kohteena tutkimukseen ryhtyessäni ja aidoimmillaan dialogisuuteen päästään vasta yhteistoiminnallisuuden tasolla. Lisäksi havaitsin lukiessani litteroitua tekstiä, että systeemisen lastensuojelumallin työntekijöillä on puitteet ja kykyä orientoitua asiakkaan tilanteeseen, asettua suhteeseen ja auttaa asiakasta ilmaisemaan itseään, niin että yhteistyö ja yhteistoiminta olivat mahdollisia. Mikael Leimanin mukaan auttaminen perustuu aina yhteyden syntymiseen ja asiakkaan toimijuuden esteiden poistamiseen. Yhteyden syntymisellä työntekijät voivat luoda edellytyksiä, jossa tarvitaan kykyä havainnoida ja hahmottaa autettavan ilmaisua ja auttaa häntä tunnistamaan esteitä toimijuutensa tieltä. (Leiman 2015, 19-29.)

Analyysini jatkui niin, että merkitsin aineistossa dialogisuuteen liittyvät ilmaukset D-kirjaimella. Ne erottelin puolestaan dialogisuuden esteisiin ja dialogisuutta tukeviin ilmauksiin, plus- ja miinusmerkein litteroituun tekstiin. Lisäksi aineistosta erottui ilmauksia, jotka liittyivät tuen tarpeisiin, joita työntekijät kokivat tarvitsevansa asiakassuhteidensa dialogisuuden ja mahdollistamiseksi. Nämä erotin aineistosta omalla värillään. Niin haasteisiin liittyvät kuin dialogisuuden edistämiseen liittyvät ilmaukset jaottelin edelleen yläluokkiin. Haasteisiin liittyvät ilmaukset jaoin edelleen sisältönsä mukaan seuraaviin luokkiin: 1) valta ja kontrolli, 2) asiakkaiden ennakkoluulot, 3) ongelmakeskeinen työ, 4) asiakkaan henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet, 5) yhteisen kielen löytymisen haasteet, 6) työntekijän henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet 6) työpaineet ja 7) toimintatavat. Dialogisuutta tukevat ilmauksia löysin seuraaviin eri asioihin liittyen: 1) asettumiseen kohtaamisessa 2) työntekijän suhtautumisesta asiakkaaseen, 2) työntekijän toimintatavoista 3) luottamuksen syntymisestä, 4) kuulluksi tulemisen kokemuksesta 5) tasa-arvoisesta osallisuudesta ja 7) työmotivaatiosta. Edellä mainituista tuli siten yläluokat dialogisuutta tukevista asioista. Tämän jälkeen aineistosta selkeästi jäivät jäljelle tuen tarpeet, jotka analysoin omana luokkanaan.

Koko tutkimuksen ajan olen pyrkinyt ymmärtämään haastateltavien ilmauksia heidän näkökulmastaan, sitomalla ilmaisut vuorovaikutuksen ja dialogisuuden käsitteelliseen viitekehykseen. (Ks. Tuomi & Sarajärvi. 2013, 112 -113.) Analysoinnissa huomioin sen, että ryhmäkeskustelussa analysoinnin kohteena on ollut pääasiassa ryhmässä muodostunut mielipide, käsitys tai kokemus. Keskustelun kehittyessä näkemystä saatettiin avata enemmän, jolloin asian merkitys jopa muutti käsitystäni pääluokan oikeasta valinnasta. Mikäli näkemykset jakoutuivat, eikä ryhmällä ollut selkeää yhteistä käsitystä, erilaiset mielipiteet ovat saaneet myös huomionsa, mutta tutkimustuloksiin on kuitenkin koottu ryhmän yhteiset käsitykset ja kokemukset, ne, jotka saivat muilta tukea. Tuloksissa on myös jokin yksittäinen käsitys, mutta lukijalle se selviää tekstissä. Ilkka Pietilän mukaan ryhmäkeskustelua tulee analysoida ensisijaisesti ryhmän mielipiteenä. Hänen mukaansa analyysia tehdään ensisijaisesti koko ryhmän yhteisestä mielipiteestä, tai miten ryhmä pääsi siihen erilaisten mielipiteiden jälkeen. Voi olla tilanteita, että ryhmässä yhteistä ymmärrystä ei välttämättä synny, jolloin mielenkiintona ovat myös jakautuneet mielipiteet. (Pietilä 2010, 216-217.)

4.5 Eettiset kysymykset

Tutkimusetiikka on ollut mukana kaikissa tutkimukseni vaiheissa. Tutkimustyössä eettisyyden puntarointia tehdään koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksessani olen kunnioittanut hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, joita ovat rehellinen tiedeyhteisön toimintatapojen noudattaminen sekä yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, niin tulosten tallentamisessa, niiden esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7).

Tutkimukselleni pyysin tutkimusluvut Peruspalvelukuntayhtymän Selänteen (Haapajärvi, Pyhäjärvi, Reisjärvi) kuntayhtymän johtavalta sosiaalityöntekijältä. Ryhmähaastattelujen aluksi selvitin tutkimukseen osallistujille tutkijan roolini haastattelussa kysymysten esittäjänä ja myös keskustelun ohjaajana. Kerroin haastateltaville myös heidän itsemääräämisoikeudesta ja vapaaehtoisuudesta osallistua tutkimukseen. (Laitinen & Uusitalo 2007, 318.) Lupasin myös kunnioittaa haastateltavien yksityisyyttä ja tietosuojaa. Eetti-

syyden turvaamiseksi kerroin tutkimuksen luottamuksellisuudesta, aineiston käyttötarkoituksesta, sen säilyttämistä sekä haastateltavien tunnistamattomuudesta koskevista periaatteista (Kuula & Tiitinen 2010, 450). Vapaaehtoisuus tutkimukseen sekä mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tulevat esille omassa tutkimuksessani muun muassa siinä, että yhden haastateltavan esteet juuri ennen haastattelua mahdollistivat myös hänen jättäytymisensä tutkimuksen ulkopuolelle.

Sosiaalityöntekijän työkokemukseni on vaikuttanut tutkimuskysymyksen valintaan. Harvoin tutkimus voi olla täysin objektiivinen. Tutkimusaiheen valitseminen on näin ollen eettinen kysymys. Tutkijana minulla oli intressi saada kerätyksi kokemuksia asiakaskoh- taamisten vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta systeemisen lastensuojelun työssä. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 129-130.) Tietyt tulokset eivät olleet tutkimuksen tekemisen motiivi, sen sijaan kiinnostus siitä, miten systeemisen lastensuojelun toimintamallissa on tilaa dialogisuudelle ja asiakkaan asiantuntijuudelle. Eettisesti ristiriitaa tutkimuskysymyksen valinta ei aiheuta, koska vuorovaikutuksen ja dialogisuuden tutkimus asiakas- työssä on etu kaikille. Kaikilla systeemisen lastensuojelun työntekijöillä on aidosti halu myös kehittyä työssään, lisäksi systeemisen lastensuojelun toimintamallin arviointi ja mahdolliset muutostarpeet on hyvä tiedostaa myös lastensuojelun organisaatioissa ja hanketasolla.

Oma virkani lastensuojelun sosiaalityössä ei mielestäni vaikuttanut haastateltavien vas- tauksiin, eikä näin ollen tutkimustuloksiin. Työyhteisössä työntekijöillä on keskenään luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri ja jokaisella on mahdollisuus tuoda avoimesti esiin omat mielipiteensä. Roolini haastattelijana ei mielestäni aiheuttanut eettistä ristiriitaa. (Ks. Tiittula & Ruusujärvi 2013, 13-14.) Päinvastoin, tuntemukseni lastensuojelun työstä ja työkokemus haastateltavien kanssa samassa paikassa ohjasivat aineiston loogista ke- räämistä. Uskon tuntemukseni lastensuojelun työstä myös vahvistavan tutkimukseen osallistuvien luottamusta tutkimukseen, koska aihe oli kaikille ajankohtainen ja myös kiinnostava. Haastatteluissa asiat oli yksinkertaista ottaa esille, sillä samaa työtä teh- neenä haastattelijana minulla ja haastateltavilla oli niin sanotusti yhteinen kieli, jolloin teemat ja niihin liittyvät kysymykset oli helppo ymmärtää.

Eri teemoista keskustellessa tutkittavien oli helppo lähteä keskusteluun mukaan, sillä työyhteisössä on kehittämismyönteinen ilmapiiri. Siten myös kokemukset työn haasteel-

lisuudesta synnyttivät yhteistä dialogia keinoista kohti parempia kohtaamisia ja asiakassuhteita; kohti dialogisuutta ja yhteistoiminallisuutta asiakassuhteissa. Haastattellessani annoin mielestäni tilan tutkittavien näkemyksille, vaikka ohjasin keskustelua niin, että kaikki teemat tuli käsitellyiksi. Tutkijana minulle jäi kokemus, että haastattelukerrat olivat luomassa edelleen me-henkeä ja varmistamassa siten tutkimuksen eettisyyden; välittämällä myönteistä otetta lastensuojelun työhön niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin organisaationkin toimintaan. Mielestäni edellinen viittaa tutkimuksen eettisyyteen; yleisesti hyviin seurauksiin tutkimuksesta. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 132-133.)

Haastattelujen nauhoitus mahdollisti huolellisen litteroinnin ja mahdollisuuden palata materiaaliin tarkistamaan vastauksia ja myös omaa tulkintaani niistä. Haastattelut olivat vuorovaikutustilanteita ja niistä syntyvä aineisto on puhuttua, verbaalista tietoa. Uudelleen kuunteleminen ja tarkistaminen ovat tutkimukseen kuuluvaa huolellisuutta. Uudelleen kuuntelemalla oli mahdollisuus löytää haastatteluista uusia sävyjä ja toisaalta myös tarkistaa oma roolini haastateltavan vastauksen muodostamisessa. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 9 -56.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija joutuu kaiken aikaa pohtimaan valintojaan ja tutkimuksen luotettavuutta. Lopulta tutkijana on täytynyt itse varmistua menetelmästä; luottaa oman kokemukseen aineiston tulkinnasta aiempien tutkimusten valossa ja vahvistua siten oman tekstin vakuuttavuudesta. Laadullinen empiirinen tutkimus tuskin voi antaa yleispäteviä tuloksia, vaan sen sijaan se antaa merkityksellistä tietoa tähän hetkeen lastensuojelun kehittämiseksi. (Ks. Eskola & Suoranta 2014,211.)

Tutkimukseni ei ole tarvinnut rahoitusta, joten eettistä ristiriitaa ei syntynyt myöskään sen vuoksi. Valitsemani aineisto on valittu oman alan tieteelliseen kirjallisuuteen perustuen ja tietolähteet on hyväksynyt myös tutkimukseni ohjaaja. Lähteitä käyttäessäni olen kunnioittanut aikaisempaa tutkimusta ja kirjoittajien työtä viittaamalla alkuperäiseen julkaisuun, joka on myös hyvän tieteellisen käytännön merkki. (Vilkkä 2005, 30, Tuomi & Sarajärvi 2009, 132 -133.)

5 Yhteistoimintaa ja dialogisuutta kohti

5.1 Työntekijöiden kokemukset vuorovaikutuksesta

Tässä aluvussa kuvaan, miltä vuorovaikutus näyttää tutkimusaineiston valossa systemisessä lastensuojelussa ja minkä tasoista vuorovaikutus oli peilattuna Mönkkösen vuorovaikutustasoihin (Mönkkönen 2007, 110). Vuorovaikutus on puhumista ja kuuntelemista. Tutkimuksessa vuorovaikutusta ilmensi puhe asiakkaan kohtaamisesta, asiakkaan huomioimisesta, osallisuudesta ja läsnäolosta. Tulosten mukaan myös ilmeet ja eleet ovat osana vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on tutkimusaineiston mukaan myös viestintää, yritystä ymmärtää.

H2: ”Mmm. Vuorovaikutus on mun mielestä myös ilmeitä, eleitä ... ja lapsen kanssa kun ollaan siinä.”

H1: ”Mä ajattelin ihan samaa. Tuo oli minusta oikeestaan aika hyvin sanottu, että huomiointia. Et se, että on niinku oikeasti niinku siinä tilanteessa läsnä ja niinku et jotenkin osaa jotenkin kohdata ne kaikki osapuolet jotenki sillä tilanteen vaatimalla tavalla.”

Vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin keskittyminen näyttävät tutkimustuloksissa olevan systemisen lastensuojelun toimintamallissa ytimessä. Tutkimuksen perusteella asiakkaan kanssa päästään vuorovaikutukseen systemisessä lastensuojelussa myös haasteellisiksi koetuissa asiakassuhteissa.

H1: ”Se voi jo silloin tapaamisen aikana muuttua ja liikkua se tilanne. Että ei se sano sitä, että, jos alussa saattaa olla kipiä tilanne ja asiakas kiukkunen tai muuta, sitten ku sitä asiaa mennään eteenpäin siinä, niin se vuorovaikutus muuttuu siinä tapaamisen aikana ja voi olla, että kohta voi jo huomata, että hei, täähän menee ihan hyvin.”

Asiakassuhteessa vuorovaikutus vaihtelee tutkimustulosten mukaan tilanteittain. Työntekijän kokemus tilanteen liikkumisesta yhden tapaamisenkin aikana on todentamassa Mönkkösen ajattelua vuorovaikutuksesta (Mönkkönen 2002, 2007). Se on liikehdintää tasolta toiselle. Ei voida ajatella, että vuorovaikutus tietyn työntekijän ja asiakkaan välillä olisi aina samanlainen. Ei voida myöskään ajatella, että tietty työntekijä on kaikkien asiakkaidensa kanssa aina tietyllä vuorovaikutuksen tasolla. Huonosti alkanut asiakassuhde voi lopulta tuntua antoisalta suhteelta tai epäonnistuneen tuntuinen tapaaminen voi

muuttua ennen päättymistään kokemukseen myös hetkittäisistä yhteisen ymmärryksen tunteista. (Ks. Mönkkönen 2002, 108-109.)

Tilanteessa olon (Taso I) asiakaskohtauksia ei tutkimustulosten mukaan tunnistettu systeemisen lastensuojelun asiakaskohtauksissa. Tutkimuksen mukaan mahdollisuus vain tilanteessa olon tasolle jäämiseen on olemassa. Silloin kohtaukselta ei odoteta mitään, ja sillä ei uskota saavutettavan mitään. Asiakaskohtauksessa ei silloin myöskään ole toista työntekijää ja tilanteen odotetaan vain menevän ohi, ilman minkäänlaisia asian etenemistä.

H2: ”Siis tottakait, se on ihmimillistä. Se voi riippua omasta päivästä, siitä, että omat voimavarat on heikot, tai on väsynyt tai, tai ihan jostakin pienistä asioista tai sitten mä uskon, että joskus on vaan ehkä semmosia, että jotkut kemiat ei vaan passaa sen asiakkaan kanssa. Että vaan on tosi vaikee niinkö päästä sillai keskustelemaan tai käsitteistö on meillä ihan erilaista tai puhe, kielityyli ja niinkö siinä törmää.”

Edellä työntekijä pohti tilanteita, joissa kohtaus ei kiinnosta. Niissä asiakkaan olemassa olo tiedostetaan, mutta työntekijä ei asetu suhteeseen. Siihen voi vaikuttaa työntekijän senhetkiset heikot voimavarat. Muita syitä tutkimuksen mukaan voisivat olla esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän erilainen puhe tai kielityyli, jonka vuoksi kumpikaan osapuolista ei asetu tilanteeseen. Työntekijän oma persoona ja tunteet voivat aiheuttaa toisinaan suhteeseen asettumisen hankaluutta, mutta pulmiin niissä tilanteissa on kuitenkin ratkaisuja. Tutkimuksen mukaan systeemisessä lastensuojelussa työntekijät valmistautuvat huolella tapaamisiin. Haasteellisiin asiakastilanteisiin voidaan myös tehtävien jakoa suunnitella. Kollegalla voimavarat voivat olla vahvemmat. Etunsa on sillä, ettei työparin sen hetkiset vuorovaikutuksen ja kohtauksen pulmat ole samanlaiset ja pulmatilanteissa toinen tukee toistaan.

S1: ”Sitten musta on ollut hauska seurata, että kun työparini kanssa, kun ollaan tehty kahvea ja kun niistä mieluusti paljon keskustellaan, niin me huomataan, että meillä on eri asiakkaat, jotka tuntuu sellaselta, että ei jaksa.”

Sosiaalisen vaikuttamisen taso (taso II) näkyi tutkimuksessa. Työntekijät kertoivat tilanteista, joissa vuorovaikutusta on, mutta se on pääasiassa yksisuuntaista. Mönkkösen mukaan yksisuuntaisuutta on juuri sosiaalisen vaikuttamisen tasolla (ks. Mönkkönen 2007, 112). Tutkimuksessa sosiaalinen vaikuttaminen ilmeni vallasta puhumisena. Sosi-

aalityöntekijä on lopulta se, joka määrittelee tilanteet ja tekee myös esimerkiksi vastentahtoiset päätökset (Mönkkönen 2001a, 435-436, ks. Juhila 2006,96-101).

S1: ” Ja se on varmaan se valta, se on just se asia, mikä, mikä niinku niissä asiakkaissa, joka sitä negatiivista ja sitä hyökkäysasennetta niinkö aiheuttaa, koska hekin tiedostaa sen, että meillä on ja toki se on meidän työssä läsnä. Ei tietystikään aina tietyllä tavalla, mutta onhan meillä laki, joka velvoittaa, ja onhan se vallan käyttöä, että vaaditaan, että asiat selvitetään, halusit tai et.”

Työntekijän lainauksessa ilmenee yksisuuntainen vallankäyttö, joka alistaa asiakasta. Valta näkyy asiantuntijavaltana, jossa asiakkaan asiantuntijuudelle ei jää tilaa, ja kohtaaminen voi luoda asiakkaalle kuvan itsestään syrjäytyneenä tai jonkin puutteen kautta. (Mönkkönen 2001, 436; ks. Juhila 2006, 96-101.)

Tutkimuksen perusteella systeemisessä lastensuojelussa voi olla näkymätöntä vallankäyttöä eli ignorointia. Kun asiakkaan asioita puntaroidaan ennakolta viikoittaisissa tiimikokouksissa, niissä muodostuneet työntekijöille ennakkokäsityksiä, jotka vaikuttavat lastensuojelun prosessin kulkuun. Tutkimustulosten mukaan on uhkana, ettei asiakkaalla ole siten aidosti mahdollisuutta vaikuttaa näkemyksillään tilanteeseensa. (Ks. Mönkkönen 2008, 543). Toisaalta systeemisen lastensuojelun viikoittaiset tiimikokoukset on koettu foorumeiksi, joissa moraaliseksi pohdinnalle lapsen edusta ja tukimuodoista on tilaa.

Työntekijät pohtivat, voiko vuorovaikutus olla koskaan lastensuojelun työssä tasa-arvoista ja sitä, onko asiakkaalla aitoa mahdollisuutta vaikuttamiseen:

H4: ” Tuo on sinällään paha, joka on sellainen asia, jonka kanssa tässä työssä kipuilen. Jos puhutaan vuorovaikutuksesta vapaa-ajalla, niin se on enemmän tasavertaista. Mutt’ sitten, lastensuojelun työssä, onko se koskaan tasavertaista? Usein sitä lastensuojelun asiakastapaamista saattaa edeltää tällainen ammattilaisten kokoontuminen, jossa on jomelkein mietitty, että mikä tämä jutun juoni on ja miten tämä lähtee ehkä etenemään. Että onko se tämmöstä vuorovaikutusta enemmän asiakaspalvelusyistä, että onko tällä asiakkaalla aina todellista mahdollisuutta vaikuttaa siinä vuorovaikutuksessa. Että ehkä just tiivistyy niihin valtakysymyksiin, mitä mä siinä kipuilen.”

H4: ”Ja on siinä mallissa, se (systeemisen lastensuojelun tiimi) on niinku varmasti vaarana, mistä olen itse ollut huolissani, että se on liian työntekijäkeskeinen. Että, sitten kun täällä isolla porukalla niitä käydään säännöllisesti läpi, että siitä tulee jotenkin olennaisempi työväline kuin siitä, että ollaan sen perheen kanssa ja mietitään.”

Tutkimustulosten mukaan keskittyminen suhteeseen ja vuorovaikutuksen rakentamiseen ei aina onnistu. Aina työtoteeseen ei saada mukaan energisyyttä ja kiinnostusta, jolloin suhteen taso jää helposti yksipuoliseen vaikuttamiseen. Työntekijät tunnistivat työskentelyssään niitä tilanteita, että todellisuudessa asiakas ei tule kuulluksi tai asiakkaan houkuttelu vuorovaikutukseen jää tekemättä. Silloin käsitys asiakkaan tilanteesta on muodostunut vahvojen faktojen perusteella, esimerkiksi lausunnot ovat hyvin selkeät prosessin hoitamiseksi.

Mönkkönen (2007) toteaa, kuinka työntekijän määrittäessä tilanteen ja vuorovaikutuksen kulun, hän käyttää siinä valtaa, jossa toisen rooli jää vain myötäilijäksi. Vuorovaikutus jää silloin myös yksisuuntaiseksi (Mönkkönen 2007, 112). Tutkimuksen mukaan näitä tilanteita tunnistettiin, ja niin sanottuja näennäisiä tapaamisia on joukkoon mahtunut. Silloin asiakasta on kuultu tapaamisella, mutta asiakkaan ajatukset eivät ole vaikuttaneet jo syntyneeseen käsitykseen asiakkaan tilanteesta.

H4: ” Mmm. Kyllä, joskus mennään varmaan aika lähellä siitä, että kyllä mää tunnistan, että on joskus ollut se tilanne, että on melekeen niinku toiminut sitten kuitenkin kuin kone, että saan tilanteen vietyä eteenpäin, koska on niinku ollut oikeestaan tehtynä se ratkaisu. Ja siinä tilanteessakaan ei vielä tapahdu mitään, mikään ei muutu ja ei tuu mitään uutta ja sen käsitys vaan vahvistuu, niin miksi sitä lähteä veivaamaan..”

H4: ” Et se ei niinku, se on niinku tosi huono tie, että jos lähtee siihen, että nyt tää vaan niinku tehdään näin. Siis joskushan meillä on niitä tilanteita lastensuojelussa ja ne on tosi raskaita. Ja ne joskus vaan täytyy joskus mennä niin, että ne vain tyyliin niinku sanellaan, että miten nämä asiat on, jotta se lapsi sit niinku ja näin. Mut niinku, mutta se on kyllä niinku kaikista kivisin tie sekä työntekijälle että asiakkaille.”

Tutkimuksen mukaan lastensuojelussa on niitä tilanteita, joissa asiakas haluaa päästä kohtaamistilanteesta nopeasti eroon. Työntekijöille oli muodostunut käsityksiä asiakkaan käyttäytymisen syistä; esimerkiksi asiakas saattaa kokea ahdistusta tietoisuudesta, että työntekijällä on mahdollisuus vallan käyttöön. Asiakas voi suojata tämän vuoksi itseään olemalla avautumatta, eikä halua puhua vaikeista perheasioistaan työntekijälle. Valta näkyy suhteessa, vaikka työntekijä ei sitä ole käyttänyt. Kuvattua tilannetta vahvistaa Coughin teoria, jonka mukaan asiakas tiedostaa suhteessa toisen läsnäolon; hän ennakoii toimintaa ja suhteuttaa oman toimintansa siihen, koska hän ilmeisimmin pitää omia mielipiteitään ja osallistumistaan hyödyttömänä omalta kannaltaan (ks. Cough 1986).

H4: ”Varmaan ja sitten, ehkä haluaa piilotella jotakin vaikeita perheasioita, joka sinällään on hyvin ymmärrettävää.”

H5: ”Mahdollisesti, jos asiakas kokee, että työntekijä on todella perehtynyt hänen elämäntilanteeseensa. No, jos ajatellaan vaikka eri kulttuureja, jos on eri kulttuurista tullut, niin voi olla vaikka väkivallan suhteen hyvin erilaiset näkemykset. Niin ihan samanlailla, vaikka kahden suomalaisen kesken, työntekijän ja asiakkaan välillä voi olla erilaiset näkemykset, mikä voi olla lapselle haitalliseksi. Et jos siinä ei jotenki päästä siihen ymmärrykseen, niin se herkästi jää hyvin pinnalliseksi, niin voi tulla näitä, et ei niin tottakaan puhuta, vaan sanotaan se, mitä työntekijä haluaa kuulla, että päästään mahdollisimman pian pois siitä tilanteesta äkkiä pois. Ja onhan se totta, että lastensuojelulla ei mikään hirveen hyvän julkisuuskuva ole. Että, ku siihen, ku siihen tilanteeseen varsinkin uuden asiakkaan kanssa jos asettuu, niin pitää päästä senkin yli. Että asiakkaalla on mahdollisesti se kuva, että lastensuojelussa ei mahdollisesti tehdä aina hyviä päätöksiä.”

Ensimmäisestä aineistolainauksesta voi tulkita asiakkaalla olevan pelkoa ja uhkaa työntekijäsuhteessa läsnä olevan vallan vuoksi. Lainauksista välittyi asiakkaan kokemus työntekijäsuhteesta itsestään alisteisena ja vailla tasavertaista oikeutta saada näkemyksiään esille. Hän myös muuttaa puhetta omista ajatuksistaan sellaiseksi, jota ajattelee työntekijän haluavan kuulla.

Tutkimuksesta ilmeni, että tilanteet, joissa asiakas ei todellisuudessa tule kuulluksi, voivat johtua siitä, että työntekijä säätelee sen hetkistä omaa jaksamistaan. Työntekijöiden mukaan heikko kuuleminen on pidemmän päälle huono ratkaisu ja aiheuttaa prosessissa jatkossa lisätyötä. Tutkimustuloksissa oli myös poikkeava mielipide, jossa työntekijän ennakkokäsityksen mukainen asiakastilanteen hoitaminen ilman asiakkaan mielipiteisiin syventymistä nähtiin jopa helpompana vaihtoehtona työntekijän kannalta, mutta asiakkaan kannalta alistavana ja suhdetta heikentävänä mallina.

H5: ”No mä aattelin, että helpommallahan kyllä pääsee, jos sillä (ennakkokäsityksen mukaan) menee. Että no, mä tiedän tään, mulla on koulutus, että mulla on tutkintotodistus siitä.”

Näkemyksen taustalla oli ajatukset välittömästä kiireestä ja mahdollisuudesta selvittää henkilökohtaisesti työpäivästä. Poikkeavan mielipiteenkin taustalla oli näkemys, että asiakkaan kannalta toiminta ei ole suotavaa. Työntekijät eivät yleisesti ajattele asiantuntijanvallan olevan helpompi tie, vaan asiantuntijavalta koettiin vuorovaikutusta vaikeuttavana ja lastensuojeluprosessissa hankaluuksia lisäävänä tekijänä.

H4: "Must taas tuntuu, että jos menis tälleen, et ei kuulis, että se olis kaikkein vaikein tie. Mun mielestä se taas on lottovoitto, että jos saadaan asiakkaan kanssa yhdessä sovituksi joku asia."

Vaikka työntekijällä on konkreettisesti päätöksellinen valta, voi lastensuojelun asiakas olla asiakassuhteessa myös vallan käyttäjä. Tutkimuksen mukaan asiakkaan käyttämä valta ei ole yleistä systeemisen lastensuojelun vuorovaikutuksessa, mutta sitäkin esiin-tyy. Siihen voi vaikuttaa tutkimustulosten mukaan asiakkaan heikentynyt kyky reflek-tointiin, esimerkiksi asiakkaan päihteiden käytön, heikkolahjaisuuden tai mielenterveys-ongelmien seurauksena. Asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen koetaan työntekijöi-den taholla myös jonkinlaisena vallan käyttönä. Silloin asiakas ei kuuntele vuorovaiku-tuksessa vaan pyrkii saamaan tahtonsa läpi. Asiakas voi käyttää valtaa esimerkiksi ta-paamisissa keskeyttämällä työntekijän puheenvuorot jatkuvasti tai kommentoimalla työntekijän mielipiteitä niin, että työntekijä joutuu jopa alisteiseen asemaan, eikä pääse tuomaan esille sitä osaamistaan, mitä hänellä olisi tarjota lapsen tai perheen tukemisek-si. (Ks. Nuolijärvi 1992, 130.)

Sosiaalisen vaikuttamisen tasolla voi asiantuntijakeskeisyyden ohella olla asiakaskeskei-nen orientaatio. Silloin lähtökohta on asiakkaan kunnioittamisessa ja hänen tarpeidensa huomioimisessa. Asiakaskeskeisyys on askel dialogisuuden suuntaan, mutta se ei kuiten-kaan takaa vielä dialogisuutta. (Mönkkönen 2001a, 438.)

Tutkimustulosten mukaan systeemisen lastensuojelun työssä asiakasta kunnioitetaan, hänen kuulemistaan pidetään tärkeänä ja työntekijät pyrkivät auttamaan lasta ja perhet-tä itse löytämään vahvuuksiaan ja muutostarpeitaan. Asiakaskeskeisyyttä liiallisena ja asiantuntijuuden ohittavana ei tunnistettu tutkimuksessa.

Työntekijät sen sijaan pohtivat, voiko perheterapeutin ote korostua systeemisen las-tensuojelun työskentelyssä niin paljon, että sosiaalityön rooli samalla heikkenee. Se voisi tarkoittaa lastensuojelun työntekijöiden liukumista terapeutin rooliin, johon heitä ei ole koulutettu. Työntekijät pohtivat edelleen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien ammatin kautta tulevaa vastuuta ja velvoitetta. Ammatillisuutta on se, että sosiaalityöntekijät ja ohjaajat luottavat omaan osaamiseensa sosiaalityössä ja painottavat sosiaalityön ideaa näkemyksissään asiakastilanteiden arvioinneissa, jonka jälkeen ratkaisuja pohditaan dia-logisesti yhdessä. Työntekijät korostivat dialogisuutta koko verkoston kesken ja korosti-

vat työnohjauksen merkitystä myös lastensuojelun ja terapiapalveluiden roolien selvittämisessä myös systeemisessä lastensuojelussa.

H4: ”Mmm, Kyllä mä jotain tuota kritiikkiä, mitä oon lukenut niin on se tiettyllä tapaa. Kun siinä niin korostetaan sitä perheterapeutista otetta, ettei sitten käy niin, että sosiaalityöntekijä lähtee vähän niinku väärälle alueelle enemmän tämmöiseen terapeutin rooliin, mihiin taas ei ole koulutusta.”

Mönkkösen mukaan (2001a, 438) asiakkaan tarpeesta lähtevä sosiaalityö on mahdollista vain tiettyyn rajaan saakka. Liiallinen kunnioitus ja vain asiakkaan näkemys lähtökohtana ei synnytä uutta ymmärrystä eikä vuorovaikutus ole dialogista. Jos asiakas on ainoastaan mielipiteiden ja näkemysten tuoja, eikä reflektoi niitä suhteessa työntekijän näkemyksiin, dialogisuus jää saavuttamatta. Aito asiakaskeisyys pohjautuu kuitenkin dialogisuuden periaatteisiin ja ammatillisuutta on se, että työntekijä tuo oman osaamisensa dialogiin. Mönkkösen mukaan asiakassuhde voi tarvita rakentuakseen asiakaskeisyyden vaiheen, mutta työntekijän ei sovi unohtaa aktiivista otettaan yhteisen kielen rakentamisessa, jotta voisi vaikuttaa asiakkaan asioiden edistämiseen. Asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemus on kuitenkin tärkeä kaikissa tilanteissa. (Ks. Mönkkönen 2007, 84).

Pelisuhte (Taso III) ilmeni tutkimuksessa asiakkaan kilpailuna, mutta työntekijän kilpailua puolestaan oli haasteellinen osoittaa. On kuitenkin mahdollista, että sitäkin on, sillä pelaaminen vuorovaikutussuhteessa voi olla myös tiedostamatonta käyttäytymistä ja välttämättä työntekijät eivät tunnista sitä omana käytöksensä. Mönkkösen mukaan pelisuhteen myöntäminen saattaisi olla kyseenalaista sosiaalityön ammattietiikan valossa. (Mönkkönen 2001a, 439).

Pelisuhteen vuorovaikutus, jossa yhteistyö ei vielä onnistu, ilmeni puheessa muun muassa työntekijän pettymisenä. Asiakassuhde ei ollut sellainen, jota työntekijä oli odottanut. Systeemisen lastensuojelun työssä lapsen ja perheen kanssa tavataan useammin kuin perinteisessä lastensuojelussa. Tapaamisten jatkuessa yhteinen intressi asiakassuhteen jatkuessa myös yleensä löytyy, esimerkiksi muutostarve lapsen tilanteen parantamiseksi. Järjestettävästä tuesta kuitenkin osapuolilla saattaa olla vielä erilaisia käsityksiä (ks. Mönkkönen 2001a, 440). Tutkimuksen mukaan asiakkaat eivät aina toimi, niin kuin on yhdessä sovittu. Pelisuhte näkyi tutkimuksessa muun muassa hankalana luottamuksen rakentumisena. Työntekijät kokivat, että asiakas ”pompottaa” tai pelaa suhteessa

työntekijän kustannuksella, jotta saisi omat tavoitteensa toteutumaan ja/ tai saisi lisää aikaa toimenpiteen ratkaisuun.

H5:”Ja kait se yleensä niinkö kulttuurinen oletus vuorovaikutuksesta on oletus, että molemmat suurin piirtein puhuu totta. Mut sitte jossain vuorovaikutustilanteissa muutamien kertojen kokemuksella, kun on samaa asiakkasta tavannut, niin huomaa että tähän puhuu joka kerta ihan eri asioita. Että tavallaan jos molemmat ei mee niiden samojen vuorovaikutussääntöjen mukaan, niin siinä tulee herkästi semmonen vallan epätasapaino.”

H5:” Joo, mä aattelin, että siinä ei ehkä niinkään ole kyse siitä, että onko se nyt - joskus saattaa tietysti olla tietoista peliä , mutta ehkä se on yritys selvityä siinä tilanteessa. Että sosiaalityöntekijällä on se asiantuntijavalta ja sitä kautta julkista valtaa, ehkä asiakkaalla saa olla se, että hänelläkin pitää olla jotain.”

Tutkimuksessa pelisuhte kuvattiin epäaitona vuorovaikutuksena tai keinotteluna tiettyyn tavoitteeseen pääsemiseksi. Työntekijöillä oli kokemuksia asiakkaan valehtelusta, mutta merkillepantavaa oli se, että työntekijät puhuivat siitä huolimatta asiakkaistaan empaattisesti. Työntekijät tuntuivat ymmärtävän asiakkaan kokemuksen siitä, kuinka vaikeaa on olla rehellinen ja sen vuoksi suojaavat itseään valehtelemisellä. Valehteleminen tunnistettiin selviytymisstrategiana vaikeasta tilanteesta. Pelaamisena näkyi tutkimuksessa myös ne vuorovaikutustilanteet, joissa asiakkaat eivät tunnusta lapsen asiassa aihetta huoleen, joka kuitenkin työntekijöille näyttäytyy. (ks. Mönkkönen 2001a, 439). Eräs työntekijöistä kertoi:

H1:” Asiakas tulee sillä asenteella, ettei meillä ole tässä, meillä on kaikki hyvin ja ei teidän tarvi puuttuakaan meidän asioihin.”

Tilanne on haasteellinen molemmille osapuolille, sillä työntekijän ja asiakkaan tavoitteet eivät ole yhtenevät, eikä asiakas ymmärrä, tai hän ei ehkä halua tunnustaa perheessä olevia pulmia. (Ks. Mönkkönen 2001a, 440.)

Tutkimuksen mukaan yhteistyön esteenä ja suhteen jäämiseen pelisuhteen tasolle voi olla syynä asiakkaan kokemus, että työntekijä ei huomioi hänen mielipiteitään. Näissä tilanteissa asiakas voi pelata, olla epärehellinen ja puhua siten, kuin kuvittelee häneltä odotettavan. Pelisuhteessa näyttää usein olevan huolenpitosuhde työntekijän ja asiakkaan välillä, jolloin asiakkaalla on riippuvuus työntekijään. Asiakas voi olla riippuvainen työntekijän päätöksistä saada huolenpitoa. Valta on kontrollia, se voi olla myös manipu-

loivaa valtaa, ja asiakkaalle se voi olla uhka toimijuuden riistosta, kun työntekijällä on mahdollisuus myös vastentahtoisiin päätöksiin. (Juhila 2006, 173; Aikio 2017, 85). Vallan muoto voi vaihtua myös neuvottelevasta vallasta yksipuoliseen asiakasta pakottavaan vallankäyttöön, jota asiakas tutkimuksen mukaan pitää uhkana. (Aikio 2017.)

Pelin tasolla voi tapahtua kehitystä suhteessa nopeastikin ja yhteistyöhön päästä nopeastikin. Kohtaamistilanteissa luottamus koetellaan; se on kontrollia, jossa vallan muoto voi vaihtua. Systeeminen lastensuojelumalli antaa mahdollisuuden keskittyä kokonaisvaltaisemmin lapsen tilanteeseen, joka tutkimustulosten mukaan vaikuttaa asiakkaaseen siten, että hän kiinnostuukin yhteistyöstä.

S1:” Mutta nyt tulikin mieleen vaan se, esimerkiksi se Lapset puheeksi -keskustelu, niin se on aivan äärettömän hyvä, jos aloittaa ensimmäisen tapaamisen sillä. Sehän se rikkoo heti, että aah, te ootta kiinnostuneet tämmösistä asioista, eikä vaan siitä, että minä päässään huitasin tuota emäntää.”

Pelitalanteeseen liittyviä elementtejä tutkimuksessa olivat puhe epäluottamuksesta, pettymyksestä, tiedostamattomuudesta, vallan epätasapainosta, selviytymisestä tilanteesta, keinottelusta tai oman edun tavoittelusta, epäaitoudesta tai oman edun tavoittelusta. Pelitalannetta ylläpitää tutkimuksen kuitenkin selkeästi vain asiakas.

Yhteistyön tasolle (taso IV) päästään useinmiten systeemisessä lastensuojelussa asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa tasoa kuvasi hyvän keskusteluyhteyden syntyminen ja asioista sopimisen onnistuminen. Täydellistä luottamusta osapuolilla ei läheskään aina tutkimuksen mukaan ole toisiinsa. Systeemisen lastensuojelun toimintamallissa tiimityöskentely ja yhteistyö ovat keskeisellä sijalla, joita Mönkkönen pitää yhteistyön tasolla tyypillisinä kuvauksina. Yhteistyön tasolla vuorovaikutus on vastavuoroista, jonka onnistumiseksi tarvitaan vastavuoroista keskustelua, myös asiakkaan avautumista tilanteestaan ja hänen jonkin asteista luottamustaan. (Ks Mönkkönen 2001a, 440-441.)

Parhain lähtökohta yhteistyölle näyttää tutkimustulosten mukaan olevan silloin, kun huoli lapsen asiassa on yhteinen. Mönkkösen mukaan yhteistyön tasolla osapuolilla on yhteinen päämäärä, työntekijä auttaa asiakasta selviytymään tilanteesta. Yhteistyön toteutumiseksi tarvitaan työnjakoa ja yhteistä ymmärrystä siitä, miten asiassa edetään. (Mönkkönen 2001a, 440-441.) Vahva molemminpuolinen sitoutuminen ei ole vielä vält-

tämättä mukana yhteistoiminnan tasolla (Taso V). Yhteistyön tasolla tehdään työnjakoa ja sopimuksia (Mönkkönen 2007, 118).

H1:” Joo kyllä ihan ehottomasti, määkin sitä mieltä, että suurin osa meidän niinku caseista ja tapauksista on varmasti semmosia, mitä jollakin tavalla yhteistyössä hoidetaan. Se vuorovaikutus on, ja ne huolet on jollakin tavalla ainakin yhteisiä. Mutta kyllä niitäkin aina on, joissa joutuu vääntämään ja jotenkin ehkä (rykäisy) No, voihan se joskus olla se lapsi ja nuorikin, jonka kanssa se vuorovaikutus on vaikeeta. Mutta että, että että useimmiten kuitenkin ne on vanhemmat.”

H2:” Silloin se varmaan onnistuu parhaiten, kun se huoli on yhteinen. Ja yhdessä niinkö asiakaskin kokee, että hän haluaa ja tarvitsee meitä. Ja silloin..., mutta, jos asiakas ei koe, että hänellä on mitään huolta tai ongelmaa,... ja niin, niin sitten, silloin on aina vähän syyttävää lähtä sanomaan, et hei kyllä sulla niitä on.”

Tutkimuksen mukaan yhteistyöhön pääsemisen edellytyksenä on, että asiakas luottaa työskentelyyn. Tutkimustulosten mukaan asiakkaan luottamus kasvaa, kun työntekijät puhuvat avoimesti prosessin eri vaiheista. Luottamus yhteistyön tasolla ei ole vielä kuitenkaan luottamusta yhteistoiminnallisessa mielessä, ja sen vuoksi sopimuksia joudutaan tekemään, ja työntekijä joutuu suhteessa myös kontrolloimaan tilanteen etenemistä (Mönkkönen 2001a, 440). Eräs työntekijä kuvasi luottamuksen kasvattamista sillä, että hän kertoo, mitä tehdään ja miksi tehdään. Näin asiakas kokee, ettei mitään tehdä prosessissa häneltä salassa, vaan hän tietää ja toisaalta hänellä on mahdollisuus vaikuttaa prosessin kulkuun. Asiakas oppii myös luottamaan, että voi luottavaisena tulla tapaamisiin, eikä hänen tarvitse pelätä yllätyksiä. Tutkimukseen osallistunut työntekijä kuvasi seuraavasti luottamuksen rakentamista:

H2:”En tiedä, mutta ihan semmonen konkreettinen asia. En tiedä liittyykö se tähän, mutta se, että esimerkiksi minä olen ainakin pitänyt tärkeänä, että kaikesta mitä mä teen, mä aina kerron. Mä rakennan sillä sitä luottamusta, että mä aina niinkö sanon, että niinkö kysyn tai, ja vaikka oiskin oikeus pyytää jotain lausuntoa tai jotakin ilman asiakkaan suostumusta, niin mä silti kuitenkin kysyn sen. Tai, että mä näin teen ja kysyn mielipidettä, mitä ajattelet siitä, jos pyytäisin, ja näin, että, että se asia vaikka tehdään vaan näitä juttuja ja ehkä sellasiakin, mistä asiakas ei tykkää ja ainakin hän kokoajan kuitenkin kartalla siitä, mitä tapahtuu. En mä tiedä auttaako se aina tai onko se sitä.”

Työntekijöiden mukaan vastavuoroisuus vuorovaikutuksessa onnistuu paremmin silloin, jos asiakas huomaa, ettei suhteessa ole vastakkainasettelua, jolta tutkimustulosten mukaan tällä tasolla jo vältytään. Kohtaamisissa mietitään yhdessä, miten asiaa hoidetaan

jatkossa, miten mennään eteenpäin. Työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja sosiaalityö määrittyy tässä kumppanuussuhteena (Juhila 2006, 103).

Yhteistyön tasolla molempien osapuolien osallistumista myös tarvitaan, jotta päämäärään päästään (Mönkkönen 2001a, 441). Tällöin työntekijä ei voi olla suhteessa yksin määrittämässä asiakkaan tilannetta, vaan hän on tuomassa oman osaamisensa prosessin hoitamiseen ja tarvitsee uusien suunnitelmien pohjaksi tärkeänä osana asiakkaan tiedon, jolloin hän kokee olevansa osallisena asian hoitamisessa. Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhteessa huomioidaan transkulttuurisuus, jolloin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kulttuurit sekoittuvat. Silloin molempia osapuolia tarvitaan työn onnistumiseksi. Professionaalinen ammatillisuus ei näy asiakkaan tietojä ylittävänä asiantuntijuu- tena, vaan se on kykyä kuunnella myös asiakkaan asiantuntijuutta ja myös ottaa se vastaan tasa-arvoisena tietona. Toisaalta myöskään asiakkaan tiedot eivät voi ylittää työntekijöiden ammatillista tietämystä esimerkiksi vastaavanlaisista tilanteista ja niiden ratkaisemistavoista. Neuvottelu on dialogista, joissa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus tasa-arvoisesti tuoda tietonsa käyttöön ratkaistavaan asiaan. (mt. 138 -139.)

Työntekijät puhuivat paljon asiakkaan osallisuudesta. Asiakkaan osallisuutta kuvattiin tuloksissa asiakkaan huomioimisella, kuulemisella, hänelle ymmärryksen antamisella, asiakkaan asiantuntijuudella ja esimerkiksi kiinnostuneisuuden osoittamisella asiakkaalle. Näillä menetelmillä työntekijät pyrkivät yhteistyön vahvistamiseen. Juhilan mukaan (2006, 119) osallistava sosiaalityö on osallisuuden vahvistamista suhteessa asiakkaan omaan elämään, sillä sosiaalityön asiakaskohtaamisissa käsitellään yleensä asiakkaan elämään liittyviä pulmia. Hänen mukaansa asiakkaan osallisuus toteutuu sitä kautta, että sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista esiin nostama tieto.

Tutkimuksen mukaan yhteistyö asiakkaan kanssa ei kuitenkaan ole systeemissä lastensuojelussakaan itsestään selvyys, mutta sen eteen tehdään töitä useissa tapaamisissa. Siihen myös yleensä päästään asiakasprosessin edetessä. Työntekijät kuvasivat tilanteita, joissa yhteistyötä oli ollut, mutta suhteessa luottamus oli heikentynyt. Se kuvaa vuorovaikutuksen tason palaamista alemmalle tasolle, pelinsuhteen tasolle. Asiakas ei ole silloin toiminut tehtyjen sopimusten tai suunnitelmien mukaan. Yhteistyön tasolla sitoutuminen onkin vielä heikkoa ja esimerkiksi yksilölliset päämäärät edelleen yhteisöllisiä päämääriä tärkeämmät (Mönkkönen 2001a, 440). Seuraavassa lainauksessa työnte-

kijä kuvasi pettymystään ja turhautuneisuuttaan, mutta toisaalta tyytyväisyyttään, kun asiakassuhde rakentui uudelleen luottamuksen rakentumisen myötä.

H3: ”Ja aika monestikin, ja kun oikeasti siinä joutuu niin monesti pettymään siinä, että kun on luottanut asiakkaaseen, ... työntekijä siis, ja sitten asiat ei ole menneet ollenkaan niinku on sovittu ja aateltu. Et täytyy saada siinä se takaisin puolin ja toisin. Sehän vie hirveästi aikaa ja pitää olla niinkö paljon niitä hyviä onnistumisen kokemuksia, että voi taas luottaa uudelleen.”

Yhteistyö jää tahdonvastaisten toimien tilanteissa tutkimuksen mukaan helposti saavuttamatta. Tahdon vastaiset toimet kuuluvat kuitenkin aina lastensuojelun tehtäviin. Huomioitavaa on jälleen se, että asiakassuhde kuitenkin elää ja vuorovaikutuksen taso voi muuttua myöhemmin lapsen sijoituksen aikana. Työntekijöillä oli kokemuksia niistäkin vastentahtoisten huostaanottojen asiakassuhteista, joissa lopulta myöhemmin oli päästy yhteistyöhön ja hyvään suhteeseen. Tutkimuksen mukaan yhteistyö voi myös olla toisinaan hankalaa, eikä se muutu, vaikka asian eteen tehtäisiin paljon työtä:

H3: ”Vaikka on vuosia tehty työtä, niin se ei ole siitä muuttunut. Varmasti kuitenkin sekin vanhempi on nähnyt sen että siitä on ollut apua ja että he ei olis voineet pärjätä kotona mitenkään. Siitä huolimatta vaan se yhteistyö ei ole sujunut.”

Mönkkösen (2007) mukaan vuorovaikutuksessa ovat merkittäviä ne tilanteet, kun työntekijä uskaltaa tuoda tietämättömyytensä suhteessa esille. Systemisen lastensuojeluyksikön työntekijät näyttävät olevan tutkimustulosten mukaan kykeneviä tuomaan esille myös tietämättömyyden tilan asiakaskohtaamisissaan. Tietämättömyys vie vuorovaikutussuhdetta lähemmäksi yhteistoiminnan tasoa ja myös lähemmäksi dialogisuutta.

H5: ” Ja nuo onkin hirveen tärkeitä, että siinä tulee, et se jotenkin tulee ja sanoitetaan, että työntekijäkään ei tiedä, ja että meidän pitäis yhdessä miettiä. Ettei tule käsitys, että minä työntekijänä nyt harkitsen, että miten tässä tulemme menettelemään.”

Tutkimustuloksiin vaikuttaa systemisen lastensuojelun toimintamallin aloittaminen organisaatiossa. Työntekijöiden mielestä toimintamallin käyttöönotto on antanut mahdollisuuksia parempaan yhteistyöhön; siihen kuuluvat muun muassa viikoittaiset tiimipalaverit (Ks Fagerström 2016b, 17).

H4: ”Sillä tavalla, että ihan konkreettisesti, että sosiaalityöntekijä on enempi sen asiakkaan kanssa tekemisissä, jollonka tulee se luottamus, sit siinä tulee paljon enemmän tietoa sitten mmm se että se asiantuntija tulee enemmän pois siitä poterostaan ja menee

sinne kotiin ja on enemmän niissä tilanteissa läsnä ja se on jotenkin enemmän lähempänä totuutta se työntekeminen, niin silloin voidaan esimerkiksi puuttua hyvin nopeasti joihinkin ongelmiin”

Systeemisen lastensuojeluyksikön työntekijöiden puheista välittyi tahto ja kykyä luoda hyvät puitteet kohtaamisiin ja suhteen rakentamiseen, mikä mahdollistaa myös vuorovaikutuksessa yhteistyön tason.

Yhteistoiminnan tasolle (V taso), eli korkeimmalle sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolle pyritään pääsääntöisesti systeemisen lastensuojelun työssä. Yhteistoiminnan taso ei kuitenkaan juuri näy tulosten mukaan asiakassuhteissa. Tulosten mukaan yhteistoimintaa on se, että asiakas ja työntekijä toimivat molemmat aidosti samojen asioiden saavuttamiseksi. Yhteistoiminnan taso näkyi tutkimuksessa muun muassa työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisenä näkemyksenä huolesta lapsen kasvuoloissa ja myös tahtona löytää yhdessä ratkaisu asiaan.

Mönkkösen mukaan yhteistoiminnan tasoa kuvaa molemminpuolinen vastaaminen, yhteinen päämäärä ja jaettu tehtävä (Mönkkönen 2001a, 442). Muutos yhteistyön tasosta (Taso IV) yhteistoiminnan tasoon (Taso V) näkyy lähinnä siinä, että luottamus on jo niin vahvaa, että sopimukset menettävät merkityksensä ja asiat ja suunnitelmat toteutuvat ilman niitäkin, eikä työntekijän tarvitse enää kontrolloida asiakastaan (Mönkkönen 2001a, 441). Työntekijät kuvasivat puheenvuoroissaan tilanteita, joissa luottamus ilmenee esimerkiksi lastensuojelun prosessin suunnittelemisena yhteistyössä. Niissä asiakas-tilanteissa suunnitelma on molempien osapuolien mielestä asiakkaalle eduksi.

Tutkimustuloksissa luottamus asiakassuhteissa ei näy kuitenkaan vahvana ja sitoutuneisuus on epävakaata. Sopimuksettomuus tai täysi luottamus eivät tulleet selkeästi esille tutkimuksessa. Työntekijät eivät tuoneet esiin esimerkiksi vahvaan luottamukseen perustuvia asiakastapausten kuvauksia. Sitoutumistakin on, mutta se ei ole vielä vahvaa:

H2: ”Kummatkin sitoutuu siihen paremmin, silloin kun kokevat että ovat voineet ite vaikuttaa ja on luottamus siihen, että molemmat osapuolet hoitavat sitä asiaa sovittulla tavalla.”

Huomioitava on, että siinä vaiheessa, kun täydellinen luottamus ja sitoutuneisuus on saavutettu, eikä työntekijän tarvitse enää kontrolloida asiakastaan, on useimmissa tapa-

uksissa asiakkuuden lopettaminen jo ajankohtaista. On mahdollista, että sen vuoksi ylimmän vuorovaikutustason kuvauksia ei tullut tutkimuksessa esille. Asiakkuuden lopetuksia ja siirtymisiä sosiaalihuollon asiakkuuteen sen sijaan tutkimuksen mukaan systemisen lastensuojelun työssä toistuvasti on. Systemisen lastensuojelun työntekijöiden asiakaskohtaamisissa päästään tutkimuksen mukaan usein vastavuoroisuuteen ja vuorovaikutussuhteessa päästään toisinaan hyvään dialogiseen suhteeseen. Useissa puheenvuoroissa lisäksi korostettiin dialogisuudelle ominaisia puitteita, kuten turvallisia kohtaamisen puitteita, kiireettömyyttä, aitoa kiinnostusta asiakkaan mielipiteisiin sekä asiakkaan myötäelämistä. (Ks Seikkula & Arnkill 2009, 115-117.)

Mönkkönen pitää (2001a, 443) yhteistoiminnallisuutta dialogisen suhteen yhtenä elementtinä. Tutkimuksen mukaan dialogisuutta on myös alemmilla sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoilla, kuten sosiaalisen vaikuttamisen (Taso II), pelin (Tason III) ja yhteistyön (Taso IV) tasoilla, ja asiakassuhteissa voidaan löytää dialogisia hetkiä, joilla voi olla merkityksensä positiivisen muutoksen käynnistymiselle (Ks. Mönkkönen 2001a, 445).

Työntekijöiden mukaan dialogisuuteen kannattaa aina pyrkiä. Asettautuminen asiakkaan kanssa aidosti kohtaamiseen, asiakkaan kuulemisen ja tiedon rakentamisen perustaksi näyttää olevan systemisen lastensuojelun työntekijöille luontevaa ja nykyisessä toimintamallissa siihen myös pyritään. Mönkkösen mukaan yhteistoiminnallinen suhde ei ole malli, jota voitaisiin opettaa tai joka otettaisiin käyttöön tietyissä tilanteissa. Eri tilanteet ja niissä erilaiset osapuolten roolit puolestaan vaikuttavat minkä tahansa suhteen tasolla positioon, missä puitteissa asiakas ja työntekijä ovat vuorovaikutuksessaan. (Mönkkönen 2001a, 443.) Pääasiassa yhteistoiminnallisuus tuli tutkimuksessa esiin pyrkimyksenä siihen.

Systemisen lastensuojeluyksikön työntekijöillä on taitoja edistää keskustelua dialogisesti. Yhteistoiminnallisuuteen pyrkiminen näkyy dialogisuuteen pyrkimisellä tutkimustuloksissa; työntekijät kertoivat olevansa kiinnostuneita asiakkaan ajatuksista ja he myös pyrkivät asettumaan asiakkaan asemaan ymmärtääkseen kokonaisvaltaisesti hänen tilannettaan. Työntekijät tekevät dialogisesti lisäkysymyksiä asiakkaalle, jotta asiakkaan näkökulma saataisiin esille. Siten työntekijä ohjaa keskustelua laajenemaan, jotta yhteistä uutta ymmärrystä rakentuisi.

H4: ”No, käyttää niinku semmosia apukeinoja, siinä vuorovaikutuksessa. Että on niinku, vaikka sieltä tulis paljonkin tarinaa ja kaikenlaista, mikä ei välttämättä edes liity siihen, että kuitenkin sanoo, että hei, kerro lisää, että, ahaa. Että suhtautuu siihen niinku, koittaa saada sen asiakkaan kertomaan lisää siitä omasta tilanteestaan. Ja ohjata sitä vuorovaikutusta, ei vuorovaikutusta, vaan asiakkaan puhetta, jos vaikka on tommonen tilanne, että, sieltä tulee paljon semmosta, mitä ei ehkä tarvitskaan tulla, että ehkä jotenkin fokusoida sitä.”

H5: ”Se, että pysähtyy siihen hänen tarinansa äärelle, eikä, ei tavallaan ohita sitä et joo, että mää ymmärrän, että sulla on rankka. Jos on ihan erilainen elämäntilanne, niin ei voi ymmärtää. Mutta, että voi ihan sanoa, että no mä kuulin et sä sanoit noin, haluat sä ker- too tosta lisää, että tai ku mä kuulin näin, niin käsitinko oikein, että tarkoittit tätä, tätä ja tätä ja, että tämmösiä, että mitä sä ite ajattelet.”

Sosiaalityössä asiakastapaamisten kulku ja lopputulos ovat aina ennakoimattomia, ja vaikka työntekijän ja asiakkaan välillä on luottamusta, asiakassuhde pitää rakentaa jokaisessa tapaamisessa erikseen (Jokinen 2016, 160). Tutkimustulosten mukaan systeemisen lastensuojelun työntekijät ovat motivoituneita työhönsä. He pitivät tärkeänä sitä, että asiakassuhteesta tulee vuorovaikutuksellinen. Asiakassuhteissa päästään tutkimuksen mukaan lähes aina yhteistyöhön. Yhteistoiminnallisuuteen pääsemisiäkin koetaan, josta asiakassuhde on mahdollista myös onnistuneesti päättää. Systeeminen lastensuojelu on siinä vaiheessa yleensä tehnyt onnistuneen työnsä ja lapsi ja perhe selviävät omien verkostojensa tuella mahdollisimman itsenäiseen elämään.

5.2 Dialogisuuden haasteet systeemisessä lastensuojelussa

Tässä alaluvussa tarkastelen systeemisen lastensuojelun työssä tutkimuksessa esille tulleita dialogisuutta heikentäviä tai sitä estäviä tekijöitä, joiden vuoksi yhteistoiminnallisuus asiakkaan kanssa vaikeutuu. Niitä olivat 1) valta ja kontrolli, 2) asiakkaiden ennakkoluulot, 3) ongelmakeskeinen työ, 4) asiakkaan henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet, 5) yhteisen kielen löytymisen haasteet, 6) työntekijän henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet 6) työpaineet ja 7) toimintatavat. Dialogisuuteen pääsemisessä on tutkimuksen perusteella samat haasteet kuin perinteisessä lastensuojelun toimintamallissakin (ks. Hyväri, 2016), mutta toimintamalli näyttää avaavan mahdollisuuksia rakentaa suhdetta paremmin.

Haasteena tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan systeemissä lastensuojelussa olivat lähtökohtaisesti tyypilliset sosiaalityön epätasa-arvoiset asemat asiakkaan ja työntekijän välillä. Tutkimustuloksissa tulevat esille *valta ja kontrolli*, joilta ei voida välttyä, sillä systeemisen lastensuojeluyksikön työntekijät työskentelevät kaikkein vaativimpien lastensuojeluasioiden kanssa. Lastensuojelun työssä suhteet ovat aina lähtökohtaisesti epäsymmetriset (ks. Arnkill & Seikkula 2009, 88; ks. Mönkkönen 2001a, 435). Kaikki tutkimuksessa mukana olleet työntekijät toivat esiin asiakassuhteen haasteina juuri vallan merkityksen.

H3: "Niin, että tuota, et meillä on loppupelissä aina sitten kuitenkin se, se viimeinen sana, ja pitää tehdä ne isotkin ja raskaat päätökset, jotka ei kenellekään mukavia ole."

H2: " Että vaikka saattaa olla niin helpossa tilanteessa, ku vaikka joku mejän, mmm... ehkä vaikka, no, joku semmonen, joka ei joudu sitte lopulta päättämään mistään asiasta, vaikka työskentelee perheen kanssa muuten, niin tottakait silloin on helpompi jotenkin olla siinä että, no mä en näistä asioista päätä mutta, on sitte asiakkaan kanssa helpompi tehdä niistä, kun ei joudu tekemään mitään negatiivisia ainakaan."

H1: "Kyllähän se (valta) nyt aika merkittävästikin vaikuttaa. Merkittävästikin vaikuttaa. Mutta se tietysti on hankala aatella, koska on niin erilaisia tilanteita. Niin ja kiireelliset sijoitukset ja semmoset, niinku tahdon vastaiset sijaishuollon päätökset varmaan, mutta sitten taas, voi niitä olla ihan jo selvityksissäkin."

Vallankäytön mahdollisuus voi hallita kohtaamisessa asiakkaan ajatuksia. Tutkimustulosten mukaan asiakas voi käyttäytyä alkuun hyökkäävästikin työntekijöitä kohtaan, vaikka työntekijä pyrki dialogisuuteen. Rostilan ja Vinnurvan (2013) mukaan *valta ja kontrolli* tuovat eriarvoisuutta suhteeseen ja heikentävät luottamuksen ja dialogisuuden syntymistä (mt., 207). Asiakas ei välttämättä luota työntekijöiden ja lähiverkoston auttamiseen, häntä voi ahdistaa jatkotoimet ja päätösten tekeminen ilman omaa vaikuttamismahdollisuuttaan (Seikkula & Arnkill 2009, 100-14). Mönkkösen mukaan luottamus on edellytys dialogiselle asiakassuhteelle. Jos suhteessa ei voi luottaa, se on uhkaava, jolloin asiakas ei uskalla tuoda omia ja mahdollisesti myös erilaisia ajatuksiaan esille, jää myös oikeutus dialogille syntymättä. (Mönkkönen 2001a, 440; 2007, 89.) Lastensuojelussa on kuitenkin muistettava se, että *valta* ja dialogisuus eivät voi olla toisensa poissulkevia, sillä *valta* voi olla myös sitä, mitä ei käytetä ja toisaalta vastuuta on myös tarkasteltava subjekti-subjekti –tasolla; tilanteessa on kysymys vastuusta toiseen ihmiseen ja

lastensuojelussa on kysymys vastuusta ensisijaisesti aikuisista riippuvaiseen lapseen (ks. Mönkkönen 2001b, 137).

Tulosten perusteella taustalla vaikuttavat monenlaiset *ennakkoluulot* lastensuojelun toimenpiteitä kohtaan, jotka myös vievät luottamusta ja heikentävät dialogisuuden mahdollisuuksia asiakassuhteissa. Asiakkaan asettuminen vuorovaikutukseen lastensuojelun työntekijöiden kanssa on tutkimuksen mukaan välillä haasteellista, mutta työntekijät toisaalta näyttävät onnistuvan kuitenkin pääsemään kohtaamisissa lopulta kontaktiin asiakkaan kanssa ja useimmiten suhteesta rakentuu jatkossa toimiva suhde.

H1: ”Ja voi olla jo ensimmäisillä tapaamisissa hankalia (vuorovaikutus kohtaamisissa). Mutta ne on varmaan taas hyvin paljon niinku juontaa nimenomaan niistä ennakkoluuloista. Ja niistä ehkä nopeammin päästään jotenkin yhteisymmärryksiin.”

H1: ”Ja jotenkin tuntuu niinku, että melkein tuntuu, että kaikista palkitsevimpiä tilanteita on ne, et kun monestihan tullaan ensimmäiseen tapaamiseen niinkö, et voi olla tosi niinku negatiiviset tunteet vaikka asiakkaalla pinnassa. Ja sit tullaan vaan vähän semmosella hyökkävällä asenteella ja ollaan niinku kyseenalaistetaan vähän kaikkea, mutta sitte etä, että silloinhan se onnistunut se vuorovaikutus jos sieltä lähetään niinku sit ihan eri, eri tunnelmissa ja päästään oikeesti keskustelemaan ja se asiakas niinku huomaa, että hän voi luottaa ja kertoa omista asioistaan.”

Dialogisuuden haasteina on tutkimuksen mukaan *työn ongelmakeskeisyys*. Tutkimuksen mukaan ongelmista puhuminen voi olla alkuun hankalaa asiakkaalle. Ongelmat vaikuttavat myös siihen, miten asiakas asemoituu vuorovaikutussuhteessa (Rostila & Vinnurva, 2013, 209). Tutkimuksen mukaan yksi suurin vaikuttava asia dialogisuuden toteutumiseen on se, millä asenteella asiakas tulee tapaamiseen. Tutkimustulosten mukaan asiakas voi kokea itsensä epäonnistuneeksi, tilanne voi hävettää tai olla pelottava tai asiakas voi kokea siinä alisteista asemaa. Lisäksi hankaluuksia dialogisuuteen pääsemiseen oli aiheuttamassa tutkimustulosten mukaan ennakkoluulot lastensuojelusta. Näissä tilanteissa asiakkaiden puhe oli ollut epärehellistä tai he piilottelivat vaikeita perheasioitaan, jonka vuoksi he eivät lähteneet mukaan vuorovaikutukseen työntekijän yrityksistä huolimatta.

H1: ”Niin, ku onhan meidän työ kuitenkin hyvin ongelmakeskeistä. (kyllä, kyllä) Eihän meillä asiakkuutta olisi, jos ei olisi niitä ongelmia, niin eihän se tietenkään voi olla näkyvästä myöskin siinä vuorovaikutuksessa.”

H3: ”Varmasti on yksi, että millä asenteella ne asiakkaat tähän tulee.”

H5: ”Ennakoasenne joskus voi olla. Sosiaalityöntekijöihin siis nyt liittyy tätä. Sossun täti ottaa lapset huostaan, jos on makaroonilaatikko väärin tehty. Tais olla vuos pari sitten il-talehtien lööpeissä.”

Ongelmapuhe, keskustelun lähteminen liikkeelle ongelmista käsin, on haaste dialogisuuteen pääsemisessä Seikkulan ja Arnkillin (2009) mukaan. Heidän mukaansa asiakasta ei silloin nähdä kokonaisvaltaisena ihmisenä ja osana omaa sosiaalista kulttuuriaan. Ongelmapuheen jatkona yleisesti on myös yritykset muuttaa asiakas. Tärkeämpää on kuitenkin kohdistaa muutos kokonaisuuteen. Jokaisen osallistujan on hyvä reflektoida ja pohtia, miten omalta osaltani voisin olla viemässä tilannetta parempaan suuntaan. (2009, 21-22.) Seikkula ja Arnkil ovat esimerkiksi opetustyöstä kouluissa puhuneet, että lapset eivät voi oppia, mikäli he pelkäävät, ja siksi heidän kanssaan on ensin jutusteltava. He pitävät sitä oppimisen lähtökohtana. (Seikkula & Arnkil 2014, 15).

Systeemisessä lastensuojeluyksikössä on asiakkaita, joilla on henkilökohtaisia haasteita, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen. Aineiston mukaan niitä ovat asiakkaiden heikentynyt reflektointikyky, heikkolahjaisuus, mielenterveysongelmat tai päihteiden väärinkäyttö. Tutkimustuloksissa tuli esille se, että perheen kotona tapaamiset systeemisessä lastensuojelussa helpottavat työskentelyä; muun muassa heikkolahjaisen voimavarat on helpompi hahmottaa arkisten asioiden äärellä.

H5: ”Että sen mitä mä mietin, nämä heikkolahjaiset, joilla voi olla monia kykyjä, voi olla monenlaista osaamista, mutta nimenomaan se puhe ei ole se heidän juttu. Että nykyään pyörittään niin paljon sen puheen ympärillä ja me ollaan puhetyössä, että miten löytää juuri näille.”

H1: ”Ja toki voi miettiä sitäkin, että asiakkaissa on tosi paljon niinkö tuolloisia ulkoisia haasteita sille dialogisuuden toteutumiselle. Voi olla päihteet, tai sitten mielenterveysongelmat ja silloinhan tulee sellaisia tekijöitä, ettei voi kyllä milläänlailla enää vaikuttaa itse.”

S1: ”Ja silloin tuleekin just toi systeemisen mallin etu, että ku mennään sinne perheeseen ja vaikka tehdään yhdessä asioita, sieltä voi löytyä sellaisia voimavarat tekijöitä, jotka ei site näy täällä toimistolla.”

Lisäksi haasteita dialogisuudelle voivat tuoda myös *kieleen ja puheeseen liittyvät tekijät*. Näitä voivat olla kielityyli, käsitteistö, eri kieli tai kulttuuri. Reflektoinnin heikkous ja yh-

teiseen tavoitteeseen pyrkiminen koettiin myös erityisen vaikeaksi niiden lasten asioissa, joiden vanhemmilla oli riitaisa avioero. Vanhemmilla riitatilanne oli kroonistunut, jolloin he eivät kykene asettautumaan dialogiin vaan vuorovaikutus on hallitsematonta ja tähtää vain oman edun tavoittelemiseen.

H1: ”Niin. Päähtymys. Tulee tuosta mieleen, vaikka jossa päivystystehtävissä”

H3: ”Ja sitten se. No ja se asiakkaan ymmärryksen taso, tai niinkö, että paljonhan meidän asiakkaissa on semmosia, että tuota se ne on, en tiiä onko liikaa sanottu, no on heikkolajaisiakin, mutta on että monen tasoisia. Sekin vielä.”

H1: ”Ja se, että että on vaan tosi vaikee niinkö vaikee jotenki päästä sillai niinkö keskustelemaan tai käsitteistö on meillä ihan erilaista tai puhe, kielityyli ja niinkö siinä törmää.”

Tutkimustulosten mukaan dialogisuuden haasteet voivat periaatteessa olla myös *työntekijästä lähteviä*. Näitä voi esiintyä esimerkiksi silloin, kun työntekijällä on heikot voimavarat esimerkiksi henkilökohtaisen elämän hankaluuksien vuoksi. Lisäksi tutkimuksessa tuli esille mahdollisuutena, että työntekijän reflektointi olisi heikkoa; reflektointi ei jatku koko asiakasprosessin ajan. Reflektiota tulisi käydä kaiken aikaa ja niin, että tilanteen eläminen ja uusi tieto pääsevät siihen mukaan.

Mönkkönen (2002) on kuvannut tilannetta, jossa vuorovaikutus voi muuttua rutiiniksi, josta puuttuu luovuus ja herkkyys toisen näkemyksille. Silloin vastavuoroisuutta, eikä näin ollen myös dialogisuutta pääse syntyään (mt. 2002, 56 -59). Dialogisuutta saattaa näin heikentää työntekijän ennakkokäsitykset asiasta, myös mahdolliset uudet huolet asiakkaan elämästä. Työntekijällä voi olla rakentuneena näkemys asiakkaan tilanteesta, ja hänelle tulee kiusaus ohittaa asiakkaan näkemys. Asiakkaan aitoon kuulemiseen ei jää aikaa ja taustalla voi olla jopa pelko siitä, että uudet mielipiteet vaikeuttavat prosessin hoitamista. Dialogisuus, jossa kutsutaan uusia ääniä mukaan jää näin toteutumatta ja tekijällä voi tulla halu ohjata keskustelua helpompaan suuntaan. (Arnkil & Seikkula 2014, 26-31, 75, 190-191.)

Myös *työolosuhteet* vaikuttivat tutkimuksen mukaan dialogisuuteen pääsemiseen. Dialogisuuden esteenä systeemisen lastensuojelun yksikössä näkyy aika ajoitin kiire. Kiire on systeemisen toimintamallin käyttöön ottamisen jälkeen vähentynyt asiakasmäärien pienentyessä, mutta ajoittain kiire vaikuttaa työntekijän kohtaamisiin keskittymiseen ja siten hyvän vuorovaikutuksen syntymiseen. Kiire ei kuitenkaan ole systeemisessä lasten-

suojeluyksikössä enää vallitsevaa, mutta voi yllättää silloin, kun päivystyksellinen asia tulee hoidettavaksi ja muuttaa aiemmin suunnitellun päiväohjelman. Lastensuojelussa yllättäviä tilanteita tulee, eikä kriiseiltä ei voida välttyä työntekijöiden mukaan jatkossakaan.

H2: ”Että, jos on aina, että aina silloin, kun harvoin nähdään, -no, ei nyt harvoin-, mutta kuitenkin, että on vaan pakko puhua niistä hirvittävän vaikeista ja ikävistä asioista, että olisi vaikka ihan vaan aikaa tutustella, eikä aina olisi, että nyt meidän täytyy nämä vaikeat asiat asiakassuunnitelmassa sopia.”

H3: ”Ja vaikka kuin ois hyvät systeemit ja rakenteet ja systeemiset, niin niitä tilanteita tulee. Että joku tilanne vaan niinku nousee, että sitä on vaan pakko hoitaa monta päivää peräkkäin, että saa sen johonkin kuntoon.”

H2: ” Ja kyllähän se kiire tavata ja justiin tutustella sen kanssa, että mikä tää juttu, mutta ei ehkä meillä ole niin vallitseva tällä hetkellä. Mutta joskus.”

H1: ” Nyt vaikka tää mikä itellä kokoajan on mielessä, ja tää ei ole mikään asiakkuus. Eilen tullut ihan uus, mutta mikä on heti selvitettävä ja pistettävä varmaan uusiksi kalenteri loppupäivälle. Mutta sehän on tämän työn luonne.”

Erilaiset *toimintatavat* voivat olla myös dialogisuuden esteitä. Esimerkiksi työntekijöiden liian nopeat määrittelyt asiakkaasta eivät anna tilaa asiakkaan näkemyksille. Asiakas ei työntekijän määrittelyn jälkeen näe omille näkemyksilleen enää merkitystä. Siten dialogisuus jää myös syntymättä, suhteessa ei synny yhteistä tiedon rakentumista ja asiakas tulee ohitetuksi (Mönkkönen 2007; 38, Seikkula & Arnkill 2014, 29-31). Tutkimustulosten perusteella viikoittaisissa tiimipalaverissa kuitenkin käydään runsaasti keskustelua asiakkaiden tilanteista. Se tuo työntekijöilleen varmuutta prosessin hoitamiseen ja päätösten tekemiseen. Työntekijät tunsivat niissä piilevän myös omat haasteensa dialogisuuteen pääsemiseksi. Ne voivat lisätä asiakkaan ja työntekijän välistä epätasa-arvoista asetelmaa ja tuoda siten esteitä dialogiselle kohtaamiselle. Systemisessä lastensuojelussa tieto perheestä rakentuu jokaisen tiimiin kuuluvan yksikön jäsenen välittämän tiedon kautta tiimipalaverissa. (Petrelius 2017, 9-10.) Asiakas ei yleensä ole paikalla tiimipalaverissa, eikä ole näin ollen tasapuolisena toimijana tuomassa omia näkemyksiään keskusteluun. Asiakaskohtaamisissa vaarantuu näin ollen asiakkaan tiedon tuleminen yhtä merkitykselliseksi dialogiin kuin työntekijän tieto. Bahtin on korostanut dialogisessa vuorovaikutuksessa täysiarvoisten äänten polyfoniaa, jossa on tietoisuuksien moneutta,

joiden reflektio synnyttää uuden, yhdessä muodostetun tiedon (ks. Bahtin 1991, 20-21, 132).

Työntekijät pohtivat tiimikäytännön mahdollisesti lisäävän epätasa-arvoa asiakkaan ja työntekijän välillä, mikäli asiakas ei ole tiimissä mukana. Valta näkyy ignoroituna, sillä asiakkaan käsitykset jäävät kuulematta, eikä asiakas ole tasa-arvoisena osallisena rakentamassa tietopohjaa jatkotyöskentelylle. Silloin työntekijän ja asiakkaan taitojen, tietojen ja informaation epätasapaino voi myös lisääntyä. Työntekijä on tiimipalaverissa osallistunut käsittelemään asiakkaan asiaa, ja tiimissä hän on voinut valmistautua seuraavan tapaamiseen ja asiakkaan taustoihin. (ks. Mönkkönen 2002, 54).

H5: ”Ja se, että siellä tiimissä kuuluu sit se työntekijän näkemys vaan. Että kaikki työkaverit siinä kuulee, että mitä mieltä se työntekijä, sen sijaan että ne kuulis joskus sen perheen näkemyksen.”

H4: ”Että missä tavallaan, että millä tavalla tehdään vaikka asiakassuunnitelma. Kun se pitää tehdä aidosti yhdessä sen perheen kanssa, ettei sitä ole täällä jotenkin puhuttu ja mietitty toimistolla työntekijöiden kesken, jolloin sen asiakkaan ääni ei siinä kuulu. Eli tosi tärkeä olisi, että se asiakas olisi välillä vaikka niissä tapaamisissa (viikoittaisissa tiimipalaverissa) mukana. Mutta onhan se aika hullu asetelma, että siellä on 5-10 työntekijää ja sitten perhe, että ei se tasavertainen ole. Että siinä on työntekijällä se valta kyllä aivan mieletön.”

Systeemisen lastensuojelun toimintamalliin kuuluu systeeminen ja kontekstitietoinen lähestymistapa, jossa ollaan tietoisia sosiaalityön vaikutusvallasta ja vallankäytöstä, ja se vaatii Fagerströmin mukaan läpinäkyvyyttä ja avoimuutta koko organisaatiossa. Se vaatii myös vilpittömästi avointa työskentelyä ja pohdintaa mahdollisista vaihtoehdoista asiakkaan kanssa. (Fagerström 2016, 36). Tutkimustulosten mukaan haasteita on avoimuudessa ja läpinäkyvyydessä, jotka ovat aidon dialogin esteenä. Mikäli asiakas ei ole oman asiansa käsittelyssä mukana tiimipalaverissa, dialogisuus ei toteudu, avoin keskustelu jää asiakkaalta kokematta, eikä asiakas olekaan mukana konstruoimassa muutostarpeita ja muutokseen johtavia ja sitä tukevia palveluita. (Jokinen 2016, 157.)

Tutkimusaineiston mukaan systeemisen lastensuojelutyön asiakastyössä esteet dialogisuuden tieltä näyttävät vähenevän työskentelyn kuluessa. Systeemisen lastensuojelun työssä asiakkaan kohtaamiseen valmistaudutaan huolella ja asiakkaalle halutaan välittää kokemus, että kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen on aikaa. Asiakassuhde rakentuu

tiiviiin työskentelyn jatkuessa. Hankaluudet suhteissa tutkimusaineiston mukaan näkyvät lähinnä asiakassuhteen alussa, mutta systeeminen lastensuojelumalli auttaa rakentamaan suhdetta ja työntekijä ja asiakas näyttävät saavan suhteeseen kumppanuutta ja myös dialogisia hetkiä. (Juhila 2006.)

5.3 Dialogisuutta tukevat tekijät

Dialogisuutta tarkastellessa keskeisiä asioita ovat kohtaamiset, niissä syntynyt vuorovaikutus ja asiakassuhteiden laatu. (Hyväri 2016, 24). Systeemisessä lastensuojelussa pidetään tutkimuksen mukaan tärkeänä suhteeseen pääsemistä asiakkaan kanssa. Tutkimuksen mukaan työntekijöille oli tärkeää toimia niin, että asiakkaalle välittyy kohtaamisista hyvä kokemus ja suhteeseen pääseminen ja dialogi voivat olla mahdollisia.

Tässä alaluvussa tarkastelen tekijöitä, jotka auttavat dialogisuuteen pääsemisessä. Tekijät liittyivät 1) asettumiseen kohtauksessa 2) työntekijän suhtautumiseen asiakkaaseen, 2) työntekijän toimintatapoihin 3) luottamuksen syntymiseen, 4) kuulluksi tulemisen kokemukseen 5) tasa-arvoiseen osallisuuteen 7) työmotivaatioon.

Työntekijät kokivat, että *kohtaamistilanteeseen asettumista* voidaan helpottaa muun muassa ympäristöllä. Ympäristön viihtyvyyttä oli lisätty muun muassa uusimalla lastensuojelun työskentelytilojen kalustusta; nojatuoleja oli hankittu, matto ja sohvapöytä olivat hankinnassa. Tutkimuksen mukaan kotoisalla tilalla voidaan purkaa valta-asetelmaa työntekijän ja asiakkaan välillä ja vaikuttaa dialogisuuden edellytyksiin.

H4: ” On siihen minusta varmasti paljonkin keinoja. Sellaisia ihan niin sanotusti normaaleja keinoja, mitä voi hyödyntää. Jos vaikka aattelee, että jos vaikka itselle ois kotiin tulossa vieraita, niin sitä yrittää, että ois jotenkin mukava ilmapiiri siellä kotona ja ois jotenkin siistitty koti, niin sit vois samalla toivottaa jollakin tavalla sen asiakkaan tervetulleeksi vaikka olemalla itse, vaikka, ett no heippa, että mites sulla meni matka, oliko siellä paljon lunta tiellä, ja jotaki tommosta, joka ehkä jotenkin keventää sitä tunnelmaa. Ihan tämmösiä pikkujuttuja, joita voi tehdä. ”

H4: ”Nythän on juuri tulossa kolme värikästä tuolia ja sitten semmonen...., tarkoitus hankkia semmonen sohvapöytä ja joku matto ja sit näitä tiloja hyödyntää muuallakin.”

H:”Ihana.”

H4: ”Mut kyllä toi viihtyisyys on..., että, jos aatellaan, että työntekijä istua tököttää siellä pöydän takana, niin se on vallan elementti.”

H5: ”Ehottomasti samantyyppistä ku terapiapuolella, että saman pöydän ympärillä tai jotenki semmonen, että purkaa jotenkin sitä valta-asemaa siitä.”

Systeemisessä lastensuojelussa pidetään tärkeänä, että kohtaamiseen voidaan keskittyä ilman kiirettä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan systeemiseen lastensuojelumalliin siirtymisen jälkeen kiire on vähentynyt, sillä asiakasmäärät ovat laskeneet huomattavasti. Kohtaamisille on paremmin aikaa. Kohtaamisissa halutaan auttaa asiakasta vapautumaan ja häntä halutaan voimaannuttaa antamalla mahdollisuus tuoda keskusteluun hänellä mielessä olevat asiat. (Ks. Siitonen 1999.) Seuraavassa työntekijät pohtivat dialogisuuden puitteita:

H2: ”Mä jotenkin ajattelin, että siinä pitäisi olla jotenkin rauha keskustelussa ja pitäisi olla se tila ja aikaa keskustelulle. Niitten pitäisi saada rauhassa tuottaa ja niillä pitäisi olla tilaa ja aikaa oman tilanteen sanallistamiseen. Siinä voi käyttää jotakin apuvälineitä.”

H3: ”Ja se, että tunnetaan, että on aikaa tavata. Ainahan se paremmin sujuu keskustelu, mitä paremmin toisemme tunnetaan.”

H1: ”En tiedä, just puhuttiin eilen, kun käytiin aamulla siellä (asiakkaan luona), että joskus pitää - vaikka se menee ohi aiheesta - niin tuottaa sitä jotakin omaa tarinaansa siinä, että tulee se olo, että häntä kuunnellaan ja hänestä ollaan kiinnostuneita, niin me päästää ehkä paremmin puhumaan niistä asioista. Vaikka joskushan sitä pitää rajatakin ja pitää yrittää pysyä siinä aiheessa, mikä on, mutta sitten heillä on usein voi olla tarve kertoa jotakin.”

Asiakkaaseen suhtautuminen on selkeästi dialogisuuteen vaikuttava tekijänä. Työntekijät kokivat tärkeäksi vuorovaikutuksen rakentumisessa kunnioittamista, ja ystävällisen ilmapiirin luomista. Työntekijän näkemys kuvasi kunnioittavan ja arvostavan suhteen olevan merkityksellinen suhteen rakentumisessa ja dialogisuuteen pääsemisessä:

S1: ”Mulla ainakin on tullut se, että tosiaankin, että se asiakkaan huomioiminen, se ilma- piiri, ystävällinen niinku arvostava lähestyminen ja sen asiakkaan kunnioittaminen. Et siitä huolimatta, vaikka meillä onkin tiettyjä velvoitteita, on sitä valtaakin joskus myös tahdon vastaisesti käytettävä. Mutta se jotenkin se semmonen arvostava kunnioittava asenne.”

Työntekijän ystävällisyys, myötätunto, empatia, kunnioitus ja inhimillisyys näkyivät tutkimustuloksissa dialogisuutta edistävinä tekijöinä. Tutkimustulosten mukaan työntekijät

haluavat kiinnittää huomionsa omaan olemukseensa, he pyrkivät olemaan ystävällisiä ja pääsemään lämpimään vuorovaikutukseen. Seuraavassa lainauksessa työntekijä pohti, miten itse välittää asiakkaalle mahdollisuuksia päästä lähelle ja kutsua hänet dialogiin kohtaamisessa.

H1:” Ja kyllä musta niinku ihan sekin on tullut monta kertaa, mutta että oma olemus , omat ilmeet eleet, että ootko kulmat kurtussa vai hymyiletkö,(niin) että ihan oikeesti, että hymyiletkö, että huomion kiinnittäminen siihenkin, että miltähän minä itse mahdan nyt näyttää, että olenko minä helposti lähestyttävä. Että ihan kaikki sanan valinnat, niinku mieltä tarkkaan, että ne on niinku...”

Systeemisessä lastensuojelussa suhtautuminen asiakkaaseen on *kunnioittavaa* tutkimustulosten mukaan. Systeemisessä lastensuojelussa osataan asettua asiakkaan asemaan. Työntekijät näyttivät kokevan myötätuntoa ja empatiaa asiakasta kohtaan. Kohtaamisessa pyritään tavoittamaan myös asiakkaan tunnetaso. Työntekijöiden mielestä asiakkaan turvallisen olon saamiseksi on tärkeää tavoittaa asiakkaan sen hetkinen olotila ja kokemus.

H3:” Se vaatii sitä empatiataitoo, että muistaa asettua toisen asemaan, että miltä tuntuis jos mä olisin täällä tai miten mä haluaisin tulla kohdelluksi tai kuulluksi tai muuta. Mutta vaatii sitten lisäksi ajan, tilan , sen ympäristön, ehkä niitä resursseja ja sit ehkä just vaikka työkaluja, jos ei ihan peruskeskustelu, ja et sitten...”

H4:”Ja sit, sitten kun mennään itse asiaan, joka on lastensuojelussa usein vähän ikäväänkin, niin siinäkin rauhallinen ja lämmin vuorovaikutustyyli, niin musta se auttaa tosi paljon. Siinä täytyy antaa itsensä jotenkin peliin työntekijän itsensä. Ja se on aika raskasta. Että ei voi olla vaan sillain niinko sellainen etäinen viranomainen, vaan täytyy sen vuorovaikutuksen onnistumiseksi niin, on niinku jotenkin satsattava, että on mahdollisimman inhimillinen ja yrittää ymmärtää ihan oikein sitä toista. Joka elää sitä elämää. Me ei voida olla sellasia pahoja jotka toimii, vaikka me ollaankin.”

Työntekijät pyrkivät tutkimustulosten mukaan olemaan *inhimillisiä* asiakkaitaan kohtaan ja he pyrkivät helpottamaan asiakkaan olotilaa. Tutkimuksessa näkyi työntekijän halu viestittää asiakkaalle ymmärrystä ja inhimillisyyttä asiakkaan tilannetta kohtaan.

H2:” Mulle on jossakin koulutuksessa joku kouluttaja sanonut, että se asiakas tekee sillä hetkellä aina parhaansa niillä voimavaroilla ja keinoilla, mitä hänellä on. Se on semmonen kantava, jota mä aina yritän mieltä. Joskus se on äärettömän hankalaa, enkä aina pysty sitä ajattelemaan, jos on jotakin äärimmäistä tapahtunut. Mutta hänellä ei siinä vaiheessa ole ollut ilmeisesti muita keinoja. Silloin on olleet kaikki muut keinot käytetty ja on ta-

pahtunut sellasta. Mutta se antaa jotenkin sen ehkä sellaisen inhimillisen ymmärryksen siihen, että loppujen lopuksi ihan äärimmäistä pahuutta on kuitenkin aika vähän. Että sellaista, että useimmiten ihmiset on vaan ajautuneet johonkin tiettyyn pisteeseen monien asioiden seurauksesta ja ehkä omasta kokemuksesta ja kyvyttömyydestä toimia vanhempana, ei ole ollut keinoja eikä taitoja niin. Niin, jotenkin se ehkä antaa, jotenkin perspektiiviä sitten, että voidaan yhdessä miettiä, että no, tämmöstä on tapahtunut, että nyt me voitas aloittaa.”

Inhimillisyyden osoittaminen näkyy tutkimustuloksissa myös siinä, että asiakasta ei tulkiteta vain ongelman kautta. Asiakkaiden positiiviset asiat halutaan nostaa esille pulmien rinnalle. Näin myös asiakkaan omat voimavarat ratkaisujen löytymiseksi voidaan valjastaa käyttöön. Työntekijät kuvasivat asiaa seuraavasti:

H1: ” Niin. Jotenkin se, semmonen.”

H2: ” Nyt me voitas auttaa. Voita miettiä niitä sun resursseja, ja mitä keinoja tai resursseja me voitas sulle antaa, että sulla olis enemmän keinoja.

H1: ”Se inhimillisyys, ettei lähetä niinku jotenki ,niinkö missään nimessä ja asetutamitenkää, vaan jotenki sinne samalle tasolle, ja jotenkin ettei ...ei ainakaan niinku ylhäältä alas-päin.”

Toimintatavoilla on merkitys tutkimustulosten mukaan dialogisuuden syntymiseen. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen, työskentelyn avoimuus ja läpinäkyvyys, on systeemissä lastensuojelumallissa keskeistä. Tapaamisia on myös asiakkaan kotona, jotta perheen arkielämä tulee tutuksi. Asiakkaan arkielämään tutustuminen antaa tutkimusaineiston mukaan työntekijälle paremmin käsityksen niin asiakkaan voimavaroista kuin haasteistakin. Voimavarojen esiin ottaminen voi tukea asiakasta työskentelyn jatkuessa dialogiin työntekijän kanssa, koska hän ei tule määritellyksi vain ongelman kautta.

H4: ” Niin ja kertoo, että tää on sellaista kontekstuaalista tää työ. Se ei oo sitä, että se asiakas voidaan ottaa jollain pipetillä se asiakas ja laittaa johonkin purkkiin ja siellä sitten on ja niinku sitten eliminoidaan mitä siinä ympärillä vaikuttaa.”

H2: ” Kun ensin päästään sen asian ohi, ettei sitä asiakasta ahista se ajatus, että se tulee tänne kotiin käyttämään. Mä uskon että siihen päästään monella tapaamisilla, että se muuttuu semmoseksi luontevaksi tai ehkä luontevammaksi ehkä se ei ihan täysin luontevaksi välttämättä. Mutta aluksihan se ensimmäinen kotikäynti on aina varmasti niillä asiakkailla, se että tänne tullaan käyttämään. Mutta, että jos päästäisiin siihen, että hän toimii siellä omissa ympäristössään ja (SO: niin) siellä tuottaa ja siellä niistä asioista ehkä helpompi on puhua, täällä ehkä kuitenkin vaikeampi täällä toimistossa.”

Avoimuus ja läpinäkyvyys työskentelyssä oli tutkimuksen mukaan tärkeää, jotta asiakas voi luottaa työntekijään ja hän lähtee mukaan dialogiseen vuorovaikutukseen. Tärkeänä

pidettiin sitä, että asiakas on osallisena prosessissa ja hän on perillä prosessin kulusta, eikä hänen selkänsä takana tehdä asioita. Työntekijöiden näkemys oli, että luottamusta lisää myös se, että yhdessä käyty keskustelu ja siinä syntynyt idea näkyy myös suunnitelmassa ja tuki rakentuu sen pohjalta.

H2: ”Mutta ajattelen tuosta sen, siitä avoimuudesta, että ei tehdä asiakkaan selän takana mitään. Mutta ois tärkeä puhua sen asiakkaan kanssa, että mitä mieltä sä olet tästä, että kun musta, että, mulla tulee välillä se olo, ettei meillä aina tää dialogisuus toteudu. Vaikka ei niin ei voi asiakkaalle sanoa noin, mutta ajatus siitä, että kokisitko sä sen, että oisko se huono juttu vai et pitäiskö enemmän yrittää vielä enemmän tätä meidän yhteistyötä vai kokisitko sen, että ois järkevämpää vaihtaa työntekijä.”

Tutkimustulosten mukaan kärsivällisyys työssä, malttaminen ja rauhassa asioiden eteenpäin vieminen auttavat dialogisuutta. Tuttuus asiakkaan kanssa, keskustelun eteneminen ja se rakentuminen yhdessä luovat mahdollisuuden myös vaikeiden asioiden esille ottamiseen niin, että asiakas ehtii siihen orientoitua. Siten työntekijän kysymyksille tulee dialogissa myös oikeutus. Dialogitaidot työntekijällä auttavat myös johdattamaan keskustelua niin, että asiakas itse on työntekijän kanssa myös määrittämässä tilannettaan. (Ks. Mönkkönen 2007, 89-93.)

H5: ”Se (dialogisuus) varmaan liittyy paljolti sitten taas, liittyy siihen, että se asiakaskin kokee, että se kysymys on oikeutettu, ja jos hän ja se varmaan sitte taas kiinnittyy siihen, että ollaanko samalla sivulla sen suhteen, että onko huolta vai eikö ole huolta. Että, jos asiakas kokee, että ei ole, huolta ei oikeestaan ole, että turhaan sekaannutaan hänen kokemuksen mukaan, niin ei siinä kyllä kummosta dialogisuutta synny.”

H4: ”Joskus se voi yllättää. Et, paljon niinku tavallaan tai en tiä paljon, mutta onkin sillain, että jotenkin on itsellä olevinaan sellainen tieto tai ajatus tai että mihin suuntaan sitä vie, mutta sen vuoksi joutuu joskus vähän näennäisesti tai joutuu niinku jos ajatellaan, että mitä vaikka terapeutit tekee, ne ei sano, että sun pitää tehdä näin vaan ne tekee sillain, että koittaa saada sen niinku itse hoksaaman sen.”

Tutkimuksen mukaan dialogisuuden lähtökohdaksi on tiedostettu kohtaamisissa rakentuva *luottamus* ja vastavuoroinen suhde. Työntekijöillä näytti olevan myös taitoja, joilla he saavat asiakkaan kanssa luottamuksen syntymään. Sen pohjalta oli työntekijöiden näkemyksen mukaan mahdollista rakentaa tarvittavaa uutta ymmärrystä ja tietoa lastensuojeluprosessin hoitamiseksi ja asiakasperheen tukemiseksi.

H4: "Luottamusta. Ja se taas sitten useimmiten ei yhdellä tapaamisella oo syntynyt vielä. Eli aikaa ja luottamusta ja tähän on aivan merkittävä asia, minkä takia sitten tämä uusi systeeminen lastensuojelu toimii. Koska siinä on sitä aikaa."

Työntekijät kuvasivat dialogisuuden edellytyksiksi asiakkaan kokemusta *kuulluksi tulemisesta*, joka merkitsee työntekijälle läsnäoloa, kuuntelemista, kuulemisensa reflektointia ja siihen vastaamista. Dialogisuudessa tärkeää on vastavuoroisuus, jolloin asiakas voi kokea, että hänen ajatuksensa ja mielipiteensä ovat merkityksellisiä. Kuulemisesta ja dialogisuuteen pyrkimystä kuvattiin tutkimusaineistossa lisäkysymyksiä tekemisenä asiakkaalle, tai kannustamalla jatkamaan aiheita. Tällä työntekijät haluavat osoittaa myös kiinnostuksensa asiakkaan mielipiteeseen. Työntekijät pohtivat alla olevassa keskustelussa dialogisuutta seuraavasti:

H2: "Ainakin sitä, että sä kuulet, mitä se toinenkin sanoo, eikä mitä sinä mietit."

H1: "Niin vastavuoroista."

H3: "Niin."

H: "Sanoitko, että kehittyvää keskustelua?"

S1: Joo.

H2: "Se liittyy siihen, että oppii tuntemaan ja sitten alkaa yhdessä kasvamaan se keskustelu, joskus huonoonkin suuntaan. Mutta, ei se. Mä aattelen sen aina niin, että on se vuorovaikutus aina välttämättä, että on se vuorovaikutusta vaikka se ole aina positiivista. On se dialogia, vaikka se ei ole aina positiivista, Se on enemmän se tapa, otetaanko toinen huomioon ja kuullaan mitä se sanoo. Että mä aattelen sen niin."

Tutkimustuloksissa näkyy, että työntekijät haluavat välittää asiakkaalle aitoa kiinnostustaan asiakkaan asiasta tekemällä aiheesta lisäkysymyksiä tai esimerkiksi kommentoimalla asiakkaan puhetta. Bahtinin mukaan vastaaminen on keskeistä dialogissa. Hänen ajattelunsa mukaan tietoisuus ajatuksen kuulluksi tulemisesta, tarvitsee vastaamista. Vain vastaamisen kautta voi ajatukselle saada myös merkityksen, joka on keskeistä dialogisuudessa. (Bahtin 1995, 132.) Työntekijöiden mukaan myös positiivisten asioiden, voimavarojen esiin nostamisella rohkaistaan myös asiakasta dialogiin.

H1: "Sitten se asiakas kuitenkin kokee, että kyllä tuo asiakas on kiinnostunut, kun esittää lisää kysymyksiä."

H1: "Useinhan se voi olla, jos on vähän huono itsetunto, tai paljonkin, ja sitten, jos ei vaan halua heti...niin positiivisista asioista ja onnistumisista, niin tulee ehkä asiakkaallekin se olo, että no niin, kyllä mä nyt jotakin osaan, niin on varmaan helpompi puhua niistä vaikeistakin asioista, että ei pelkää epäonnistumista."

Tutkimustulosten mukaan työntekijöillä oli halu antaa tilaa asiakassuhteissaan yhteisen ymmärryksen rakentumiselle ja he pitivät ei-tietämistä tärkeänä dialogisuuden kannalta. Työntekijöiden kertomasta välittyi, että heillä on kykyä taitavasti reflektoida sekä rohkeutta näyttää oma tietämättömyytensä kohtaamistilanteissa.

Ei -tietämisellä voidaan tutkimuksen mukaan osoittaa asiakkaalle, että hänen mielipiteellään on merkitys ja hänen kuulemisellaan on merkitys. Se on myös osoitus asiakkaalle, että hänen asiantuntijuuttaan oman elämänsä kokijana arvostetaan. Anna Metteri (2012, 50) on viitannut tutkimuksessaan David Hoween (1993)¹, jonka mukaan asiakas tarvitsee hyväksyntää ja kunnioitusta ja asiakkaalla on myös halu kontrolloida itse omalle kokemukselle annettavaa merkitystä. Asiakkaan mielipiteen merkitys näkyy seuraavassa lainauksessa muun muassa erilaisena suunnitelmana. Tutkimuksen mukaan työntekijät kykenevät vastavuoroisuuteen. Lainauksista välittyy myös työntekijöiden taito osoittaa asiakkaalle oma kiinnostus asiaan ja samoin taito ilmentää asiakkaan mielipiteen merkitys dialogissa.

H1: "Niin ja kyllä mä ajattelen, jotenkin se, se siis, se on niin äärettömän tärkeä, että sille asiakkaalle tulee kokemus, että niillä niinku hänen mielipiteillä on merkitys ja hän tulee oikeesti kuulluksi niitten kans. Et Just tulee mieleen yks alkuviikon tapaaminen, ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa. Oli jo puhelimesta jo vähän jotenkin tämmönen ylimielinen ja hyökkäävä, ja vähä, ja palaveriinkin tuli vähä semmosella asenteella, että niinkö puolustuskannalla. Että, et joutuu jotenki, niinkö joutuu jotenki et syytellään. Ja kun mietitään, miten se palaveri loppujen lopuksi meni niin. Ja sit taas siin taas se, että kuinka paljon niillä ilmeillä, eleillä sillä niinkö kaikella muulla ku sillä sanallisella on, että voi, sitte voi, että oikeesti, että nyt näyttää, että me ei taideta olla ihan samaa mieltä. Että mitä sä oikeesti aattelet niinku tästä. Et sit se niinkö vapautuu että sanoa ääneen sekini, että miten se sitten vapautui se keskustelu ihan täysin ja tehtiinkin vähän erilaisia suunnitelmia."

H4: "Olen varmaan saattanut, käyttänyt niitä ilmaisuja, että mikähän tässä nyt sitten ois paras ratkaisu, että meidän toisaalta täytyis miettiä tätä ja sitten taas toisaalta."

Tasa-arvoinen osallisuus näkyy dialogisuuden merkittävänä tekijänä tutkimustuloksissa.

Dialogisuudessa vuorovaikutus etenee molempien osapuolien ehdoilla ja molempien

¹ Howe, David (1993) On being a Client. Understanding the process of counselling and psychotherapy. London: Sage.

ymmärryksen lisääntyessä (Mönkkönen 2007). Dialogisuuden edellytyksenä on tutkimustulosten mukaan molempien osapuolien yhtäläinen mahdollisuus osallistua keskusteluun ja tuoda esille omat mielipiteensä. Tutkimustuloksissa näkyy myös asettuminen dialogiin, jossa molemmilta osapuolilta saatu tieto on tasavertaisena dialogissa ja tasa-puolisena reflektoinnin kohteena rakentamassa uutta ymmärrystä. Seuraavassa lainauksessa työntekijä kuvasi oivallisesti asettautumistaan vuorovaikutukseen ja dialogiin puhdistamalla omat ajatuksensa aidon kuulemisen ja reflektoinnin onnistumiseksi. Lainauksessa toisaalta näkyy lastensuojelun tehtävä suojata lapsi vaaralta, mikä joissakin tilanteissa voi tarkoittaa myös työntekijän vastuuta ja jopa vallankäyttöä, mikä voi johtaa dialogisuuden heikentymiseen:

H4: ”Ku mä tykkään, että mä puhistan itseni siltä kaikelta, jos mä menen johonkin tilanteeseen, niin okei, se voikin päätyä siihen kiireelliseen. Mennäänkö kuitenkin mieluummin sillä asenteella, että tutkaillaanpa tätä asiaa vielä kerran, et vaikka se kuulostas ja näyttäis kuinka pahalta niin sieltä saattaa löytyä joku muu ratkaisu kuin pakkotoimenpide.”

Tutkimustulosten mukaan dialogisuuden ja hyvän vuorovaikutuksen saamiseen vaikuttaa työntekijän työmotivaatio. Tutkimuksen mukaan työntekijän kyky asettua läsnäoloon paranee, kun hän haluaa tehdä työtään ja on siitä innostunut. Systemisen lastensuojelun työntekijöillä näyttää olevan hyvä motivaatio tehdä lastensuojelutyötä ja he kokevat työnsä puitteet systemisessä lastensuojelumallissa innostaviksi.

H3: ”Ja se oma työmotivaatio pitää olla sillai hyvänä ja kunnossa, ja niinku hyvä itse tuntemus, että tietää, mitä haluaa ja haluaako tehdä tämmöstä työtä. sitten jos se on siinä niinku, että ei mä en halua tai en tykkää, niin se ei palvele ketään”

H1: ”Meillä on nyt niin semmonen jotenkin kehitysmuotoinen ilmapiiri, musta tuntuu, että kaikilla täällä. Ja tietysti tää systemisen lastensuojelun pilotti. Joo, se nyt on varmasti päällimmäisenä semmonen, mikä niinku oikein erityisesti korostaa sitä kohtaamista ja sen merkitystä. Mutta tuota, mutta että varmasti niinkö, ja kokoajan ja jotenkin se nimenomaan, ehkä se henki täällä, että koko ajan mietitään ja kehitetään, et miten me voitais tehdä vielä parempaa niinkö näillä resursseilla ja näillä, näillä niinkö olemassa olevilla. Että se on niinku ihan mahtava. Et semmonen niinku on, et kokoajan jotenkin ja ei niinku mihinkään juututa semmoseen pieneen kuplaan, että näin tehään, ku on aina tehty ja niinku vain mietitään kokoajan jotenki laajasti, että miten voitais vielä paremmin tehdä tämä työ näillä resursseilla.”

Tutkimukseen osallistuneiden mukaan *työntekijät tarvitsevat tukea* vuorovaikutuksellisten ja dialogisten asiakassuhteiden syntymiseen. Tuen tarpeet, joita tutkimuksessa il-

meni, olivat pitkälle rakenteellisia. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi on luonut työntekijöille paremmat edellytykset tehdä asiakastyötä. Huolena työntekijöillä oli tuleva politiikka, miten uudistukset vaikuttavat työn tekemisen mahdollisuuksiin. Huolena heillä oli myös se, voiko omalla alueella saavutetut hyvät muutokset säilyä esimerkiksi tulevassa maakuntamallissa.

Tutkimustulosten perusteella pidetään tärkeänä, että ihmisillä on yleisesti tiedossa lastensuojelun kehittyneet toimintatavat. Asiakkaiden käsitykset, mitä esimerkiksi mediasa on luotu, voivat olla vaikuttamassa vuorovaikutuksen hankaluuksiin. Työntekijät ehdottivat Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen informointia nykyisistä toimintamalleista vahvemmin kansalaisille. Dialogisuus onnistuu paremmin, kun asiakkaat voivat luottaa huolelliseen asioiden käsittelyyn, ja osallisuuteensa asioiden hoitamisessa. Informointi vähentäisi työntekijöiden mukaan turhia ennakkoluuloja lastensuojelusta.

H3: ”Ja kyllä mua kyllä pelottaa sekin, että miten tuossa maakuntamallissa, että tasapäistetäänkö täällä koko tämä maakunta...mmm...ja että resurssia saman verran ja samalla lailla pitää tehdä. Ja saadaanko enää pitää tätä meidän hyvää, mitä täällä meillä on.”

H2: ”Mä ajattelen, että pitäis niinkö korkeella rakenteellisella tasolla myös ehkä enemmän antaa sitä tietoa ihmisille, että mitä se nykyään on lastensuojelu, että puhutaanko siitä sil-lai kuitenkin oikeesti tarpeeksi. Että, onko ne vanhoja pinttyneitä mielikuvia, mitä ajatellaan, että mitä se tarkoittaa se olla lastensuojelussa asiakkaana.”

H2: ”Ihan niinku tuolla korkeemmalla tasolla että lastensuojelu on paljon muuta kuin huostaanottoja. Että voisko vaikka joku Thl tai joku esimerkiksi antaa enemmän jotakin.”

Lastensuojeluyksikön pilottikuntayhtymässä on paikallisella tasolla informointia tutkimustulosten mukaan tehty, ja sillä on saatu myös myönteisiä vaikutuksia lastensuojelun paikalliseen kuvaan. Lastensuojelun johdon tukemana on pidetty info-tilaisuuksia eri yhteistyökumppaneille esimerkiksi koulujen, poliisin ja terveydenhuollon työntekijöille. Kuntalaisia sen sijaan on informoitu paikallislehtikirjoituksilla.

H1: ”Mutta paikallisella tasollahan me olemme kyllä tehneet paljon myönteistä työtä siihen. Kyllä musta tuntuu että se on paljon muuttunut. (S2 Niin) Että systeeminen malli ja siitä niinku informoiminen ja lehtijutut ja kaikkia ja nää meidän pitämät infot ja muut, niin kyllä se jotenkin on huomattavissa että semmoinen niinku, paikallisesti jotenkin ehkä vähän niinku on muuttunut.”

Näyttäisi olevan niin, että dialogisuuden tavoittamiseksi sekä suhteessa että kommunikoinnissa asiakkaan kanssa merkittävää on se, että työntekijöillä on mahdollisuus paineutua asiakkaan asiaan huolella ja asiakasta voidaan tavata riittävän usein. Siihen on merkityksensä asiakasmäärillä. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin myötä asiakasmäärät ovat laskeneet ja keskittyminen lastensuojelun asiakkaiden hoitamiseen on parantunut. Työntekijät kuitenkin pitävät uhkana sitä, että asiakasmäärät kasvavat ja suunnitelmallista jalkautuvaa työtä perheissä ei ehditä tekemään. Kohtuulliset asiakasmäärät on vahvasti rakenteellinen asia ja sen säilymiseen tarvitaan myös poliittinen tuki. Siihen tarvitaan riittävästi resursseja peruspalveluissa, joka puolestaan vaatii vahvaa yhteistä tahtoa ylemmillä rakenteellisilla tasoilla.

H2: ”Kyllä mulla sellainen yhteiskuntapelko on, että aika paljon pahoinvointia on kuitenkin tuolla. Toivottavasti meidän peruspalvelut sitten jotenkin vahvistuu.”

H3: ”Aina niinkö tuntuu, että me ollaan etunenässä kaikessa. Että muualla ollaan vähän jällessä. Ja mäpä laitan teille tuleen tänään, kun eilenhän, jos uutisia katsoitte, niin julkaistiin sellanen sosiaalityön, lastensuojelusta. Tuli tässä joskus syksyllä semmonen kysely ja se eilen julkistettiin ja se mullekin tuli se sähköpostiin. Niin siellä siellähän on peräti jopa 130 lasta per sosiaalityöntekijä, niin tuntuu, että ne ei tavallaan niinku koske meitä ollenkaan ne haasteet, mitä niinku nyt valtakunnassa on.”

H: ”Paljonko meillä on nyt asiakkaita per sosiaalityöntekijä?”

H1: ”Oisko joku alta kolmekymmentä.”

S1: ”Varmaan siinä kolmenkymmenen tienoilla vaihtelee.”

S2: ”Varmaan 25 voi olla semmonen keskimääräinen.”

H: ”Joo, mullakin jotain sellaista oli.”

SO: ”Mmm lähempänä kolmeakymmentä, mutta vähän vaihtelee.”

Työntekijät pitävät myös tärkeänä työnohjausta ja työpaikkakoulutusta. Koulutus on tärkeää, jotta työntekijöillä olisi hallinnassaan hyväksi myös muualla koetut menetelmät lastensuojelun vuorovaikutustyössä. Työntekijöiden mukaan koulutuksessa opitut menetelmät tulee työpaikalla myös kerrata aika ajoin, jotta niiden käyttö jatkuu. Työnohjauksen tarve tulee ilmi seuraavista lainauksista. Työntekijän herkkyyys uupumiselle heikentää työntekijän kykyä tehdä tunnetyötä, ellei hän saa organisaatiossa tukea kuormituksen käsittelyyn. Metterin mukaan liika kuormittuneisuus vaikuttaa haitallisesti asiakkaan ja työntekijän suhteeseen. (Metteri 2012, 233.)

H4: "Työnohjausta ja kyllä se koulutus on hyvin tärkeä. Se, että meidän peruskoulutuksessa on näät tämmöset asiat, että tää niinku, että se on niinku sellainen työote olemassa meidän sisällä, että sitä ei tarvitse erikseen, niinku jostakin hakea tai oivaltaa, vaan että se on siellä, ja jos ei sitä oo, niin sitä jotenkin tuotas lisää. Aivan valtavan tärkeä asia minun mielestä, koska tää on kuitenkin juuri sitä ihan ruohonjuuritason asiakastyötä, ja jos toi puuttuu, niin se on tosi vakava asia."

H1: "Vähän se vastuukin siinä. Että, meillä on tää niin vastuullista työtä, että me ollaan niin herkällä alueella niitten toisten ihmisten niinku yksityisasiassa, niin kyllä meidän pitää niinku pystyä, että jos meillä itsellämme on sellainen sisäinen kaaos, niin miten voi, pystytään oikeesti, että kyllä siinä melko iso vastuu, siinä, että ollaan siinä kunnossa, että pystyy."

Työnohjaus on yksi työhyvinvointia vahvistava tekijä. Tutkimuksessa mukana olleet työntekijät toivat esille sen, että työkavereiden tuki, työilmapiiri ja systeemisessä lastensuojelussa tiimin tuki ovat merkittäviä työmotivaatioon ja näin myös asiakassuhteisiin asti myönteisesti vaikuttavia asioita.

6 Pohdinta

Tutkimukseni lähtökohtana oli kiinnostus dialogisuuden mahdollisuuksista lastensuojelussa työntekijöiden kokemuksina. Kiinnostus oli lähtöisin kandidaatin tutkielmastani (2015), jossa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen pohjalta johtopäätöksenä oli, että lastensuojelussa on selkeästi tilaa asiakkaan asiantuntijuudelle ja dialogisuudelle. Pro gradu -tutkielman aloittamisen aikaan systeemisen lastensuojelumallin pilotointi oli ajankohtainen. Toimintamallin ideat suhdeperustaisuudesta ja dialogisuudesta olivat keskeisesti esillä ja työskentelyssä asiakkaiden ääni, kokemukset ja osallisuus nostettiin huomion kohteeksi.

Tutkimustehtäväksi valikoitui asiakastyön vuorovaikutus ja dialogisuus systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksina. Tarkastelu työntekijöiden kokemuksista vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta sekä dialogisen vuorovaikutuksen esteistä systeemissä lastensuojelussa oli mielenkiintoinen tehtävä. Tarkastelin myös sitä, millaiset mahdollisuudet systeemillä lastensuojelulla on vahvistaa lastensuojelun asiakastyön vuorovaikutusta dialogisempaan ja asiakkaan asiantuntijuutta arvostavampaan suuntaan. Oma motivaationi lastensuojelun työhön ja siinä kehittymiseen, samoin muiden työntekijöiden kehittymisen into tukivat tutkimuksen tekemistä.

Taustateorianaan dialogisuus ja aineiston keruumenetelmänä ollut vuorovaikutteinen haastattelu sekä ilmaisujen analyysi tukivat toisiaan tutkimuksessa johdonmukaisesti. Tutkimusaineistona olleet kokemukset ja käsitykset syntyivät dialogissa tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Tutkijana minulla oli vilpitön halu tavoittaa työntekijöiden kokemukset ja käsitykset, joiden pohjalta arvioin niistä vuorovaikutuksen tasoa viisiportaisen mallin pohjalta. Kokeneena työntekijänä kuulin työntekijöiden ilmaisuissa myös heidän mielensisäistä dialogiaan. Dialogisessa keskustelussa Suomisen ja Tuomisen (2001) mukaan voidaan erottaa myös osapuolien sisäisiä dialogeja, kuulemalla esimerkiksi puhujan sanavalintoja ja tunneilmaisuja. Haasteltavat esimerkiksi ilmaisivat asiakkaan ”haluavan piilotella vaikeita perheasioita”, jonka tutkijana olen tulkinut asiakkaan ”pelkona tai uhkana sosiaalityöntekijän valtaan”. Pelko tai uhka puolestaan on asiakkaalle este ilmaista itseään, ja näin vuorovaikutuksen taso jää helposti viisiportaisessa mallissa sen alimmille tasoille. Vallasta tulee este ilmaisuun, osallisuuteen ja myös

vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen. Tutkimustulokset ovat syntyneet dialogisen keskustelun tuloksena.

Tutkimus on aina aikansa tuote. Julkinen tyytymättömyys lastensuojelun käytäntöön tukee tällaisen tutkimisen merkitystä. Sosiaalityön tutkimusta ja tulosten pohjalta tapahtuvaa vuorovaikutuksen kehittämistä tarvitaan. Vilja Eerikan tapaus vuonna 2012 kosketti kansallisesti ja asettanut puntaroitavaksi, mitä olisi voitu tehdä toisin. Olisiko tarkkaavaisella kuuntelulla ja havaintojen tekemisellä voitu pelastaa elämä ja olisiko paremmat rakenteet niiden mahdollistamiseksi olleet estämässä murheellisen tragedian? Pösön (2010) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen tuntemus on ollut välillä heikko, koska esimerkiksi henkilökohtaisia tapaamisia ei ole ollut riittävästi.

Tutkimustuloksena havaittiin, että työntekijät tunnistivat asiakassuhteissaan kaikki Mönkkösen (2007) jaottelun mukaiset sosiaalisen vuorovaikutuksen viisi tasoa, myös alimmat tasot. Tilanteessa olon (I taso) tasoa, jossa kohtaamisella ei oikein saavuteta mitään ja suhteeseen ei kunnolla asetuta, ei tutkimuksen mukaan juurikaan ollut. Tason tiedostettiin kuitenkin olevan mahdollinen. Sosiaalisen vaikuttamisen taso (II taso) esimerkiksi rutiininomainen työ tai pinnallinen keskustelu asiakkaan kanssa näkyivät tuloksissa. Tutkimuksessa sosiaaliseen vaikuttamiseen viittasivat puheet yksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta ja vallasta. Pelin taso (III taso), pelaaminen suhteessa ja epäaito suhteessa oleminen ovat tulosten mukaan myös tunnistettavissa. Selvänä tutkimustuloksissa näkyi, että kaikilla työntekijöillä oli tavoitteena päästä vuorovaikutuksessa yhteistyöhön, dialogisuuteen ja edelleen yhteistoimintaan. Yhteistyön (IV taso) tasolle useimpien asiakassuhteissa päästään, mutta myös yhteistoiminnan tasolle (V taso) ajoittain.

Tutkimuksen mukaan jokainen kohtaaminen ja jokainen asiakassuhde elää ja niissä on liikehdintää. Huonosti alkanut kohtaaminen voi päättyä hyvin; suhteeseen voidaan saada dialogisuutta, mutta toisaalta joskus yhteistoiminnallinen asiakassuhde voi osoittautua myöhemmin esimerkiksi vain pelisuhteeksi, jossa dialogisuuteen ei päästä. Mönkkönen (2001) on myös todennut, että niin orientaatio asiakassuhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä, kuin suhteen tasokin voivat muuttua. Suhteessa voi tulla epäonnistumisen kokemuksia jollakin kohtaamiskerralla, mutta syvällisiä ja dialogisia hetkiäkin siihen voi tulla.

Lisäksi yhteistoiminnan tasolla olevat suhteet eivät mielestäni tarvitsekaan lastensuojelun asiakkuutta, koska yhteistoiminnassa olevien osapuolien välillä on jo täydellinen luottamus ja sitoutuneisuus. Uskon, että ylimmän vuorovaikutustason kuvauksia ei tullut tutkimuksessa esille juuri siksi, että nämä asiakkuudet on joko päätetty tai ne ovat siirtyneet sosiaalihuollon asiakkaiksi.

Merkityksellistä oli huomata, että yleensä systeemisessä lastensuojelussa päästään yhteistyön tasolle, jossa kumppanuus on keskeistä. Ilman systeemisen mallin käyttöön ottoa yhteistyölle tai yhteistoiminnalle asiakkaan kanssa ei olisi samanlaisia mahdollisuuksia. Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhteessa tarvitaan asiakkaan vahvaa voimavarojen tunnistamista, asiakkaiden elämäntilanteisiin huolellista paneutumista, riittäviä palveluita ja aineellisia resursseja. Toisaalta hän toteaa, että kumppanuussuhde on pitkälle vain sosiaalityön ihannekuva, jota on mahdoton saavuttaa. Hänen mukaansa sosiaalityön tehtävänä onkin ponnistella lähemmäksi tuota utopiaa. Tutkimukseni jälkeen voin todeta, että tuo utopia on vähän lähempänä.

Niin lastensuojelussa, kuin muissakaan asiakassuhteissa ei dialogisuus kuitenkaan aina toteudu. Ei myöskään voida ajatella, että systeemisen toimintamallin käyttöön ottamisen jälkeen kaikki asiakaskohtaukset olisivat dialogisia. Ne kohtaamiset, joissa ei vielä ole dialogisuutta syntynyt voivat siitä huolimatta olla merkityksellisiä ja olla myös vaikuttamassa seuraaviin kohtaamisiin, joissa vuorovaikutus onkin jo parempaa. Tärkeä on muistaa, kuinka ihminen rakentuu kokemuksineen ja käsityksineen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja hänellä on vuorovaikutuksessaan aina mukanaan myös edellisten kohtaamisten jälkiä. Merkitystä mielestäni on sillä, että kohtaamisissa pyritään dialogisella ohjauksella luomaan edellytyksiä ilmaisulle niin, että poistetaan sen tieltä esteitä (Leiman 2015). Vain sitä kautta voidaan päästä aitoon dialogiin, yhteistyöhön ja jopa yhteistoiminnallisuuteen. Siihen tarvitaan kärsivällisyyttä ja useita kohtaamisia, jotta myös oikeutus dialogiin syntyy. Systeemisessä lastensuojelussa se on mahdollista.

Tutkimustulosten mukaan lastensuojelussa dialogisuuden esteinä tai sitä heikentävinä tekijöinä olivat 1) valta ja kontrolli, 2) asiakkaiden ennakkoluulot, 3) ongelmakeskeinen työ, 4) asiakkaan henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet, 5) yhteisen kielen löytymisen haasteet, 6) työntekijän henkilökohtaiset suhteeseen asettumisen esteet 6) työpaineet ja 7) toimintatavat. Etiikka kyllä ohjaa sosiaalityötä, mutta selvää on, että se

ei aina auta käytännön ristiriitaisten tilanteiden kohtaamisessa; yhteistä arvoa (s.13) lapsen parhaasta ei aina voida kunnioittaa. Systeemisessäkin lastensuojelussa vallan ja kontrollin olemassaolo olivat tutkimustulosten perusteella heikentämässä dialogisuuteen pääsemistä. Tutkimustuloksissa vallalla viitattiin pitkälle vallan kautta rajoittamiseen, kontrolliin tai riippuvuuteen. Näissä tilanteissa suhteessa syntyy helposti peliä; luottamusta punnitaan ja osapuolet muokkaavat käyttäytymistään ennakoimalla (ks. Cough 1986) toisen suhtautumista, jotta omat edut toteutuisivat. Käyttäytyminen voi olla silloin myös tiedostamatonta. (Aikio 2017, Cough 1986.) Forsbergin (2011) mukaan lastensuojeluun kaivataan tilanneherkkää ja neuvottelullista moraalista järkeilyä tai eettistä punnintaa. Systeeminen lastensuojelu näyttää antavan siihen hyvät mahdollisuudet.

Systeemisen lastensuojelun ihmissuhdeperustainen työ ja dialogisuus vaativat mielestäni toteutuakseen valtaan suhtautumiseen pysähtymistä, se vaatii ymmärrystä myös ihmisen mielen toiminnasta. Mielestäni Aikio on antanut hyvän yleisohjeen sosiaalityöhön vallasta vuorovaikutuksellisenä kykynä (Aikio 2017). Vuorovaikutuksellisessa vallassa tai neuvoteltavassa vallassa myös mielen ymmärtämiseen lie tilaa. (Juhila 2004, Aikio 2017.) Koska valta oli selkeästi tutkimustulosten mukaan heikentämässä asiakassuhteissa dialogisuutta, vallan käytön tarkastelua tarvitaan etenkin tahdonvastaisten päätösten osalta. Vaikka huostaanottopäätöksiä ei voida jättää tekemättä lapsen kasvuolojen vaarantaessa hänen terveyttään tai kehitystään, voi vallan käyttö olla vuorovaikutuksellista siitä huolimatta. Tahdon vastaisia päätöksiä tehdessäkin vuorovaikutus voi olla asiakasta huomioivaa, ja kunnioittavaa. Jatkossa on tarpeellista panostaa jatkossa enemmän ikävien ratkaisujen ja asiakkaan kokemuksen vahvempaan jakamiseen.

Tutkimustuloksina oli, että yhteistoiminnallisuuteen ja dialogisuuteen pääsemiseen vaikuttavat 1) asettuminen kohtaamiseen, 2) työntekijän suhtautuminen asiakkaaseen, 2) työntekijän toimintatavat, 3) luottamus 4) kuulluksi tuleminen kokemus 5) tasa-arvoinen osallisuus ja 7) työmotivaatio. Tutkimukseni mukaan työntekijät olivat taitavia asettumaan suhteeseen asiakkaiden kanssa, heillä on kyky asettua asiakkaan asemaan ja peilata hänen tuntojaan kohtaamistilanteessa. Työntekijän ystävällisyys, empatia, kunnioitus sekä kiireetön asettuminen kohtaamiseen mukavassa ympäristössä, jossa työntekijä on

aidosti kiinnostunut asiakkaasta, ovat tutkimuksen mukaan keskeisiä asioita päästä aloittamaan vuorovaikutuksellisesti rakentuva suhde.

Dialogisuus ja vuorovaikutus ovat parantuneet systeemisen lastensuojelun pilotoinnin myötä. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöön otto ja siihen työntekijöiden kouluttaminen ovat tutkimuksen perusteella tuoneet paljon edistystä juuri asiakkaan kohtaamisiin. Tiimityöskentely ja tiheät tapaamiset ovat tutkimuksen mukaan mahdollistaneet paremman tiedonkulun ja käsityksen muodostamisen perheen muuttuvistakin olosuhteista. Ne ovat mahdollistaneet myös laadukkaamman arvioinnin tekemisen perheiden tilanteista. Systeeminen lastensuojelu auttaakin pysähtymään asiakkaan tilanteen äärelle, keskustelemaan ja refleктоimaan sekä jakamaan asiantuntijuutta ja vastuuta lapsen ja perheen asiassa, mutta se auttaa myös työntekijöitä havainnoimaan ja tunnistamaan omia tunteitaan, reagointiaan ja toimintaansa (Lahtinen & Männistö & Raivio 2017).

Tutkimustulosten perusteella työntekijät toivovat rakenteellisen tason tukea työlleen. Merkittävänä näkyi asiakasmäärien kohtuullisena pysyminen, jotta asiakassuhdetta voidaan hoitaa kumppanuudessa ja yhteistyössä tai yhteistoiminnallisesti, ja joissa suhdetta kuvaa dialogisuus. Työntekijät myös toivovat laajaa tiedottamista systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöön ottamisesta, jotta asiakkaat tietäisivät sen vuorovaikutuksellisuudesta, asiakkaan asiantuntijuuden tärkeydestä ja lastensuojelun mahdollisuuksista kokonaisvaltaiseen asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja myös voimavarojen löytämiseen. Työntekijöiden esille tuomat tuen tarpeet onnistuneisiin asiakassuhteisiin ja hyvään lastensuojeluun vaativat niin poliittista, hallinnollista ja sosiaalityön omaa tukea. Siitä huolimatta, että lastensuojelun välittömässä vuorovaikutuksessa ovatkin työntekijä ja asiakas, yleensä sosiaalityöntekijä ja asiakas, he eivät kuitenkaan voi itse päättää suhteessa olemisen tapaa, sillä myös kulttuuri ja politiikka ovat siihen tuomassa reunaehtojaan. (Juhila 2006.)

Tutkimuksessani mukana olleilla systeemisen lastensuojelun työntekijöillä oli jopa 40 vuoden ajalta työkokemusta. Heillä oli kokemus myös systeemisen lastensuojelun pilotoinnista, josta he olivat innoissaan ja kokivat nyt työn tekemisen puitteiden parantuneen selvästi. Työntekijät antoivat tutkimukselleni arvokkaan tutkimusaineiston. Systeeminen lastensuojelun toimintamalli antaa hyvät puitteet päästä lähelle asiakasta,

lähelle lapsen ja perheen elämismaailmaa. Se antaa hyvät puitteet suhdekeskeiselle ja vaikuttavalle asiakastyölle. Asiakkaan kohtaamisiin on aikaa; kohtaamiset lapsen ja perheen kanssa saadaan järjestetyksi viikoittain. Työntekijöiden ja asiakkaiden välille syntyy systeemisessä lastensuojelussa merkityksellisiä suhteita. Mahdollisuus vastata kehittämistarpeisiin näyttää pitkälle löytyvän systeemisen lastensuojelun toimintamallin mukaisesta työstä. Toimintamalli luo siihen hyvät puitteet ja Pendryn (2012) mukaisesti sanottuna, systeemistä lastensuojelua voi tutkimustulosten perusteellakin kuvata järjestelmällisenä toimintatapana, jonka ytimessä ovat ihmissuhteet, yhteistyö ja kumpuutus. Siihen tutkimukseni antaa vahvistuksen.

Systeemisen lastensuojelun toimintamallin juurruttamisessa tarvitaan huolellista arviointia. Merkityksellistä olisi arvioida, toteutuuko pilotointialueilla systeemisen lastensuojelumallin alkuperäinen idea, niin että asiakkaan ääni, kokemus ja osallisuus ovat keskeisessä asemassa. Huomiona tutkimuksessa oli työntekijöiden pohdinta tiimityöskentelystä ilman asiakasta. Tiimityöskentely on ehdottoman tärkeä työntekijää tukeva käytäntö moraalisen harkinnan foorumina eettisissä ja ristiriitaisissa tilanteissa.

Lastensuojelun työntekijänä aiempina vuosina olen itse usein kokenut riittämättömyyttä, kun asiakastyössä on jouduttu tyytymään liian vähään. Systeemisen mallin mukanaan tuomat muutokset kohtuullisista asiakasmääristä ovat antaneet nyt mahdollisuuden hoitaa lasten asioita paremmin, se on vahvistanut asiakassuhteita, niiden vuorovaikutuksellisuutta ja dialogisuutta. Toivottavaa on, että lastensuojelussa systeemisen mallin tuomat mahdollisuudet voivat jatkua. Toivottavaa on myös, että sosiaalihuolto ja peruspalvelut saavat jatkossa riittävästi resursseja vastatakseen aikanaan lasten ja perheiden tuen tarpeisiin.

Tutkimukseni systeemisen lastensuojelun vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta on tehty työntekijöiden haastattelujen perusteella. Jatkotutkimushaasteeksi jää vuorovaikutuksen ja dialogisuuden tutkiminen systeemisessä lastensuojelussa myös vanhempien ja lasten näkökulmasta. On otettava huomioon, että työntekijöiden puhetta ilmentäneet normaalit retoriset ilmiöt. Puheessa asiakassuhteiden hankaluudet saattavat jäsentyä tiedostamattakin asiakkaan ongelmiksi, mutta asiakassuhteiden toimivuus työntekijän ansioiksi. Tutkimukseni jättää haasteen jatkotutkimukselle ns. osallistavana tutkimuksena, jossa vuorovaikutustilanteita tulkitaan esimerkiksi videoitujen kohtaamisten pohjal-

ta. Lisäksi tarpeellisena pidän jatkotutkimusta systeemisen lastensuojelumallin arvioinnista lasten ja perheiden kokemusten perusteella.

Päätän pro gradu –tutkielmaraporttini Katja-Maaria Kaskisen (2010) runoon, joka muistuttaa lastensuojelun kohtaamisissa yhteyden luomisen tärkeydestä. Yhteyden syntyä, työntekijän ja lapsen välissä on valo, jonka voimalla lastensuojelussa työtä tehdään.

*” Et voi tietää
olenko minä hyvä.
Avoimet silmäsi
haluavat kysyä
leikkiä ja löytää
valloituksen.*

*Hymyilen sinulle.
Ovesi jää avoimena
loistamaan taakseni.*

*Pienen lapsen valo
saa sydämet taistelemaan
pimeyttä vastaan.”*

(Kaskinen 2010, 21)

Lähteet

- Aikio, Samuli 2017: Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Väitöskirja. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- van Assen, Marcel &, van den Berg, Gerben. & Pietersma, Paul. 2009: Key Management Models. The 60+ models every manager needs to know. Harlow Pearson Education. Great Britain.
- Arnkil, Tom Erik & Erikson, Esa 1995: Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. Stakes. Tutkimuksia 51. Gummerus. Saarijärvi.
- Arnkil, Tom & Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa. 2001: Avoimet dialogit ja ennakointi-dialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 66 (2), 97-109.
- Bahtin, Mihail 1995: Dostojevskin poetiikan ongelmia. Suomentaneet Paula Nieminen ja Tapani Laine. Kustannus Oy Orient Express. Helsinki.
- Bardy, Marjatta 2013: Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. 1.painos 2009. Juvenes Print. Tampere, 49-78.
- Backman, Jussi. 2010: Heidegger ja fenomenologian asia. Teoksessa Miettinen Timo, Pulkkinen Simo & Taipale Joonas. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki University Press. Helsinki, 60-78.
- Couch, Carl J. 1986: Elementary forms of social activity. Teoksessa Saxton, S.& Katovick, M. (toim.) Studies in the symbolic interaction research annual: The Iowa's school, Supplement 2 part 2 A. JAI. London, 113 -139
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.
- Fagerström, Katariina 2016a: Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackney'n malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 42/2016.
- Fagerström, Katariina 2016b: Systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä Isossa-Britanniassa. Perheterapia 2016(1) 14 -20.
- Forrester, Donald & Westlake, David & McCann, Michelle & Thurnham, Angela & Shefer, Guy & Glynn, Georgia & Killian, Mike (2013) Systemic Units as an Approach to Delivering Children's Services. Final report of comparative study of practice and the factors shaping it in three local authorities.
https://in.beds.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0005/256739/finalreport-systemicunits.pdf. Viitattu 14.3.2017.
- Forsberg, Hannele 2011: Kiistanalainen perhe ja moraalinen järjely sosiaalityössä. Janus vol. 19 (3) 269–274.
- de Godzinsky, Virve 2014: Lapsen etu ja osallisuus hallinto-oikeuksien päätöksissä. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 267. Helsinki.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152419/267_de_Godzinsky.pdf?sequence=2. Viitattu 26.4.2018.

- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogia. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja. 2009 (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. WS Bookwell Oy. Juva, 315–337.
- Howe, David 1993: *On being a Client. Understanding the process of counselling and psychotherapy*. London: Sage.
- Hyväri, Tarja 2015: Dialogisuus sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaan kanssa. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Hänninen & Poikela 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Katja & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Helsinki, 148- 164.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Helsinki, 138-147.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä menestystarinoidentuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. SoPhi. Jyväskylä, 149-168.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. *Janus* 12 (2) 155–183.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 2000: Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinat. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 35–64.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. PS-Kustannus. Jyväskylä, 131-159
- Kaskinen, Katja-Maaria 2010: Unelmat kutsuvat kulkemaan. Minerva Kustannus. Hämeenlinna.
- Kiviniemi, Kari 2010: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijallemme tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. WS Bookwell Oy. Juva, 70-85.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) *Copyright*. Jyväskylä, 125–146.
- Kuronen, Marjo 2004: Sosiaalityön käytännön ja tutkimuksen jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus* 12 (2), 217–225.
- Kuula, Arja & Tiitinen Sanni 2010: Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere, 446 – 459.
- Lahtinen, Pia & Männistö, Leena & Raivio, Marketta 2017: Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. *Terveiden ja hyvinvoinninlaitos*. Työpaperi 7/2017.
- Laine, Timo. 2010: Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani. & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus. Juva, 28-45.

- Leiman, Mikael 2015: Dialogisen ohjauksen periaatteita ja työvälineitä. Teoksessa Koivuluhta, Merja & Kauppila, Päivi Annika (toim.) Toimijuuden tuki: dialoginen ohjaus. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu, 19-29.
- Louhelainen, Pekka 1985: Sosiaalityö. Kirjalliseen materiaaliin perustuva kuvaus suomalaisesta sosiaalityöstä. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki.
- Lapsen oikeuksien sopimus (LOS) 20.11.1989. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/>. Viitattu 5.12.2017.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 19.3.2018.
- Munro, Eileen & Hubbard, Alison 2011: A Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children's Social Care. *The British Journal of Social Work*. 41(4), 726 -743. <https://academic-oup-com.ezproxy.ulapland.fi/bjsw/article/41/4/726/1739545>. Viitattu 16.3.2018.
- Muukkonen, Tiina 2013: Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. 1.painos 2009. Juvenes Print. Tampere, 165 -175.
- Mönkkönen, Kaarina 2008: Näkymättömät tulostekijät työyhteisöjen toiminnassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 73 (538-551)
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Prima Oy. Helsinki
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Mönkkönen, Kaarina 2001b: Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeskeisyyden ja dialogisuuden jännitteissä. *Janus* 9 (122-40).
- Mönkkönen, Kaarina 2001a: Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66(5). 432-447. <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/100793/015monkkonen.pdf?sequence=1>. Viitattu 21.3.2018.
- Nuolijärvi, Pirkko 1992: Keskustelututkimus. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Gaudeamus. Helsinki, 114-139.
- Pendry, Nick 2012: Systemic Practice in a Risk Management Context. Teoksessa Goodman, Steve & Trowler, Isabelle (toim.) *Social Work Reclaimed. Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice*, 26 – 33.
- Pietilä, Ilkka 2010: Ryhmä- ja yksilöhaastatteluiden diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere, 212 – 241.
- Pohjola, Pasi & Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha 2015: Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. *Janus* 23 (2) 175-189.
- Pösö, Tarja 2000: Kun auttamistyö keskustellaan ja tutkimustulokset tiivistetään. Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 267-276.
- Pösö, Tarja 2007: Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori, Jaana & Nätkin, Ritva (toim.) *Perhetyön tieto*. Vastapaino. Tampere, 65-82.

- Pösö, Tarja 2010: Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18 (4), 324 -336.
- Pösö, Tarja 2012: Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena (toim.) *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö*. Vastapaino. Tampere, 75–97.
- Raunio, Kyösti 2004: *Olenainen sosiaalityössä*. Helsinki: Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd. HYY Yhtymä.
- Ritala-Koskinen, Aino 2003: *Onnistumisia lastensuojelussa*. Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Copyright. Jyväskylä, 103-124.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2013: *Tutkimuksen voimasanat*. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Rostila, Ilmari 2001: *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka 2013: *Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus*. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Vantaa, 196–218.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005: *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet, ja vuorovaikutus*. Vastapaino. Tampere.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere.
- Räty, Tapio 2015: *Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen*. Porvoo: Edita Publishing.
- Saastamoinen, Kati 2016: *Lapsen suojele viranomaisien ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä*. Käsikirja arjen toimintaan. Edita Publishing Oy. Keuruu.
- Seikkula, Jaakko & Arnkill, Tom Erik 2009: *Dialoginen verkostotyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki.
- Seikkula, Jaakko & Arnkill, Tom Erik 2014: *Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present Moment*. Juvens Print. Tampere.
- Siitonen, Juha 1999: *Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua*. Väitöskirja. Oulu University Library. Oulu.
- 1999 Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: *Kohti lapsi- ja perhelähtöisiä palveluita*. Esite. <https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE-esite-verkko.pdf/68a59997-cc83-406d-ac8a-3dd8fbb5f3ba/LAPE-esite-verkko.pdf.pdf>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Julkaisu 2017/4. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 19.2.2018.
- Sosnet 2014. *Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän suomennus* IFSW (The International Federation of Social Workers)määritelmästä. <http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely/Kv-maaritelma>. Viitattu 4.12.2017.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007: *Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään*. Profami Oy. Helsinki. Talentia 2017. *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017: *Tilastoraportti 43*. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3. Viitattu 15.2.2018.

- Trowler, Isabelle & Goodman, Steve 2012a: A Systems Methodology for Child and Family Social Work. Teoksessa Goodman, Steve & Trowler, Isabelle (toim.) Social Work Reclaimed. Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice, 14 - 25.
- Trowler, Isabelle & Goodman, Steve 2012b: Introduction. Teoksessa Goodman, Steve & Trowler, Isabelle (toim.) Social Work Reclaimed. Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice, 11-13.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Ohje. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 20.8.2018.
- Tuomela-Jaskari, Sirpa 2016: Monialaisella arvioinnilla oikea-aikaista tukea lapsille ja perheille. Teoksessa Petrelius, Päivi & Tulensalo, Hanna & Jaakola, Anne-Mari & Hietamäki, Johanna (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Turun yliopisto. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Viikka, Hanna 2005: Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Keuruu.
- Vygotski, Lev 1982: Ajattelu ja kieli. Weilin+Göös. Espoo.

Lait:

- Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 15.2.2018.
- Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 15.2.2018.
- Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2008. Helsinki.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Luettavissa:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Luettu 26.4.2017.

Muut:

- Hosionaho, Marjukka & Hourula, Johanna 2017: Systeeminen lastensuojelu. Info 24.5.2017. Haapajärven kaupungintalo.
- Männistö, Minna & Manelius, Leena 2018. Puheenvuoro. Systeeminen lastensuojelutäydennyskoulutuspäivä. Verkkokoulutus 22.5.2018. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.
- Petrelius, Päivi 2018. Systeemisen mallin ytimet. Puheenvuoro. Systeeminen lastensuojelutäydennyskoulutus. Verkkokoulutus 22.5.2018. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

Liitteet

Liite 1

Teemahaastattelun kysymykset

1. Miten kuvaatte vuorovaikutusta työssänne?
2. Miten toimitte, kun haluatte edistää hyvää vuorovaikutusta.
3. Miten valta ja kontrolli näkyvät asiakassuhteissa?
4. Minkälaisia keinoja käytätte dialogisuuden edistämiseksi.