

KOKEMUKSIA OSALLISTAVASTA ASIAKASSUUNNITEL- MANEUVOTTELUSTA

Mira Ropponen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto
Kokkolan yliopistokeskus Chy-
denius
Kevät 2016

Täs niinkun pikkuhiljaa ajattelee, että miten tärkeä se on, et kun se suunnitelmahan on heidän suunnitelma. Toki me tehdään sitä heidän kanssa, mut kun heidän elämästään on kyse. Niin kuin tärkeä se on, et ihminen kokis se omakseen, ni se on kylä ihan totta.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

TIIVISTELMÄ

Kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvottelusta

Mira Ropponen

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Ohjaajat: yliopistotutkija, YTT Kari Ilmonen ja yliopistonopettaja, YTM Sirkka Alho

Kevät 2016

99 sivua, 3 liitettä

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmasta. Tutkimus on fenomenologinen ja tutkimusaineisto koostuu kolmesta asiakassuunnitelmaneuvottelusta. Olin mukana neuvotteluissa havainnoimassa lapsen osallisuuden toteutumista. Neuvottelun jälkeen haastattelin siihen osallistuvat vanhemmat ja sosiaalityöntekijät omina ryhminään. Haastattelukertoja oli yhteensä kuusi ja haasteltavia oli yhteensä kymmenen. Fenomenologisessa tutkimuksessa kerätään ensin aineisto, jonka jälkeen tutkimustuloksia verrataan aiempiin tutkimuksiin. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkijan tulisi sulkeistaa omat käsityksensä aiheesta mahdollisimman hyvin, jotta ne eivät vaikuta analysoitaessa haastateltavien kokemuksia.

Tutkimuksessa kysyn lastensuojelun asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä, miten he kokivat osallistavan asiakassuunnitelmaneuvottelun ja millaisena heidän mielestään lapsen ja nuoren osallisuus ja osallistuminen neuvottelussa näyttäytyi? Aineiston analysoin Amaedo Giorgin fenomenologisen metodin avulla. Aineisto jakautui teemoihin, jotka olen avannut tutkimustuloksissa.

Tutkimustuloksissa haastateltavien kokemukset poikkesivat jonkin verran toisistaan. Yhteistä kaikille oli kokemus osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Osallisuuden kokemukseen liittyi neuvottelun lisäksi asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne, lastensuojelun prosessin aikaiset muutokset omassa elämäntilanteessaan, sekä suhde sosiaalityöntekijään. Kuulluksi tulemisen kokemus liittyi itse asiakassuunnitelmaneuvotteluun. Asiakkaat kokivat, että neuvottelussa heillä oli mahdollisuus ja tilaa kertoa omia ajatuksiaan ja näkemyksiään tilanteestaan ja yhdessä sovituista tavoitteista. He kokivat, että sosiaalityöntekijät kuullivat ja huomioivat heidän ajatuksensa ja toiveensa. Osallisuuden ja kuulluksi tulemisen lisäksi tutkimuksessa nousi tärkeäksi käsitteeksi luottamuksellisuus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteessa.

Asiasanat: lastensuojelu, asiakassuunnitelma, osallisuus, dialogisuus

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto..... | 6 |
| 2 Dialogisten toimintatapojen kehityksestä..... | 9 |
| 2.1 Kehittämistyön lähtökohdat..... | 9 |
| 2.2 Avoimet dialogit sairaalakontekstissa | 9 |
| 2.3 Ennakointidialogit verkostotyössä | 11 |
| 3 Lastensuojelun asiakassuunnitelma | 14 |
| 4 Osallistava asiakassuunnitelmaneuvoittelu uutena työmenetelmänä..... | 17 |
| 5 Kokemuksen tutkiminen..... | 19 |
| 5.1 Tutkimuskysymykset ja niihin vastaaminen..... | 19 |
| 5.2 Tutkijan esiymmärrys..... | 19 |
| 5.3 Fenomenologinen näkökulma..... | 21 |
| 5.4 Ihmiskäsitys | 27 |
| 5.5 Havainnointi ja avoin haastattelu tutkimusmenetelminä..... | 30 |
| 5.6 Tutkimuksen eettisyydestä..... | 33 |
| 5.7 Tutkimukseen osallistuvat perheet..... | 35 |
| 6 Analyysi..... | 39 |
| 7 Tutkittavien kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta | 42 |
| 7.1 Kokemukset kutsukirjeestä..... | 42 |
| 7.1.1 Vanhempien kokemukset..... | 42 |
| 7.1.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset | 43 |
| 7.2 Neuvottelun runko ja rakenne | 46 |
| 7.2.1 Vanhempien kokemukset..... | 46 |
| 7.2.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset | 47 |
| 7.3 Osallisuus ja kuulluksi tulemisen kokemus | 49 |
| 7.3.1 Vanhempien kokemukset..... | 49 |
| 7.3.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset | 52 |

| | |
|---|----|
| 7.4 Lasten osallisuuden toteutuminen | 54 |
| 7.4.1 Havainnointi ja vanhempien kokemukset | 54 |
| 7.4.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset | 60 |
| 7.5 Tavoitteet ja niistä keskustelu | 63 |
| 7.5.1 Vanhempien kokemukset..... | 63 |
| 7.5.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset | 66 |
| 7.6 Ajatuksia ja toiveita..... | 70 |
| 8 Johtopäätökset ja pohdintaa..... | 74 |
| 8.1 Yhteenvetoa tutkimustuloksista | 74 |
| 8.2 Aiempia tutkimuksia | 78 |
| 8.3 Pohdintaa | 85 |
| 8.3.1 Yleistä pohdintaa | 85 |
| 8.3.2 Pohdintaa tutkimuksen tekemisestä ja sen onnistumisesta | 88 |
| Lähteet..... | 91 |
| Liitteet | 97 |
| Liite 1 Kirje tutkimukseen osallistuville | 97 |
| Liite 2 Teemat asiakkaiden haastatteluun | 98 |
| Liite 3 Teemat sosiaalityöntekijöiden haastatteluun..... | 99 |

1 JOHDANTO

Tarkastelen pro gradu -tutkimuksessani lastensuojelun asiakkaiden ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia dialogiseen ja osallistavaan toimintatapaan pyrkivästä asiakassuunnitelmaneuvoittelusta. Tutkimuksessa kysyn lastensuojelunasiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä, miten he kokivat neuvottelun ja millaisena heidän mielestään lapsen ja nuoren osallisuus ja osallistuminen neuvottelussa näyttäytyi?

Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen ovat sosiaalityön peruspilarit, joihin kaikki muu asiakkaan kanssa työskentelyssä nojaa. Näiden merkitys asiakastyössä on suuri, sillä pelkästään onnistuneella vuorovaikutuksella ja asiakkaan kokemuksella tullessa kohdatuksi ja kuulluksi voidaan vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen positiivisesti. Olen aina ollut kiinnostunut vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, sekä sen vaikutuksesta työskentelyyn ja asiakkaan prosessiin.

Asiakassuunnitelma on lastensuojelulain (417/2007) 30 §:n mukaan tehtävä kaikille lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja se on osa lastensuojelun tavoitelähtöistä työskentelyä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä olen ollut tilanteissa, joissa asiakas ei ole ollut tietoinen asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovituista työskentelyn tavoitteista. Asiakkaalle ei ole ollut selvää eri osapuolien osuus työskentelyssä tavoitteiden saavuttamiseksi. Näissä tilanteissa asiakassuunnitelmaneuvoittelut eivät ole olleet vaikuttavia ja vakuuttavia. Asiakas ei ole ollut todellisuudessa niissä osallinen, vaikka on ollut paikalla.

Asiakkaiden osallisuus on asia, josta puhutaan aina kun puhutaan lastensuojelusta. Myös uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa ottamaan asiakkaita entistä enemmän mukaan heidän omissa asioissaan. Lastensuojelua ohjeistaa ja velvoittaa paitsi lastensuojelulaki, myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), sekä hallintolaki (6.6.2003/434), joiden mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua. Lait painottavat sitä, että asiakkaan on voitava osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja hänen tarpeensa, mielipiteensä ja kokemuksensa on otettava huomioon. Näiden lisäksi painotetaan sitä, että asiakkaan on oltava selvillä omista oikeuksistaan ja asemastaan. Hallintolain (6.6.2003/434) tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa ja

edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (Sinko 2005, 24.) Lait antavat pohjan ja raamit työskentelyyn, mutta eivät määritä sitä miten työ lopulta tehdään, sillä jokainen vuorovaikutustilanne on aina omanlaisensa. Myös sosiaalityön eettiset periaatteet velvoittavat sosiaalityöntekijää huomioimaan ja mahdollistamaan asiakkaan osallisuus työskentelyprosessissa (Talentia 2012).

Silloin kun lastensuojelun asiakassuunnitelma on tehty niin, että asiakas ei ole ollut siitä tietoinen tai ymmärtänyt sen merkitystä lastensuojelun asiakkuudessa, näiden lakien ja eettisten ohjeistusten vaatimukset eivät täyty. Tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaat odottavat ja toivovat, että heitä kunnioitetaan ja kohdellaan oman elämänsä asiantuntijoina (Uggerhøj 2014, 206). Jotta tämä toive ja odotus voi toteutua, asiakkaan tulee saada kokemus siitä, että heitä koskevat asiakassuunnitelmat tehdään aidosti heidän kanssa yhdessä ja heitä kuunnellen.

Kokemusteni motivoimana lähdin työpaikallani kehittämään asiakasta osallistavaa toimintatapaa asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin. Riitta-Liisa Kokon (2006, 8) tutkimuksessa tulevaisuuden muistelu -neuvotteluista nousi asiakkaiden kokemana positiiviseksi asiaksi kuulluksi tuleminen. Samaa palautetta olemme saaneet Nurmijärvellä käyttäessämme tulevaisuuden muistelu -menetelmää asiakastilanteissa. Näiden kokemusten ja palautteiden vuoksi kehitetyssä työmenetelmässä on mahdollista käyttää tulevaisuuden muistelu -menetelmän kanssa samaa metodia, kuten puhumisen ja kuuntelemisen erottamista, sekä tehdyn suunnitelman näkyvää kirjaamista (ks. Seikkula & Arnkil 2009, 22, 80; Kokko & Koskimies 2007). En avaa tutkimuksessani tulevaisuuden muistelu -neuvotteluiden kulkua sen tarkemmin. Lukija voi halutessaan tutustua menetelmään Kokon (2006) ja Jaakko Seikkulan ja Tom Arnkilin (2009) teosten kautta. Kehitetyssä työmenetelmässä on myös hyvien käytäntöjen dialogeissa käytettävä kutsu, joka asiakkaille lähetetään ennen asiakassuunnitelmaneuvoittelua (Koskimies, Pyhäjoki, Arnkil 2012, 28). Kutsu on muokattu lastensuojelun asiakkaita palvelevaksi siten, että sen on tarkoitus auttaa asiakkaita ennalta valmistautumaan tulevaan asiakassuunnitelmaneuvoitteluun.

Kehittämistyön tein yhdessä neljän muun lastensuojelun työntekijän ja perhe- ja sosiaalipalveluiden verkostotyön toimiala-asiantuntijan kanssa, jolla on vahva osaaminen ennakointi / verkostodialogeista ja dialogisuudesta yleensä. Kehittämistyössä tavoiteltiin struk-

turoidumpaa, dialogisempaa ja asiakasta osallistavampaa tapaa toteuttaa asiakassuunnitelmaneuvoittelut. Jatkossa käytän tästä nimitystä osallistava asiakassuunnitelma.

Tutkimukseni liikkuu sosiaalityön mikrotasolla, nimenomaisesti osallistavan asiakassuunnitelman työmenetelmässä. En ota tutkimuksessani kantaa laajempiin sosiaalityön tai sosiaalipolitiikan kysymyksiin. Fenomenologisen näkökulman valitsin tutkimukseeni sen vuoksi, että se toimii juuri mikrotasolla liikuttaessa, jolloin kysytään tutkimukseen osallistuvien kokemuksia kyseisestä aiheesta.

2 DIALOGISTEN TOIMINTATAPOJEN KEHITYKSESTÄ

2.1 Kehittämistyön lähtökohdat

Tom Arnkilin, Jaakko Seikkulan ja Esa Erikssonin (2001) mukaan verkostosuuntautuneisuus sosiaalityössä ja verkostoterapia ovat saaneet alkunsa Yhdysvalloissa 1960-luvun puolivälissä. David Trimblen, Jodie Kilmanin, Albert Villapianon ja William Beckettin (1984) mukaan verkostoterapialla tarkoitettiin aluksi suurten verkostokokousten järjestämistä kriisitilanteissa, joissa läpikäytiin syviä tunnekokemuksia. Näiden voimakkaiden tunnekokemusten vuoksi alkoivat jotkut myöhemmin epäillä tätä metodologiaa. Yhdysvalloissa osa perheterapeuteista suuntautui työskentelemään asiakkaan verkostojen kanssa ilman vaikuttavia tunneprosesseja. Täältä johtaa suomalaiseseenkin psykososiaaliseen työhön verkostosuuntautunut tapa työskennellä. Verkostotyöstä kiinnostuivat erityisesti työntekijät, jotka olivat työskentelyketjun loppupäässä, josta asiakkaita ei enää voinut siirtää eteenpäin, kuten lastensuojelussa. (Arnkil, Seikkula & Eriksson 2001, 97–98.)

Seikkula ja Arnkil ovat tehneet tutkimus- ja kehittämistyötä dialogien ja verkostojen parissa jo pitkään. Seikkula on kehittänyt avoimia dialogeja psykiatrisen työn parissa ja Arnkil ennakkointidialogeja sosiaalipalveluiden parissa. Dialogisten toimintatapojen kehittäminen, niin kuin se tässä esitetään, on lähtenyt liikkeelle verkostotyöstä, jota on Suomessa tehty 1980-luvulta lähtien. Dialogisuus sinänsä on jo vanha käsite ja juontaa juurensa jopa Platonin aikoihin saakka. (Seikkula & Arnkil 2009, 12–14.) Dialogisten toimintatapojen taustalla on asiakkaiden osallisuuden lisääminen sekä heidän kuulluksi tuleminen. Kuvaan tässä pääluvussa dialogisten toimintatapojen kehitystä.

2.2 Avoimet dialogit sairaalakontekstissa

Kauko Haarakankaan (1997) mukaan Turussa on alkanut vuonna 1976 tutkimusprojekti, jossa kehitettiin skitsofrenian psykoterapeuttista ja perhekeskeistä hoitoa. Projektin tuloksena syntyi hoitomalli, joka nimettiin tarpeenmukaiseksi hoidoksi. Perhekeskeisen toimintatavan kehittäminen toteutettiin valtakunnallisessa skitsofreniaprojektissa vuosina 1981 – 1987. Projektissa sovellettiin Turussa saatuja kokemuksia perhekeskeisestä hoidosta. Tuolloin projektin tarkoituksena oli lisätä työskentelyä potilaiden omaisten kanssa. Keroputaan

sairaalassa perhekeskeisyys nostettiin toimintaperiaatteeksi valtakunnallisten kehittämistavoitteiden mukaisesti ja perhekeskeisen hoitomallin kehittäminen sairaalassa alkoi vuonna 1981. Perhekeskeisten hoitokokouksien järjestäminen potilaille ja heidän perheilleen aloitettiin Keroputaalla vuonna 1984. (Seikkula 1990, 1, 5; Haarakangas 1997, 11–12, 14.) Hoitokokouksissa korostettiin kaikkien osallistujien mielipiteiden ilmaisemisen ja kuulemisen tärkeyttä (Haarakangas 1997, 15).

Perinteinen tapa toimia niin, että hoitohenkilökunta määritteli potilaan ongelmat ja suunnitteli hoidon keskenään ennen potilaan tapaamista, ei tuottanut tuloksia. Tästä nousi tarve muutokselle. Perhekeskusteluja ei tuolloin vielä juurikaan käytetty hoitomenetelmänä. Muutos entiseen tapahtui neuvottelukäytännöissä siten, että potilas oli aina mukana neuvotteluissa silloin kun hänen asioita käsiteltiin. Hoitohenkilökunta ei enää neuvotellut ensin keskenään, vaan hoidon suunnittelu tapahtui yhdessä hoitohenkilökunnan ja potilaan kanssa. Jokaiseen neuvotteluun kutsuttiin myös potilaan perhe mukaan. Tämä käytäntö on saanut alkunsa Turun yliopiston psykiatrian klinikalta. Perheiden mukaantulo vaikutti myös aktiivisesti hoitoprosessin muotoutumiseen. Jo ensimmäiset havainnot siitä, että yhteinen keskustelu potilaan ja hoitajien kanssa muutti potilaan käyttäytymistä, kannusti hoitokäytäntöjen muutokseen. (Seikkula & Arnkil 2009, 25–26.)

Uuden toimintatavan kautta hoitohenkilökunta törmäsi toistuvasti tilanteisiin, joissa heidän käyttämä systeeminen perheterapia ei enää toiminut perhetapaamisissa. Hoitohenkilökunta ymmärsi, että avoimissa vuorovaikutustilanteissa heidän on sopeutettava oma toimintansa perheen ja verkoston vuorovaikutustapaan. Keroputaalla tämä johti siihen, että hoitohenkilökunta alkoi kiinnittää huomiota omaan toimintaansa, potilaan toiminnan sijaan. Dialogisuuden näkökulmasta, tässä toteutui juuri dialogisuuden perusajatus. Kun paikalla on useita eri ääniä, ei yksi ääni voi kontrolloida tilannetta, vaan tavoitteena on keskinäisen ymmärryksen luominen. (Seikkula & Arnkil 2009, 26, 28–29.) Tämä toimintatapa edellytti myös sitä, että hoitohenkilökunta joutui muuttamaan käyttämäänsä kieltä ja termejä, sillä asiakkaiden kanssa ei voinut käyttää ammattilaisten keskenään käyttämää ammattikieltä (Arnkil & Seikkula 2014, 40).

Seikkula (Seikkula & Sutela 1989) kehitti keinoja edistää vuoropuhelua perhekeskeisissä hoitoneuvotteluissa, josta syntyi avoimen dialogin malli. Tämä merkitsi sitä, että verkostoterapiat irrottautuivat alkuperäisistä malleista (Arnkil ym. 2001, 99). Seikkulan, Aaltosen,

Alakareen, Haarakankaan, Keräsen ja Sutelan (1995) mukaan avoimen dialogin termiä käytettiin ensimmäisen kerran julkisesti vasta vuonna 1995. Se syntyi Seikkulan ja Aaltosen tutkimustulosten johtopäätöksenä. (Arnkil & Seikkula 2014, 45.)

Avoimen dialogin mallin periaatteisiin kuuluu välitön apu, jossa hoitokokous järjestetään 24 tunnin sisällä yhteydenotosta. Hoitokokouksessa tulisi olla mukana potilas, hänen perheensä, sekä muut potilaan sosiaalisen verkoston edustajat. Hoitokokouksen järjestää se ammattiauttaja, jolle tilanne tulee eteen. Hoitotiimi voi muodostua moniammatillisista ammattiauttajista yli sektorirajojen ja se ottaa vastuun koko hoidosta. Keskustelun painopiste hoitoneuvotteluissa on dialogisuuden synnyttämisessä ja vasta toissijaisesti perheen tai potilaan muuttamisessa. (Arnkil & Seikkula 2014, 45.) Avoimen dialogin mallissa käytetään myös reflektioivia tiimejä (Andersen 1991), joista kerron seuraavassa luvussa (Arnkil ym. 2001, 103).

2.3 Ennakointidialogit verkostotyössä

Arnkilin sosiaalityön kehittäminen on saanut alkunsa hänen väitöskirjastaan ja sosiaalityön tutkiva kehittäminen -projektista 1986–1990 (Arnkil 1991a, 1991b, 1992). Arnkil (2005) on kehittänyt välineitä psykososiaaliseen työhön, jossa kehittäminen on aloitettu yksittäisen työntekijän työstä ja suhteista. Kehittäminen on jatkunut työryhmien toiminnan ja suhteiden kehittämisenä. Tämän jälkeen kohteeksi tulivat ”moniasiakkuustapaukset”, joissa toimijoina ovat eri palvelut, yksiköt ja työntekijät. (mm. Arnkil & Eriksson 1996a, 1996b.) Nämä kehitetyt välineet ovat olleet sekä käsitteellisiä jäsenyyksiä, joiden avulla toimintaa on tarkasteltu että työvälineitä verkostomaisiin tilanteisiin asiakkaiden asioissa. (Arnkil 2005, 155.)

Arnkil ja Erikssonin ovat yhdessä kehittäneet ennakointidialogeja entisen Stakesin, nykyisen THL:n hankkeissa, joissa yhdistyivät kehittäminen ja tutkimus. Erikssonilla oli psykologian puolelta käytössään ennakointimethodi, joka on psykologisen yksilötutkimuksen methodi. Tätä methodia he käyttivät hyväkseen kehittämistyössä. (Arnkil 2005, 162.) Projektit alkoivat 1980-luvun puolivälissä ja niihin osallistuivat myös työntekijät kentältä. Kehityskenttänä toimi lasten, nuorten ja perheiden psykososiaaliset palvelut. Pohja kehittämistyölle syntyi moniongelmaisuustilanteissa, joissa asiakkuus oli useilla tahoilla. Tämä saattoi

johtaa tilanteiden jumiutumisiin. Ongelma jumiutuneissa tilanteissa oli se, että toimijat pyrkivät muuttamaan paitsi asiakasta myös toisiaan. (Seikkula & Arnkil 2009, 19–20.) Arnkil, Seikkula ja Eriksson (2001) ovat artikkelissaan todenneet, että vaikka moniongelmaisuus -termi sinänsä on tuttu jo 70-luvulta, niin se ei diagnostisesti tarkoita muuta kuin sitä, että useampi ammattilainen on hämmennyksissä (mt., 97).

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa ei dialogisuus vielä noussut pääasiaksi vaan työntekijät ennakoivat omien tekojensa seurauksia ja refleктоivat yhdessä, mitä neuvotteluissa tapahtui ja mitä niistä voi oppia. Tarkoituksena oli löytää tapoja toimia ”sopivasti toisin”, jolloin omaa toimintaa muutetaan, mutta ei liikaa, jotta asiakassuhteet eivät katkea. (Seikkula & Arnkil 2009, 20.) Tästä on ollut kyse myös omassa kehittämistyössäni. Halusin muuttaa tapani toimia niin, että voisin olla paremmin asiakkaiden apuna heidän prosessissaan.

Ennakointidialogeja kehittäessään Arnkil ja Eriksson ajattelivat, että moniongelmatilanteissa yhteinen käsitys ongelmasta eri toimijoiden välillä, olisi tärkeää. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan päinvastoin. He ymmärsivät, että eri toimijat katsovat tilanteita omista perspektiiveistään ja omien silmälasiansa läpi. Näin ollen yhteistä ymmärrystä ongelmasta ei voinut syntyä. (Seikkula & Arnkil 2009, 21, 23.) Tämä on mahdollista tapahtua myös asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä, kun neuvottelussa yritetään löytää tilanteesta yhteistä ymmärrystä.

Arnkil ja Erikssonin kehittämät ensimmäiset ennakointidialogit eri toimijoiden välillä sisälsivät kolme kysymystä, joihin jokainen vastasi vuorollaan. Tilanteet organisoitiin niin, että jokainen puhui vuorollaan ja muut kuuntelivat. Tilaa jätettiin kuitenkin myös yhteiselle keskustelulle. Näin pyrittiin voimistamaan sisäistä dialogia kommentoinnin sijaan. Tästä alkoi myös pyrkimys dialogisuuden edistämiseen. (Seikkula & Arnkil 2009, 21–22.) Kolmen kysymyksen metodi toimi kuitenkin vain työntekijöistä koostuvissa tapaamisissa. Asiakkaan tullessa mukaan nämä kysymykset eivät enää olleet sopivia. Arnkil ja Eriksson kehittivät tulevaisuuden muistelu -metodin vain 20 minuutissa, kun yhteen sovittuun tapaamiseen tuli yllättäen asiakas mukaan. (mt., 23–24.)

Puhumisen ja kuuntelemisen erottaminen on alkuperin Tom Andersenin ja hänen työryhmänsä idea, joka sai alkunsa heidän organisoidessaan refleктоivia tiimejä (Seikkula &

Arnkil 2009, 22; Andersen 1991). Andersenin ja hänen tiimensä kehitystyö oli pitkä ja ensimmäiset ajatukset ja hahmottelut tehtiin jo 1970-luvun puolen välin jälkeen (Andersen 1991, 7). Vuonna 1985 Andersenin terapeuttinen moniammatillinen tiimi kokeili asiakkaiden kanssa neuvottelussa kuuntelemisen ja puhumisen erottamista. Tämä tapahtui siten, että yhteisen keskustelun jälkeen tiimi puhui ja asiakkaat kuuntelivat. Kokeilu oli vaikuttava ja asiakkaat tapaamisen jälkeen tyytyväisiä. Työntekijät alkoivat käyttää työtavasta nimeä reflektiivinen tiimi, tarkoittaen sitä, että kuulemaansa voi ensin ajatella ja pohtia ennen kuin siihen tarvitsee vastata. (mt., 11–12.)

3 LASTENSUOJELUN ASIAKASSUUNNITELMA

Lastensuojelulain (417/2007) 30§ määrää, että lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tulee tehdä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on tehtävä lapsen, hänen huoltajansa sekä tarvittaessa lapsen elämään oleellisesti kuuluvan henkilön, kuten sijaishuoltopaikan edustajan kanssa yhteistyössä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät mielipiteet ja näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä.

Huostaanotetulle lapselle asiakassuunnitelmaan kirjataan myös sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, sekä lapsen, hänen huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön mahdollisesti tarvitsema erityinen apu ja tuki. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa, sekä tavoite perheen jälleenyhdistämisestä lapsen edun mukaisella tavalla. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30§.)

Jälkihuollossa asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä mahdollinen erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaaville henkilöille. Laki määrää asiakassuunnitelman tarkastettavaksi vähintään kerran vuodessa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30§.)

Asiakassuunnitelmia on kehitetty eri kunnissa. Kehittämisen tavoitteena esimerkiksi pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksessa (Socca) on ollut se, että asiakassuunnitelmat tulisivat tehdyiksi ja ne olisivat ajan tasalla. Kehittäminen on enimmäkseen suuntautunut käytännön asioihin ja asiakassuunnitelmiin liittyvään kirjaamiseen ja dokumentointiin. Esimerkiksi siihen, mitä otsikoita asiakassuunnitelmissa tulisi olla ja mitä näiden otsikoiden alle kirjoitetaan. Näitä asioita on Nurmijärvelläkin kehitetty kuntayhteistyönä. Asiakkaan osallisuuteen liittyen kehittämistyö on liittynyt siihen, että asiakas on mukana asiakassuunnitelmia laadittaessa sekä tehty muun muassa kysymysrunkoja neuvotteluihin. Kä-

sitykseni mukaan muissa kunnissa ei ole vastaavaa mallia kuin nyt Nurmijärvellä on kehitetty.

Tutkimusta asiakassuunnitelmista ei Suomessa, eikä ulkomailla ole juurikaan tehty. Anitta Jokinen (2014) on pro gradu -tutkimuksessaan, tutkinut asiakassuunnitelmadokumenttien sisältöä, sekä sitä kuinka monelle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelma on tehty. Ritva Poikela (2010) on väitöskirjassaan tutkinut asiakassuunnitelmaa moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä, tarkastelemalla suunnitelman ja asiakastyön käytännön suhdetta. Sitä miten asiakassuunnitelma rakentuu asiakkaan ja eri ammatillisten toimijoiden kesken. Miten merkitykset rakentavat asiakassuunnitelman asiakaslähtöisyyttä ja mitkä ovat asiakkaan arjen muutostarpeista rakentuvat suunnitelman ja yhteiskehittelyä tukevan asiakas-työntekijäsuhteen rakennusaineet.

Stewart Whyte ja Anne Cambell (2008) tutkivat Englannissa asiakassuunnitelmia jälkihuollossa olevien lasten ja nuorten osalta. Tutkimuksen kohteena oli kyselylomake, jota käytettiin asiakassuunnitelmia tehtäessä. Lomakkeella arvioitiin jälkihuoltoasiakkaiden mielenterveyden vahvuuksia ja tarpeita. Tutkimuksen mukaan kyseisestä lomakkeesta on hyötyä jälkihuoltoasiakkaille sekä ennen suunnitelman tekoa että suunnitelmaa myöhemmin arvioitaessa. Tutkimuksen mukaan lomakkeen avulla pystytään arvioimaan paremmin asiakkaiden mielenterveyden tilanne ja tarpeet ja vastaamaan näihin paremmin.

Tietoa ulkomailla käytettävistä asiakassuunnitelmista löytyi hyvin vähän. Yhdysvalloissa on lastensuojelun työntekijöiden oppaassa (DePanfilis & Salus, 2003) kerrottu palvelusuunnitelman tekemisestä. Englannissa Jonathan Parker ja Greta Bradley (2014) kuvaavat suunnitelman tekoa lähestulkoon samoin kuin Yhdysvalloissa julkaistussa oppaassa. Näissä painotetaan sitä, että asiakassuunnitelma tulee tehdä yhdessä asiakkaan ja muun toimijaverkoston kanssa. Parkerin ja Bradleyn (2014, 80) mukaan suunnitelman teossa muistisääntönä toimii SMART, joka vapaasti suomennettuna tarkoittaa sitä, että suunnitelmassa määritellään työskentelyn erityiset päämäärät ja tavoitteet, sekä suunnitelmassa osallisena olevien tehtävät ja roolit. Tavoitteet kirjataan niin, että niitä voidaan myöhemmin mitata. Tavoitteet määritellään niin, että ne on mahdollista saavuttaa tietyssä ajassa, jotta ne motivoivat osallisia. Tavoitteet ovat realistisia ja relevantteja ja pysyvät ydinkysymyksissä, jotka myös osalliset tunnistavat. Suunnitelmaan kirjataan aika, jossa tavoitteisiin pyritään. Aika ei saa olla liian pitkä, jolloin suunnitelman tulee aina olla ajan tasalla. Nämä samat

suunnitelman osa-alueet tulisi löytyä myös suomalaisista lastensuojelun asiakassuunnitelmista.

4 OSALLISTAVA ASIAKASSUUNNITELMANEUVOTTELU UUTENA TYÖMENETELMÄNÄ

Arnkil ja Seikkula (2014, 162) ovat todenneet, että harvoin kehittämistyönä syntyy mitään täysin uutta, vaan ennemminkin fuusioita erilaisista tavoista toimia. Niin tässäkin. Kehittämistyössä on käytetty hyväksi ennakoitidialogeja. Työtapa ei ole vain mekaaninen menetelmä, mikä toimisi aina samalla tavoin. Se voi toimia pohjana työlle, jota jokainen sosiaaliryhmä muotoilee sekä itselleen että tilanteeseen sopivaksi. Toivottavasti muistaen sen, että neuvottelun on tarkoitus vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja kuulluksi tulemisen tunnetta. (mt., 161.)

Työmenetelmän kehittämisen tavoitteena oli, että saisimme asiakkaat enemmän osallisiksi lastensuojelun tukitoimien suunnitteluun, sekä tarkemmin pohtimaan omaa osuuttaan ja mahdollisuuksiaan lapsen ja perheen tilanteen edistämiseksi. Työtavalla tavoitellaan asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta. Asiakassuunnitelmaneuvotteluissa lapsen tilanne ja näkökulma on kaiken keskiössä ja tilanteita pohditaan lapsen näkökulmasta käsin. Lapsen on tarkoitus olla paikalla asiakassuunnitelmaneuvotteluissa. Lapsen näkökulman lisäksi neuvottelussa toimii punaisena lankana toivon ja toiveikkuuden ylläpitäminen.

Asiakassuunnitelmaneuvotteluihin valmistautuminen aloitetaan lähettämällä asiakkaille kirjallinen kutsu neuvotteluun (ks. Koskimies, Pyhäjoki, Arnkil 2012, 28). Kutsussa kerrotaan mikä on lastensuojelun asiakassuunnitelma ja miksi se tehdään, sekä ketkä neuvotteluun osallistuvat. Kutsussa kysytään, mitä asiakas toivoo perheelleen tueksi lastensuojelusta, mitä hän itse voi tehdä ja mitä on valmis tekemään, jotta asiat etenisivät parempaan suuntaan. Kutsussa pyydetään vanhempia miettimään asioita myös lapsen näkökulmasta; mitä erityisesti toivot lapsesi kohdalla huomioitavan? Vanhemmille ja lapsille lähetetään omat kutsut. Mikäli lapselle on aikaisemmin tehty asiakassuunnitelma, lähetetään se kutsun mukana. Näin vanhemmat ja lapsi voivat vielä palata aikaisempaan suunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaneuvottelun ollessa ensimmäinen lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen, asiakkaan kanssa on käyty ennen neuvottelua läpi lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenveto ja siitä nousseet ajatukset, sekä mitä lastensuojelun avohuollon asiakkuus tarkoittaa. Näin asiakas pystyy asiakassuunnitelmaneuvottelussa keskittymään tulevaan.

Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa on selkeä rakenne, joka kerrotaan heti neuvottelun alussa siihen osallistuville. Neuvottelun rungon voi myös kirjoittaa valmiiksi näkyviin. Neuvottelu voidaan toteuttaa vuoropuheluna, jossa puhuminen ja kuunteleminen erotetaan. Työskentelyn tavoitteista keskusteltaessa ja tukitoimien suunnittelussa keskustelu on aina vapaata.

Neuvottelu aloitetaan tilannekartoituksella, jonka jälkeen mietitään mitä pitäisi tapahtua tästä eteenpäin. Asiakkaan kanssa sovitaan tavoitteet ja pohditaan keinot niihin pääsemiseksi. Asiakassuunnitelmaan sovitut tavoitteet ja keinot pyritään kirjaamaan esille niin, että kaikki näkevät mitä on sovittu. Lapsen osallistuessa tapaamiseen hänet pidetään neuvottelussa mukana ja osallisena. Myös työparien keskinäistä reflektointia voidaan käyttää neuvottelun aikana hyväksi. Tavoitteena on, että neuvottelun jälkeen kaikille osapuolille on selvää mitä on sovittu, mitä tapahtuu seuraavaksi ja kuka tekee mitään.

On kuitenkin muistettava, että neuvottelun kulkuun ja vaikuttavuuteen vaikuttaa prosessia tai käytettävää menetelmää enemmän se, millainen vuorovaikutus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille kussakin neuvottelussa muodostuu. Millään menetelmällä tai toimintatavalla ei voida korvata ja korjata huonoa vuorovaikutusta.

5 KOKEMUKSEN TUTKIMINEN

5.1 Tutkimuskysymykset ja niihin vastaaminen

Sosiaalityöntekijän tehtävä on auttaa asiakkaita löytämään paras ratkaisu heidän tilanteeseensa. Hänen tulee työssään käyttää hyväkseen tutkittua tietoa auttaessaan asiakkaita. (Gredig & Marsh 2010, 71.) Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa siihen, miten neuvottelut tulisi järjestää niin, että ne koettaisiin kannattaviksi ja tuloksellisiksi. Tutkimustulos voi auttaa myös sosiaalityöntekijöitä jatkossa valitsemaan toimintatapoja, joista asiakkaat kokevat hyötyvänsä (mt., 72–73.) Tavoitteena on tutkia sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia mahdollisimman totuuden mukaisina siten, että tutkijan omat käsitykset asiasta vaikuttaisivat tutkimustuloksiin mahdollisimman vähän. Pyrin löytämään tutkimuskysymyksiini vastauksia haastatteleamalla vanhemmat ja sosiaalityöntekijät kysymällä heidän kokemuksiaan, sekä havainnoimalla asiakassuunnitelman neuvotteluja. Tutkimustuloksia toivon voivani hyödyntää työmenetelmän edelleen kehittämisessä, jolloin siitä hyötyvät erityisesti asiakkaat.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Millaisia kokemuksia asiakkailla ja sosiaalityöntekijöillä on osallistavasta lastensuojelun asiakassuunnitelman neuvottelusta?

- millaisena lasten osallisuus neuvotteluissa näyttäytyy havainnoinnin perusteella, sekä vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan?
- millaisiksi asiakkaat kokivat neuvottelut?
- millaisiksi sosiaalityöntekijät kokivat neuvottelut?

5.2 Tutkijan esiymmärrys

Lastensuojelun asiakassuunnitelmaan osallistuvat perheet ovat lähtökohtaisesti siinä tilanteessa, että heillä on jonkinlaisia ongelmia suhteessa omaan elämäntilanteeseensa. Näillä elämäntilanteilla on edelleen vaikutusta lapsen hyvinvointiin, kasvuun ja kehitykseen. Asiakassuunnitelman neuvottelut ovat siis ongelmalähtöisiä siinä mielessä, että niissä käsitellään näitä ongelmia ja pyritään löytämään keinoja ja tapoja helpottaa asiakkaiden elä-

mäntilannetta suhteessa siihen ongelmaan, mikä kussakin perheessä ja perheenjäsenen tilanteessa on. Asiakkaat ovat kokemuksellisessa suhteessa omaan elämäntilanteeseensa ja käsiteltävänä olevaan ongelmaan. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa asiakkaiden osallisuus on keskeinen asia, puhutaanhan siellä heidän omasta tilanteestaan. Asiakkaiden tilannetta ei voida parantaa ulkoapäin hyvälläkään tahdolla. Tämän vuoksi on kuultava asiakkaiden oma näkemys tilanteesta, siitä miten asiassa voidaan edetä ja mitä apua ja tukea he kokevat tarvitsevansa päästäkseen asioissaan eteenpäin.

Tutkimukseen osallistuvien perheiden ainoa yhteinen tekijä on se, että he ovat lastensuojelun asiakkaita ja osallistuvat näin ollen asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin. Muutoin perheiden elämäntilanteet poikkeavat toisistaan. Tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden yhteinen tekijä on sama ammatti, mutta kokemukset asiakassuunnitelmista oletettavasti poikkeavat eri perheiden kohdalla. Kokemukset ovat jokaisen omia ja henkilökohtaisia ja tämän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä. Aineistosta voi kuitenkin löytyä yhteisiä piirteitä eri osallistujien välillä, jolloin voidaan ajatella, että asiakassuunnitelma tuottaa tämän kaltaisia kokemuksia. (Perttula 2005, 153–154.)

Juha Perttulan (2005, 155) mukaan tutkija kiinnostuu kokemuksia tutkiessaan usein kokemuksista, jotka ovat hänelle itselleen tuttuja. Omalla kohdallani kokemukset perustuvat sosiaalityöntekijän rooliin asiakkaiden kohtaamisista asiakassuunnitelmaneuvoittelussa. Minulla ei ole kokemusta osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta, sillä en ole itse neuvotteluja tällä tavalla vielä toteuttanut.

Omat lähtökohtani työtavan kehittäjänä ovat ristiriitaiset. Tiedostan sen, että uskon joidenkin kohtien neuvottelusta toimivan ihan hyvin, kuten että jokainen saa neuvottelun aikana oman puheenvuoronsa, sekä sen, että tavoitteet ja keinot kirjataan kaikille näkyviin. Nämä olivat asioita, joihin kiinnitin erityistä huomiota haastateltavia kuunnellessani. Pyrin huomioimaan erityisesti sitä, että omat ennakoasenteeni eivät vaikuta siihen tulkintaan mitä haastateltavien kokemuksista teen. Toisaalta tiedostan sen, että täydellistä työtapaa tai -menetelmää ei ole olemassakaan ja aina on parantamisen varaa. Tutkimusprosessia on alusta asti määrittänyt halu löytää tapoja toimia asiakkaiden kanssa aina vain paremmin. Olen koko prosessin ajan halunnut löytää erityisesti niitä kohtia, jotka eivät toimi, joita voi tehdä paremmin. Tiedostan myös sen, että millään työtavalla tai -menetelmällä ei voida parantaa tai korvata kenenkään vuorovaikutustapoja, joten jokaista neuvottelua lopulta

määrittää aina se, millaiseksi vuorovaikutussuhde neuvottelun osanottajien välille muodostuu.

5.3 Fenomenologinen näkökulma

Fenomenologinen erityistiede tutkii kokemuksia kaikesta ihmisen elämäntilanteeseen kuuluvasta (Perttula 2005, 116). Fenomenologisen tutkimuksen kohteena on mielen merkitysmaailma, mikä koostuu erilaisista kokemuksista, kuten havainnoista, kuvitelmista, uskomuksista, käsityksistä, arvostuksista ja mielipiteistä (Virtanen 2006a, 157). Timo Lai-
neen (2010, 29–31) mukaan fenomenologiassa kokemus käsitetään laajasti ihmisen suhteena omaan todellisuuteensa. Kokemus syntyy hänen ollessaan vuorovaikutuksessa subjektiivisesti kokemaansa todellisuuteen ja tilanteisiin. Ihmisen ajatellaan olevan perusolemuksestaan tajunnallinen, johon kokemuksetkin liittyvät. Ihmisen tajunnallinen toiminta on suuntautunut aina johonkin kohteeseen, josta syntyy elämys. Tajunta muodostuu kokonaisuudeksi esimerkiksi tietämisen, uskomisen ja tuntemisen kautta. (Virtanen 2006a, 162.) Koska kokemus on ihmisen tapa tajunnallistaa asioita ja tilanteita, joihin hän on osallinen, ei hänellä näin ollen voi olla kokemusta asiasta, johon hän ei ole ollut osallinen (Perttula 2005, 149). Tässä tutkimuksessa asiakkaat ovat kokemuksellisessa suhteessa asiakassuunnitelman neuvotteluun ja sen eri vaiheisiin, sekä heidän kanssaan työskentelevään sosiaalityöntekijään. Asiakkaiden kokemukseen saattaa vaikuttaa myös se, millä mielellä he ovat neuvotteluun tulleet ja millainen heidän suhteensa on lastensuojeluun ja/tai sosiaalityöntekijään.

Juha Virtasen (2006a, 153–154) mukaan fenomenologiassa on kaksi päätutkimusperinnettä, jotka ovat Edmund Husserlin deskriptiivinen fenomenologia ja Martin Heideggerin hermeneuttinen fenomenologia. Virtasen (mt., 163) mukaan fenomenologisen erityistieteen pohja on rakentunut Husserlin fenomenologiselle filosofialle. Häneltä on omaksuttu käsitys tajunnasta ja sen keskeisistä toimintaperiaatteista, jotka Husserlin mukaan ovat tajunnan suuntautuneisuus, mielellisyys ja todellisuuden kokemisen subjektiivisuus. Husserl edustaa puhdasta fenomenologiaa, jossa kaikki tieto perustuu kokemukseen. Hän ei kuitenkaan kiellä sitä, ettei ulkoisella maailmalla olisi merkitystä ihmisen tajunnan ulkopuolella, mutta erityisesti hän on kiinnostunut siitä, miten ihminen kokee ulkoisen maailman oman tajunnallisuuden kautta. (Virtanen 2006a, 154; Perttula 1995, 7.)

Husserl halusi luoda fenomenologiasta ankaran tieteen. Juha Varto (2005, 13–14) kuvaa ankarana tieteenä ihmisiä muuna kuin biologisina ilmiöinä tutkivaa tiedettä. Tässä tieteessä tutkija ja tutkittava kuuluvat samaan maailmaan, jossa kaikki muodostuu merkityksistä, joita ihmiset antavat tapahtumille ja ilmiöille. Nämä merkitykset ovat olemassa jo ennen niiden tutkimista, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuskohdetta ei voida pitää esineenä. Husserlin mukaan objektiivinen tieto löytyy ihmisen puhtaasta subjektiivisesta kokemuksesta, joka on tajunnallisuuden lähtökohta. Kuitenkaan Husserlin transsendentaalinen ohjelma ei ollut kiinnostunut konkreettisen ihmisen tajunnasta, vaan yleisemmästä tajunnasta, mikä on historiatonta tajuntaa, se ei ole siis yhteydessä ihmisen historiaan. Toisin sanoen historialla ei ole merkitystä siihen, miten ihminen asiat kokee ja ymmärtää. Tätä näkemystä on kritisoitu mahdottomana, sillä ei voida ajatella, että ihmisen tajunta olisi erillistä suhteessa ihmisen elämismaailmaan ja historiaan. (Virtanen 2006a, 155.)

Fenomenologinen erityistiede on Heideggerin filosofiasta omaksunut käsitteen situationaalisuus, josta Heidegger käyttää termiä täälläolo. Tällä termillä Heidegger tarkoittaa ihmisen tilannetta, johon hän on syntynyt, jossa hän on kasvanut, johon hän on itse vaikuttanut ja jotka hän on valinnut. Tarkoittaen siis ihmisen tapaa olla maailmassa, josta myös ymmärtäminen ja tulkinta saavat merkityksensä. (Virtanen 2006a, 163.) Heideggerin filosofiasta on myös hermeneuttinen fenomenologia saanut nimensä. Heideggerin hermeneuttisen fenomenologian mukaan tieto muodostuu ihmisen ja ulkoisen todellisuuden suhteessa, eikä niitä voi erottaa toisistaan. Ihminen on siis aina suhteessa johonkin. Ihminen tulkitsee ja ymmärtää merkityksiään silloin, kun hän ymmärtää omaa ja muiden olemista maailmassa. Heideggerin mukaan hermeneutiikka merkitsee sitä, mitä ihminen ymmärtää olemisestaan ja suhteistaan maailmaan. (Heidegger 2000; Niskanen 2005, 103–106; Varto 1996; Virtanen 2006a, 156 mukaan.)

Fenomenologiseen tutkimukseen hermeneuttinen ulottuvuus tulee kokemusten ymmärtämisen ja tulkinnan tarpeen myötä. Fenomenologis-hermeneuttisella tutkimuksella pyritään saamaan tietoisiksi sellaisia kokemuksia, joita on koettu, mutta ei tietoisesti ajateltu. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 35.) Tällä tarkoitetaan tunnetta, jota henkilö ei ole ajattelulla paikantanut ja konkretisoinut.

Hermeneuttinen tutkimustapa sopii silloin kun tutkitaan ihmisten kokemusten todellisuutta, jossa ihminen voi kokemuksistaan muodostaa muistelmia ja arvioida ja ennakoida tulevaa (Perttula 2005, 150). Fenomenologis-hermeneuttisessa metodissa tutkimusaineisto kootaan yleensä haastattelemalla ihmisiä. Haastattelussa haastateltava pukee sanoiksi kokemuksensa tutkimuksen kohteesta ja tutkija pyrkii löytämään haastateltavan ilmaisuista mahdollisimman oikean tulkinnan. Ilmaisut ovat paitsi kielellisiä, myös kehollisia ilmaisuja, jotka myös ovat hermeneuttisen tutkimuksen kohteina. (Laine 2010, 31.) Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on vain kielellinen, ei kehollinen ilmaisu.

Fenomenologian ontologinen kysymys on: mitä on kokemus? Aina ihminen ei pysty itseään tunnistamaan sitä, mistä hänen kokemuksensa on syntynyt, toisinaan se taas on helppoa ja itsestään selvää. Kokemus on kuitenkin aina todellinen, vaikka se, mistä kokemus on syntynyt, jäisikin epäselväksi. Juha Perttulan mukaan kokemukseen sisältyy sekä ihminen ja hänen tajunnallinen toimintansa että kohde, johon tuo toiminta suuntautuu. (Perttula 2005, 116.)

Perttulan mukaan kokemus on rakenteeltaan suhde. Hän tarkoittaa tällä erityistä merkityssuhdetta, jossa kokemuksen syntyminen edellyttää elämäntilannetta, johon ihminen on tajunnallisessa suhteessa. (Perttula & Latomaa 2005, 13; Virtanen 2006a, 165.) Intentionaalisuus ja mielellisyys, jotka ovat fenomenologisia peruskäsitteitä, kuvaavat sitä miten tajunta toimii niin, että elämäntilanne tarkoittaa aina ihmiselle jotakin. Tämän vuoksi kokemus toteutuu aina merkityssuhteena. Juha Perttulan ja Timo Latomaan (2005) mukaan kokemuksella on eri laatuja kuten tieto, tunne, usko ja intuitio ja nämä kaikki voivat olla empiirisen tutkimuksen kohteena. Perttulan ja Latomaan mukaan tutkija voi halutessaan keskittyä tutkimaan vain tietynlaisia kokemuksia, mutta koska kokemuksen laadut ovat kietoutuneita toisiinsa, voi tutkimus toteutua vain rajatusti. Kokemuksen empiirinen tutkiminen edellyttää, että tutkijan on oltava kiinnostunut itsensä ulkopuolisesta elämästä, hänellä on siis tutkimuksellinen kiinnostus toisiin ihmisiin. Tämä edellyttää sitä, että tutkija etsii keinoja tutkia kokemuksia, jotka toteutuvat elävässä elämässä. (mt., 13.)

Fenomenologisen tutkimuksen empiirisyys tarkoittaa toisten kokemusten tutkimista (Perttula 2005, 135). Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkijan tulee tutustua myös omiin kokemuksiinsa niin, että pystyy erottamaan ne tutkittavien kokemuksista, näin tutkijan on mahdollista ymmärtää itselleen uudenlaista kokemusta (mt., 134). Kokemuksen empiirinen

tutkiminen onnistuu silloin, kun tutkija ymmärtää kokemuksen sellaisena kuin se tutkittaville ilmenee. Metodiset periaatteet kokemuksen tutkimisessa toteutuvat silloin, kun tutkimusaineiston hankintatilanteet ovat sellaisia, että tutkittavat voivat luontevasti kuvata ne eletyn kaltaisiksi. Tutkijan tehtävä näissä tilanteissa on sisäistää kurinalainen tieteellinen asenne, jonka kautta hän kohtaa tutkimansa ilmiön. (Perttula & Latomaa 2005, 13.) Pysin haastattelutilanteissa tarkentamaan kysymyksillä asiakkaiden kertomia kokemuksia siten, että saisin niistä mahdollisimman konkreettisen ja todellisen kuvan.

Kokemuksen empiirisessä tutkimuksessa tärkeinä käsitteinä nähdään merkityksellistyminen ja ymmärtäminen, jotka molemmat kuuluvat kokemuksen rakenteeseen. Perttulan mukaan elämäntilanne on se mikä merkityksellistyy ja tajunnallinen toiminta ymmärtää sen. Ihminen ei siis voi ymmärtää sellaista todellisuutta, joka ei kuulu hänen elämäntilanteeseensa. (Perttula 2005, 119.) Uskon, että asiakkaiden sen hetkiselällä elämäntilanteella on merkitystä siihen, miten he kokevat osallistavan asiakassuunnitelman neuvottelun. Myöskään tämän vuoksi tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, sillä jokaisella tutkittavalla on omanlainen elämäntilanne, joka vaikuttaa jokaiseen yksilöllisesti.

Kokemuksen empiirinen tutkiminen pohjautuu tutkittavien kokemuksiin, jotka syntyvät tutkittavien elämäntilanteissa. Kokemuksen aihe ja kohde voi ihmisessä paikantua hänen kehossaan, olla aistein havaittavaa tai mielessä rakentunutta kuten tieto ja usko. Empiirisessä tutkimuksessa on kuitenkin tärkeintä tutkia kokemuksen kokonaisuus ja tutkia kaikkia kokemuslaatuja kokonaisuutena. Kokemukset perustuvat tunteeseen, intuitioon, tietoon ja uskoon, jotka ovat kokemuslaaduissa ymmärättäviä. (Perttula 2005, 133.) Ihmisten kokemukset pohjautuvat aina tunteeseen, joka on ihmisen ensimmäinen kokemus tilanteessa. Tunteet eivät tarvitse sanoja tai käsitteitä, tai edes ymmärtämistä. Tunteet tuntuvat kehossa. (mt., 124.) Haastatteluissa pyrin saamaan vastauksia siihen, millaisia tunteita tutkittavat ovat neuvottelussa tunteneet.

Intuitio on kokemus, jota ei kielellisesti pysty kuvaamaan. Se eroaa tunteesta siten, että se on tiedostettava. Intuitio on ihmiselle todellinen kokemus ja ohjaa toimimaan ja tekemään sen osoittamia tekoja. Perttula käyttää intuitiosta esimerkkiä, jossa toisen ihmisen tavatesseen ymmärtää häntä tavanomaista helpommin ja kokemus on yleensä molemminpuolinen. Tämän mukaan intuitiot kertovat sen, mikä ihmisiä yhdistää ja tekee olennoista ihmisiä. Ihmisen on vaikeaa kuvailla omaa intuitiotaan toiselle. (Perttula 2005, 126–128.)

Tiedon ja intuition välinen raja on häilyvä ja intuitiokin on jonkinlaista tietoa. Esimerkiksi hiljaisen tiedon voi ajatella olevan intuitiota. Intuitiota ei yleisesti ajatella tietona, koska se on vaikeasti käsitteellistettävä. Muunlainen tieto on näin ollen aina tajunnallisen työn tulosta. Tieto sanallistaa ymmärrettäviä kokemuksia. Ihmisten tapa tietää on erilaista kuin tapa kokea intuitiivisesti tai tapa tuntea. Tieto on usein "ulkoista" tietoa, jonka voi sanallistaa, kun taas intuitio ja tunne tulevat ikään kuin ihmisen sisältä. Näin ajatellen tieto on aina epävarmempaa kuin intuitio ja tunteet. (Perttula 2005, 129.) Tämän vuoksi Perttula kyseenalaistaa sen, että tietoa pidetään yleisemmin muita luotettavampana ja varmempana ymmärtämisenä (mt., 129). Kokemuslaatuna usko on samalla tavalla ymmärtämistä kuin tieto. Uskon ympärille muodostuu ideologioita, esimerkiksi poliittisia tai uskonnollisia. Usko on subjektiivinen tapa ymmärtää. (mt., 130–131.)

Latomaan (2005, 50) mukaan hermeneuttisessa psykologiassa tutkijan ensimmäinen metodinen käsite on luonnollinen asenne, joka tarkoittaa ihmisen luonnollista ja välitöntä reagoitua ja tapaa suhtautua asioihin. Luonnollisen asenteen tunnistaminen on tärkeää, jotta tutkija voi tavoittaa sen sellaisena kuin tutkittava on asian kokenut, sekoittamatta siihen omaa tapaansa suhtautua asioihin. Toinen metodinen käsite fenomenologiassa on reduktio, mikä tarkoittaa irtaantumista luonnollisesta spontaanista asenteesta, se tarkoittaa epäolennaisen syrjään laittamista. Reduktio tapahtuu sulkeistamisen avulla. Sulkeistamalla tutkija siirtää syrjään tiedostamansa omat ennakoasenteet ja -käsitykset. Näin ne eivät ohjaa tutkijaa tulkitsemaan tutkittavan kokemuksia oman ymmärryksensä kautta, vaan tavoittamaan tutkittavan kokemuksen sellaisena kuin se on. Tutkimuksen aikana tutkija pohtii sitä, onko hänelle muodostuva kokemus hänen omaan kokemukseensa suhteessa vai onko sen tutkittavien subjektiivinen kokemus. (Latomaa 2005, 50; Lehtomaa 2005, 164–165; Perttula 1995, 10; Perttula 2005, 145.)

Tein sulkeistamisen kriittisellä ajatustyöllä. Pyrin käymään läpi ajatuksia, joita aiheesta nousi ja kyseenalaistamaan ne. Merja Lehtomaa (2005, 166) mukaan sulkeistamisessa on kyse ennen kaikkea tutkimusasenteesta, jonka ymmärrän juuri niin, että pyrin ulkoistamaan ajatukset, joita minulla aiheesta on ja kuuntelemaan avoimin mielin tutkittavan kertomaa kokemusta. Pyrin kuuntelemaan mielenkiinnolla erityisesti niitä kohtia, jos tutkittava kertoo jotain kokemuksia, jotka eivät ehkä sovi omaan ajatukseeni kyseisestä asiasta, sekä tarkentamalla niitä, jotta löydän sieltä mahdollisimman aidon tutkittavan kokemuksen.

Fenomenologisessa tutkimuksessa ei käytetä teoreettisia viitekehyksiä niin, että tutkimusta ohjaisi jokin kohdetta ennalta määrittävä teoreettinen malli. Tutkijan on myös tunnistettava mahdolliset omat todellisuuden käsittämisen tapansa, jotka pohjautuvat jostakin teoriasta ja pyrittävä näistä irti. Fenomenologiassa teoreettinen malli, joka ohjaisi tutkimusta, nähdään esteenä pyrittäessä tiedostamaan toisen alkuperäinen kokemusmaailma. Fenomenologiassa tutkijan on tiedostettava esimerkiksi oma käsityksensä kokemuksesta ja merkityksistä, sekä oma ihmiskäsityksensä, jonka pohjalta hän tutkimusta tekee. Näihin teoreettisiin kysymyksiin tutkijan on otettava kantaa voidakseen tehdä tutkimuksen. Tutkijan tulee myös näitä aika ajoin kriittisesti arvioida. Tämä tarkoittaa sitä, että aiemmat tutkimustulokset siirretään syrjään tutkimuksen ajaksi, jotta ne eivät määritä kohdetta ennalta. Niihin pyritään saamaan etäisyyttä siksi aikaa, kun tutkija tekee omat tulkintansa tutkimusaineistosta. Aiempiin tutkimuksiin palaan tutkimuksen lopussa, kun oman aineiston tulkinta on tehty, jolloin ne keskustelevat kriittisesti tutkijan tekemien tulkintojen kanssa. (Laine 2010, 35–36.)

Fenomenologiseen tutkimukseen kuuluvat olennaisesti kriittisyys ja reflektiivisyys, jolloin tutkijan omat tulkinnat tulee kyseenalaistaa. Tutkijan tulee olla mahdollisimman tietoinen omista tutkimukseen liittyvistä lähtökohdistaan. Omat ennakkoluulot tunnistaessaan tutkijalla on mahdollisuus tarkkailla niiden vaikutusta mahdollisiin tulkintoihin. Haastattelussa on tärkeää keskustella asioista ja kokemuksista mahdollisimman konkreettisesti. Abstrakteja sanoja käytettäessä on vaarana, että tutkija tulkitsee ne oman ymmärryksensä mukaisesti. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että haastateltavan kokemus ei tule oikein tulkituksi. (Laine 2010, 34–36, 39.) Pysin haastatteluissa tarkentamaan tutkittavan puhetta niin, että ymmärrän sen mahdollisimman oikein.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa oleellisesti se pystyykö tutkija tavoittamaan tutkittavan kokemusta ja ymmärtämään sen mitä tutkittava kokemuksestaan kertoo. Tämän toteutuminen edellyttää tutkijan ja tutkittavan yhteistä kieltä ja jonkinlaista kokemustaustaa. (Latomaa 2005, 79.) Koen, että omaa tutkijan ymmärrystäni tukee se, että olen pitkään työskennellyt lastensuojelun sosiaalityöntekijänä, joka on tuonut lastensuojeluperheiden tilanteet myös lähelle itseäni, vaikka kokemusta asiakkaiden kanssa samanlaisista tilanteista ei minulla henkilökohtaisesti olekaan. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, onnistuuko tutkija eläytymään tutkittavan kokemusmaailmaan ja kykeneekö hän tämän jälkeen sanallisesti ilmaisemaan tutkittavan kokemusta, niin kuin tutkittava on sen tarkoittanut. Toisaalta

on huomioitava myös, onko tutkittava pystynyt kertomaan sanallisesti todellisen kokemuksensa. (Latomaa 2005, 79.)

Tutkimuksessa lähdetään spontaanin ymmärtämisen kyseenalaistamisella (Latomaa 2005, 34–36, 39). Hermeneutiikassa ajatellaan, että tutkija lisää aina tulkintaan osia omasta maailmankuvastaan. Ymmärrystä ja alkuperäistä merkitysten ja kokemusten tapahtumaa on mahdotonta kuvailla täysin alkuperäisen lailla. Hermeneutiikassa ymmärtäminen tapahtuu tutkijan ymmärryksen kautta, jossa tutkijan oma kokemusmaailma on osana tulkintaa. (Hankamäki 2003, 163.)

Eksistentiaalisen fenomenologian mukaan tutkijan subjektiviteetti ei ole koskaan täysin ulkoistettavissa. Haastatteluissa on myös muistettava tutkijan ja tutkittavan vastavuoroinen suhde, jolloin dialogissa on mukana myös tunteita, kuten empatia, jota tutkija ei voi samalla tavoin ulkoistaa, kuin rationaalista tiedollista osuutta. (Rauhala 2005, 122.) Fenomenologisessa tutkimuksessakin on siis ymmärrettävä ja hyväksyttävä, että tutkija ei koskaan pysty täydellisesti sulkeistamaan kaikkia ajatuksiaan ja käsityksiään tutkittavasta aiheesta (Perttula 1995, 55).

Oma ymmärrykseni on, että en täysin pysty ulkoistamaan rooliani sosiaalityöntekijänä, enkä työmenetelmän kehittäjänä. Näen kuitenkin fenomenologisen tutkimustavan tässä tutkimuksessa oikeaksi, sillä se pitää minut jatkuvasti tietoisena siitä, että omat ennakoajatukset tulee sulkea mahdollisimman hyvin pois ja pyrkiä ymmärtämään haastateltavien kokemuksia siten kun he niistä kertovat.

Lauri Rauhalan holistinen ihmiskäsitys toimii pohjana eksistentiaalisfenomenologiselle erityistieteelle. Tämä suuntaus pyrkii yhdistämään sekä husserlilaista että heideggerilaista fenomenologista perinnettä. (Virtanen 2006a, 161.)

5.4 Ihmiskäsitys

Lehtomaan (2005, 163–164) mukaan luotettava kokemuksen tutkiminen edellyttää tutkijalta hänen oman ihmiskäsityksen esiin tuomista. Ihmiskäsitys ymmärretään tutkijan näkemysnä siitä, millainen olento ihminen on. Oma ihmiskäsitykseni perustuu holistiseen

ihmiskäsitykseen, tästä näkökulmasta pyrin tutkimaan asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden aitoja kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmasta.

Lauri Rauhala (2014) jaottelee ihmisen ontologisen perusmuotoisuuden karkeasti kolmeen osaan. 1) Ihminen on tajunnallinen, siis psyykkis-henkinen olento. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen on kokemuksellinen ja järjellinen huolimatta siitä, onko hänellä esimerkiksi jokin vamma tai kehityshäiriö. 2) Ihminen on kehollinen, eli orgaaninen olento niin kauan, kuin hän on hengissä, huolimatta esimerkiksi siitä, että hänen kehossaan olisi joitain puutteita. 3) Ihminen on myös situationallinen, jolloin hänen olemassaolo on konkreettisenä suhteena todellisuuteen ja maailmaan. Ihminen kokee siis suhteensa esimerkiksi yhteiskuntaan, arvoihin tai perheeseensä aina omana ainutkertaisena kokemuksenaan. Rauhala käyttää ihmisen elämäntilanteesta käsitettä *situaatio*. (mt., 32–33.)

Rauhalan (2014, 34) mukaan kokemukset ovat tajunnallisia ja kehittyvät tajunnassa. Hänen mukaansa tajunta on myös mielellisyyttä. Mielen avulla ymmärrämme, tunnemme ja uskomme asiat jollakin omalla tavalla, jolloin mieli antaa asioille merkityksen. Mieli ja koettu elämys kulkevat aina käsi kädessä. Elämykset syntyvät erilaisissa tilanteissa ja tiloissa ja aiheuttavat erilaisia tunteita ja havaintoja. Rauhalan (mt., 35) mukaan merkityssuhde ihmisen tajunnassa syntyy, kun mieli on suhteessa esimerkiksi jonkin asian kanssa siten, että ymmärrämme tuon asian joksikin tietyksi. Erilaiset merkityssuhteet muodostavat ihmisen oman maailmankuvan ja käsityksen itsestään.

Erilaiset kokemukset kehittyvät tajunnassa aina suhteessa aikaisempiin kokemuksiin, jolloin aiemmat kokemukset toimivat pohjana uusille kokemuksille ja muodostavat niistä merkityssuhteita. Merkityssuhteet, jotka syntyvät mieleen kokemuksista, ovat esimerkiksi tunteita, tietoa, käsityksiä ym. (Rauhala 2014, 37.) Huono kokemus jostakin voi siis myöhemminkin vaikuttaa negatiivisesti samankaltaisessa tilanteessa, vaikka tilanne tuolloin olisi esimerkiksi sosiaalisilta suhteiltaan erilainen.

Keholliset tapahtumat ovat aina konkreettisia, ei käsitteellisiä. Kehossa kaikki toimii toisiinsa täydentäen niin, että ihminen pysyy hengissä. Tajunta voi kuitenkin antaa merkityksiä kehon toiminnasta, esimerkiksi sydän hakkaa kovempaa, koska jännitän. Näin kehossa usein tapahtuukin, mutta kyse on prosessista, siitä miten keho toimii erilaisissa tilanteissa tasapainottaessaan toimintaansa. Tajunnan antamat tulkinnat kehon tapahtumista eivät vält-

tämättä ole kuitenkaan oikeita. Tämän vuoksi niitä ei voida Rauhalan mukaan luotettavasti tulkita. (Rauhala 2014, 38–40.) Ajattelen, että kehossa tapahtuvat tuntemukset vaikuttavat myös kokemuksiin. Erilaisten kokemusten aiheuttamat keholliset tuntemukset vaikuttavat väistämättä kokemuksen laatuun, ehkä negatiivisesti tai positiivisesti. Jos tilanne aiheuttaa kehollisesti hyvän olon tunnetta, vaikuttaa se kokemukseen kyseisestä tilanteesta yleensä positiivisesti. Näin ollen, vaikka kehon tuntemuksia ei voi luotettavasti tulkita, eivät ne kuitenkaan ole vähäpätöisiä suhteessa kokemukseen.

Situaatio tarkoittaa ihmisen elämäntilannetta, mikä rakentuu monesta eri komponentista. Näihin komponentteihin kuuluu tekijöitä, joihin ihminen ei itse voi vaikuttaa, kuten biologiset vanhemmat, sairaus tai yhteiskunta jossa hän elää. On myös komponentteja, joihin ihminen voi vaikuttaa, kuten aviopuoliso, harrastukset ja työ. Rauhala jakaa komponentit myös konkreettisiin ja ideaalisiin. Konkreettisia edustavat esimerkiksi maantieteelliset olot tai kodin ulkoiset puitteet. Ideaalisiin kuuluvat arvot, normit ja luonto, siten kun ne koetaan. Situaatio on siis Rauhalan mukaan sitä, mihin kaikkeen ihminen on suhteessa. Sillä komponentilla, mikä ihmisen situaatioon kuuluu, on aina jonkinlainen merkitys ihmisen olemassaoloon. Eri komponenttien aiheuttamat tapahtumat vaikuttavat ihmisen tajunnallisuuteen ja kehollisuuteen, jo ennen kuin ihminen ne varsinaisesti ymmärtää. Rauhala kutsuu tätä esiyymmärrykseksi. (Rauhala 2014, 42–43.) Ymmärrän tämän niin, että ne keholliset tai tajunnalliset tuntemukset, joita ihminen ei ole vielä ymmärtänyt ovat esiyymmärrystä. Esimerkiksi ahdistus, jota ihminen tuntee, mutta ei osaa sitä mihinkään yhdistää, on esiyymmärrystä.

Situationaalisuus muodostaa ihmisen identiteetin. Identiteetti on sitä mitä hän on ja kokee olevansa. Jokaisen ihmisen situationaalisuus koostuu ainutlaatuisista asioista, eikä sen vuoksi ole olemassa kahta ihmistä, joilla voisi olla samanlainen situationaalisuus. Se on siis aina ainutkertainen. (Rauhala 2014, 45.)

Yleisesti sosiaalityöllä vaikutetaan ihmisen elämäntilanteeseen eli situaatioon. Sosiaalityön asiakkailta on yleensä tilanteita, jotka vaikuttavat elämän laatuun ja rakenteisiin. Sosiaalityöllä pyritään auttamaan asiakkaan tilannetta helpottamalla niitä tilanteita, mitkä asiakkaan elämään negatiivisesti vaikuttavat. Esimerkiksi taloudellinen tuki tilanteissa, joissa ihmisen taloudellinen tilanne on niin huono, etteivät rahat riitä ruokaan tai vaatteisiin. Sosiaalityöntekijä voi auttaa myös silloin kun asiakas ei itse pysty vaikuttamaan tai muutta-

maan asioita, jotka hänen elämän tilanteeseensa vaikuttavat. Sosiaalityössä muutoskohteet eivät kuitenkaan rajoitu vain tilanteeseen, vaan ne ovat myös kehollisia ja tajunnallisia. Tästä johtuen sosiaalityössä ihmiskäsitys yleisesti on holistinen. (Rauhala 2014, 137–139.)

Lastensuojelussa esimerkiksi keskustelut sosiaalityöntekijän kanssa voivat lisätä asiakkaan tajunnassa tapahtuvaa ymmärrystä muutoksen tarpeesta. Mahdolliset muutokset voivat lisätä ihmisen hyvinvointia ja myös hänen kehollisen kuntonsa paranemista, jolla edelleen on positiivinen vaikutus suhteessa lapseen. Lastensuojelussa voidaan tehdä myös muutoksia asiakkaan tilanteeseen, joilla on negatiivisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Esimerkiksi huostaanotto on tilanne, jossa ehkä lapsen tilanne saadaan paremmaksi, mutta usein sillä on kokonaisvaltaisia negatiivisia vaikutuksia vanhemman elämään. Huostaanotto on rajua muutos tilanteessa, vanhemman tajunnassa tapahtuva ahdistuneisuus saattaa lisätä esimerkiksi alkoholin käyttöä, jolla on myös kehollisia vaikutuksia. (Rauhala 2014, 140.)

Edellä mainittujen asioiden vuoksi tutkimukseni tulosten yleistäminen ei ole mahdollista sen vuoksi, että jokainen neuvottelu on erilainen, johtuen siinä olevista ihmisistä ja asioista. Situationaalisuus on myös ajallista, mikä tässä tarkoittaa sitä, että seuraavalla kerralla perheen tilanne on todennäköisesti joiltakin osin erilainen, jolloin tilanne muotoutuu jälleen erilaiseksi. Tämän vuoksi tutkimuksesta ei voi tehdä kausaalipäätelmiä siten, että tällainen tapa neuvotella tuottaa aina tällaisen kokemuksen. (Rauhala 2014, 116.)

5.5 Havainnointi ja avoin haastattelu tutkimusmenetelminä

Keräsin aineistoni osallistumalla kolmeen asiakassuunnitelman neuvotteluun, sekä haastatteleamalla näihin osallistuvat vanhemmat ja sosiaalityöntekijät erikseen. Neuvottelussa havainnointi kohdistui lasten ja nuorten osallisuuteen sen aikana. Havainnoinnissa keskityin siihen, miten lapsi huomioitiin neuvottelussa sekä vanhempien että sosiaalityöntekijöiden taholta, sekä sitä miten lapsi sai äänensä kuuluviin neuvottelussa. Suoritin havainnoinnin ilman osallistumista. Näin pyrin varmistamaan sen, että en ohjaa neuvottelua. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 82.) Toisaalta pelkkä tutkijan osallistuminen vaikuttaa aina neuvotteluun tavalla tai toisella. Havainnoimalla sain oman kokemuksen neuvottelun kulusta ja sujuvuudesta. Havainnoinnin aikana tein muistiinpanoja ja heti neuvottelun jälkeen täydensin muistiinpanoja kirjoittaen ylös kaiken mitä mieleeni tuli. Lapsen osuutta halusin tarkastella

myös niin, että kysyin vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa heidän kokemuksia siitä, miten lapsen osallisuus neuvottelussa heidän näkemyksensä mukaan toteutui. Päädyin tutkimaan lasten osallisuutta havainnoimalla, sillä haastattelu olisi rajannut tutkimukseen osallistuvien lasten ja nuorten iän. Havainnoinnissa lapsen iällä ei ollut merkitystä.

Havainnointi on yleensä toissijainen aineisto, silloin kun sitä käytetään yhdessä haastattelujen kanssa. Havainnoinnilla on kuitenkin mahdollista saada tilanteesta autenttista tietoa ja kokemusta. Sen avulla on mahdollista lisätä ymmärrystä vuorovaikutustilanteesta, jolloin havainnoidaan henkilöiden välistä viestintää, puhetta ja eleitä. (Vähämäki & Paalumäki 2011, 102–103.) Havainnoinnissa on eduksi, jos tutkija tuntee kontekstin entuudestaan, koska se säästää aikaa tutustumisvaiheelta. Myös ymmärrys kohteen tavoista ja kulttuurisista käytännöistä syntyy helpommin, jos tutkijalla on ennakkotietämystä henkilöistä, sisäisistä kulttuurista, käytännöistä tai toimialan yleisistä käytännöistä. (mt., 105.)

Tutkijan tulee suhtautua kriittisesti omaan toimintaansa havainnoijana. Olenko havainnut ja osannut erottaa oleelliset asiat ja olisivatko osallistujat toimineet samalla tavoin ilman tutkijan läsnäoloa? Olenko kuunnellut riittävän avoimin mielin ja ymmärtänyt puhujan näkökulman. (Vähämäki & Paalumäki 2011, 107.) Analyysissä on reflektoitava omaa osuuttaan havainnoinnissa ja mm. suhteessa sosiaalityöntekijöihin, joihin helposti samaisuu (mt., 108).

Neuvotteluiden jälkeen haastattelin siihen osallistuneet vanhemmat sekä sosiaalityöntekijät, kummatkin omana ryhmänä. Haastattelukertoja oli kuusi. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen, vanhempia oli viisi ja sosiaalityöntekijöitä viisi. Ryhmähaastatteluun päädyin sillä Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2013, 211) mukaan ryhmähaastattelu voi olla aloittelevalle tutkijalle helpompi tapa toteuttaa avoin haastattelu, sillä se voi helpottaa avoimen keskustelun syntymistä. Ryhmäkeskustelussa haastateltavan on mahdollisuus pohtia myös omia kokemuksiaan eri näkökulmista, kuultuaan miten toinen ihminen on tilanteen kokenut (Alasuutari 1990, 155). Kahdessa haastattelussa haastateltavana oli vain yksi henkilö, toisessa oli yksi asiakas ja toisessa yksi sosiaalityöntekijä. Näissä tilanteissa korostui oma osuuteni yhteisessä keskustelussa. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluun liittyen on huomioitavaa, että he ovat minulle tuttuja, samassa työyhteisössä työskenteleviä työntekijöitä.

Ennen haastatteluja kävin mielessäni läpi sitä, että pyrin kuuntelemaan haastateltavien puheetta avoimin mielin. Muistutin itselleni, että en saa tehdä tulkintoja liian nopeasti, vaan muistan kysyä asioista tarkemmin ja tehdä puheesta syventäviä kysymyksiä, kuitenkin vastauksia ohjaamatta. En kuitenkaan pitänyt suurenakaan riskinä sitä, että yrittäisin muuttaa kokemuksia positiivisemmiksi kuin ne ovat. Päinvastoin olin erittäin kiinnostunut siitä, mitkä asiat neuvottelussa eivät toimi, sekä siitä olisiko haastateltavilla parannusehdotuksia suhteessa neuvotteluun.

Fenomenologisessa haastattelussa kysymysten tulee olla mahdollisimman avoimia, laajoja ja vähän vastausta ohjaavia. Haastattelutilanteen tulee olla mahdollisimman avoin, luonnollinen ja keskustelunomainen, jossa haastateltavalla on mahdollisimman paljon tilaa kertoa kokemuksistaan. (Laine 2010, 37; Virtanen 2006a, 170; Lehtomaa 2005, 170–171; Hirsjärvi & Hurme 2008, 45.) Suoritin haastattelut avoimen haastattelun menetelmällä. Avoin haastattelu on avointa keskustelua, jossa keskustelussa ei ole tiukkoja kysymyksiä. Avoimessa haastattelussa haastateltavan rooli on suurempi, koska hänen kertomuksensa johdattaa tilannetta eteenpäin. Haastattelu on kuitenkin aina tutkijan aloitteesta lähtevää ja tämän vuoksi myös hänen johdattelemaansa niin, että keskustelu pysyy tutkimusaiheessa. (Puusa 2011, 73, 83.)

Kokemuksia tutkittaessa tutkijalta vaaditaan vuorovaikutustaitoja, joilla osoittaa että tutkija pitää tutkittavan kokemuksia tosina ja todellisina. Tutkijan on oltava tutkittavalleen olemassa ja kiinnostunut juuri hänen kokemuksistaan. Tutkijalta vaaditaan myös rohkeutta palauttaa kokemukset koskemaan tutkittavana olevaa aihetta. (Perttula 2005, 156.) Haastatteluissa vanhemmat kertoivat paljon heidän perhetilanteestaan sekä kommentoivat yleisesti kunnan palveluja tai esimerkiksi yhteiskunnallista tilaa. Annoin heidän puhua näistä vapaasti, mutta palautin keskustelun aiheeseen omalla puheenvuorollani.

Haastattelussa etenin tiettyjen teemojen mukaisesti, jotka pitävät keskustelun tutkimusaiheessa. Teemat liittyvät muun muassa asiakkaiden kokemuksiin kutsukirjeestä ja sen vaikutuksesta neuvotteluun valmistautumisessa. Neuvottelun struktuurista sekä sen vaikutuksesta asiakkaiden kokemukseen ja siihen millaisena asiakkaat kokivat neuvottelun hyödyllisyyden tai hyödyttömyyden. Kysymykset muotoutuivat keskustelun yhteydessä ja olivat lähinnä tarkentavia ja sanoja selventäviä. Pyysin asiakkaita kertomaan erityisesti niistä

kohdista, jotka heidän mielestään eivät menneet hyvin, sekä kommentteja siihen, miten he toivoisivat neuvotteluiden järjestettävän. (ks. liite 2 ja 3.)

Sennettin (2004, 49–50) mukaan haastattelijan tulee olla kiinnostunut ihmisten vastauksista niin, että hän tutkiskelee juuri näitä vastauksia. Saadakseen haastateltavat kertomaan asioistaan avoimesti tulee haastattelijan antaa jotakin myös itsestään menemättä liian lähelle haastateltavia. Haastateltava ei saa kuitenkaan tuntea olevansa mikroskoopin alla. Hän puhuu kolmannelta korvasta, joka toimii niin, että haastattelija heittäytyy tilanteeseen mukaan, kuitenkin sitä jatkuvasti tarkkailemalla. Haastattelija on siis tilanteessa sekä suhteen osapuoli että ulkopuolinen tarkkailija. Haastattelijan tulee hyödyntää asiantuntemustaan ja pyrkiä ymmärtämään muita, eikä hakea vastakaikua omille kokemuksilleen. Näin tehdessään haastattelija ei anna haastateltaville oikeutta heidän omille kokemuksilleen. (mt., 54–55.) Lehtomaan (2005, 174–175) mukaan sulkeistamisen rajallisuus tulee esiin haastattelutilanteissa. Haastattelija ei voi haastattelun aikana keskittyä vain kysymystensä loputtomaan pohtimiseen vaan hänen tulee olla haastattelutilanteissa läsnä. Hänen mukaan se ei kuitenkaan tarkoita haastattelun epäluotettavuutta, vaan tutkija voi arvioida analyysivaiheessa omaa vaikutustaan haastateltaviin ja heidän mahdollisuuksiin tuoda kokemuksensa esiin.

5.6 Tutkimuksen eettisyydestä

Tutkimuksessani tärkeä eettinen näkökulma liittyy siihen, että tutkimusaiheenani on työmenetelmä, jota olen itse kehittänyt omassa työyhteisössäni. Tiedostan, että työmenetelmää kehittäessäni olen halunnut saada siitä mahdollisimman hyvän ja kaikkien kannalta vaikuttavan ja toimivan menetelmän. Tiedostan myös sen, että mikään menetelmä ei toimi kaikissa tilanteissa, eikä täydellistä tapaa toimia ole olemassakaan. Tutkimuksen tekemisen painavimpana syynä on ollut se, että toivon voivani tulosten kautta kehittää menetelmää edelleen asiakkaita paremmin palvelevaksi. Olen erityisesti halunnut kuulla tutkittavilta niitä asioita, jotka eivät neuvottelussa toimineet, sekä ajatuksia siitä miten menetelmää kannattaisi kehittää. Menetelmän kehittäminen ei ole vaikuttanut siihen, että esittäisin tutkimuksen tulokset parempina kuin ne ovat.

Näin eettisesti tärkeäksi sen, että rajasin tutkimuksen ulkopuolelle asiakkaat, joiden kanssa olen itse joskus työskennellyt, sillä siihen miten asiakkaat kokemuksistaan kertoisivat, vaikuttaisi liikaa se, millainen suhde minulla ja asiakkaalla on ollut. Asiakkaan olisi todennäköisesti ollut vaikea asennoitua minuun tutkijana eikä työntekijänä, mikä osaltaan olisi vaikuttanut siihen, miten hän kokemuksistaan kertoo. Mikäli tulevaisuudessa tulen kohtaamaan tutkimukseen osallistuvat asiakkaat sosiaalityöntekijänä haluan keskustella asiakkaiden kanssa tilanteesta ja siitä miten he asian kokevat. Itse en näe sen estävän työskentelyä, sillä en tutkimuksessani tutkinut asiakkaiden elämäntilanteita vaan heidän kokemuksiaan osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta.

Omassa tutkimuksessani painopiste kohdistui tutkittavien kokemuksille kyseisestä neuvottelusta. Tutkimuksessa ei tutkittu tutkimukseen osallistuvien elämäntilanteita ja siihen liittyviä kysymyksiä. On mahdollista, että jokin kokemus yhdistyy tutkittavan elämäntilanteeseen, esimerkiksi siten, että jokin asia on erityisen herkkä tutkittavalle, ja kun tästä asiasta keskustellaan, nousee tutkittavalle tärkeäksi se, miten tämä asia on otettu vastaan ja miten se on neuvottelussa käsitelty. Tällaisessa tilanteessa asian käsittelyllä saattaa olla suuri merkitys asiakkaan kokemukseen, ehkä koko neuvottelusta. Tutkimukseeni ei kuitenkaan liity erityistä vaaraa siitä, että se voisi henkisesti vahingoittaa tutkittavia.

Neuvottelun alussa antamassani informaatioissa tutkimuksesta pyrin siihen, että asiakkailla on mahdollisimman kattava tieto siitä, miten heidän asioitaan tutkielmassa käsitellään ja miten tutkimusaineistoa käsitellään. Esittelin vielä uudelleen itseni ja varmistin, että asiakkailla on tallessa kirje, jossa ovat minun yhteystietoni. Tämä siksi, että he voivat halutessaan olla minuun yhteydessä myös jälkeenpäin. Kerroin tutkimuksen tavoitteesta, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja aineistonkeruun toteuttamistavasta. Painotin heille vaihteluvallisuutta ja kerroin miten käytän kerättäviä tietoja ja, että vain minä käsittelen aineistoa, sekä aineiston hävittämisestä tutkielman valmistumisen jälkeen. Kerroin perheelle myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei vaikuta millään lailla heidän lastensuojeluprosessiinsa. (Kuula 2011, 91–92, 102, 146; Hugman 2010, 153.)

Haastatteluissa eettisyyttä pohdin siltä näkökannalta miten ”houkuttelin” tutkittavaa kertomaan kokemuksistaan. Granfeltin (2000, 111) mukaan tutkijan on oltava varovainen sen suhteen miten haastateltavaa houkuttelee puhumaan. Tutkija ei saa olla liian tungetteleva, mutta liian hienovarainen ja varovainen tutkija saattaa myös estää haastateltavaa kertomas-

ta ajatuksiaan. Tutkijan ja tutkittavien yhteinen kieli on tärkeää, jotta kontakti heidän välillä voi muodostua ja jotta he voivat ymmärtää toisiaan (Arnkil 2005, 161). Tätä edistää se, että oma taustani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä tuo itselleni ymmärryksen asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisistä tapaamisista ja siitä mitä niissä yleensä tapahtuu. Erilaisten asiakkaiden käyttämä erilainen kieli on myös tullut vuosien saatossa tutuksi, mikä on helpottanut ymmärtämistä ja kontaktin luomista asiakkaaseen.

Näen tutkielmani tärkeäksi siltä osin, että tämän avulla voimme edelleen parantaa ja kehittää asiakkaiden saamaa palvelua lastensuojelussa. Tämän vuoksi lähdin tekemään tutkielmaa aiheesta, jossa itsellä on ollut suuri vaikutus. Vaikuttavalla työtavalla asiakkaiden tilanteita voidaan auttaa aikaisempaa paremmin. Tämä saattaa mahdollistaa myös asiakkuuden aikaisemman päättämisen. Eettinen merkitys on myös sillä, että asiakkaat ovat aikaisempaa paremmin selvillä lastensuojelun työskentelystä, sen tavoista ja tavoitteista.

5.7 Tutkimukseen osallistuvat perheet

Saatuani tutkimusluvan toukokuussa 2015, pyysin lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä pohtimaan perheitä, joilla on tulossa asiakassuunnitelmanneuvottelu ja jotka mahdollisesti haluaisivat osallistua tutkimukseen. Asiakkaista rajasin tutkimuksen ulkopuolelle ne, joiden kanssa olen joskus itse työskennellyt. Tämä rajasi ulkopuolelle monta perhettä, sillä olen Nurmijärvellä työssäoloaikana ollut monen perheen asioissa mukana. Sosiaalityöntekijät rajasivat tutkimuksen ulkopuolelle sellaiset perheet, joissa oli jonkinlainen kriisi, kuten esimerkiksi kiireellinen sijoitus. Ajatuksena, että perheitä ei haluta kuormittaa tutkimuksella sen enempää.

Ohjeistukseni oli, että sosiaalityöntekijät kysyvät perheiden halukkuutta osallistua tutkimukseen, ja jos perheet olisivat kiinnostuneita, sosiaalityöntekijät lähettävät heille kirjeen, jossa kerron tutkimuksesta tarkemmin. Yksi perhe oli halukas osallistumaan, mutta kun asiakassuunnitelmanneuvottelun aika tuli, paikalle tuli vain perheen nuori. Tässä tilanteessa poistuimme neuvottelusta ennen sen aloittamista. Halukkaita asiakasperheitä oli lopulta haastavaa löytää ja suurin osa, joilta sitä kysyttiin, kieltäytyivät osallistumasta tutkimukseen. Jonkin verran tilannetta hankaloitti se, että työtappaa ei ollut otettu siinä määrin käyttöön kuin oli tarkoitus. Oman tulkintani mukaan tällä oli vaikutusta sosiaalityöntekijöiden ha-

lukkuuteen osallistua tutkimukseen, kun työtapa ei ollut vielä täysin tuttu. Tutkimukseen osallistuvista sosiaalityöntekijöistä ainoastaan yhdellä oli kokemusta aiemmista neuvotte-
luista, joita hän oli tällä menetelmällä vetänyt. Toisaalta myös oman työtavan tutkiminen
saattaa vähentää sosiaalityöntekijöiden halukkuutta osallistua tutkimukseen.

Tutkimukseen osallistuvien perheiden ainoa yhteinen tekijä on, että he ovat lastensuojelun
asiakkaita. Muutoin heidän elämäntilanteet poikkesivat toisistaan. Kahdessa tutkimukseen
osallistuvassa perheessä oli lapsi huostaan otettu ja sijoitettu sijaishuoltoon. Yhdessä per-
heessä lapset olivat lastensuojelun avohuollon asiakkaana.

Ensimmäisen tutkimukseen osallistuvan perheen 16-vuotias tyttö oli muutama kuukausi
aikaisemmin otettu huostaan ja sijoitettu ammatilliseen perhekotiin. Käytän tytöstä nimeä
Essi. Essi on vanhempien ainoa lapsi. Asiakassuunnitelmaneuvoittelu pidettiin perhekodis-
sa, jonne Essi oli sijoitettu. Neuvotteluun osallistuivat Essin ja hänen vanhempansa lisäksi
perhekodin vanhemmat, sekä kaksi lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Neuvottelu oli sa-
malla siirto avohuollon sosiaalityöntekijältä sijaishuollon sosiaalityöntekijälle niin, että
avohuollon sosiaalityöntekijä jäi perheen asioiden hoitamisesta pois tämän neuvottelun
jälkeen. Avohuollon sosiaalityöntekijä oli tässä vielä vastuusosiaalityöntekijä, joten nimi-
tän häntä tässä tutkimuksessa Essin vastuusosiaalityöntekijäksi ja toista uudeksi sosiaali-
työntekijäksi.

Essin tapauksessa sosiaalityöntekijä ei ollut lähettänyt kutsukirjeen mukana edellistä asia-
kassuunnitelmaa. Hän perusteli sen sillä, että edellinen suunnitelma oli tehty avohuollon
suunnitelmana, eikä se ollut enää verrattavissa nykytilanteeseen. Neuvottelun alussa sosi-
aalityöntekijä näytti asiakkaille paperille tehtyä neuvottelun runkoa, mutta koska neuvotte-
lu käytiin kahvipöydän ääressä, paperi ei sen lukemisen jälkeen ollut neuvottelussa enää
missään roolissa. Kahvipöytä ja sen täysinäisyys esti sosiaalityöntekijöitä tekemästä tavoit-
teita paperille. Tässä tapauksessa toinen sosiaalityöntekijä kirjoitti neuvottelun keskustelut
ja siinä tehdyt tavoitteet suoraan tietokoneelle, josta hän luki ne kaikille ääneen. Itse sijo-
tuin neuvottelussa hieman taka-alalle, istuen kuitenkin keittiössä, mutta en pöydän ääressä.
Vanhempien toivomuksesta, haastattelu toteutettiin perheen kotona seuraavalla viikolla.

Ilmapiiri Essin neuvottelussa oli myönteinen ja lämminkin. Neuvottelussa oli havaittavissa
se, että vastuusosiaalityöntekijä oli työskennellyt perheen kanssa jo kauan ja he tunsivat

toisensa hyvin. Sosiaalityöntekijän ja perheen suhde näyttäytyi hyvänä. Essin äiti oli neuvottelussa hiljaisempi kuin muut, mutta vastasi kysymyksiin. Hän kertoikin haastattelussa, että koki neuvottelussa vastakkainasettelua suhteessa perhekodin äitiin. Vanhemmat kertoivat, että heidän mielestään läsnäoloni ei vaikuttanut neuvotteluun tai sen kulkuun.

Toisessa tapauksessa perheen 14-vuotias tyttö oli noin kaksi vuotta sitten huostaan otettu ja hän asui ammatillisessa perhekodeissa. Käytän työstä nimeä Paula. Neuvottelu pidettiin Nurmijärven perhetyön tiloissa ja siihen osallistuivat nuoren ja vanhempien lisäksi perhekodin isä ja heidän opiskelijansa, sekä Paulan vastuusosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä unohti lähettää kutsun mukana vanhemmille ja Paulalle edellisen asiakassuunnitelman, mutta hän antoi sen heti neuvottelun alussa asiakkaille luettavaksi. Tässä neuvottelussa sosiaalityöntekijä ei ollut tehnyt neuvottelun runkoa asiakkaille näkyviin. Hän oli kirjoittanut valmiiksi fläpille edellisessä asiakassuunnitelman neuvottelussa asetetut tavoitteet, joita he arvioivat tässä neuvottelussa. Itse asetuin jälleen hieman erilleen muusta porukasta, kuitenkin niin, että kaikki näkivät minut ja minä näin kaikki. Paulan vanhemmat haastattelin muutaman viikon kuluttua äidin kodissa.

Neuvottelun ilmapiiri oli hyvä, eikä jännitteitä tuntunut olevan osallistujien suhteissa. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän suhde näyttäytyi hyvänä, vaikkakin hieman etäisenä. Yhteistyö heidän välillään vaikutti toimivalta. Vanhemmilta kysyessäni vaikuttiko läsnäoloni heidän mielestään neuvotteluun, he olivat kumpikin sitä mieltä, että ei vaikuttanut. Itse jäin pohtimaan, että oliko läsnäolollani merkitystä siihen, että nuori oli neuvottelussa joissain kohdin hyvin puhelias niin, että vanhemmat ja sosiaalityöntekijäkin kiinnittivät tähän erityistä huomiota. Halusiko hän tuoda esiin omaa rooliaan?

Kolmannessa tapauksessa kyseessä oli perhe, jossa vanhemmat olivat juuri muuttaneet asumuseroon. Perheen lapset 12- ja 13-vuotiaat pojat asuivat isän kanssa ja he olivat juuri muuttaneet uuteen asuntoon. Käytän pojista nimiä Jani, joka on 12-vuotias ja Joonas, joka on 13-vuotias. Neuvottelu pidettiin isän ja poikien uudessa kodissa. Neuvotteluun osallistuivat vanhemmat, kaksi perheohjaajaa ja kaksi sosiaalityöntekijää.

Joonas oli vielä nukkumassa, kun menimme heille. Jani on erityislapsi, joka käveli neuvottelun ajan ympäri asuntoa, välillä käyden myös meidän luonamme. Kumpikin pojista kävi kertomassa omia kuulumisiaan ja ajatuksiaan perheen tilanteesta, kun heitä siihen pyydet-

tiin. He kuitenkin lähtivät pois heti, kun saivat siihen mahdollisuuden. Tässä tapauksessa lasten osallisuuden havainnointi jäi vähäiseksi, heidän vähäisen osallistumisen vuoksi. Havainnoin kuitenkin neuvottelua muutoin. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä oli lähettänyt vanhemmille sekä Joonalle kutsukirjeen ja vanhemmille edellisen asiakassuunnitelman. Sosiaalityöntekijä päätti yhdessä isän kanssa jättää kutsun lähettämättä Janille hänen erityisyytensä huomioiden. Neuvottelun aluksi sosiaalityöntekijä näytti vanhemmille paperille tehdyn neuvottelun rungon. Tavoitteet hän kirjoitti paperille, niin että vanhemmat näkivät sen. He lukivat kirjatut tavoitteet keskustelun jälkeen. Pienen tilan vuoksi istuin yhdessä muiden kanssa.

Neuvottelun ilmapiiri oli hieman jännitteinen. Mahdollisesti tähän vaikutti se, että vanhemmat olivat juuri muuttaneet erilleen. Myös sillä voi olla vaikutusta, että perheen tilanteessa oli ollut ennen neuvottelua paljon kriittisiä tapahtumia. On myös mahdollista, että omalla läsnäolollani oli vaikutusta ilmapiiriin, ehkä vanhemmat ja lapset jännittivät tilannetta enemmän. Kysyessäni isältä oliko läsnäolollani merkitystä hän vastasi, että ei ollut. Olisiko hän kertonut, jos sillä olisi ollut merkitystä?

Haastattelu onnistui vain Janin ja Joonan isän osalta, jonka haastattelin heidän kotonaan. Äiti ilmoitti haastatteluaamulla olevansa sairaana, eikä voinut osallistua haastatteluun. Äidin kokonaistilanteen huomioiden pyysin äidiltä, että hän vastaisi kysymysteemoihin sähköpostitse niin, että lähetän hänelle teemat ja hän vastaa niihin. Äiti lupasi osallistua tutkimukseen näin, mutta häneltä ei koskaan tullut kyseistä sähköpostia.

Sosiaalityöntekijöiden haastattelut toteutin sosiaalitoimiston tiloissa. Yksi sosiaalityöntekijä osallistui tutkimukseen kahden eri asiakkaan työntekijänä Essin ja Janin ja Joonan tapauksessa ja näin ollen osallistui haastatteluihin kaksi kertaa. Haastattelut kestivät noin tunnin silloin kun haastateltavana oli kaksi tutkittavaa ja noin puoli tuntia silloin kun haastateltavana oli yksi. Sosiaalityöntekijät erotan tutkimuksessa siten, että toinen on lapsen vastuusosiaalityöntekijä ja toinen toimii työparina. Hän on siis ”toinen sosiaalityöntekijä”.

6 ANALYYSI

Analyysin aineistona olivat haastattelut sekä havainnoinnissa ja sen jälkeen tekemäni muistiinpanot. Nikanderin (2010, 433–434) mukaan, se miten tutkija purkaa aineistoaan heijastaa tutkijan teoreettista esiyymmärrystä, sekä hänen oletuksia tutkittavasta ilmiöstä. Kovin valikoiva ote, sekä päätökset litteroinnin tarkkuudesta saattavat huomaamatta rakentaa tutkimusta tutkijan esiyymmärrystä vastaavaksi. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne sanatar-kasti. Koska tutkimuksessani ei ole merkitystä sillä millaisia sanoja haastateltavat käyttä-vät, jätin litteroinnista pois täytesanoja ja äännähdyksiä. Halusin varmistua siitä, että kaikki mahdollinen merkityksellinen puhe tulee litteroiduksi, joten litteroin myös kaiken sellai-sen, joista vähääkään epäröin sen merkityksellisyyttä. Jätin pois ainoastaan kohtia, joista olin aivan varma, että ne eivät millään tavoin liity tutkimukseeni, kuten esimerkiksi asiak-kaiden puheen yhteiskunnallisesta tilanteesta. Litteroinnista tuli sivuja yhteensä 71, rivin-välillä 1,5 ja fontilla Times New Roman 12.

Analysoin tutkimusaineistoni Amaedo Giorgin fenomenologisen metodin avulla. Analyysissä on viisi vaihetta (Virtanen 2006b, 175–180). Ensimmäisessä vaiheessa pyritään pääsemään aineiston kokonaisnäkemykseen. Toisessa vaiheessa aineisto jaetaan merkitysyksi-köihin. Sitten se käännetään tutkittavan kielestä yleiselle kielelle. Tämän jälkeen muodos-tetaan yksilökohtainen merkitysverkosto ja lopuksi näistä kootaan yleinen merkitysverkos-to. (mt., 175.) Kuvaan tässä miten käytin analyysia omassa tutkimuksessani.

Ensimmäisessä osassa analysointi aloitetaan tutustumalla aineistoon avoimesti ja pyritään pääsemään kokonaisnäkemykseen (Virtanen 2006b, 175). Aloitin analysoinnin lukemalla litteroinnit läpi useita kertoja. Viimeisillä lukukerroilla merkitsin korostuskynällä litteroinnista ne kohdat, jotka vastasivat mielestäni tutkimuskysymykseen kokemuksista teemoit-tain. Teemoiksi muodostuivat merkitykset kutsukirjeistä, neuvottelun rungosta ja raken-teesta, osallisuudesta ja kuulluksi tulemisen kokemuksista, lapsen osallisuuden toteutumi-sesta, neuvottelussa asetetuista tavoitteista ja niistä keskusteluista, sekä ajatuksista ja toi-veista.

Toisessa vaiheessa aineistosta erotetaan tutkittavan ilmiön kannalta olennainen (Virtanen 2006b, 177). Siirsin uuteen tiedostoon kaikkien tutkittavien osalta vastaukset liittyen kysyt-

tyyn teemaan, kuten esimerkiksi kutsukirjeeseen. Pidin tutkittavat edelleen erillään toisistaan. Tässä vaiheessa säilytin edelleen tutkittavan käyttämän kielen (Virtanen 2006b, 177).

Kolmannessa vaiheessa käännetään jokainen merkitysyksikkö tutkittavan kielestä yleiselle kielelle. Alkuperäinen teksti säilytetään edelleen näkyvässä. Tässä vaiheessa on tavoitteena löytää tutkittavan kokemus ja säilyttää se käännettyssä kielessä. (Virtanen 2006b, 178.) Kirjoitin jokaisen vastauksen alle yleisellä kielellä saman asian mitä tutkittava oli sanonut. Pyrin osittain käyttämään samoja sanoja kuin tutkittava, jotta hänen kokemus säilyisi tekstissä ja käänнос vastaisi tutkittavan puhetta.

Neljännessä vaiheessa yleiselle kielelle käännettyistä merkitysyksiköistä muodostetaan yksilökohtainen merkitysverkosto (Virtanen 2006b, 179). Omassa tutkimuksessani tämä tarkoitti sitä, että poistin tutkittavan kielen ja muodostin yleiselle kielelle käännettyistä vastauksista ensin tutkittavien yksilökohtaiset vastaukset jokaisen teeman alle. Tämän jälkeen yhdistin jokaisen tutkittavan kokemukset poistaen jaottelun teemoihin. Kokosin siis vastaukset esimerkiksi otsikon Janin ja Joonan isän kokemukset neuvottelusta alle.

Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa muodostetaan yleinen merkitysverkosto yhdistäen kaikkien tutkittavien vastaukset, joita käsitellään yleisellä tasolla (Virtanen 2006b, 180). Tämän toteutin niin, että tiivistin tutkimustuloksissa lopuksi kokemukset siltä osin yhteiseksi kokemuksiksi, kuin se vastauksissa ilmenee.

Jokaisessa vaiheessa olen pyrkinyt avoimesti pitämään mukana myös sellaiset vastaukset, joiden merkityksestä kyseiseen teemaan en ole ollut aivan varma. Jotkut vastaukset ovat liittyneet useampaa teemaan, jolloin olen liittänyt saman vastuksen useamman teeman alle. Näin pyrin varmistumaan siitä, että mikään vastaus ei jäisi huomiotta omassa merkityksessään.

Kokoan tuloksia teemoittain tapauskohtaisesti. Tämä siksi, että jokainen neuvottelu poikkesi toteutukseltaan toisistaan. Yhdistän jokaisen teeman alle neuvottelussa olleiden asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemukset, sekä omat havaintoni neuvottelusta. Tulokset ovat kokoavia, jossain määrin sisällytän näihin myös pohdintaa, mutta tarkemman pohdinnan teen yhteenveto ja pohdinta luvussa.

Tutkimuksessa käytetään käsitteitä osallisuus ja osallistuminen. Ne kuitenkin tarkoittavat eri asioita. Tässä tutkimuksessa osallistuminen tarkoitti sitä, että asiakas on esimerkiksi ollut neuvottelussa mukana ja kokenut saaneensa osallistua ja vaikuttaa suunnitelman tekkoon. Osallisuus taas tarkoittaa sitä, että hän on osallisena omassa asiassaan ja prosessissaan ja hänen on mahdollisuus osallistua siihen, eikä hänen tilannettaan määrittele sosiaalityöntekijä. Osallisuus ei tässä tapauksessa ole pelkkää osallistumista oman tuen suunnitelmaan vaan osallisuutta myös sen toteuttamiseen ja myöhemmin myös arviointiin.

7 TUTKITTAVIEN KOKEMUKSIA OSALLISTAVASTA ASIAKASSUUNNITELMANEUVOTTELUSTA

7.1 Kokemukset kutsukirjeestä

7.1.1 Vanhempien kokemukset

Kutsukirjeen tarkoituksena oli antaa asiakkaille mahdollisuus ennalta valmistautua neuvotteluun ja pohtia, mitä tukea he toivoisivat lastensuojelulta saavan, sekä omaa osuuttaan suhteessa siihen, miten heidän perheen tilannetta voisi auttaa. Kysymyksillä on siis asiakasta ja työskentelyä aktivoiva tarkoitus.

Sosiaalityöntekijät lähettivät jokaiselle vanhemmalle ja lapselle, Jania lukuun ottamatta kutsukirjeen ennen neuvottelua. Aikaisemman asiakassuunnitelman saivat kirjeen yhteydessä vain Janin ja Joonan vanhemmat. Paulan sosiaalityöntekijä unohti lähettää aikaisemman asiakassuunnitelman, mutta antoi sen jokaiselle neuvottelun aluksi. Essin kohdalla sosiaalityöntekijä ei lähettänyt aikaisempaa asiakassuunnitelmaa perustelunaan se, että Essi oli juuri siirtynyt avoimuudesta sijaishuoltoon ja neuvottelussa oli tarkoitus tehdä uusi suunnitelma.

Janin ja Joonan sekä Essin tapauksessa kutsukirjeellä ei ollut suurta merkitystä. Sen sijaan Paulan tapauksessa vanhemmat kokivat kutsukirjeen hyvänä uudistuksena. Kukaan lapsista ei neuvottelussa tuottanut mitään sellaista, mikä olisi liitettävissä kutsukirjeen kysymyksiin tai aikaisempaan asiakassuunnitelmaan. Essin vanhemmat eivät enää haastattelussa muistaneet mitä kutsukirjeessä oli ollut. He kertoivat lukeneensa sen, mutta heidän kokemuksensa mukaan, se ei auttanut heitä neuvotteluun valmistautumisessa. Essin isä kertoi, että ei yleensä valmistaudu neuvotteluihin ennalta. Toisaalta vanhempien haastattelussa kävi kuitenkin ilmi, että heillä oli selkeä käsitys tulevasta neuvottelusta, mikä auttoi mukautumaan tilanteeseen.

*”Mä oon semmone, että mä en rupee etukäteen jännittää yhtään mitään.”
(Essin isä)*

”Ja tiedettiin jo etukäteen, hyvissä ajoin, että mitä asia koskee, että se ei tullu puskista se asia ollenkaan. (...) Ni osattiin sen mukaan mukautua siihen tilaisuuteen ja tilanteeseen.” (Essin isä)

Janin ja Joonan isän haastattelussa isä kysyi Joonalta, oliko hän lukenut saamansa kutsun. Joonan vastasi, ettei ollut. Sosiaalityöntekijä ei lähettänyt Janille kutsukirjettä Janin erityisyys huomioiden. Sosiaalityöntekijä teki tämän päätöksen yhdessä Janin isän kanssa. Janin ja Joonan isä kertoi, että heidän tilanne oli ennen neuvottelua ollut niin hektinen, ettei hänellä ollut aikaa perehtyä kutsukirjeeseen ja siinä oleviin kysymyksiin. Isä koki myös, että edellisestä asiakassuunnitelmasta tilanne oli muuttunut niin paljon, että tässä neuvottelussa tehtiin uutta suunnitelmaa, eikä vanha suunnitelma ollut enää arvioitavana.

”Onhan täs tilanteet muuttunu, oikeestaan niin moneen kertaan, kun se vanha suunnitelma ei enää olekaan päivitettävänä niin sanotusti, vaan tässä on niin kun uuden suunnitelman teot ja muut. Tilanteet on muuttunu niin paljon, siinä mielessä se kutsu sinällään ei ehkä aiheuttanut sellasta miettimistä, että pitäiskö päivittää jotain. (...) Lähinnä nyt ollaan siinä pisteessä, että tehdään uusi ja katotaan asioita hieman toiselta kantilta taas.” (Janin ja Joonan isä)

Paulan vanhemmat puolestaan kokivat kutsun erittäin hyvänä. Paulan äiti palasi tähän asiaan vielä haastattelun lopussa, nostaan asian itse esiin. Heille tärkeää oli, että neuvotteluun tullaan etukäteen valmistautuneena ja he kokivat saaneensa kutsusta itselleen ”kättä pidempää”.

”Mun mielestä se oli ainakin hyvä, et siitä sit itellekki tuli sellanen olo, et nyt mä mietin jotain ennen ku mä tuun tähän palaveriin. (...) Kyl mä nyt aikasemminki oon niit laittanu jopa paperille ylös ite, nyt kun siinä oikein pyydettiin miettimään, must se oli ainaki hyvä, mä tykkäsin. (...)” (Paulan äiti)

”Joo kyl se oli tavallaan, et itekki mietti, et se ei oo taas, et päivitetään se suunnitelma, et siinä oli tavallaan jotain itelleenki kättä pidempää. (...) Se oli mun mielestä hyvä, että sinne palaveriin tietynlailla tullaan valmistautuneena, että on kotitehtävät tehtynä ja mietittynä ne kysymykset ja vastaukset. Että siinä mielessä se oli mun mielestä hyvä.” (Paulan isä)

7.1.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset

Essin sosiaalityöntekijöiden havainnot kutsun vaikutuksista neuvotteluun ja asiakkaiden siihen valmistautumiseen olivat samansuuntaiset, kuin mitä Essin vanhemmat kertoivat.

Essin vastuusosiaalityöntekijä pohti, että vaikka kutsulla ei näyttänyt olleen vaikutusta asiakkaiden valmistautumiseen, hän piti sen lähettämistä hyvänä siitä huolimatta, sillä asiakassuunnitelman neuvottelun ajankohdan sopimisesta suullisesti oli jo pitkä aika. Essin uusi sosiaalityöntekijä pohti kutsun merkitystä hänelle itselleen niin, että hän palauttaa neuvottelun myös omaan mieleensä, vaikka kutsukirjeen lähettämisen muistaminen vaatii sitä, että asia on kalenterissa ylhäällä. Essin uusi sosiaalityöntekijä kertoi käyttäneensä kutsua aikaisemminkin eri asiakassuunnitelmissa. Hän kertoi, että kutsulla on toisinaan ollut selvää vaikutusta siihen, miten asiakkaat ovat neuvotteluihin valmistautuneet.

”Jos nyt saa yleisesti sanoa, ni mä huomaan, että asiakkaat on tullut, niin kun eri lailla valmistautuneena ja miettineenä jo siihen asiaan, kun on ollu se kirje ja ne kysymykset siellä. Varmaan jokainen työntekijä lukee sen edellisen asiakassuunnitelman ennen kun menee läpi ja oritentoituu siihen, niin se on reilua niille asiakkaille, että niil on sama mahdollisuus. Onhan heillä, mutta harva varmaan kaivaa vaikka puolvuotta sitte olleen paperin esiin, et sit kun se on just tullu postissa ja ne on just lukenu sen, että lähetään silleen samalta viivalta. (...) Mul on se kokemus, et se on auttanu, nimenomaan sellasii, jotka on joko vaikee tuottaa tai, jotka on vuosien saatossa päätyneet, et heidän mielipiteellään ei oo välii, ni he ei niinku jaksa sanoo. Ni sit sen on auttanu, ne kirjeen kysymykset. Et jopa yks äiti oli esimerkiksi kirjottanu kännykkään itsellensä ne kysymysten vastaukset ja hän luki ne sieltä kännykästään. Tavaltaan sen puheen, minkä hän oli tehny jo kotona, ni ainaki must autto.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät kokivat, että kutsun lähettäminen ei vaikuttanut neuvotteluun. He eivät huomanneet, että vanhemmat olisivat pohtineet asioita eri tavalla kuin aikaisemmin, vaikka äidin palaute neuvottelussa oli, että kutsu oli hyvä ja selkeä ja siitä sai kuvan, mistä neuvottelussa on kyse. Sosiaalityöntekijät pohtivat, että heidän olisi pitänyt neuvottelussa kysyä vanhemmilta niitä kysymyksiä mitä kutsussakin oli, koska vanhemmat eivät itse siitä mitään tuottaneet.

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät pohtivat, mahtoiko kutsulla olla merkitystä Joonan osallistumiseen neuvottelussa. Joonan oli nukkumassa, kun menimme heille kotiin, eikä omaaloitteisesti tullut neuvotteluun mukaan. Sosiaalityöntekijät pohtivat tätä siksi, että aikaisemmissa neuvotteluissa Joonan on ollut halukas osallistumaan niihin.

”Sit sen pojan (Joonan) kohalta. (...) Sehän oli aluks nukkumassa, eikä ollu niin kauheen innokkaasti tulossa siihen, et johtuks se siitä, että sit kun oli tolanen virallinen kutsu laitettu, ni sit se vähensi sitä? Koska yleensä se on

tullu ite siihen paikalle juttelemaan.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Niin totta, yleensä se Joona on tullu.” (Janin ja Joonan vastuu sosiaalityöntekijä)

Paulan sosiaalityöntekijä kertoi huomanneensa, että vanhemmat olivat lukeneet kutsun ja pohtineet siinä olevia kysymyksiä. He olivat sosiaalityöntekijän havaintojen mukaan aikaisempaa paremmin valmistautuneet neuvotteluun. Tämä vaikutti myös siihen, että sosiaalityöntekijä koki neuvottelun onnistuneen hyvin ja hänelle jäi siitä hyvä tunne. Vanhempien nostamat asiat olivat sellaisia, joihin oli helppo tarttua ja jotka hän kirjoitti suunnitelmaan. Haastattelua tehtäessä sosiaalityöntekijä kertoi jo pistäneen prosessin alulle, siihen tuen tarpeeseen, minkä äiti neuvottelussa nosti.

”Siitä oli kyllä hyötyä, siitä itse kutsun lähettämistä, kun siinä oli kaikki ne kysymykset ja ne oli selkeesti nää vanhemmat eri tavalla pohtineet niitä asioita ennen tätä palaveria, et ne oli selkeesti valmistautunu ja miettiny. Siltä äidiltähän juuri tuli se tarve siihen keskusteltuapuun. (...) Sitten se isä pohti sitä, että hänen pitäis tehdä ryhtiliike, alkaa enemmän tapaamaan sitä tyttöä ja olemaan sen kanssa. Ne oli nyt selkeesti paremmin valmistautunut tähän palaveriin, kun aikasemmin.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Paulan sosiaalityöntekijä kertoi luulleensa, että kutsun tekemisestä on lisätyötä. Hän oli kuitenkin huomannut sitä tehdessään, ettei sitä juuri ole, koska pohjat ovat valmiiksi tehtyjä. Omaan prosessiin hän koki kutsujen tekemisen vaikuttaneen siten, että on itsekin hie- man paremmin valmistautunut neuvotteluun, kun sitä on ennalta pohtinut.

Kutsujen merkitystä pohtiessa on otettava huomioon, että asiakkaat eivät välttämättä lue niitä lainkaan. On mahdollista, että asiakkaat eivät avaa tulevaa postia tai eivät syystä tai toisesta halua keskittyä kutsuun ja siinä oleviin kysymyksiin. Asiakkaiden kanssa voisi kutsussa olevia kysymyksiä käsitellä neuvottelussa niin, että sosiaalityöntekijät nostavat kysymykset yhteisesti käsiteltäviksi, jos asiakkaat eivät sitä itse aktiivisesti tee. Aina asiakkaat eivät tiedä mitä lastensuojelulta haluavat, jotkut eivät halua mitään, tai eivät tiedä mitä voisivat itse tehdä asioiden eteen. Näitä voisi pohtia asiakkaan kanssa yhdessä tai asiakas voisi jäädä miettimään asiaa tarkemmin ja palata tähän seuraavassa neuvottelussa. Asiakkaan ollessa kovin vastentahtoinen lastensuojelun työskentelyä kohtaan, voi hänen kanssaan kysymysten sijaan pohtia sitä, mitä pitäisi tapahtua, jotta työskentelyä ei enää tarvittaisi.

7.2 Neuvottelun runko ja rakenne

7.2.1 Vanhempien kokemukset

Ajatuksena on, että runko olisi asiakkaiden nähtävissä heti neuvottelun aluksi, jotta he tietäisivät mitä neuvottelussa käsitellään ja miten neuvottelu etenee. Jokaisessa tutkimukseen osallistuvassa neuvottelussa runkoa käsiteltiin eri tavalla. Missään neuvottelussa ei selvästi erotettu puhumista ja kuuntelua. Kaikissa tapauksissa sosiaalityöntekijät tekivät niin, että osoittivat kysymykset koskemaan kaikkia asianosaisia ja pääsääntöisesti he pyysivät josta vastaamaan niihin. Rungon merkitys näyttöytyi tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijöille suurempana, kuin asiakkaille.

Paulan sosiaalityöntekijä ei ollut tehnyt runkoa neuvottelulle lainkaan, joten sen merkitystä pohdimme asiakkaiden kanssa haastattelussa vain lyhyesti. Kerroin heille, että neuvotteluun kuuluu se, että neuvottelun runko on nähtävissä ja kysyin heidän ajatustaan tästä. Paulan isä näki, että se vaikuttaisi neuvotteluun valmistautumiseen ja uskoo, että neuvottelusta saisi enemmän irti, jos runko olisi selkeä.

”Et se toisaan, se valmistautuminen ja me puhuttiin just tällasesta discussion paper:sta, et on runko, niinkun oppitunneillaki on just sellanen, ni siit palaverista saa enemmän irti.” (Paulan isä)

Koska runkoa ei neuvottelussa ollut, ei sen merkitystä voi tässä tapauksessa arvioida. Janin ja Joonan isälle ja Essin vanhemmille ei näytetyllä rungolla ollut heidän oman kokemuksen mukaan juuri merkitystä, vaikka he kokivat, että neuvottelun rakenne itsessään oli hyvä.

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät olivat tehneet rungon valmiiksi paperille, he näyttivät sitä neuvottelun aluksi vanhemmille. Janin ja Joonan isä koki, että neuvottelu eteni samoin, kuin aikaisemmatkin neuvottelut. Hänen mielestään tämä tapa on oikea tapa edetä neuvottelussa ja rakenne sinänsä oli hyvä.

”En kauheesti ehtinyt perehtyä (runkoon), mutta siis neuvottelu oli aikalailla samalla tyyllillä kun edellinen. Kartotettiin tilanne ja lähetettiin siitä liikenteesee. Se oli ihan oikea tapa mun mielestä.” (Janin ja Joonan isä)

Essin vastuusosiaalityöntekijä oli tehnyt neuvottelun rungon valmiiksi paperille. Sosiaalityöntekijä näytti sen vanhemmille ja Essille ja laittoi sen jälkeen sen pöydälle. Neuvottelu käytiin kahvipöydän ääressä, joka oli täynnä tarjottavaa, joten paperille ei ollut pöydässä omaa paikkaa.

Rungosta vanhemmilta kysyessäni Essin äiti kertoi, että neuvottelun jälkeen on tapahtunut niin paljon asioita, ettei hän enää oikein muista millainen runko oli. Hän kuitenkin muisteli siitä olevan sellainen apu, että tämä neuvottelu, kuten aikaisemmatkin, eteni jouhevasti. Äiti kertoi, että neuvotteluiden suunnittelu ja toteutus ovat aina toimineet hyvin.

Essin isän kokemuksen mukaan neuvottelun rakenne ei poikennut aikaisemmista neuvotteluista. Hänen mukaansa asiat olivat hyvin esivalmisteltu, kuten se mitä asioita neuvottelussa käydään läpi. Isä kertoi olevansa myös itse aktiivinen neuvotteluissa ja kysyvänsä, jos on kysyttävää. Uutta neuvottelussa oli Essin isän mielestä se, että nyt uusi sosiaalityöntekijä kirjoitti keskustelua ja tavoitteita suoraan tietokoneelle. Hän koki tämän toiminnan oikeana, perustellen sen siten, että alaikäisen henkilön ollessa kyseessä, neuvottelusta tulee tehdä yhteenveto, jonka kaikki osapuolet saavat myöhemmin itselleen. Essin äidin mukaan neuvottelussa uutta oli se, että hän koki siinä pientä vastakkainasettelua suhteessa perhekoodin äitiin.

7.2.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset

Essin vastuusosiaalityöntekijä kertoi, että rungossa olleet asiat ovat niitä keskeisiä asioita, jotka ovat asiakassuunnitelmissa olleet aikaisemminkin. Hän koki, että tilanne ei ollut hyvä, sillä paperi hukkui kahvipöytään, eikä hän itse pystynyt sitä sen vuoksi neuvottelun aikana hyödyntämään, eivätkä kaikki osallistujat sitä välttämättä sieltä nähneet. Hän pohti, että kaikki asiat tulivat kuitenkin neuvottelussa käytyä läpi, mutta mietti, että olisi voinut itse hyödyntää sitä paremmin, jos runko olisi ollut nähtävissä. Esimerkiksi tarkistaen missä kohtaa ollaan menossa.

Essin uusi sosiaalityöntekijä koki myös kahvipöydän olleen vaikea paikka tähän tarkoitukseen. Hän pohti haastattelussa rungon merkitystä neuvotteluissa yleisemmin. Hän kertoi

aiemmin käyttäneensä runkoa haastavassa asiakastilanteessa, jossa asiakkaiden oli vaikea pysyä aiheessa ja keskustelu saattoi mennä vanhempien väliseen väittelyyn.

”Mä kans aattelen, et sit jos se on fläpillä niin se ryhdittää. Kun monesti asiakkaalla on se kysymys, että kauan täällä ollaan ja mitä vielä, niin se tavallaan ryhdittää ne asiat. Et nyt ollaan täs kohtaa menossa, et nyt täytyy edetäkki. Sitten jopa oikein tosi haastavien kanssa niin, no vissiin vaan yhden kerran, mutta tehtiin siihen fläppiin, jopa puheenvuorot, et tässä on tää aihe, tähän vastaa ensin isä sitten äiti ja tähän aiheeseen vastaa ensin äiti sitten isä. Niin tota aika hyvin ne asettautuu siihen, kun näyttää, et nyt ei oo sun vuoros, mut kohta sulle tulee ihan varmaan vuoro, et sun ei tarvii pelätä, et sä et saa sanoo.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijöille runko näyttäytyi merkittävämpänä työvälineenä kuin Janin ja Joonan isälle. He pohtivat paljon sen merkitystä myös suhteessa omaan tapaansa työskennellä. He kokivat, että rungolla olisi ollut sekä heille että asiakkaille suurempi merkitys, jos se olisi ollut esimerkiksi fläpillä, josta sitä olisi ollut helpompi katsoa ja seurata missä mennään. He pohtivat kuitenkin, että runko teki neuvottelusta heidän mielestään ryhdikkäämmän, he näkivät myös, että runko mahdollistaa sen, että asiakkaiden mielipiteet ja ajatukset tulevat paremmin esiin. Runko auttoi heitä kysymään mielipiteitä ja ajatuksia paremmin kuin aikaisemmin.

”Kyllä ainakin itelle sellanen selkee, se muuttaa sen jotenkin ryhdikkäämmäks, kun se, että jotenkin jutellaan ilman mitään runkoa. Ehkä selkeemmin se järjestys, et mitä kuuluu ja sitten niitä tavoitteita, mihin toivotaan muutosta ja sit niitä keinoja, et se tuli selkeemmin kyllä. (...) Ja siinä tuli ehkä nyt paremmin se asiakkaiden mielipide.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

Neuvottelun rungolla oli sosiaalityöntekijöiden mukaan se vaikutus, että myös tavoitteet tulivat selkeästi käsiteltyä.

”Kyllä jotenkin selkeemmin, siinä tule sit ne perheen tavoitteet ja miten he näkee, kun et siitä keskustelusta me jotenki muotoillaan ne tavoitteet jälkikäteen. Ni selkeempi on kyllä.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

Paulan sosiaalityöntekijä pohti haastattelussa, olisiko rungolla voinut olla vaikutusta neuvotteluun. Sosiaalityöntekijä kertoi, että neuvottelun rakenne ei juuri poikennut siitä, miten hän yleensä neuvottelut vetää. Hän pohti, että rungolla olisi saattanut olla se vaikutus, että neuvottelu olisi mahdollisesti edennyt ryhdikkäämmän ja ”tehokkaammin”. Hän kertoi, että

neuvotteluun osallistujat ovat kovia puhumaan ja runko olisi hänen mielestään saattanut pitää neuvottelun paremmin kasassa.

”Toisaalta mä aattelen, että kun se lähti se keskustelu aina välillä rönsyilee harha laduille, että sen olis voinut ehkä tehdä tehokkaammin. Että jos se olis se palaverin kulku ollu jotenkin laitettu sinne näkyviin, ja sitten pitäny siitä kiinni. Sitten toisaalta se ei voi olla kuitenkaan liiankaan jäykkä. Et jos mä aattelen tollasen lapsen ja nuoren näkökulmasta, ni sitten taas se estää sitä niitten tollasta vapautunutta puheen pulputusta, et jos se on kauheen sellanen rakennettu silleen, että sit mennään kauheen sen mukaan. Mut et aikuisen näkökulmasta, et jos aattelee, että kauheen nopeesti ja tehokkaasti, ni sit se ois niinku hyvä, sit kuitenkin ollaan ihmisii ja ihan kaikkee ei voi etukäteen suunnitellakaan ja sieltä voi sit yhtäkkiä tullaki jotain sellasta mikä on ihan ennaltaarvaamaton ja sille on sitten annettava tilaa.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Paulan sosiaalityöntekijä pohti rungon merkitystä niissä tilanteissa, joissa asiakkaat ja sosiaalityöntekijä ovat kovin erimielisiä asioista. Hän pohti, että silloin runko saattaisi selkeyttää ja rauhoittaa tilannetta, kun asiakkaatkin näkevät miten neuvottelu etenee.

”Toisaalta sitten taas tällanen hyvin rakennettu työjärjestys tukee niissä vaikeissa asioissa ja niitten käsittely.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät sekä Paulan sosiaalityöntekijä pohtivat sitä, että runko ei saa olla liian jäykkä, jotta asiakkaat voivat vapaasti keskustella ja tuoda esiin omia näkemyksiään asioista. He näkivät, ettei keskustelun rönsyilystä neuvottelun aikana ole haittaa.

7.3 Osallisuus ja kuulluksi tulemisen kokemus

7.3.1 Vanhempien kokemukset

Neuvotteluita yhdistää se, että kaikki asiakkaat kokivat tullessaan neuvotteluissa kuulluiksi ja olleensa neuvottelussa osallisina. Essin ja Paulan vanhemmista poiketen Janin ja Joonan isä koki omaan osallisuuteensa vaikuttaneen oma tilanne ja toiminta, enemmän kuin sosiaalityöntekijöiden toiminta tai neuvottelu sinänsä.

Janin ja Joonan isä kertoi, että kokee osallistuvansa neuvotteluissa kerta kerralta enemmän. Hän kertoi olleensa aikaisemmin neuvotteluissa hiljaisempi, poikien äidin hoitaessa puhu-

misen. Osallisuuden lisääntymisen tunteeseen vaikutti siis isän mielestä eniten se, että hänen oma tilanteensa on muuttunut. Hän koki, että tämän hetkinen tilanne myös pakottaa häntä avaamaan suutaan enemmän, koska hän on nyt pääasiallisessa vastuussa pojista.

”Kerta kerralta, ehkä mä osallistun vähän enemmän, et mä oon ollu aika hiljainen. Kun me oltiin vielä yhdessä, niin äiti oli puhuja ja mä olin myötäilijä. Nyt kun tilanteet on näin niin, ehkä mä entistä enemmän avaan suutani ja kerron omat mielipiteeni, et tässä tilanteessa on jo pakko. (...)” (Janin ja Joonan isä)

Isä ei nähnyt, että sosiaalityöntekijöiden tavassa toimia olisi tässä neuvottelussa ollut vaikutusta osallisuuden lisääntymiseen. Kuitenkin se, että sosiaalityöntekijät alkavat pitkän yhteistyön jälkeen olla tuttuja, vaikutti isän mielestä siihen, että hänen on helpompi puhua.

”(...) Ja tietysti tässä (sosiaalityöntekijät) alkaa olla jo tuttuja ihmisiä, niin on vähän helpompi puhua.” (Janin ja Joonan isä)

Isä koki tulleen neuvottelussa kuulluksi ja huomioduksi. Hän kertoi, että näin ei ole aina ollut. Hän kertoi tilanteesta, jossa paikalla oli ollut moniammatillinen työntekijäjoukko, jossa isän kokemuksen mukaan hänestä tehtiin syyllinen heidän perheen tilanteeseen. Osallisuuden kokemukseen tästä asiakassuunnitelman neuvottelusta vaikutti isän mukaan se, että neuvottelu oli nyt ”omalla porukalla”, jossa kaikki tiesivät tilanteen.

”Joo (koki tulleen kuulluksi ja huomioduksi), niin ei aina välttämättä ole ollu, mutta tässä kokouksessa kyllä.” (Janin ja Joonan isä)

”Osaatko arvioida, että mikä siihen vaikutti?” (Haastattelija)

”No ehkä nyt oltiin omalla porukalla tässä. (...) Kuitenkin kun (sosiaalityöntekijät) tietävät tilanteen ja (perheohjaajat), niin oli silleen vähän ehkä levollisempi olo. Että tänne ei tultu silleen, että toi äijä on alun perin syyllinen ja kerrotaan kohta tuomio, ikään kun näin, vaan katotaan tilanne. Et nyt oli ihan hyvä. (...)” (Janin ja Joonan isä)

Essin isä koki, että sai puhuttua ”suun puhtaaksi” ja hän koki tulleen neuvottelussa hyvin kuulluksi. Äiti kertoi olevansa luonteeltaan ”hämäläinen”, joka ei mielellään ole äänessä isossa ryhmässä. Tästä huolimatta hän koki, että sai sanottua ne asiat, mitkä hänelle olivat tärkeitä ja hän koki, että tuli neuvottelussa kuulluksi.

”Kyllä mua kuunneltiin. Mä en ehkä oo sellanen tyyppi, joka mielellään tolasissa isoissa ryhmissä on äänessä. Mä oon sellanen tarkkailija tyyppi ja mulle tulee sitten jälkeensä mieleen, mitä olis pitäny sanoo. (...) Jos joku ottaa sen äänen haltuunsa ja on suunapäänä, niin mä vetäydyn siinä, se on mun tyyli. Kyl mä kuitenkin mielestäni sain sanottua sen, mikä mulle oli tärkeä.” (Essin äiti)

Essin äiti kertoi käyneensä paljon keskusteluja sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyön aikana ja hän kertoi itse tulleensa siihen päätökseen, että Essin sijoitus on heidän kaikkien kannaltaan paras ratkaisu. Vaikutti siltä, että tämä on ollut äidille suuri ja vaikea, mutta tärkeä päätös, johon hän on saanut tukea keskusteluista sosiaalityöntekijän kanssa. Tällä on varmasti osaltaan vaikutusta myös siihen, että äiti koki myös neuvottelussa olleensa osallinen ja tulleensa kuulluksi.

Paulan äiti kertoi kokeneensa tulleensa neuvottelussa kuulluksi. Hän kertoi ennalta pohtineensa vastauksia sosiaalityöntekijän mahdollisesti esittämiin kysymyksiin. Hän kertoi aiemmin kuullensa perhekodin isältä, että hänellä on mahdollisuus saada tukea kunnalta, kun lapsi on sijoitettu. Kunnalta hänelle ei ollut tällaista tarjottu. Tämä oli yksi asia, jonka hän oli ennalta ajatellut sanovansa neuvottelussa. Hän kertoi saaneensa nyt kirjeen sosiaalityöntekijältä, jossa oli kerrottu, että asia on nyt laitettu vireille. Tämä vahvisti äidin koke-
musta siitä, että sosiaalityöntekijä oli kuullut hänen tarpeensa ja oli tästä tyytyväinen.

Paulan isä kertoi olevansa yleensä kova puhumaan ja on nyt yrittänyt opetella enemmän kuuntelemista. Isä kertoi jäsenlleen mielessään ennen neuvottelua asiat, joita haluaa neuvottelussa käydä läpi. Näin hän kokee, että saa vastaukset kysymyksiinsä ja mielipiteensä kuuluviin. Seuraavassa vanhempien vastaukset siihen, mikä vanhempien mielestä vaikutti siihen, että he kokivat tulleensa kuulluksi.

”Puheliaten ihmisten kanssa jaat ne puheenvuorot, silleen se toimii.” (Paulan isä)

”Nii ja kyllä se (sosiaalityöntekijä) multaki kysy siinä ennen kun mä lähin, ni vielä erikseen. Että en mä ainakaan kokenu, etten olis saanut sanoo mitä halusin.” (Paulan äiti)

7.3.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät olivat tehneet neuvottelussa saman havainnon, kuin mistä isä puhui. He kertoivat Janin ja Joonan isän olleen huomattavasti aktiivisempi tässä neuvottelussa, kuin mitä hän on ollut aikaisemmissa neuvotteluissa. Myös sosiaalityöntekijät pohtivat sitä, että isän aktiivisuuteen saattoi vaikuttaa isän aseman muuttuminen perheessä. He pohtivat myös sen merkitystä asiakkaiden osallistumiseen, että perheen prosessi lastensuojelussa on kestänyt jo kauan.

”Tää on ehkä silleen poikkeuksellinen, että se isä uskalsi ehkä paremmin sanoa mielipiteensä mitä aikaisemmin, tai jotenki tiukemmin. En tiedä, että mistä se sit johtuu, et ei välttämättä johdu tästä, se voi johtua myös siitä, että sen asema on jotenkin parempi. (...) On ehkä vaikee sanoa tässä tapauksessa, että mikä johtaa mihinki, kun toi perheen prosessi on kestänyt jotenkin niin pitkään ja se on edenny aika paljon siitä, että kuinka avoimia he on ja kuinka suoraan asioista puhutaan. Aika suurta muutosta on siihen alkuun muutenki.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Nii se oli sillä lailla erilainen, että se isän rooli oli vahvempi, kun mitä aikasemmin, että äitihän on aikasemmin puhunu enemmän.” (Janin ja Joonan vastuussosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät kokivat, että kaikki perheenjäsenet saivat sanottua sen mitä halusivatkin. He uskoivat, että vanhemmat saivat kokemuksen kuulluksi tulemisesta. He pohtivat kuitenkin sitä, että oliko minun läsnäololla vaikutusta äidin osallistumiseen neuvottelussa ja siihen mitä hän puhui. Toisaalta he pohtivat äidin voinnin olleen huono ja sitä, mikä merkitys sillä oli äidin osallistumiseen.

He pohtivat, että työntekijän kiireettömyydellä ja sillä, että asiakkaiden mielipidettä kuullaan ja sitä kunnioitetaan, on merkitystä asiakkaan kokemukseen tulla kohdatuksi ja kuulluksi.

”Ehkä täst tuli jotenkin aidosti sellanen olo, et he sai sanoa mitä mieltä he on, mitkä heidän näkemykset on, jotenkin paremmin kun aikasempaan verrattuna.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Must tuntu, et se äiti ainaki katto sua (havainnojaa.)(...) Nii, et se olis vähän niinku puhunu sulle niitä juttuja.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Nii, jossain kohtaa mäki huomasin, et hän katso sua (havainnoijaa). (...) Mut ehkä vähän, en tiedä johtuko se tilanteesta, mut oli hän (äiti) vähän varovaisempi. (...) Eikä niin suorasanainen, kun mitä normaalisti.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

”Vois kokea nyt näin, että (isä) tuli kuulluks, koska mä tiedän että on ollu palaveri, jossa hän koki ei tullessa kuulluksi myös. Mut mä en tiedä äidistä siten, että se äidin psyykinen vointi on sellanen. (...) Siit on vaikee sanoo, et miten hän kokee tällä hetkellä. Vaik hän siin sai kyl sanottua kuitenkin, et kuinka paha hänen on olla. (...) Ja tää tilanne ei oo ollenkaan mitä hän haluaa ja toivoo. (...) Mut kyllä mulle sellanen tuntuman tuli, että äitikin sai sanottua toiveitaan ja ajatuksiaan. (...)” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

Essin vastuusosiaalityöntekijä kertoi, että oli pyrkinyt pitämään koko neuvottelun ajan mielessään sen, että kaikki saavat sanottua asiansa. Hän koki, että näin myös tapahtui. Sosiaalityöntekijät pohtivat, että yksi syy siihen, miksi he ajattelevat, että vanhemmat kokivat olleensa neuvottelussa osallisia, on varmasti se, että tätä tilannetta on työstetty heidän kanssaan jo pitkään. Vanhemmat ovat nyt itekin sitä mieltä, että ratkaisu Essin sijoittamisesta on oikea. Vastuusosiaalityöntekijä kertoi, että vanhempia on kuultu paljon usean vuoden aikana, samoin kuin Essiä, joten työskentely pohjautuu luottamukseen.

Essin sosiaalityöntekijät pohtivat myös sitä, että neuvottelun rakenteella on vaikutusta asiakkaan osallisuuteen. Selkeällä rakenteella varmistetaan, että he saavat kertoa omat ajatuksensa ja niistä voidaan keskustella.

Essin uusi sosiaalityöntekijä pohti, että myös sillä, miten asiakassuunnitelmat kirjoitetaan, on merkitystä asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Hän itse pyrkii käyttämään suunnitelmissa mahdollisimman paljon asiakkaan omaa kieltä ja kirjoittaa asioita siten, kun asiakkaat ne sanovat. Samoin suunnitelmissa tulisi hänen mielestään näkyä aiempaa paremmin myös asiakkaiden eriävät mielipiteet asioista. Näin tehdessään, hän kertoi saaneensa asiakkaalta palautetta, että nyt suunnitelma näyttää heidän suunnitelmaltaan ja nyt he ovat istuneet samassa neuvottelussa. Sosiaalityön kieltä käytettäessä on vaarana, että asiakkaat eivät enää tunne suunnitelmaa omakseen. Kuitenkin siihen, että neuvottelussa voisi kirjata mahdollisimman paljon suoria lainauksia, tarvitsee työparin. Silloin, jos neuvottelun sekä vetää että kirjaa yksin, ei tämä hänen kokemuksensa mukaan ole mahdollista.

Paulan sosiaalityöntekijä uskoi, että vanhemmat kokivat tullessa neuvottelussa kuulluiksi. Hän kertoi isän puhuvan paljon neuvotteluissa, jolloin toisinaan puheenvuoro on siirrettävä muille, jotta kaikki saavat sanottua ajatuksensa. Sosiaalityöntekijä kertoi vanhempien olleen aina hyvässä yhteistyössä ja tuovan esiin aktiivisesti asioita, joista on syytä puhua. Hänellä on tunne, että vanhemmat pystyvät kertomaan mielipiteensä asioihin avoimesti. Hän pohti sitä, mikä vaikuttaa siihen, että asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi ja olleensa osallinen asiassaan.

”Varmaan se lisää tieteenki se, että antaa niinkun ikäänkun puheenvuoron, jakaa sen. Tai pitää huolen siitä, että jokaisella on mahdollisuus sanoa ja puhua riittävästi. (...) Sitä pitää ohjata niin, että kaikilla on mahdollisuus sanoa, et antaa jokaiselle sen tilan, vuorotellen. (...) Vaik ei sitä nyt ehkä noudattaiskaan ihan niin puhdasoppisesti, mut et kuitenki. (...) Se mun mielest auttaa kyllä.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

7.4 Lasten osallisuuden toteutuminen

7.4.1 Havainnointi ja vanhempien kokemukset

Tutkimukseen osallistuvien vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia yhdistää se, että he näkivät lasten osallisuuden toteutuneen näissä neuvotteluissa hyvin. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa nousi esiin yksittäisiä kohtia neuvotteluista, joissa he pohtivat oliko lasten osallisuus siinä kohtaa toteutunut tai kokivatko lapset tullessa niissä kohdatuiksi ja kuulluiksi.

Janin ja Joonan isä pohti lasten kannalta lähinnä neuvottelun ajankohtaa, mikä ei hänen mukaansa ollut lasten näkökulmasta paras mahdollinen. Paulan isä pohti yleisesti lapsen kokemusta neuvotteluista, sitä miten neuvottelut kannattaisi järjestää, jotta ne olisivat lapsille mieluisia kokemuksia.

Havainnointini neuvotteluissa kohdistui erityisesti lapsiin. Oman näkemykseni mukaan lasten osallisuus neuvotteluissa toteutui hyvin, joitakin pieniä yksityiskohtia lukuun ottamatta. Kaikki sosiaalityöntekijät pitivät lapsen näkökulman keskeisenä asiana koko neuvottelun ajan ja uusista asioista keskusteleminen aloitettiin aina lapsista. Lapsilta myös kysyttiin heidän ajatustaan käsiteltävästä asiasta.

Mennessämme isän ja poikien kotiin Joonan oli vielä nukkumassa. Jani oli hereillä ja makasi sohvalla. Sosiaalityöntekijät juttelivat hieman Janin kanssa ja kyselivät kuulumisia. Joihinkin kysymyksiin Jani vastasi, joihinkin ei. Hetken päästä hän poistui omaan huoneeseensa. Jani kävi neuvottelun aikana välillä seurassamme ja saattoi lyhyesti kommentoida keskustelua. Muutoin hän käveli ympäri huoneistoa.

Joonan ollessa vielä nukkumassa, lasten asioista keskusteltaessa, vastuusosiaalityöntekijä kysyi vanhemmilta, mitä Joonan sanoisi, jos häneltä kysyttäisiin, mitä hänelle kuuluu? Vanhemmat eivät vastanneet tähän, vaan isä kävi herättämässä Joonan ja pyytämässä mukaan neuvotteluun. Joonan tullessa paikalle sosiaalityöntekijät kertoivat hänelle neuvottelun tarkoituksesta ja, että tarkoitus on luoda yhdessä tavoitteita jatkotyöskentelylle. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös, mitä siihen mennessä oli juteltu. Sosiaalityöntekijät kyselivät Joonan kuulumisia, joihin Joonan vastasi reippaasti. Vanhemmat täydensivät Joonan vastauksia.

Tavoitteista keskustelu aloitettiin Joonasta siten, että hänelle kerrottiin mitä aikaisimmassa suunnitelmassa on asetettu tavoitteiksi. Joonalta kysyttiin miten hänen mielestään tavoitteet ovat toteutuneet. Joonan kertoi avoimesti, että tavoitteet eivät ole hänen mielestään toteutuneet, hän kertoi myös miksi ne eivät ole toteutuneet ja millainen perheen tilanne hänen mielestään tällä hetkellä on. Joonalta kysyttiin hänen toiveitaan tulevaisuudelle. Joonan tuntui aluksi olevan vaikea kertoa toivettaan suhteessa äitiin, mutta kertoi sen kuitenkin. Joonalta kysyttiin toiveita myös suhteessa itseensä ja isään. Joonan vastasi näihin avoimesti. Tämän keskustelun jälkeen Joonan poistui takaisin omaan huoneeseensa, eikä tullut enää neuvotteluun mukaan.

Jani pyydettiin paikalle ja myös häneltä kysyttiin toiveita tulevaisuudelle. Jani vastasi kysymyksiin lyhyesti ja pyysi sitten lupaa lähetä ulos. Vanhemmat antoivat luvan, mutta Jani jäi kuitenkin sisälle.

Isä koki, että poikien osallisuus onnistui olosuhteisiin nähden hyvin. Hän pohti ajankohtaa, kun meneillään oli syysloma ja tapaaminen oli perjantaina klo 8. Hän koki, että neuvottelu ei ajankohdallisesti ollut lasten kannalta paras. Isä oli tyytyväinen siihen, että Joonan kävi kertomassa omia ajatuksiaan, vaikka isä epäili sen olleen Joonalle vaikeaa. Janin kanssa

keskustelu on isän mukaan haastavaa joka tapauksessa, hänen erityisyytensä vuoksi. Isä pohti, että poikia voisi olla hyvä kuulla tällaisissa asioissa ilman vanhempien läsnäoloa. Isä koki kuitenkin, että lapset saivat sanottua sen minkä halusivatkin ja he kokivat tulleeensa kuulluiksi.

”Se oli ihan hyvä (kun Joonaa kävi kertomassa ajatuksiaan). Joonaa varmaan vähän jännitti, kun äitikin oli siinä. Et ehkä, jos ois ollu tilanne, että Joonaa olis ollu vaikka yksin heidän (sosiaalityöntekijöiden) kanssaan niin, oisko ollu sitten vähän helpompaa? Että tällasessa tilanteessa lapsellekin tulee sellanen, että uskaltaako tässä sanoo. (...) Voin kuvitella, että tulee sellanen olo, että en mä nyt voi sanoo, kun äiti suuttuu tai isä suuttuu, tai näin.” (Janin ja Joonan isä)

Paulan neuvottelu aloitettiin Paulan kuulumisten kysymisestä. Paula vastaili lyhyesti, jolloin sosiaalityöntekijä teki tarkentavia kysymyksiä. Paula ei ollut alussa halukas juttelemaan, jolloin vanhemmat alkoivat täydentää Paulan vastauksia. Välillä Paula sanoi äidilleen, ”älä sano, osaan kertoa itsekin”, mutta keskustelu jatkui Paulan ja äidin keskusteluna, muun muassa kesän tapahtumista. Isä kertoi myös Paulan kuulumisia omasta näkökulmastaan. Sosiaalityöntekijä osoitti kuulumisia kysellessään kysymyksensä aina suoraan Paulalle, mutta tuntui, että Paulan oli helpompi kertoa kuulumisiaan siten, että hän ikään kuin keskusteli niistä yhdessä vanhempiensa kanssa. Tässä kohtaa siis tiukka puhumisen ja kuuntelemisen erottaminen olisi mielestäni estänyt Paulan kuulumisista keskustelun, sillä Paula ei olisi saanut niitä itsekseen kerrottua.

Paula alkoi jutella koko ajan enemmän neuvottelun edetessä ja otti kantaa keskusteluihin. Hän teki tarkentavia kysymyksiä silloin, kun ei ymmärtänyt mistä puhuttiin. Neuvottelun loppuvaiheessa Paula alkoi selvästi kyllästyä ja hän jutteli äidin kanssa kahden, ohi aiheen. Välillä Paula kertoi asioitaan laveasti ohi aiheen. Muun muassa tilanteista, joita heillä oli ollut koululuokassa, mitä joku muu oppilas oli siellä tehnyt tai musiikista, jota hän kuuntelee. Sosiaalityöntekijä antoi Paulalle tilaa näissä kohdissa ja Paula sai rauhassa kertoa asioistaan. Tuntui, että nämä olivat Paulalle tärkeitä asioita ja oli tärkeää, että paikalla oli aikuisia, jotka kuuntelivat hänen kertomustaan.

Sosiaalityöntekijä aloitti aina uudesta aiheesta keskustelun Paulasta, kysyen hänen mielipidettään asiaan. Myös tavoitteista keskustelu aloitettiin näin. Sosiaalityöntekijä oli kirjoittanut fläpille aiemmin sovitut tavoitteet, josta he kävivät niitä läpi. Paula kysyi jostakin ta-

voitteesta, mitä se tarkoittaa, johon sosiaalityöntekijä vastasi. Paulan vastaukset olivat lyhyitä ja jäin pohtimaan, olisiko sosiaalityöntekijän kannattanut vielä tarkentaa Paulalta hänen ajatustaan tavoitteista. Yksi tavoite oli sellainen, josta Paula oli eri mieltä aikuisten kanssa. Tästä he kävivät kaikki yhdessä keskustelua, mutta lopulta aikuiset päättivät pitää tavoitteen edelleen voimassa, Paulan vastustuksesta huolimatta.

Paulan äiti kertoi haastattelussa, että Paula oli neuvottelua edeltävänä viikonloppuna kotona ollessaan sanonut, ettei halua tulla asiakassuunnitelman neuvotteluun. Paula oli ollut sitä mieltä, että sosiaalityöntekijällä ei ole hänelle mitään asiaa. Hän oli todennut, ettei ainaakaan puhu siellä mitään. Vanhemmat kuitenkin totesivat, että Paula oli puheliaalla tuulella neuvottelussa. Paulan isä kertoi kuitenkin jääneensä pohtimaan, että onnistuuko tällä menetelmällä lapsen kuuleminen.

”Tietysti sit on yks mitä mä mietin, että mikä on vaikeempaa, tai mä en tiedä onnistuuko se tällä menetelmäl, mut just se tietyllä lailla, se lapsen kuuleminen. Kyl mä mietin sitäki, että onks se, et Paula on siellä läsnä, ni kokeeko se jotenkin sellaseks ahdistavaks ja epämiellyttäväks? Se lapsen kuuleminen tavallaan ja sitte just se, että miten ne sais osallistumaan siihen? Mä oon nyt ite pohtinu sitä, kun mä oon ollu näissä kasvatuskeskusteluissa ja OHR:ssä. Kyl mä nyt alan tajuamaan pikkuhiljaa, että ne lapset kokee sen sellaseks syytteleväks. Et ei se oo kiva, et niin ku omista asioista puhutaan, etenkin just tollaselle teinille. Mä en tiedä, että miten sen lapsen, et mä mietin sitä just Paulan näkökulmasta, että miten se sen kokee. Mä veikkaan vaan, ettei se kovin miellyttäväks tollasta tilannetta, et keskustellaan.” (Paulan isä)

Isän pohdinnasta huolimatta, vanhemmat kokivat sosiaalityöntekijän toiminnan neuvottelussa Paulaa kohtaan positiiviseksi ja he kokivat, että Paula tunsii olevansa neuvottelussa osallinen. Äiti pohti kuitenkin sitä, että Paulan vastaukset kysymyksiin eivät hänen mielestään koskeneet kysymystä, vaan Paula puhui usein ohi aiheen.

”Ehkä se ei nyt niin paljon kuitenkaan, sellasii kunnollisia vastauksia tullu, et se kaikkee muuta siinä puhu aina välillä. Että ei ollut ehkä sitte sellasii, että paremminki vois niin ku vastata. (...) Mun mielestä se ei vastannu sellasta vastausta mitä odotettiin tai silleen aikuismaisesti, oikeesti siihen kysymyseen, ehkä niin kun vähän just silleen asian vierestä vastaili.” (Paulan äiti)

”Mun mielestä se osallistuminen tietynlailla onnistu ihan hyvin. Mutta sitte mä mietin, että miten se Paula kokee tollasen just, ni ei se kyllä miellyttävä. Mä voin itse kuvitella, et sä oot siinä syytetyn penkillä. Mut niinku ymmärrän tietyllä lailla sen, miten Paula just puhukin siitä, että totta kai se olikin just silleen, puolustaa ja hyökkää.” (Paulan isä)

”Mut olihan se mun mielestä positiivisesti, sosiaalityöntekijä puhu siitä. (...) Et laitto niitä hymiöitä, ja oli kuitenkin sellasella positiivisella asenteella siinä, yritti niin kun kuitenkin.” (Paulan äiti)

Haastattelussa kysyin miten neuvottelut kannattaisi vanhempien mielestä järjestää niin, että ne olisivat lapselle miellyttävämpiä kokemuksia. Äiti kertoi kokeneensa tämän neuvottelun ihan miellyttävänä myös Paulan kannalta ja hän pohti, että ei siitä varmasti tämän miellyttävämpää saisi. Äidin mielestä neuvottelussa oli leppoisa ilmapiiri. Isä pohti, että lasta ei saisi neuvotteluissa mitenkään diagnosoida tai leimata.

”Jos mä ajattelen tota menetelmää ni just se lapsen osallistuminen. Et just se, että sil olis just sellanen hyvä olo siinä. Että häntä ei siinä olla mitenkään syyttämässä ja leimaamassa mitenkään ja diagnosoimassa. Että, sen huomaa, et se ei oikein tykänny siitä, että kun meil on nyt se (käynti psykiatrian poliklinikalla).” (Paulan isä)

Havainnoinnissani en aivan tunnistanut sitä mistä Paulan isä puhui. Isän näkemyksen mukaan Paula koki, että häntä leimataan ja diagnosoidaan. Pohdin, että voisiko olla kyse siitä, että tämä keskustelu liittyi tavoitteeseen, josta Paula oli eri mieltä kuin aikuiset tai isän kokemuksiin omassa työssään? Olisiko isä ajatellut, että Paula koki sen keskustelun häntä syyttävänä tai leimaavana? Toisaalta en tunne tyttöä, enkä tunnista hänen tunnetilojaan samalla tavalla kuin isä. Mahdollisesti Paula koki neuvottelun juuri niin kuin isä sen kuvasi.

Mennessämme Essin perhekodille, vanhemmat eivät olleet vielä tulleet. Vastuusosiaalityöntekijän ja Essin suhde näyttäytyi heti hyvänä, sillä he tervehtiessään halasivat toisiaan ja Essi vaikutti iloiselta. Sosiaalityöntekijät menivät Essin kanssa hänen huoneeseensa juttelemaan. Heidän tullessa huoneesta, kaikki muut istuivat jo kahvipöydän ääressä. Keskustelu aloitettiin Essin kuulumisista, joista Essi näytti mielellään kertovan. Tämän jälkeen kuultiin muiden osallisten kuulumiset. Uudet keskusteluaiheet aloitettiin aina Essistä. Essi tuntui kertovan asioistaan mielellään ja vapautuneesti. Essi kuunteli rauhallisesti myös vanhempien puhetta niistä haasteista, joita heillä Essin kanssa kotona oli ollut. Essi oli keskustelussa aktiivinen ja kommentoi toisten puheenvuoroja. Essi nosti myös itse aktiivisesti esiin häntä mietittyviä asioita ja niistä keskusteltiin yhdessä. Essin puheista oltiin kiinnostuneita ja Essin tunteet, kuten nauru tarttuivat myös sosiaalityöntekijöihin.

Tavoitteista keskustelu aloitettiin Essistä. Uusi sosiaalityöntekijä luki keskustelusta kirjaamiaan tavoitteita ääneen ja kysyi, ovatko ne muiden mielestä oikein. Essi tarkensi joitain tavoitteita, joita ei ollut ymmärtänyt. Essin puhe poikkesi välillä aiheesta, jolloin hänen puhelleen annettiin tilaa ja sitä kuunneltiin. Keskustelu ohjattiin tämän jälkeen takaisin aiheeseen. Essille annettiin positiivista palautetta aina kun se oli mahdollista.

Muutaman kerran havaitsin Essin mielipiteiden jääneen huomiotta. Essi kysyi muun muassa asiaa, mitä hän oli perhekotiin liittyen miettinyt. Sosiaalityöntekijät eivät tarttuneet tähän ja Essi jäi siinä kohtaa ilman vastausta. Toinen tilanne oli sellainen, jossa Essi esitti toiveensa liittyen kotilomiin. Perhekodin vanhemmat olivat tästä erimieltä. Sosiaalityöntekijät tarttuivat kyllä aiheeseen, mutta Essin mielipide tuntui jääneen jalkoihin.

Vanhemmat kertoivat haastattelussa paljon heidän ja Essin tilanteesta ja siitä miksi nyt oltiin tässä tilanteessa. Essin osallisuudesta keskusteltaessa, vanhemmat kokivat kumpikin, että Essi tuli neuvottelussa kuulluksi ja kohdatuksi.

”Kyllä mun mielestä se mitä mä nyt muistan, ni se, että mitä Essiltä kysyttiin tai mitä Essi halus ite kysyy, ni oli kumminki sillee positiivista Essiltä. Että uskaltaa kysyy sellasia asioita, mitkä liittyy ja vaikuttaa häneen ja hänen hyvinvointiin ja asumiseen ja olemiseen. (...) Ja koulunkäyntiin.” (Essin isä)

”No sanotaan näin, että Essi tuli erittäin hyvinkin kuulluksi ja huomioduksi, koska asia oli Essipitoinen asia. Essistähän oli silloin kyse ja on edelleenkin Essistä ja Essin hyvinvoinnista kyse. Ja ihan tosi hyvin tuli kuulluksi ja ymmärretyksi.” (Essin isä)

Vanhemmat kokivat myös, että Essi sai sanottua ainakin tärkeimmät asiat. Vanhemmat perustelivat tätä sillä, että Essi ei enää seuraavana viikonloppuna kotona käydessään puhunut neuvottelusta, muutoin kuin, että hän nosti neuvottelussa keskustellun kaveriasian vielä esiin.

”Essin tunnen sinä mielessä, että Essi on kans kova jännittämään asioita, niin kun minäkin etukäteen. Että en oo varma saiko sanottua kaikkee mitä halus. Mutta kyl mä luulen, suurimmat asiat tuli sanottua siinä kumminkin, että tuli selväks siinä tärkeimmät asiat.” (Essin äiti)

7.4.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset

Kuten aikaisemmin mainitaan, sosiaalityöntekijät pohtivat syytä, miksi Joonan ei tällä kertaa halunnut osallistua neuvotteluun. He miettivät jännittikö Joonan jotain vai vaikuttiko lähetetty kutsu siihen, että Joonan koki tilanteen jotenkin virallisemmaksi. Tämä on mahdollista. Kutsu saattaa tuntua lapsesta siltä, että tilanne on nyt jollain lailla erilainen ja ehkä virallisempi kuin tapaamiset muutoin. Tämä saattaa lisätä lapsen jännitystä suhteessa neuvotteluun. Muissa tilanteissa lapset kuulevat vanhemmiltaan tulevasta neuvottelusta, sillä harvemmin sosiaalityöntekijä soittaa suoraan lapselle ja kertoo tulevasta neuvottelusta. He pohtivat myös sitä, että minun unohdettiin esitellä Joonalle ja hän on saattanut ihmetellä miksi olen mukana. Kutsukirjeessä oli mainittu minun läsnäolo, mutta kuten Joonan kertoi, hän ei ollut lukenut kutsua. Tämä on myös saattanut aiheuttaa Joonassa hämmennystä. Toisaalta isä puhui myös huonosta ajankohdasta. Todellista syytä voimme kuitenkin vain arvailla, koska sitä ei kysytty suoraan Joonalta.

Sosiaalityöntekijät kertoivat keskustelleensa poikien kanssa lastensuojelun työskentelyn aikana muutoinkin. He kertoivat, että ovat jutelleet poikien kanssa siitä miksi lastensuojelu työskentelee heidän perheensä kanssa. He ovat kysyneet poikien toiveita aikaisemminkin, mutta keskustelu on ollut enemmän kuulumisten kysymistä.

”On kysytty (aiemminkin) heiltä, et mitä he toivoo, mut että ehkä enemmän niitä kuulumisia. Et toi oli nyt varmaan sellanen ensimmäinen kerta, et se oli noin selkee ihan, et mitä toivoo ja mikä taho tekee. Ja must hirmu hyvin ne tuli siinä esille, varmaan niin kun selkeemmin, kun aattelee. (...) Mut et ihan samaa he (pojat) on puhunu aikasemmin kyllä.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Kyllä aika hyvin siis (pojat kertoneet ajatuksiaan aikaisemminkin). Aina on kyl heidän kohalla se mun mielest onnistunu, mikäli on ollut läsnä siinä koko ajan. Mut se on ollut sen Janin kohalla, et se ei oo niinkun halunnu tulla ollenkaan. (...)” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

Sosiaalityöntekijät kertoivat, että Janille on tyypillistä, että hän kävelee neuvotteluissa edes takaisin. He näkevät, että Jani kuitenkin kuuntelee keskustelua, sillä hän saattaa kommentoida niitä, erityisesti jos hän kuulee jotain mistä ei pidä. He pohtivat, että Janille on varmasti tärkeää olla läsnä, vaikka ei sanoisikaan mitään, tämä on Janille heidän käsityksensä mukaan hyvä tapa osallistua neuvotteluihin.

Sosiaalityöntekijät uskoivat, että Joonan koki neuvottelussa tullessaan kuulluksi ja kohdatuksi. He näkivät, että Joonan sai kerrottua ajatuksensa, vaikka selvästi jännitti tilannetta. Janin kokemuksesta he eivät osanneet sanoa. Jani ei välttämättä vastaa kysymyksiin, mutta hänelle on varmasti tärkeää kuulla mistä puhutaan.

Otin haastattelussa puheeksi tilanteen, jossa vastuusosiaalityöntekijä kysyi vanhemmilta mitä he ajattelevat, että Joonan kertoisi kuulumisistaan, jos häneltä sitä kysyttäisiin. Vastuusosiaalityöntekijä kertoi, että tällä tavoin tulee näkyviin se, miten vanhemmat pystyvät asettumaan lapsen asemaan ja pohtimaan hänen näkökulmastaan asioita.

Vastuusosiaalityöntekijä kertoi jääneensä jälkeensä pohtimaan, että pojille ei neuvottelun lopussa kerrottu, eikä heiltä kysytty ajatuksia siitä, mitä oli sovittu. Tältä osin poikien osallisuus neuvottelussa ei toteutunut. Sosiaalityöntekijät selittivät tilannetta niin, että pojat eivät enää halunneet olla neuvottelussa mukana.

”Ainut mitä mä jäin sitte miettimään. (...) Se et mitä siinä sovittiin, ni sitä ei, Joonan ei ollu siinä läsnä eikä Janikaan. (...) Et se mikä mua jäi vähän itteeni vaivaamaan, ni lapset ei saanut kuulla sitä, et mikä on se suunnitelma. (...) Et se olis pitäny siinä tajuta, mut jotenki siinä tuli se ajatus, et Jani varmaan kuuli sitä, jos halusi kuulla ja Joonan ei halunnu olla läsnä pitempään.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

”Nii, se olis kyllä ollu varmaan ihan hyvä ja kysyy mitä mieltä ne pojatki siitä on. Sen mä uskon, et Jani kuulee kyllä, koska aikasemmin, kun on puhuttu jostain mitä hän ei halua, ni se tulee siihen ja sanoo, et hän ei sit todellakaan lähde sinne, tai et se kyllä kuuntelee samalla kun se kävelee siinä. Mut toisaalta lapsis joutuu kuitenkin, et Joonaki ei halunnu olla pidempää. Ni nyt olet silti ja istut siinä, ni siin hävii jotenki se idea kuitenkin, et väkisin tarvii olla.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

Kyseessä oli unohdus, joka oli jäänyt vaivaamaan sosiaalityöntekijää. He pohtivat, että tieto sovituksista menee pojille mahdollisesti vanhempien kautta ja perhetyöntekijät voivat myös käydä poikien kanssa läpi tehtyä suunnitelmaa.

Paulan sosiaalityöntekijä kertoi haastattelussa, että ensimmäistä kertaa Paula oli neuvottelussa näin puhelias, jopa niin, että hän lähti välillä ohjaamaan keskustelua. Sosiaalityöntekijä kertoi Paulan olevan spontaani, mutta näin hän ei ole aikaisemmin toiminut. Sosiaali-

työntekijä pohti Paulan olleen neuvottelussa ”ihan hyvällä fiiliksellä”. Sosiaalityöntekijän mukaan Paulan osallisuus toteutui tässä ehkä liikaakin, tarkoittaen tällä sitä, että Paulan puhetta oli toisinaan vaikeaa rajata, kun se välillä ajautui kauaksi aiheesta. Toisaalta hän näki tärkeäksi, että Paulalla oli tilaa neuvottelussa kertoa elämästään laajemminkin, kuin vain aiheeseen liittyen.

”Hänelle kuitenkin tärkeit juttuja. Siinäkin oli se yläaste alkanu ja vähän erilaista ja jännittävää. (...) Sitä hänen tärkeetä juttuu tässä kohtaa. Sen piti saada se kertoo, että ei sitä voi torpatakaan sillä lailla, sitä puhetta. Hänhän kuitenkin on siinä keskiössä ja hänen asioista puhutaan, että hänen pitää saada sanoa ne hänelle tärkeet asiat ja mitkä on siinä pinnalla, ja sitten monta aikuista kuuntelemassa, että on se merkityksellistä kuitenkin. Vaikka se nyt vähän rönsyääkin siinä, et ei se haittaa.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Pohdin, että oliko omalla läsnäolollani vaikutusta siihen, että Paula oli tässä neuvottelussa poikkeuksellisen puhelias, kuten sosiaalityöntekijä ja vanhemmat kuvasivat. Oliko Paulan puhe suunnattu osaksi myös minulle, kun hän halusi kertoa tilanteestaan?

Essin uusi sosiaalityöntekijä kertoi Essin olevan sanavalmis nuori, joka kertoo ajatuksensa vanhempien läsnä ollessa. Essin vastuusosiaalityöntekijä koki, että Essi pysyi neuvottelussa hyvin mukana ja sai siinä oman tilansa sanoa ajatuksiaan.

”Kyllähän siis osallisuus (pääpiirteittäin) toteutu, varsinkin niissä tavoitteissa. Hän kysy ite mitä nää tarkoittaa ja kylhän, tai mulle jäi se olo, et tehtiin hänen suunnitelma, hänen asioista.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

”Joo kyl mäki, noin tuntien tytön niin ajattelen, et kyl hän siinä niinku pysy ihan hyvin mukana ja sai varmaan sen oman tilansa sanoa.” (Essin vastuusosiaalityöntekijä)

Sosiaalityöntekijöitä jäi kuitenkin neuvottelussa mietityttämään tilanne, jossa Essi nosti esiin toiveensa kotilomista. Perhekoti oli asiasta Essin kanssa erimieltä, mutta perustelut eivät tyydyttäneet sosiaalityöntekijöitä. He reagoivat tilanteeseen, mutta lopulta asiasta päätettiin kuitenkin vastoin Essin toivetta. He pohtivat, että tältä osin Essin osallisuus neuvottelussa ei toteutunut.

”Se mitä jäin ite tän tytön kaa mieltii, just se, et nähtiin häntä itseään ja hän esitti niitä toiveita ja kritiikkikäkin, mitkä otettiin siinä puheeks ihan niinku hyvällä tavalla. Mut se sijaishuoltopaikka suhtautu niihin yllättävän tiukasti.”

Et siinä sit hämmenty jotenki ite ja sitten, kun mä jälkikäteen sinne soitin niin siinä kohtaa jäi sellanen tunne, että niitä oli jo työstetty ja käyty monta kertaa läpi ja siel oli taustalla paljon keskusteluit, mitä me ei tiedetä ja ne oli ihan perusteltuja mitä siinä palaverissa se sijaishuoltopaikkakin sano. Mut et varmaan se nuoren kokemus saatto hyvin olla se, et mä sanoin näille, mut ei niil ollu vaikutusta. (...) Et en tie saiko se, tai ei varmaan saanu siinä riittävä perustelua, et miks ei niinkun hän toivo.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

Uusi sosiaalityöntekijä oli jälkikäteen vielä soittanut tässä asiassa perhekotiin ja keskustellut asiasta perhekodin vanhempien kanssa. Asia oli siinä selvinnyt hänelle itselleen. Haastattelussa hän pohti, että hänen täytyy vielä soittaa Essille ja kertoa, että asia oli jäänyt häntäkin vaivaamaan ja hän oli sitä selvittänyt ja kertoa vielä Essille perustelut paremmin.

Essin uusi sosiaalityöntekijä pohti myös lapsen osallisuuteen liittyen, että suunnitelmat tulisi hänen mielestään kirjoittaa niin, että käytettäisi mahdollisimman paljon suoria lainauksia, siitä mitä lapsi puhuu. Hän kertoi kokeneensa myös, kuten Paulan sosiaalityöntekijäkin, että toisinaan sijaishuoltopaikat vievät neuvotteluissa liikaa tilaa nuorelta. Hän kertoi ratkaisseensa tämän niin, että pyrkii käymään aina tapaamassa lasta ennen neuvottelua. Näin hänellä on ajankohtainen tieto neuvottelussa siitä, mitä ajatuksia lapsella on tilanteestaan.

Essi oli koko neuvottelun ajan hyväntuulinen ja aktiivinen osallistuja. Essi vielä halasi nyt pois jäävän sosiaalityöntekijän ja vaikutti hieman surulliselta sosiaalityöntekijän vaihtumisesta. Essi oli kuitenkin ehtinyt tapaamaan uutta sosiaalityöntekijäänsä jo ennen sijoitusta ja luomaan suhdetta myös hänen kanssaan.

7.5 Tavoitteet ja niistä keskustelu

7.5.1 Vanhempien kokemukset

Tavoitteista keskustelu ja niiden kirjaaminen toteutuivat jokaisessa neuvottelussa eri tavalla. Essin neuvottelussa uusi sosiaalityöntekijä kirjasi keskustelua ja tavoitteita suoraan tietokoneelle niin, että muut osallistujat eivät nähneet mitä hän sinne kirjoitti. Hän luki tavoitteet ääneen, joita oli kirjoittanut ja kysyi vanhempien ja Essin mielipidettä ja onko tavoitteet kirjoitettu oikein. Paulan neuvottelussa sosiaalityöntekijä oli kirjoittanut aiemmin sovitut tavoitteet valmiiksi fläpille, josta he yhdessä arvioivat missä niiden kohdalla tällä het-

kellä mennään. Sosiaalityöntekijä laittoi niiden tavoitteiden vierelle hymiön, jotka olivat joko menneet eteenpäin tai jo toteutuneet. Janin ja Joonan neuvottelussa toinen sosiaalityöntekijä kirjasi keskustelussa tavoitteita valkoiselle A4 paperille, sitä mukaa kun niistä sovittiin. Vanhemmilta kysyttiin, mitkä asiat heidän mielestä tulisi muuttua ja mitä he haluavat asettaa tavoitteiksi.

Essin vanhemmat kokivat hyvänä, että sosiaalityöntekijä kirjasi tavoitteet tietokoneelle ja luki ne sieltä ääneen. He kokivat, että he sopivat tavoitteista yhdessä. He kertoivat, että koska työntekijöillä on kaikki tieto heidän taustoistaan, on tavoitteiden asettaminen yhdessä helppoa.

”Mun mielestä se oli ihan asiapitoinen hetki siinä, että. Ei siinä mulle ainaakaan mitään yllätyksiä tullu siinä (kun kirjatut tavoitteet luettiin ääneen). (...) Mun käsityksen mukaan nää on koko ryhmän tavoitteita, yhdessä luotuja. (...) Me ollaan niin monta palaveria käyty kunnan tätien kanssa. (...) Tietää meidän taustoista tyyliin kaikki ja Essin taustat ne tietää, niin siit on niin helppo lähteä. (...) Kyl se mejän yhteinen. Ollaan otettu huomioon kaikki.” (Essin isä)

Paulan isä kertoi joskus pohtineensa, kun neuvotteluja on paljon, että tuleeko tästä yhtään mitään. Isä kertoi, että usein neuvotteluiden lopussa tulee kiire, jolloin tavoitteet asetetaan nopeasti ja sovitaan seuraava neuvottelu. Isän kokemus tästä neuvottelusta oli kuitenkin erilainen.

”Tietysti kun on noit palavereita ollu niin paljon, ja sitten kun itekki niis on istunu, ni välillä niis on miettiny sitä, että no minkä takia tää nyt sitten on? Tulleks täst niin ku tavallaan yhtään mitään, niin kun tavallaan sitä tuloksia? Täs vaan niin kun päivitetään se, et mitä kuuluu ja sitte sovitaan seuraava palaveri. Kyl se mun mielest siinä mielessä oli parempi, että siinä oli ne tavoitteet ja siinä tavallaan käytiin vähän ja katottiin peruutuspeiliin, että mitä ollaan tehty ja sitten tavallaan päätettiin vähän, että mihin suuntaan ollaan menossa. Se tavotehakusuus ja tietynlainen sen ratkasu hakeminen on niin kun mun mielestä hyvä.” (Paulan isä)

Paulan isän mukaan tällainen tapa toimia antaa myös ammattimaisemman vaikutelman. Isä kuitenkin huomasi, että tällainen tapa vetää neuvotteluja oli sosiaalityöntekijälle uusi ja koki, että neuvotteluiden vetäminen tällä tavoin vaatii vielä harjoittelua.

”Mikä ei toiminu, niin kyl se mun mielestä kaipaa paljon vielä harjottelua. Et ei varmaan tollasta vielä sosiaalipuolella hirveesti oo, et on tietty tavote ja sitten käydään se läpi ja sitte päätetään. Yritysmaailmasta toi on mulle paljon tutumpi. (...) Mutta tosiaan kyl se vähän niinku, niin no, et kaipaa vielä harjottelua.” (Paulan isä)

Paulan vanhemmat kertoivat, että heidän neuvotteluissaan on aikaisemminkin käyty tavoitteita läpi. Silloin tavoitteet ovat olleet sosiaalityöntekijällä paperilla, josta niistä on keskusteltu. Äiti koki, että tämä uusi tapa oli parempi.

”Ennenhän on sillä sosiaalityöntekijällä ollu lapulla vaan ne ja se on lukenu ne vanhat tavoitteet siitä ja sit niist on kyllä keskusteltu. Mut tavallaan toi on parempi kun jokaisella on ne siinä nenän edessä. (...) Et se on mun mielest ihan hyvä uudistus siinä.” (Paulan äiti)

Paulan isä kertoi haastattelussa, että hänen oma tapansa on toimia niin, että asettaessaan itselleen jonkin tavoitteen, hän kirjoittaa sen ylös. Hän kokee, että näin tavoitteet tulevat saavutetuiksi.

”Mäki uskon siihen suunnitelmallisuuteen, että jos sä laitat jonkun asian paperille, et mä tavottelen tätä näin, niin kyl sä vuoden päästä huomaat, että sä ootki saavuttanu sen tavoitteen. (...) Ni, kyl se vaan tietynlailla toi menetelmä justiin, kun siitäkin kun haetaan sen hyviä puolia, niin kyl se tietty suunnitelmallisuus ja tavoitteitten asettaminen. Ni ihan järkyttävää, kun sä laitat ne paperille, pistät ne tavoitteiks, vaikka aarrekartan tohon, ni sä kyl saat sen mitä sä tavoittelet. Mä oon ite huomannu sen omassa elämässä. Paulallaki toimii toi, kun se asettaa jonkun, ni se menee sitä kohti.” (Paulan isä)

Janin ja Joonan isä kertoi kokeneensa keskustelun tavoitteista hyvänä. Hän oli kuitenkin hieman skeptinen sen suhteen miten tavoitteet tulevat toteutumaan.

”No se oli keskusteluna (tavoitteista) ihan ok, mutta se että miten ne toteutuu. Et sehän tässä tuppaa aina olemaan, että keskustelut on hienoja ja tavoitteet on hienoja ja näin, mutta sit toteutusaste on sitten, että toteutuuko se? Tai tietysti kun se ei oo kenekään yksittäinen juttu, että toteutuuko se vaan sitte, jos yks osapuoli mokaa sen, ni sehän on siinä.” (Janin ja Joonan isä)

Janin ja Joonan isä koki, että keskustelu tavoitteista lähti liikkeelle heistä. Hän koki, että tavoitteet olivat sellaiset mitkä hän halusikin, vaikka sosiaalityöntekijät yrittivät välillä ohjata tilannetta. Isä koki tavoitteiden kirjaamisen ylös hyvänä, sillä näin hän pääsi tarkistamaan heti, mitä on sovittu.

”Se oli ihan hyvä (kokemus, että tavoitteet kirjattiin näkyviin) ja siitähän tulee vielä sellanen oma juttunsa (asiakassuunnitelma). Se on ihan hyvä siinä mielessä, että on jo jonkunlainen dokumentti ja myöskin sitten kaikille osapuolille tulee se omansa. (...) Se oli ihan hyvä (että tavoitteet kirjattiin näkyviin), koska ne oli vielä muistissa kaikki, että ne pysty tosiaan kattomaan siitä heti, ettei tarvii odottaa kahta viikkoa, että ne tulee postissa ja miettii, et ainii oliko nää näin ja jäiks tässä nyt jotain sanomatta, tai puuttuks tästä jotain, ihan hyvä.” (Janin ja Joonan isä)

7.5.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset

Essin uusi sosiaalityöntekijä koki, että tavoitteet oli helppo kirjata keskustelusta. Kyseessä oli ensimmäinen sijaishuollon asiakassuunnitelma, jossa tehtiin uudet tavoitteet lastensuojelun työskentelylle, vaikka asia sinällään ei ollut uusi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tavoitteiden asetteluun osallistuivat kaikki neuvottelun osapuolet. Uusi sosiaalityöntekijä koki, että tavoitteet olivat selkeät, mutta totesi, että ne olivatkin hänen nähtävissä, koska hän kirjoitti ne. Hän mietti, että videotyppi on neuvotteluissa hyvä, jotta kirjauksen saa heti asiakkaille näkyviin. Tämä ei tietysti ole mahdollista silloin kun neuvottelu pidetään muualla kuin toimistolla.

Essin uusi sosiaalityöntekijä pohti tilannetta, jossa Essi kysyi tavoitteesta tarkentavan kysymyksen. Hän mietti miten tärkeää on, että tavoitteet on kirjattu niin, että lapset ja vanhemmat ymmärtävät mitä ne tarkoittavat. Vastuusosiaalityöntekijä pohti miten tärkeää on, että tavoitteet ovat konkreettiset, jolloin niitä on myös helppo arvioida. Essin uusi sosiaalityöntekijä kertoi toisesta tilanteesta, jossa korostui se miten tärkeää on, että tavoitteet ovat heti neuvottelussa asiakkaiden nähtävillä.

”Jossakin missä ihan ekaa kertaa tätä menetelmää silloin koitettiin, niin tota oli kollega kirjottanu fläpille ne edellisen asiakassuunnitelman tavoitteet. Sit ku niitä katottiin ja niitä alettiin käymään sitte yhdessä läpi niin, et ne oli näkyvissä, ni ne muotoutu kaikki ihan toisenlaisiksi, vaikka se asiasältö ei muuttunu. Et jotenki se tapa millä se koko porukka hahmotti ne, oliki ihan toista, kun miten se yks ihminen oli aiemmin hahmottanu ne sinne. Siinä se oli ainakin jotenki tosi merkityksellinen. (...) Mä tulin siinä uutena (työntekijänä) ekaa kertaa, niin kylhän se itteekki ja samalla tavalla niitä asiakkaitaki helpotti, että ne oli siinä fläpillä Niin kun et kaikki varmaan tollanen mikä konkretisoi, ni auttaa.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

Havainnoidessani huomasin, että keinoista, joilla pyritään tavoitteet saavuttamaan, ei neuvottelussa keskusteltu kovin selkeästi. Joidenkin tavoitteiden kohdalla Essin sosiaalityöntekijät saattoivat puhua siitä, miten tavoitetta voi työstää. Yhteinen keskustelu tästä jäi kuitenkin mielestäni ohueksi.

Paulan sosiaalityöntekijä kertoi, että hän käy yleensä neuvotteluissa tavoitteet selkeästi asiakkaiden kanssa läpi. Toisinaan ne tulee käytyä kuitenkin läpi vain keskusteluiden sisällä. Hän näkee tärkeänä, että asiakkailla on käsitys, että lastensuojelun työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Hän näki, että tavoitteiden näkyviin kirjaaminen on erityisen merkityksellistä silloin, jos tavoitteet eivät lähde toteutumaan, koska silloin niitä on myös helpompi arvioida. Hän uskoo, että tavoitteet jäävät myös helpommin asiakkaiden mieliin, kun ne jäävät myös näkömuistiin. Sosiaalityöntekijä koki, että tällä kertaa neuvottelussa päästiin paremmin pohtimaan tavoitteiden sisältöä, kun ne olivat näkyvissä.

”Juurikin mietittiin sitä, mistä siinä tavoitteessa on kysymys. Voitiin todeta ja arvioida sitä. (...) Että siitä päästiin ihan hyvään keskusteluun.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Paulan sosiaalityöntekijä pohti, että vieläkin merkityksellisempää tavoitteiden näkyviin kirjaaminen on silloin, kun sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset tavoitteista poikkeavat toisistaan. Keskustelua on helpompi käydä, kun ne ovat näkyvissä.

”Semmosissa palavereissa, että ei ehkä ollakaan niin yhteistyössä vanhempien kanssa taikka nuoren kanssa, että ollaan vähän erimielisiä esimerkiksi niistä tavoitteista, niin silloinhan se on ehkä vielä tärkeempää, että ne on siinä näkyvillä ja niistä oikeesti keskustellaan. Onko tää nyt oikeen lailla asetettu tavote vai onko, et jos joutuu viilaamaan niitä. Ni sit se on kyllä helpompaa. (...) Sit siitä pääsee ehkä helpommin siihen sisällölliseen keskusteluun, kun alkaa muokkaamaan sitä, et miten tää kirjotetaan. Kun puhutaan siitä mitä tää oikeesti tarkoittaa, että sitä sisältöä pääsee miettimään.” (Paulan sosiaalityöntekijä)

Havainnoidessani huomasin keskustelun tavoitteista olevan vilkasta. Kaikki osapuolet pohivat missä mennään tavoitteiden kohdalla ja kertoivat siitä omat näkemyksensä. Enemmän tavoitteista keskustelivat kuitenkin aikuiset. Paula kertoi oman mielipiteensä erityisesti silloin, kun oli siitä erimieltä. Hänen mielipiteensä kuultiin ja he keskustelivat siitä yhdessä. Keskustelu tavoitteiden saavuttamisen keinoista jäi mielestäni ohueksi, sitä ei juurikaan käyty.

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät vertasivat tätä tapaa toimia siihen, miten aikaisemmin on toimittu. He totesivat, että aikaisemmin he ovat työntekijöinä puhuneet asiakkaille enemmän siitä miten asiat pitäisi olla, eivätkä asiakkaat itse ole samalla tavalla määritelleet omia tavoitteitaan. Tavoitteet on kirjoitettu asiakassuunnitelmaan keskustelun pohjalta, eikä tavoitteita ole aina selkeästi käyty asiakkaan kanssa läpi. He näkivät hyvänä, että nyt tavoitteet tulivat asiakkailta itseltään ja ne olivat sellaisia mitä myös he sosiaalityöntekijöinä pystyivät hyväksymään. Toinen sosiaalityöntekijä pohti tilannetta, jossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemys tavoitteista eroavat toisistaan, kenen tavoitteet silloin kirjataan?

He pohtivat myös, onko tässä mahdollisuus, että asiakkaat sanovat tavoitteekseen sellaisia, mitä he uskovat sosiaalityöntekijän haluavan. Tässä tapauksessa he eivät uskoneet näin käyneen. Äidin kohdalla he miettivät, että äiti sanoi omaksi tavoitteekseen sen, minkä Joonana oli äidin kohdalla toivonut. He pohtivat, oliko äidillä enää mahdollisuutta asettaa itselleen mitään muuta tavoitetta kuin tämän? Vastuusosiaalityöntekijä päätyi kuitenkin pohdinnassaan siihen, että uskoi tämän olleen aidosti myös äidin oma tavoite.

Sosiaalityöntekijät pohtivat, että yleensä he muotoilevat asiakassuunnitelmaan tavoitteet ”sosiaalityön kielelle”, eivätkä käytä niitä sanoja, joita asiakkaat käyttävät. Myös tässä neuvottelussa oli lähellä käydä niin, että sosiaalityöntekijä alkoi muotoilla tavoitteita ”meijän kielelle”. Vastuusosiaalityöntekijä teki puolestaan tärkeän huomion, miten tämä prosessi oli saanut hänet pohtimaan sitä miten tärkeää on, että suunnitelma on ”asiakkaiden näköinen”.

”Me just miettii, sitä, että aika usein suunnitelmien tavoitteet, et kun ne poimii sieltä keskustelun lomasta, ni niistä tulee sitte sosiaalityöntekijän tavoitteita ja sit ne vielä muotoillaan niin hienoon muotoon ne tavoitteet. Täski mä mietin, et kun ne tuli ihan suoraan näin, ni miks ne ei vois olla sit jotenki yksinkertsemmin? Siinäki lähti silleen, et muotoillaaks nää jotenki meijän kielelle, toisaalta joo, et on vaan totuttu tekemään tiettyntyyppisiä tavoitteita, mut ne vois olla enemmän asiakas.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Nii, et enemmän asiakkaan puhetta, et jos lähtee miettii, että sillä saadaan sitä tavoitetta mikä meidänki huolen poistaisi. (...) Täs niinkun pikkuhiljaa ajattelee, että miten tärkeä se on, et kun se suunnitelmahan on heidän suunnitelma. Toki me tehdään sitä heidän kanssa, mut kun heidän elämästään on

kyse. Niin kuin tärkeä se on, et ihminen kokis se omakseen, ni se on kyllä ihan totta.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

Sosiaalityöntekijät saivat tässä neuvottelussa selkeän kuvan siitä, mitä Joona toivoi. He kokivat, että tämä on helppo kirjata suunnitelmaan. He pohtivat, mikä merkitys vanhemmille on sillä, että suunnitelmassa kuuluu lapsen ääni ja hänen toiveensa tulevaisuudelle.

”Nii, kyllä sillä merkitystä on myös vanhemmille, et jos se lapsen ääni siellä näkyis. (...) Ni mä luulen, et se pysäyttää kyllä.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

”Mä luulen, että enemmän kun me sanotaan, että. (...) Kun, et se Joona pysty sanomaan siinä pikku empimisen jälkeen, että. (...) Ni se on varmaan paljon merkittävämpää, kun Joona sanoo, kun se mejän.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä kertoi ensin pohtineensa, miten saa tavoitteet kirjattua. Hän koki sen kuitenkin lopulta helppona, sillä sovitut tavoitteet olivat niin selkeät. Hän pohti, että fläpille tai videotykillä kirjaaminen voisivat toimia paremmin, sillä asiakas pystisi seuraamaan paremmin mitä sosiaalityöntekijä kirjoittaa. Videotykillä niitä pystyisi helposti myös tarvittaessa muuttamaan. Hän kirjoitti tavoitteet paperille niin kuin asiakkaat ne sanoivat.

Vastuusosiaalityöntekijä kertoi, että neuvottelun rakenne ja se, että tavoitteet käsiteltiin niin selkeästi, vaikuttivat myös hänen omaan toimintaansa. He pohtivat yhdessä sitä, että tällä tavoin toimiessa myös keskustelun johdattelu jää vähemmälle.

”Sen mä huomasin ihan omassa puheessa tai ajatuksissa, et yritin välttää. (...) Et mitä me nyt ajatellaan mikä olis tavote, ni sitä jotenki vetäyty. Et yritti tehdä sen, et katotaas mitä he tuottaa, et mikä heidän näkemys ja tavote on. Ettei mee niin äkkiä sanoo, et kyllä me ollaan nyt tätä mieltä, et tän pitäisi mennä näin.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

”Nii ja varmaan myöski sellanen, et sellast johdattelua tulee vähän, et jos lapsi sanoo, et ei mul oo mitään, ni et onks koulun suhteen mitään, onks vanhempien suhteen mitään. Ni semmonen ehkä jäi pois, mihin sortuu aika helposti. Et sit ne rupee keksimään väkisin niitä tavotteita, mikä pitäis olla paremmin.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

”Nyt on enemmän tilaa sille, että mitä he itse ajattelee.” (Janin ja Joonan vastuusosiaalityöntekijä)

Havainnoijana minusta tavoitteista keskustelu, niistä sopiminen sekä keinoista keskustelu kuulostivat hyvälle. Tilanteessa asiakkaat olivat niitä, jotka tavoitteet määrittivät. Sosiaalityöntekijät keskustelivat avoimesti tavoitteista ja pitivät tässäkin keskustelussa lasten näkökulmaa yllä. Toisen sosiaalityöntekijän kirjoittaessa tavoitteita, hän lähti aluksi toimimaan vanhalla tyylillä, kysyen miten tämä muotoiltaisiin tavoitteeksi. Tällä hän tarkoitti sitä miten sen kirjoittaisi ”sosiaalityön kielellä”. Hän kuitenkin huomasi myös itse tämän ja kirjoitti tavoitteet juuri niin kuin asiakkaat ne sinne halusivat. Tässä tilannetta tuki se, että asiakkaiden tavoitteet olivat sellaisia, jotka sosiaalityöntekijöiden oli helppo hyväksyä.

7.6 Ajatuksia ja toiveita

Yhteistä kaikkien tutkittavien kesken oli, että heille jäi neuvottelusta hyvä tunne. He kokivat, että he saivat aikaiseksi suunnitelman, jonka mukaan on hyvä edetä. Essin neuvottelussa Essin äidin kokemukseen vaikutti vastakkainasettelun tunne, mikä liittyi perhekodin äitiin. Samasta neuvottelusta Essin sosiaalityöntekijät kertoivat päälimmäiseksi tunteeksi jääneen hämmennys siitä, miten keskustelu Essin kotilomista lopulta meni. Tästä huolimatta sekä äiti että sosiaalityöntekijät kertoivat olleensa tyytyväisiä neuvottelun lopputulokseen.

Yhteiseksi kehittämiskohteeksi Essin uusi sosiaalityöntekijä ja Janin ja Joonan toinen työntekijä nimesivät lapsille lähetettävät kirjeet. Essin uusi sosiaalityöntekijä pohti kirjettä erityisesti pienten lasten kohdalla.

”Varsinki sitte pienemmille lapsille vielä kaipaisin erilaista kirjettä ja varsinki niille pienille, jotka ei osaa lukee jopa. Et se menis niinku sijaisvanhemman tai oman vanhemman tai kenen tahansa kautta. Niin kun sellasta kirjettä, että me tullaan ja jutellaan näistä sun asioista ja sä voit jo sijaisäidin kanssa mieltä näitä ja näitä.” (Essin uusi sosiaalityöntekijä)

Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä koki lapselle lähetettävän kirjeen siten, että se ei tällaisenaan ole lapselle kovin selkeä. Kirjeessä oli vaikeasti ymmärrettäviä lauseita, joita olisi hyvä muokata ja siinä voisi selkeämmin avata sitä, mikä on asiakassuunnitelma ja miksi se tehdään.

Janin ja Joonan isä kertoi hänelle jääneen hyvä tunne neuvottelusta. Hän koki, että sai nyt ensimmäistä kertaa äänensä kuuluviin niin kuin pitää. Yksi syy tähän oli se, että hän koki, että hänen on nyt pakko puhua, koska on nyt asian kanssa yksin. Isä kertoi myös toisesta neuvottelusta, joka oli ollut hiljattain. Kyseessä oli moniammatillinen neuvottelu, jossa hän oli kertonut miten hänen mielestään pitää Joonan asiassa nyt toimia.

”Tossa kun oli keskiviikkona se palaveri, niin mä kerroin, että mun mielipide on se, että loppuvuosi rauhoitetaan ja piste, ja kaikki osallistu siihen, että selvä. Mä olin ihan että oho, minäkö tän määräsin, niin kun, että vau. Ennenhän se on ollu se, että äiti puhuu ja mä oo vaan ihan samaa mieltä.” (Janin ja Joonan isä)

Isä koki tulleensa tässäkin neuvottelussa kuulluksi ja oli selvästi hämmentyneen oloinen kertoessaan sitä, kuinka kaikki neuvotteluun osallistuja olivat olleet hänen kanssaan samaa mieltä. Isä kertoi myös kokeneensa, että sosiaalityöntekijöiden arvostus häntä kohtaa oli noussut ja hänet otetaan enemmän tosissaan. Tähän on vaikuttanut hänen oman aseman muuttuminen perheen tilanteessa, sekä aktiivisuus asioiden hoitamisessa.

”Ehkä sellanen (sosiaalityöntekijöiden) arvostus mua kohtaan on noussu, ehkä vähän enemmänkin tai onkin varmaan mun mielestä. Et ikään kun mut otettais enempi tosissaan nykyään. Kun silloin, kun vuosia sitten istuttiin tuolla Aleksis kiven tien sohvalla ja nyökkäilin virassa, että näin on ja voinko lähteä, kauhee kiire töihin.” (Isä)

Isällä ei ollut muita ajatuksia siitä miten neuvottelu tulisi hoitaa, kuin se miten lapsia kannattaisi kuulla. Hän pohti, että ainakin heidän lapsiaan kannattaisi tavata kotona, esimerkiksi keittiössä, josta vanhemmat ovat pois.

Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät kuvasivat, että heille jäi neuvottelusta selkeä ja positiivinen tunne, sillä siinä saatiin luotua selkeä ja konkreettinen suunnitelma. Tätä suunnitelmaa on helppo arvioida myöhemmin. Haastattelussa he pohtivat tämän tavan merkitystä asiakkaille. Sitä millainen merkitys asiakkaalle on sillä, että sosiaalityöntekijät valmistautuvat haastatteluun ennalta, eivätkä mene ”takki auki” edellisestä neuvottelusta. Esimerkiksi rungon tekeminen ei vienyt paljoa aikaa, mutta samalla tulee itsekkin pohdittua tulevaa neuvottelua. He pohtivat myös sitä, että tavoitteiden näkyviin kirjaaminen on hyvä, sillä puhe saattaa ”mennä ohi”. Heidän mielestään fläppi tai videotykillä kirjaaminen toimisivat paremmin kuin pieni A4 paperi. Tämä edellyttäisi silloin, että neuvottelut pidettäisiin toi-

mistolla. Neuvottelun vetäminen tällä tavoin ei tuntunut vaikealta, kuten toinen sosiaalityöntekijä sanoi:

”Loppujen lopukshan tää ei oo mitään ydinfysiikkaa, et täähän on aika yksinkertainen juttu.” (Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä)

Tämä neuvottelu ja haastattelu saivat Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät pohtimaan omaa tapaansa toimia muutoinkin. He totesivat, että olisi jatkossakin hyvä pohtia neuvotteluja siitä näkökulmasta, mikä meni hyvin ja missä pitäisi parantaa. Usein neuvotteluiden jälkeen tulee enemmän mietittyä asiakkaan tilannetta, kuin omaa toimintansa.

Paulan vanhemmat kertoivat, että heille jäi neuvottelusta hyvä tunne. Äiti kertoi, että neuvottelut ovat hänen mielestään olleet tähänkin mennessä ”kohtuullisen hyviä”. Äiti joutui työkiireiden vuoksi lähtemään neuvottelusta hieman aikaisemmin, mutta hän lähti ”hyvällä fiiliksellä”. Isä kertoi, että hänelle jäi neuvottelusta ”hyvä maku”, sillä nyt oli saatu aikaan jotain konkreettista.

Paulan isä näki tärkeäksi sen, että neuvotteluihin tulevat kaikki osapuolet hyvin valmistautuneina ja että neuvottelussa on tietty struktuuri. Kun kysyin häneltä ajatuksia neuvottelun kehittämiseen, isä nosti esiin lapsen näkökulman. Hän pohti, miten neuvotteluissa tulisi toimia, jotta lapselle ei tule tunnetta siitä, että häntä analysoidaan. Isä pohti, onko lapsen aina tarpeellista olla paikalla, kun keskustellaan vaikeista asioista. Isä näki, että neuvotteluiden vetäminen vaatii vielä sosiaalityöntekijältä harjoittelua, mutta totesi, ”kun on vetänyt neuvotteluja useamman, siihen tulee rutiini”.

Paulan sosiaalityöntekijä kertoi, että hänelle jäi neuvottelusta hyvä tunne, erityisesti sen vuoksi mitä lähetetty kutsu sai aikaan. Sen avulla vanhemmat tuottivat neuvottelussa uusia asioita, joihin oli helppo tarttua. Hyvää oloa toi myös se, että Paulan tilanteessa on huomattavissa, että sijoituksella on saatu hyviä tuloksia aikaan.

Paulan sosiaalityöntekijä pohti haastattelussa niitä tilanteita, kun toisinaan sijaishuoltopaikat ottavat neuvotteluissa paljon tilaa, pyrkivät vetämään neuvottelut ja puhuvat asioita lapsen puolesta. Hän pohti, että sijaishuoltopaikoilla ei tarvitsisi olla näin suurta osuutta, vaan se tulisi antaa lapselle ja vanhemmille. Pohdimme yhdessä, olisiko näissä tilanteissa

hyvä käyttää selkeästi puhumisen ja kuuntelemisen erottamista, jolloin neuvottelun struktuuri antaisi vanhemmille ja lapselle oman paikkansa neuvottelussa?

Essin sosiaalityöntekijät kertoivat heillä olleen neuvottelun jälkeen päällimmäisenä tunteena hämmennys, mikä liittyi perhekodin vanhempien perusteluihin liittyen Essin kotilomiin. Kyseessä oli siis keskustelu, jossa he pohtivat, että Essin osallisuus ei toteutunut. Muutoin neuvottelusta jäi hyvä tunne. Vastuusosiaalityöntekijä koki, että he saivat tilanteen kartoitettua ja tehtyä suunnitelman miten mennään eteenpäin. Hän uskoi, että asiakkaat kokivat tulleen kuulluiksi ja he vaikuttivat tyytyväisiltä. Häntä jäi harmittamaan, että olosuhteet eivät olleet optimaaliset tälle menetelmälle. Koska näkyvyys tässä neuvottelussa jäi puuttumaan, hän ei pysty sen merkitystä arvioimaan. Hän kertoi, että tämä menetelmä on saanut hänet kuitenkin pohtimaan enemmän omaa toimintatapaansa.

Uusi sosiaalityöntekijä pohti, että sosiaalityöntekijät saattavat laittaa fläpille asioita neuvotteluissa silloin kun tilanne on sosiaalityöntekijälle epäselvä, jolloin sitä hahmottaa ehkä paremmin. Tässä saattaa kuitenkin unohtua, että vaikka asiat ovat sosiaalityöntekijälle selviä, ne saattavat olla asiakkaalle hyvin epäselviä tai kaoottisia. Hän pohti, että fläpille kirjoittamista pitäisi tehdä enemmän. Hän pohti myös sitä, että sosiaalityöntekijän asettamista tavoitteista ei ole mitään hyötyä, jos asiakkaat eivät koe niitä omikseen, jolloin ei myöskään tapahdu mitään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

8.1 Yhteenvetoa tutkimustuloksista

Kuten aikaisemmin olen todennut, tällä tutkimuksella ei voi saada aikaan tuloksia, joita voisi yleistää. Tuloksissa tämä on nähtävissä siinä, että tutkimukseen osallistuvien kokemukset eri osa-alueissa poikkesivat toisistaan. Yhteneväisiä kokemuksia haastateltavilla oli osallisuuden kokemuksissa, sekä tavassa käsitellä tavoitteet. Teen yhteenvetoa jokaisesta osa-alueesta erikseen.

Kutsulla ei ollut suurta merkitystä asiakkaiden kokemana yhtä tapausta lukuun ottamatta, jossa kutsun merkitys oli puolestaan suuri. Kutsussa olevat kysymykset koettiin sosiaalityöntekijöiden keskuudessa sekä yhdessä asiakastapauksessa hyvinä. Näiden kokemusten mukaan kysymyksillä oli vaikutusta neuvotteluun valmistautumiseen sekä asiakkaan aktivoimiseen ja ne lisäsivät neuvottelussa asiakkaan osallisuutta. Kahdessa tapauksessa asiakkaat eivät olleet perehtyneet kutsuun, joten sillä ei näissä tapauksissa ollut merkitystä neuvotteluun. Sosiaalityöntekijöille kutsun laatiminen merkitsi myös valmistautumista tulevaan neuvotteluun.

Jokaisen neuvottelun rakenne eteni samalla tavalla ja kaikkien haastateltavien kokemusten mukaan rakenne itsessään oli hyvä. Neuvottelun runko näytettiin paperilla yhtä tapausta lukuun ottamatta. Näytetyllä rungolla ei ollut asiakkaille suurta merkitystä. He kertoivat lukeneensa rungon neuvottelun alussa, mutta sillä ei asiakkaiden mukaan ollut itsessään vaikutusta neuvottelun etenemiseen. Asiakkaiden mukaan neuvottelut ovat aikaisemminkin edenneet samalla tavalla. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että rakenne ei poikennut siitä miten he ovat aikaisemmin vetäneet asiakassuunnitelman neuvottelut. Sosiaalityöntekijät kokivat kuitenkin, että nähtävillä ollut runko vaikutti heidän omaan toimintaansa. Neuvottelu eteni heidän mukaansa tällä kertaa ryhdikkäämmin ja se oli selkeämpi kuin aikaisemmin. Runko auttoi heitä käymään tavoitteet selkeämmin asiakkaiden kanssa läpi ja asiakkaiden johdattelun tavoitteiden asettamisessa jäi vähemmälle.

Kaikkia vanhempia yhdistävää oli kokemus osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Tulosten mukaan voidaan ajatella, että osallisuuden kokemukseen liittyy paitsi neuvottelu ja

kokemukset siitä, myös se millaisia kokemuksia asiakkaalla on aikaisemmista neuvotteluista, millainen hänen ja sosiaalityöntekijän suhde on ja millainen hänen oma elämäntilanteensa sillä hetkellä on. Kuulluksi tuleminen puolestaan liittyy suoraan asiakkaan kokemukseen neuvottelusta, sillä se on ainutlaatuinen kokemus juuri siitä hetkestä. Asiakkaan huomioiminen, puheenvuorojen jakaminen vähintäänkin niin, että jokaista pyydetään vastaamaan käsiteltävään aiheeseen, sekä tila ja aika puheenvuoroille vaikuttivat asiakkaiden kokemuksiin siitä, että he olivat osallisia ja tulivat neuvottelussa kuulluiksi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakkaiden osallisuus neuvottelussa toteutui ja he uskoivat, että asiakkaalle jäi kokemus kuulluksi tulemisesta.

Kaikkien vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden mielestä lasten osallisuus ja kuulluksi tuleminen neuvottelussa toteutui hyvin. Lapsia havainnoidessani, koen myös itse näin. Osallisuuden kokemukseen liittyi vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden mukaan se, että lapsilla oli neuvottelussa tilaa ja aikaa kertoa omia ajatuksiaan, myös muusta kuin aiheeseen liittyvistä asioista. Sosiaalityöntekijät aloittivat keskustelut asioista usein kysymällä niistä ensin lasten mielipiteet. Sosiaalityöntekijät huomioivat lapset hyvin ja ottivat lasten nostamat asiat neuvotteluissa huomioon. Johtopäätöksenä voidaan ajatella, että neuvottelu tuotti aikuisten kokemana lasten osallisuutta ja kuulluksi tulemistä. Yksiselitteistä johtopäätöstä tästä ei kuitenkaan voida tehdä, sillä lapsia ei kuultu heidän kokemuksistaan.

Yhteistä tavoitteiden käsittelyssä oli, että se tapahtui kaikissa tapauksissa niin, että asiakkaat tiesivät mistä puhutaan. Kaikissa tapauksissa tavoitteiden käsittely aloitettiin kuulemalla lasten ja vanhempien ajatukset, jonka jälkeen sosiaalityöntekijät kertoivat lastensuojelun näkemyksen. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden mielestä keskustelu tavoitteista oli hyvää ja yhdessä tehdyt tavoitteet olivat ymmärrettäviä ja konkreettisia. Asiakkaiden kokemuksen mukaan näkyville kirjatut tavoitteet selkeyttivät niitä ja niiden oikeellisuus oli helppo tarkistaa heti neuvottelussa. Tavoitteiden näkyvillä oleminen helpotti myös niiden arvioimista. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tavoitteista tuli selkeät, joita on helppo työskentelyn edetessä arvioida.

Toiveita ja ajatuksia kysyttäessä yhdeksi kehittämistarpeeksi nousi sosiaalityöntekijöiden tuottamana lapselle lähetettävä kutsu, joka vaatii vielä muokkaamista. Kutsua tulee kehittää lapsille selkeämmäksi siten, että lapset ymmärtävät mikä asiakassuunnitelma on ja miksi se pidetään. Pienemmille lapsille tulisi kehittää oma kutsu, jossa lapselle läheisiä aikuisia

voisi ohjeistaa keskustelemaan lapsen kanssa tulevasta neuvottelusta. Kaksi asiakasta nosti esiin lapsen huomioimisen neuvottelua järjestettäessä. Yksi vanhempi pohti, että neuvottelun ajankohtaa olisi hyvä miettiä lapsen näkökulmasta, koska ajankohdalla on merkitystä siihen, miten lapsi osallistuu neuvotteluun. Yksi vanhempi nosti kehittämiskohteeksi sen, miten lapsi neuvottelussa huomioidaan ja miten hänelle jutellaan, jotta lapselle ei tule tunnetta, että häntä diagnosoidaan tai arvostellaan neuvottelussa. Sosiaalityöntekijät huomasivat haastatteluissa oman toiminnan refleктоimisen tärkeyden ja pohtivat, että sitä tulisi tehdä enemmän. Näin omaa toimintaa voi kehittää ja arvioida itse ja työparin kanssa yhdessä.

Jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla oli jäänyt neuvottelusta hyvä tunne. Kaikkia tutkimukseen osallistuvia yhdisti se, että jokainen oli tyytyväinen neuvotteluun ja tehtyyn suunnitelmaan. Olen koonnut tulokset vielä taulukkoon.

TAULUKKO 1. Yhteenveto tuloksista.

| | Kutsukirjeet | Runko ja rakenne | Osallisuus ja kuulluksi tuleminen | Lasten osallisuus | Tavoitteet | Toiveet ja ajatukset |
|--|--|--|---|---|---|--|
| A s i a k k j o i l l e s i l l ä o l i s u u r i m e r k i t y s n e u v o t t e l u n v a l m i s t a u m i s e s s ä. | Kutsulla ei ollut suurta merkitystä, paitsi Paulan vanhemmille, joille sillä oli suuri merkitys neuvotteluun valmistautumisessa. | Näytetyllä rungolla ei ollut suurta merkitystä. Neuvottelun rakenne itsessään koettiin hyvänä. | Kaikki asiakkaat kokivat olleensa osallisia ja tulleet kuulluiksi. Neuvottelussa oli tilaa ja aikaa kertoa omia ajatuksiin ja ne huomioitiin | Vanhemmat kokivat, että lapset saivat osallistua neuvotteluun ja he tulivat kuulluiksi. Sosiaalityöntekijät huomioivat lapset hyvin. | Tehdyt tavoitteet olivat konkreettiset ja selkeät. Tavoitteiden näkyvillä oloinen selkeytti niitä ja ne oli helppo tarkistaa jo neuvottelussa. | Lapsen liittyen, huomio tapausajankohtaan. Lapsen huomiointi neuvottelussa, ei diagnosoimista |
| S o s i a l i t y ö n t e k i j ö i t ä v a l m i s t a u t u m i s e s s ä K y s y m y k s e t k o e t t i n h y v i n ä. | Auttoi sosiaalityöntekijöitä valmistautumaan neuvotteluun. Kysymykset koettiin hyvinä. | Rakenne oli sama kuin miten aikaisemmin on toimittu. Runko teki neuvottelusta ryhdikkäämmän ja selkeämmän. Tavoitteet tuli käytyä paremmin ja johdatte- lua oli vähemmän. | Sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakkaat saivat sanottua sen mitä halusivat ja kokivat tulleet kuulluiksi ja olleensa osallisena neuvottelussa. | Sosiaalityöntekijät kokivat, että lasten osallisuus ja kuulluksi tuleminen toteutuivat. | Tavoitteista tuli konkreettiset ja selkeät, joita on helppo myöhemmin arvioida. | Lapsen kutsua kehitettävä. Huomio sosiaalityöntekijän oman toiminnan reflektointiin. |

8.2 Aiempia tutkimuksia

Fenomenologisessa tutkimuksessa aiempiin tutkimuksiin syvennyttään vasta tutkimuksen lopussa, kun tutkimuksen tulokset ovat selvillä. Tässä luvussa peilaan tutkimustuloksia aikaisempiin tutkimuksiin.

Asiakassuunnitelmista on tehty tutkimuksia hyvin vähän. Ritva Poikela (2010) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä tehtyjä asiakassuunnitelmia moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä. Hän tarkasteli tutkimuksessaan suunnitelman ja asiakastyön käytännön suhdetta. Hänen tutkimustuloksensa osoittivat, että suunnitelman tavoitteet asetettiin palveluvalikon mukaan, jolloin asiakkaan omat näkemykset tuen tarpeestaan jäivät suunnitelman ulkopuolelle.

Riitta-Liisa Kokko (2006, 154) tutki asiakkaiden kokemuksia tulevaisuuden muistelu - neuvotteluista, jossa keskeisenä tuloksena nousi asiakkaiden kokemus omien voimavarojen löytymisestä, sekä osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Tulevaisuuden muistelu - menetelmällä näytti olleen vaikutusta myös osallistujien keskinäiseen vuorovaikutukseen, sitä tukien ja syventäen. Neuvottelu lisäsi myös luottamuksen ja avoimuuden tunnetta, niin asiakkaiden ja hänen lähiverkostonsa kuin heidän ja työntekijöiden välille.

Kaarina Mönkkönen (2002) tutki väitöskirjassaan sosiaalityön vuorovaikutuskysymyksiä dialogisuuden näkökulmasta. Tutkimustuloksena hän jaotteli vuorovaikutussuhteet kolmeen orientaatioon, asiantuntijakeskeiseen orientaatioon, asiakaskeskeiseen orientaatioon ja dialogiseen orientaatioon.

Minna Laitila (2010, 138) tutki väitöskirjassaan mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden osallisuutta ja sen toteutumista. Hänen tutkimustulostensa mukaan asiakkaan osallisuus tarkoitti heidän asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Käytännössä osallisuuden toteutuminen oli kuitenkin puutteellista.

Poikela (2010) ja Laitila (2010) puhuvat tutkimuksissaan asiakaslähtöisyydestä, mikä tulee erottaa Mönkkösen (2002) asiakaskeskeisyydestä. Mönkkönen puhuu asiakaskeskeisyydestä tarkoittaen sitä, että asiakas määrittelee tapaamisen kulun ja hänellä on valta tapaamises-

sa. Työntekijä on näissä tilanteissa passiivinen toimija, lähinnä vastaanottaja. (Mönkkönen 2002, 81–82). Poikela (2010) ja Laitila (2010) puhuvat asiakaslähtöisyydestä tarkoittaen, että asiakas on osallinen omassa prosessissaan.

Kokko (2006, 169) vertaa tutkimuksessaan tulevaisuuden muistelu -neuvotteluiden tuloksia väitöskirjaansa (Kokko 2003), jossa hän tutki asiakkaiden kokemuksia asiakasyhteistyöryhmistä. Erona oli, että asiakasyhteistyöryhmä pyrki tapaamisissa ratkaisemaan asiakkaiden asiakkuutta ja yhteistyöhön liittyviä asioita, mutta asiakkaiden elämäntilanteeseen liittyvät asiat jäivät käsittelemättä. Tulevaisuuden muistelu -neuvottelussa taas käsiteltävä asia oli nimenomaisesti asiakkaan elämäntilanne ja toimet sen helpottamiseksi. Painopiste oli asiakkaiden kohtaamisessa ja kuulluksi tulemisessa. Joltain osin näin voisi verrata vanhalla tavalla tehtyjä asiakassuunnitelmia ja osallistavaa asiakassuunnitelmaa. Vanhalla tavalla toimiessa sosiaalityöntekijällä on suurempi valta asiakkaan tavoitteiden asettamisessa ja myös määrittelemisessä. Osallistavassa asiakassuunnitelmassa keinoja pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan kohtaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Kokon (2006, 121–126, 154) tutkimuksessa asiakkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta liittyi puhumisen ja kuuntelemisen erottamiseen. Asiakkaat kokivat, että kaikkien puhe oli yhtä arvokasta ja heillä oli tilaa kertoa omia ajatuksiaan rauhassa. Myös muiden kuunteleminen oli auttanut ymmärtämään asioita, muiden läsnäolijoiden näkökulmasta. Tämän tutkimuksen asiakassuunnitelman neuvotteluissa puhumista ja kuuntelemista ei samalla tavalla erotettu. Jokaisessa neuvottelussa sosiaalityöntekijät pyysivät kuitenkin jokaista vastaanamaan esitettyyn kysymykseen kuulumisista, tämän hetken tilanteesta, tavoitteistaan ja niin edelleen. Muut saivat samalla kommentoida toisen puhetta. Näin sosiaalityöntekijät varmistivat, että jokainen sai kertoa omat ajatuksensa käsiteltävästä asiasta. Tutkimukseeni osallistuvat asiakkaat kokivat tämän riittäväksi ja heillä oli tilaa kertoa omia ajatuksiaan.

Essin äiti kertoi haastattelussa, että jättäytyy helposti isoissa ryhmissä taka-alalle ja antaa puheenvuoron niille, jotka sen ottavat. Pohdin heidän haastattelunsa jälkeen, olisiko Essin äidin osallisuuden kokemusta voimistanut neuvottelussa se, että puhuminen ja kuunteleminen olisi erotettu? Olisiko hänellä ollut enemmän tilaa kertoa omista ajatuksistaan syvemmin? Toisaalta vahva puheenvuorojen erottaminen saattaa tuottaa ihmisessä, joka ei halua olla neuvottelussa kovin aktiivinen, tunteen siitä, että hänen on pakko sanoa jotain. Tällainen pakko saattaa puolestaan aiheuttaa asiakkaalle jännitystä ja hän voi kokea tilanteen

hankalaksi, kuten Kokon (2006, 66) tutkimukseen osallistuva äiti kertoi. Kuitenkin, kuten Paulan sosiaalityöntekijä sanoi, jokaisen osallistujan mielipide ja ajatukset ovat tärkeitä.

Sillä, että jokainen asiakas kertoo omat ajatuksensa ja näkemyksensä työskentelyn tavoitteista, saatetaan sitouttaa asiakasta paremmin myös toimimaan sanomallaan tavalla. Kokon (2006, 103) tutkimuksessa muutama asiakas koki, että asioiden ääneen sanominen sitoutti ja velvoitti heitä pitämään lupauksensa. Näin ollen on mahdollista, että tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaiden kanssa ja niiden kirjaaminen suunnitelmaan näkyvästi vaikuttavat siihen, että tavoitteet tulevat paremmin toteutetuiksi. Asiakkailta kysyminen saattaa vahvistaa asiakkaan ajatusta siitä, että hänen on toimittava niin kuin on sanonut. Tavoitteet eivät välttämättä sitouta samalla tavalla asiakkaita toimimaan, silloin kun ne tulevat sosiaalityöntekijän määrittäminä. Aino Ritala-Koskisen (2005, 117–119) tutkimuksessa yhteinen tavoite työskentelylle niin moniammatillisesti, kuin asiakkaan kanssa, oli yksi tekijä onnistuneessa lastensuojeluprosessissa.

Mönkkönen (2002) kuvaa tutkimuksessaan vuorovaikutuksen tasoja, jotka hän on vapaasti kääntänyt Carl J. Couchin (1986) sosiaalisen vuorovaikutuksen perustasoista. Näistä perustasoista sosiaalityöhön ja lastensuojeluun asettuvat sosiaalisen vaikuttamisen taso, jossa vuorovaikutuksen toisen osapuolen, tässä tapauksessa sosiaalityöntekijän käyttämä valta määrittelee vuorovaikutuksen kulkua ja asiakas jää varjoon. Yhteistyösuhde, jossa tehdään yhteisiä tavoitteita ja jossa osapuolet sitoutuvat yhdessä työskentelemään niitä kohti, sekä yhteistoiminnallisuus, joka oli korkein vuorovaikutuksen taso. (Mönkkönen 2002, 43.)

Mönkkönen (2002) jaotteli tutkimustuloksena vuorovaikutussuhteet kolmeen orientaatioon, asiantuntijakeskeiseen orientaatioon, asiakaskeskeiseen orientaatioon ja dialogiseen orientaatioon. Asiantuntijakeskeiseen orientaatioon liittyy asiantuntijan valta ja tapa määrittää asiakkaan tilanne, työskentelyn tavoitteet ja toimenpiteet. Se sulkee pois asiakkaan mahdollisuuden toimia vuorovaikutussuhteessa tasavertaisena toimijana, eikä tällä tavoin toimiessa ole tilaa dialogisuudelle. (mt., 53.) Asiantuntijakeskeinen orientaatio on verrannollinen Couchin (1986) sosiaalisen vaikuttamisen tasoon (mt., 43). Tehtäessä asiakassuunnitelmaa vanhalla tavalla voidaan asiakassuhdetta kuvata näillä vuorovaikutuksen käsitteillä. Sosiaalityöntekijä määrittelee työskentelyn tavoitteet ja poimii ne käydystä keskustelusta, sitä sen enempää asiakkaalta tarkistamatta. Asiakkaalla saattaa olla omasta ti-

lanteestaan täysin eri näkemys ja ajatus siitä, mitkä asiat ensisijaisesti pitäisi nostaa tavoitteiksi.

Osallistavalla asiakassuunnitelmaneuvoittelulla pyritään vähintään yhteistyösuhteeseen, jossa tavoitteet neuvotellaan yhdessä. Korkeimpana Couchin (1986) vuorovaikutuksen tasona Mönkkönen kuvaa yhteistoiminnallisuutta, johon vahvasti liittyy luottamus. (Mönkkönen 2002, 43.) Tutkimuksessani osallisuuden ja kuulluksi tulemisen lisäksi yhtenä tärkeänä käsitteenä nousi luottamus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Luottamuksellisen suhteen syntymiseen liittyy Merja Laitisen ja Tarja Kemppaisen (2010, 170) mukaan tärkeimpänä asiana asiakkaan kokemus siitä, että sosiaalityöntekijä on heidän puolellaan ja haluaa aidosti auttaa. Myös kokemus, että sosiaalityöntekijä välittää, lisää asiakkaan luottamusta sosiaalityöntekijään ja hänen toimintaansa.

Luottamuksellisuus suhteessa mahdollistaa osaltaan myös vaikeiden asioiden käsittelemisen (Laitila 2010, 158–159). Tällaisessa suhteessa sosiaalityöntekijä voi paremmin luoda uskoa siihen, että asiat etenevät ja tulevaisuus näyttää paremmalta, mikä puolestaan antaa hyvän pohjan muutokselle (Laitinen & Kemppainen 2010, 170). Tämä oli nähtävissä myös Essin vanhempien tilanteessa, jossa sekä vanhemmat että sosiaalityöntekijä kokivat, että yhteistyösuhde oli luottamuksellinen, mikä osaltaan vaikutti myös vanhempien kokemukseen osallisuudesta neuvottelussa.

Mönkkönen (2002, 85) toteaa tutkimuksessaan, että asiakkaan osallisuuden kannalta on merkittävää miten puhumme asiakkaista, millaisen position hänelle annamme ja minkä position hän vuorovaikutustilanteissa ottaa. Osallistavassa asiakassuunnitelmassa pyritään lisäämään asiakkaan toimijuutta. Tavoitteena on, että hänelle annetaan toimijan ja oman elämänsä asiantuntijan positio, eikä hän ole vain tukea vastaanottava kohde. Vaikka asiakkaalla on suunnitelmaa tehtäessä keskeinen rooli, tehdään se silti yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, jossa sosiaalityöntekijän tehtävä on varmistaa, että lapsen etu toteutuu. Yhdessä, vastavuoroisessa suhteessa tehdyllä asiakassuunnitelmalla on hyvät mahdollisuudet tukea perheen ja lapsen tilannetta. Osallisuus toteutuu silloin sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän kohdalla.

Laitila (2010) puhuu tutkimuksessaan siitä, että ajatus asiakkaiden osallisuudesta muuttaa käsitystä asiantuntijuudesta. On luovuttava siitä ajatuksesta, että ammattilainen on ainoa

asiantuntija, jolla on kaikki tieto, vaan tavoitteena on toisiaan täydentävä tieto. (mt., 170–171.) Parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen pyrittäessä, tulisi neuvotteluissa pystyä yhdistämään sosiaalityöntekijän asiantuntijuus sekä asiakkaan oman elämän asiantuntijuus (Pohjola 2010, 59). Haarakankaan (2014, 29) mukaan asiakkaan asiantuntemuksen myöntäminen mahdollistaa myös dialogin syntymisen.

Osallistavassa asiakassuunnitelman neuvottelussa tai ylipäätään lastensuojelussa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ei voi myöskään ohittaa. Hänen tehtävänsä on pitää lapsen näkökulma ja lapsen etu ensisijaisena. Silloin kun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset eroavat, on sosiaalityöntekijän pystyttävä perustelemaan näkemyksensä juuri lapsen edun näkökulmasta, eikä tästä voi tinkiä siinäkään tapauksessa, että asiakas on asiasta eri mieltä. Tällöin tilanne on käytävä keskustellen läpi ja pyrittävä saamaan kaikki äännet kuuluviin. (ks. Mönkkönen 2002, 55.)

Laitilan (2010) tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuus voi toteutua monella eri tasolla. Hänen tutkimuksessa se toteutui kolmella eri tasolla, jotka olivat: osallisuus omaan hoitoonsa, osallisuus palveluiden kehittämiseen ja osallisuus palveluiden järjestämiseen. Osallisuus omaan hoitoonsa saattoi toteutua kahdella tavalla. Asiakkaalla oli mahdollisuus osallistua erilaiseen toimintaan ja toisena asiakas osallistui hoitoon liittyvään päätöksen tekkoon. (mt., 139.) Tutkimukseen osallistuvilla asiakkailla ei kuitenkaan aina ollut tietoa neuvotteluiden merkityksestä tai tavoitteista, eivätkä he tiesivät onko heillä hoitosuunnitelmaa (mt., 140). Asiakkaat näkivät tärkeäksi, että heillä olisi riittävästi tietoa hoidosta ja sen eri vaihtoehdoista, sekä tehdyistä ratkaisuista (mt., 165).

Laitila (2010, 146) toteaa osallisuuden olevan myös sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus saada hänelle mielekästä hoitoa ja palvelua, johon on myös helppo sitoutua. Hän viittaa JAn Fischerin ja Joanne Nealen (2008) tutkimukseen, joissa on todettu, että hoidon onnistuminen on todennäköisempää silloin, kun asiakas on saanut vaikuttaa hoitomuodon valintaan. Hoitoon sitoutumista ja sen tuloksellisuutta taas voidaan lisätä silloin kun asiakkaalla on kokemus kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta (Anthony & Crawford 2000, Ehrling 2009, Laitilan 2010, 146 mukaan). Laitilan (2010, 148) tutkimuksessa asiakkaat kokivat, että neuvottelujen tarkoitus saattoi jäädä epäselväksi. Työntekijät kuvasivat, että keskustelu saattoi olla asiantuntijakeskeistä, jolloin asiantuntijat keskustelivat keskenään ja asiakas jäi sivurooliin. Näin kuvasi myös Janin ja Joonan toinen sosiaalityöntekijä sitä miten aikai-

semmin saattoi neuvottelussa toimia, jolloin sosiaalityöntekijät puhuivat asiakkaan tilanteesta ja määrittelivät tuen tarpeen ja tavoitteet.

Laitilan (2010) tutkimuksessa käsiteltiin asiakkaan osallisuuden, asiakaslähtöisyyden mahdollistumista vastentahtoisessa prosessissa. Tästä oli kaksi näkemystä, joissa toisessa nähtiin, että osallisuus ei voi toteutua, jos asiakas on hoidossa vastentahtoisesti. Toisen näkemyksen mukaan osallisuus on mahdollista toteutua myös näissä tilanteissa. Se edellytti, että asiakkaan kanssa neuvoteltiin tilanteesta, häntä kuultiin ja hänen mielipiteet huomioitiin, ja asiakas oli tietoinen tehdyistä päätöksistä ja ratkaisuista. (mt., 143.)

Laitilan (2010) tutkimuksessa osa työntekijöistä toi esiin näkemyksen, että kaikki asiakkaat eivät halua tai kykene olla osallisia. Siihen vaikuttavat mahdollisesti fyysinen ja psyykinen vointi tai päätöksentekokyky. Jotkut asiakkaat eivät halua ottaa vastuuta päätöksistä, vaan jättävät sen mielellään työntekijän tehtäväksi. (mt., 152.) Työntekijöiden näkemyksen mukaan vastentahtoisesti hoidossa olevalla ei yleensä ole myöskään mitään tavoitteita hoidolleen (mt., 164). Lastensuojelussakin on tilanteita, jolloin vanhemmat eivät ole samaa mieltä lastensuojelun asiakkuuden syistä, eivätkä he näin ollen pysty asettamaan tavoitteita työskentelylle. Tällöin suunnitelma on tehtävä niillä tavoitteilla, jotka sosiaalityöntekijä näkee tarpeellisiksi. Tämä edellyttää kuitenkin jatkossa sosiaalityöntekijältä riittävästi aikaa tavata asiakkaita ja työstää asiaa heidän kanssaan.

Poikela (2010) tutki väitöskirjassaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä tehtyjä asiakassuunnitelmia moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä. Hän tarkasteli tutkimuksessaan suunnitelman ja asiakastyön käytännön suhdetta. Hänen tutkimustuloksensa osoittivat, että suunnitelman tavoitteet asetettiin palveluvalikon mukaan, jolloin asiakkaan omat näkemykset tuen tarpeestaan jäivät suunnitelman ulkopuolelle. Poikela toteaa, että asiakkailta kysyttiin ajatuksia ja toiveita ja niitä kuultiin, mutta todellisuudessa suunnitelmassa käsiteltiin vain niitä asioita, joita oli mahdollista käsitellä palveluvalikon kautta. Yleensä asetetut tavoitteet olivat käsitteellisiä, ei konkreettisia, joiden alle käytännössä mahtuu paljon yksittäisiä asioita. Poikela kuvaa työntekijöiden toiminnan asiakaslähtöisyyttä asiakaskeskeisenä toimintatapana, mikä näkyi työntekijöiden passiivisuutena. Tarkoittaen sitä, että asiakkailta kysyttiin heidän toiveitaan ja ajatuksiaan, mutta käytännössä asiakkaat jäivät niiden suhteen ilman vastausta. (mt., 209–211.) Tämä vahvistaa myös omaa näkemystäni siitä, miten asiakassuunnitelmat yleensä tehdään.

Poikela (2010) ehdottaa tutkimuksessaan uudenlaista tapaa tehdä asiakassuunnitelma, hän nimesi tämän toimintälähtöiseksi työskentelyksi. Sisällöltään toimintälähtöinen työskentely tarkoittaa sitä, että asiakas ja hänen verkostoonsa kuuluvat ihmiset, tarkoittaen perhettä ja keskeisiä ammatillisia toimijoita, yhdessä pohtien ja omat asiantuntijuutensa yhdistäen tekevät suunnitelmaa, jossa tavoitteet asetetaan asiakkaan tarpeista lähtien. Suunnitelmassa pyritään yhdessä löytämään keinot tavoitteiden saavuttamiseksi, eikä palveluvalikoima määrittele asetettavia tavoitteita. Asiakkaan arkea tarkastellaan moniäänisesti ja dialogisesti. Suunnitelman teon lähtökohdat ovat siis lähtöisin asiakkaan tarpeesta. (Poikela 2010, 211- 215.) Poikela ehdottamassa toimintälähtöisessä työskentelyssä on paljon samaa kuin osallistavassa asiakassuunnitelmassa.

Kuten Aulikki Kananoja (2010, 136–137) toteaa, sosiaalityön prosessissa on kaksi elementtiä, jotka tässäkin tutkimuksessa ovat nousseet keskeisiksi. Toinen on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyösuhde ja toinen liittyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteiseen näkemykseen perheen tilanteesta ja työskentelyn tavoitteista. Jotta pohja muutostyölle olisi hyvä, tulee asiakkaalla olla kuva myös siitä, mikä hänen oma osuutensa prosessissa on. Jos suunnitelmaa ei tehdä asiakkaan kanssa yhdessä huolellisesti, saattaa se jopa pitkittää asiakkuutta ja heikentää perheen tilannetta (Laiho 2010, 177).

Laitila (2010 ja Poikela (2010) puhuivat tutkimuksissaan moniammatillisesti tehtävistä asiakassuunnitelmista. Tulevaisuudessa sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja lastensuojelulain (417/2007) ohjeistuksen mukaisesti myös lastensuojelussa tulisi tehdä enemmän moniammatillisia asiakassuunnitelmia, joissa keinovalikoimassa on entistä enemmän ylisektorisia palveluja. Jää nähtäväksi miten asiakkaiden osallisuus näissä tulee mahdollistumaan, kun jokaisella ammattialalla on oma tapansa tehdä ja määritellä asiakassuunnitelmia. Yhteisen asiakassuunnitelman tekoa tulee haastamaan myös se, että näkökulmat eri toimijoiden välillä saattavat poiketa toisistaan paljonkin. Miten luoda yhteistä asiakassuunnitelmaa, jos toimijoiden näkemykset asiakkaan tuentarpeesta ovat kaukana toisistaan? Tässä, jos missä on vaarana, että asiakas jää jalkoihin. Jatkossa yksi kehittämisen kohde olisi ehdottomasti moniammatilliset asiakassuunnitelmat.

Mönkkönen (2002, 47) varoittaa, että kehitettäessä uusia rakenteita, joilla pyritään edistämään dialogista yhteistyötä, on vaarana, että vanhat asetelmat säilyvät ennallaan, vaikka tilanne sinällään voi olla erilainen. Tämä on muistettava myös osallistavassa asiakassuun-

nitelmassa. Osallistavalla asiakassuunnitelmalla ei voida varmistaa asiakkaan osallisuuden toteutumista. Siinä on edelleen mahdollista kysyä asiakkaiden ajatuksia tavoitteista, mutta tehdä kuitenkin vanhalla tavalla, jolloin sosiaalityöntekijä määrittelee ne lopulta itse. Osallistava asiakassuunnitelma ei siis ole autuaaksi tekevä, vaan vaatii sosiaalityöntekijän oman prosessin ja orientoitumisen siihen, että hän kutsuu asiakasta yhteistyöhön. Tutkimuksessa Essin, Janin ja Joonan sosiaalityöntekijät pohtivat sitä, miten tämä tutkimusprosessi ja osallistava asiakassuunnitelma ovat saaneet heidät pohtimaan omaa tapaansa tehdä työtä ja vahvistanut entisestään ajatusta siitä, miten tärkeää asiakkaan osallisuus omassa lastensuojeluprosessissaan on. Kuten Laitila (2010, 185) toteaa tutkimuksessaan, asiakkaan osallisuutta voidaan tukea rakenteilla ja asiakaslähtöisellä toiminnalla, jossa myös työntekijöiden asenteella on merkitystä sen toteutumiselle.

8.3 Pohdintaa

8.3.1 Yleistä pohdintaa

Tutkimuksen tekeminen on ollut monivaiheinen prosessi. Prosessissa tunteet ja kiinnostus ovat vaihdelleet ensi-innostuksesta aiheen kyseenalaistamiseen ja sen tärkeyden vähättelemiseen. Toisinaan tutkimuksen tekeminen on ollut innostavaa, toisinaan varsinaista pakkopullaa. Nyt kun tutkimuksen tekeminen on loppusuoralla huomaa tämän prosessin olleen hyvin opettava ja se on jälleen laajentanut omaa käsitystä asiakasprosesseista ja siihen liittyvistä ja vaikuttavista osatekijöistä. Kuten jo johdannossa totean, olen aina ollut kiinnostunut vuorovaikutussuhteista niin sosiaalityössä kuin kaikessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Onnistuneeseen vuorovaikutukseen liittyy niin monta eri osatekijää, että oman vuorovaikutustaitojen kehittämisessä ei koskaan voi olla valmis. On myös muistettava, että hyvistä vuorovaikutustaidosta huolimatta, hyvään vuorovaikutussuhteeseen ei aina ole mahdollista päästä ja myös tämä on hyväksyttävä.

Olen kuullut kritiikkiä siitä, kuinka sosiaalityössä nykyisin suurinta osaa työstä näyttävät arvioinnit ja suunnitelmat. Nigel Parton ja Patrick O'Byrne (2000, 11) näkevät, että sosiaalityöntekijän tärkein tehtävä on olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja kuunnella mitä asiakkaalla on sanottavaa. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijän tärkeimpiä työkaluja ovat puhe ja kieli. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen tulee olla lämmin ja luottamuk-

sellinen, ei tuomitseva (mt.,12). Myös he kritisoivat sitä, että sosiaalityössä tärkeämmäksi kuin itse suhde, ovat nousseet arvioinnit ja suunnitelmat (mt., 13). Olen tietysti samaa mieltä sosiaalityöntekijän tärkeimmästä tehtävästä, mutta sitä, että tärkeimmäksi asiaksi olisivat nousseet arvioinnit ja suunnitelmat, en allekirjoita. Mielestäni arviointi ja suunnitelmallisuus eivät poissulje hyvää ja lämmintä, vuorovaikutuksellista asiakassuhdetta, eikä päinvastoin.

Lastensuojelussa tarvitaan myös arviointia ja suunnitelmallisuutta, jotta työskentely ei olisi yhtä pitkää kuin leveää. Ilman näitä muun muassa asiakkuuden päättäminen on vaikeaa ja saattaa jäädä tekemättä, koska selkeää kuvaa asiakkaan tilanteesta ei ole, tai asiakkuus päätetään liian aikaisin, silloin kun asiakas olisi vielä tukea vailla. Hyvä arviointi ja suunnitelman tekeminen vaativat myös hyvän vuorovaikutussuhteen. Myös tietyt rakenteet työskentelyssä saattavat auttaa hyvän vuorovaikutussuhteen luomisessa, sillä rakenteet voivat vahvistaa asiakkaan luottamusta työskentelyyn, kun hän tietää mitä on tulossa ja miten tästä mennään eteenpäin. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on myös ammatillinen suhde, mikä on aina muistettava. Se ei ole ystävyysuhde, jossa voidaan tapaaminen kerrallaan jutustella mukavia. Selkeällä neuvottelumenetelmällä voidaan vaikuttaa neuvotteluun ja siihen millaiseksi vuorovaikutus ihmisten välillä muodostuu. (ks. Kokko 2006, 155.)

Kuten aikaisemmin totesin, osallisuuden ja kuulluksi tulemisen lisäksi yhtenä tärkeänä käsitteenä tutkimuksessa nousi luottamus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Nämä ovat suhteessa toisiinsa, kuten Laitila (2010, 158–159) tutkimuksessaan toteaa. Luottamuksen saavuttaminen lastensuojelun työskentelyssä saattaa olla vaikeampaa kuin muilla sosiaalityön alueilla. Lastensuojelu herättää asiakkaissa usein pelkoa lapsen menettämisestä, eivätkä vanhemmat välttämättä uskalla kertoa kaikkia asioita sosiaalityöntekijälle. Lastensuojelun julkisuuskuva ei myöskään lisää asiakkaiden luottamusta lastensuojeluun. Julkisuudessa lastensuojelu tekee joko liian vähän tai sitten liikaa, ottamalla lapset huostaan ilman syytä. Lastensuojelussa luottamuksellisen suhteen syntyminen vaatii usein sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitojen lisäksi paljon aikaa ja yhteisiä tapaamisia, jossa luottamuksellista suhdetta luodaan. Asiakassuhteen tila luodaan kuitenkin jokaisessa neuvottelussa uudelleen, vaikka pohjalla olisikin jo pitkä yhteistyösuhde. Yhteistyösuhteen ollessa uusi, luodaan suhdetta heti ensikohtaamisesta lähtien. Sillä miten sosiaalityöntekijä toimii, on merkitystä koko neuvottelulle ja miten hän vastaa asiakkaan puheeseen luo mahdollisuuden dialogiselle keskustelulle. (Arnkil & Seikkula 2014, 111.)

Toinen käsite, joka tässä tutkimuksessa toisinaan nousee, on dialogisuus. On kuitenkin muistettava, että dialogisuus sinänsä ei ole mikään työmenetelmä, jota voisi opetella oppikirjasta, vaan kuten Arnkil ja Seikkula (2014, 45) sanovat, se on toiselle vastaamista tässä ja nyt. Dialogien ja dialogisuuden ymmärtäminen, saati siihen pääseminen on haastavaa, enkä ole varma ymmärrätkö sitä dialogisuutta tutkivasta kandidaatin -tutkielmastani (Ropponen 2014) huolimatta edelleenkään. Dialogisuus on mielestäni paitsi toiselle vastaamista tässä ja nyt, myös läsnä olemisen taitoa. Kuten Haarakangas (2014, 26) artikkelissaan toteaa, työntekijän taidoista yksi tärkein on läsnä olemisen taito, jolloin mahdollistuu myös se, että hän osaa tarttua siihen mitä asiakas sanoo tai ottaa kiinni asiakkaan tunteesta. Ajatellen, että dialogista kohtaamista voi edesauttaa työtapo, joka saattaa paremmin mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen ja rakenteellaan muistuttaa, että jokaiselle annetaan puheenvuoro ja jokaista kuunnellaan. Osallistava asiakassuunnitelma ei varmista dialogisen suhteen syntymistä, mutta mahdollistaa sen, niin kuin tietysti mikä tahansa neuvottelu. Sitä toteutuiko dialoginen vuorovaikutus näissä neuvotteluissa, ei ole tässä mahdollista analysoida. Ylipäätään dialogisuuden tutkiminen on erittäin vaikeaa. (Arnkil & Seikkula 2014, 160.)

Tärkeä näkökulman tutkimuksessani on mielestäni myös se, että asiakkaat otettaisiin neuvotteluissa vastaan oman elämänsä asiantuntijoina, kuten Laitila (2010) tutkimuksessaan toteaa. Asiakkaan osallisuus työskentelyssä ei voi toteutua, jos sosiaalityöntekijä määrittelee tavoitteet, tuet ja keinot, joilla asiakkaan tilannetta tulisi parantaa. Sosiaalityöntekijät ovat tottuneet prosessin johtajina toimimaan neuvotteluissa asiantuntijoina, jolloin on mahdollista, että asiakas ei saa itselleen kuuluvaa roolia oman elämänsä asiantuntijana. Näin on käynyt ainakin silloin, kun sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakassuunnitelman jonkun neuvottelun tai useamman neuvottelun yhteenvetona. Toivon, että tämän tutkimusprosessin myötä vähintäänkin omalla kohdallani neuvottelut, joissa asiakas ei ole tietoinen asiakassuunnitelman tekemisestä jäävät pois.

Essin sosiaalityöntekijät pohtivat yleisesti sitä, että joskus asiakkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta liittyy siihen, että toimitaan, kuten hän haluaa. Heillä oli kokemusta myös tilanteista, joissa asiakasta on pyritty kuulemaan siten, että hänelle on järjestetty useita tapauksia, jossa hän on voinut kertoa kokemuksensa ja miten hän toivoo asiassa toimittavan. Asiakasta on pyritty kuulemaan ja ottamaan mahdollisuuksien mukaan hänen ajatuksensa ja toiveensa huomioon. Siitä huolimatta asiakas on kokenut, että häntä ei kuulla, koska kaikkia hänen toiveitaan ei ole voitu toteuttaa. Laitila (2010 143–164) otti kantaa

tutkimuksessaan vastentahtoiseen prosessiin. Ajattelen samalla tavoin kuin hän. Näissä tilanteissa on tärkeää, että asiakkaalla on vähintäänkin tieto siitä miten lastensuojelu heidän elämässään on, mitä tukea lastensuojelu voi tarjota ja miten asioissa tullaan etenemään.

Janin ja Joonan, sekä Essin sosiaalityöntekijät kertoivat, että neuvottelu sai heidät pohtimaan aikaisempaa enemmän asiakkaan osallisuutta ja sen tärkeyttä suunnitelmaa tehtäessä, sekä omaa tapaa toimia niin, että asiakkaiden osallisuus neuvotteluissa lisääntyy. Tutkimustilanne saattoi aiheuttaa sen, että sosiaalityöntekijät kiinnittivät nyt erityistä huomiota asiakkaiden osallisuuteen ja se vaikutti myös osaltaan heidän omaan toimintaansa neuvottelussa. Normaalitilanteissa, joissa ei ole tutkijaa havainnoimassa omaa työtapaa, ei tämä näkökulma ole ehkä niin suuressa merkityksessä. Toisaalta tutkimus laittoi siihen osallistuvat sosiaalityöntekijät erityisesti havainnoimaan omaa toimintaansa ja he ehkä saivat ajatuksia miten toimia vastaisuudessa. Yhdessä reflektointi neuvotteluiden jälkeen siitä näkökulmasta mikä meni hyvin ja missä olisi pitänyt toimia toisin, voisi vaikuttaa enemmän omaan tapaan toimia. Tällä tavoin reflektoiden oma tapa toimia kehittyy.

8.3.2 Pohdintaa tutkimuksen tekemisestä ja sen onnistumisesta

Tutkimukseen osallistuvista perheistä kaikki olivat suhteellisen hyvässä yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimukseen ei saatu yhtään asiakasta, jossa suhde sosiaalityöntekijään tai ylipäätään lastensuojeluun olisi ollut negatiivisesti sävyttynyt. Olisi ollut mielenkiintoista saada mukaan myös tällainen perhe, jolloin olisi saattanut saada kuvan siitä, onko työtavalla vaikutusta tällaisessa tilanteessa asiakkaan kokemukseen kuulluiksi tulemisesta tai osallisuudesta suunnitelman teossa. On oletettavaa, että positiivinen suhde lastensuojeluun ja sosiaalityöntekijään vaikuttaa myös kokemukseen neuvotteluista ja sitä kautta tämän tutkimuksen tuloksiin.

Haastatteluissa asioiden käsittely jäi mielestäni liian pinnalliseksi. Kokenut tutkija olisi uskaltanut viedä keskustelun syvemmälle, mutta itselläni tähän vaikutti pelko siitä, että ohjaan kysymyksilläni liikaa tutkittavien vastauksia. Erityisesti kun kyseessä oli avoin haastattelu, jossa tutkijan pitäisi vain antaa teemat, joita tutkittavat pohtivat. Olisin voinut tehdä huomattavasti enemmän syventäviä kysymyksiä, mutta olisivatko ne ohjanneet liikaa asiakkaiden vastauksia kysymyksiin? Tuloksia analysoidessani huomasin varovaisuuteni

aiheuttaneen se, että en tehnyt riittävästi syventäviä kysymyksiä asiakkaille. Tämän vuoksi jotkut asiakkaiden kokemukset ovat tuloksissa avattavissa vain pinnallisesti.

Pyrin olemaan läsnä haastattelutilanteissa ja aktiivisesti kuuntelemaan ja kuulemaan sen mitä haastateltavat kertoivat. Pyrin osoittamaan tämän niin, että vastasin joihinkin kohtiin lyhyesti tai äännähtelemällä osoittamaan kuulevani mitä he kertovat. Keskusteluaktiivisuuteni vaihteli eri haastatteluissa. Toisinaan keskustelu haastateltavien kanssa poikkesi aiheesta, mutta palautin keskustelun aiheeseen kysymysten myötä. Vanhempien haastatteluissa vanhemmat kertoivat muutoinkin perheen ja erityisesti lapsen tilanteesta, viimeistä haastattelua lukuun ottamatta, jossa vanhempi pysyi kysymyksissä ja aiheessa, eikä liiemmin puhunut perheen tilanteesta muutoin.

Sosiaalityöntekijöiden haastattelut olivat vapautuneempia kuin asiakkaiden, johtuen siitä, että he ovat tuttuja työkavereita. Heidän kanssaan keskustelut kävivät toisinaan myös muutoin lastensuojelun työskentelyssä. Näissä keskusteluissa vapaampi keskustelu aiheuttaa sen, että olen saattanut haluamattani puheellani myös ohjata keskustelua. Siitä, että sosiaalityöntekijät olivat tuttuja, oli varmasti sekä haittaa että hyötyä. Keskustelu oli avoimempaa, mutta toisaalta minun oli vaikea pysytellä tutkijan roolissa. Uskon kuitenkin, että tutuus mahdollisti sen, että vaikka olisinkin ohjannut omalla puheellani heidän vastauksiaan, he kuitenkin aidosti kertoivat sen miten he kokivat tilanteet.

Haastattelut opettivat minulle uusia asioita myös itsestäni. Huomasin, että minun oli vaikea olla vastaamatta haastateltavan kysymyksiin ja olla ottamatta kantaa haastateltavan pohdintoihin. Asiakkaiden kanssa onnistuin siinä mielestäni paremmin, mutta sosiaalityöntekijöiden kanssa se oli vaikeampaa. Jos sosiaalityöntekijät olisivat olleet vieraita, olisi vastauksien olemattomuus ollut varmasti helpompaa. Sain muistutuksen itselleni, että aina kaikkiin asiakkaan kysymyksiin ei ole pakko vastata erityisesti silloin, jos kysymys on lähinnä yleistä pohdintaa? Näin voi keskittyä myös paremmin kuuntelemiseen.

Havainnoidessani pyrin keskittymään pääasiallisesti lapseen. Toisinaan huomasin pohtivani asioita sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Näissä tilanteissa palautin itseni tietoisesti havainnoimaan lasta. Koska lapsi oli osa ryhmää, havainnointi kohdistui väistämättä myös muuhun, mitä neuvottelussa tapahtui. Koin havainnoinnin mielenkiintoiseksi ja vapauttavaksikin. Oli mielenkiintoista havainnoida neuvottelua sivusta, kun ei tarvinnut pohtia ti-

lannetta sen tarkemmin. Havainnointi oli kuitenkin harjoittelua, sillä en ole aikaisemmin tutkinut mitään havainnoimalla. Pääpiirteittäin koen havainnoineeni niitä asioita mitä piti-kin, mutta todennäköisesti paljon meni myös ohi. Kaikki haastateltavat vanhemmat olivat sitä mieltä, että osallistumiseni ei vaikuttanut neuvotteluun tai sen kulkuun. Olen tästä eri mieltä. On selvää, että vieras ihminen vaikuttaa läsnäolollaan tilanteessa, jossa keskustellaan arkaluontoisista asioista. En kuitenkaan pysty arvioimaan missä kohtaa tai mihin asioihin läsnäoloni neuvottelussa vaikutti.

Vaikuttiko tutkimuksen tekemiseen se, että olen itse kehittänyt työtapaa? Väistämättä se on vaikuttanut, mutta miten? Tyhjentävää vastausta tähän ei ole. Kuten olen aikaisemmin todennut, olen toki toivonut, että työtapana olisi vaikuttava. Kerroin alussa, että uskon puheenvuorojen jakamisen ja tavoitteiden näkyviin kirjaamisen tuottavan hyviä kokemuksia. Näin tutkimustulosten mukaan on. Koen, että ennakkojatukseni eivät kuitenkaan ole vaikuttaneet tutkimukseni tuloksiin, vaan olen kuullut asian niin kuin asiakkaat se kokivat. Positiivisia tuloksia enemmän olen kuitenkin ollut kiinnostunut siitä, mitkä asiat tutkittavien kannalta olivat sellaisia, jotka eivät toimineen toivotulla tavalla. Näkökulmanani on siis ollut enemmän kuin kehujen hakeminen, se miten työtapaa voidaan edelleen kehittää. Mikään työtapana ei toimi kaikissa tapauksissa täydellisesti, sillä tilanteet ovat aina toisistaan poikkeavia. Yksi kohta toimii yhdelle, toinen toiselle ja joku ei ehkä kenellekään. Se tuli mielestäni selväksi myös tässä tutkimuksessa. Esimerkiksi joillekin asiakkaille kutsukirjeellä ei ole mitään merkitystä, toiselle sillä on todella suuri merkitys oman osallisuuden vahvistamisessa. Olen kuitenkin enemmän kuin tyytyväinen siitä, että jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla jäi neuvottelusta hyvä tunne. Se on enemmän kuin osasin odottaa.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Andersen, Tom (1991) *The reflecting team: Dialogues and dialogues about the dialogues*. New York: Norton.
- Anthony, P. & Crawford, P. (2000) Service user involvement in care planning: the mental health nurse's perspective. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7(5), 425–434.
- Arnkil, Erik (1991a) Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. *Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusraportteja* 23. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Arnkil, Erik (1991b) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Arnkil, Erik (1992) *Sosiaalityön rajasyteemit ja kehitysvyöhyke*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1996a) Kenelle jää kontrollin musta pekka -kortti? *Sosiaalitoimisto verkostoissaan*. Jyväskylä: Stakes.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson Esa (1996b) Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. *Nuorisopoliklinikka verkostoissaan*. Saarijärvi: Stakes.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa (2001) Avoimet dialogit ja ennakointidialogit. *Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä*. *Yhteiskuntapolitiikka* 66:2, 97–110. [online]
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100190/012arnkil.pdf?sequence=1> Luettu 8.10.2015.
- Arnkil, Tom Erik (2005) Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. *Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue*. *Yhteiskuntapolitiikka* 70: 2, 155–169.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko (2014) ”Nehän kuunteli meitä!” *Dialogeja monissa suhteissa*. Tampere: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Couch, Carl J. (1986) Elementary forms of social activity. Teoksessa Saxton, Stanley & Katovick, Michael (toim.) *Studies in the symbolic interaction research annual: The Iowa's school, Supplement 2 Part 2 A*. London: JAI Press, 113–139.
- DePanfilis, Diana & Salus, Marsha K. (2003) *Child Protective Services: A Guide for Caseworkers*. U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau, Office on Child Abuse and Neglect. 77–82. [online]
[https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/cps.pdf#page=78&view=CHAPTER 8 Case Planning](https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/cps.pdf#page=78&view=CHAPTER%208%20Case%20Planning). Luettu 18.10.2015.

Ehrling, Leena (2009) Yhteisen ymmärryksen rakentuminen päihdehuollon ensitapaamisissa. Teoksessa Tammi, Tuukka, Aalto, Mauri & Koski-Jännes, Anja (toim.) Irti päihdeongelmista: tutkimuksia hoidon ja ehkäisyn menetelmistä. Helsinki: Edita. 145–170.

Fischer, JAn, and Joanne Neale (2008) Involving drug users in treatment decisions: An exploration of potential problems." *Drugs: education, prevention and policy* 15:2. 161–175.

Granfelt, Riitta (2000) Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Karvonen, Synnöve, Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 99–116.

Gredig, Daniel & Marsh, Jeanne C. (2010) Improving Intervention and Practice. Teoksessa Shaw, Ian, Briar-Lawson, Katharine, Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) *The SAGE Handbook of Social Work Research*. 64–83.

Haarakagas, Kauko (1997) Hoitokokouksen äänet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Haarakangas, Kauko (2014) Systemisyys – dialogisuus – integraatio: kohti kokonaisvaltaista psykoterapiaa. *Perheterapia* 4/14. [online]
<https://www.jyu.fi/ytk/opiskelijavalinta/Psykologian%20artikkelikokoelma%202015/artikkeli%202>. Luettu 10.12.2015.

Hankamäki, Jukka (2003) Dialoginen filosofia. Teoria, metodi ja politiikka. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2013) Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hugman, Richard (2010) Social Work Research and Ethics. Teoksessa Shaw, Ian, Briar-Lawson, Katharine, Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) *The SAGE Handbook of Social Work Research*. 149–164.

Jokinen, Anitta (2014) Lastensuojelun asiakassuunnitelma sosiaalityön legitimoinnin välineenä. Tutkimus Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä kirjoitetuista asiakassuunnitelmista. Pro gradu -tutkielma. Kokkola: yliopistokeskus Chydenius.

Kananoja, Aulikki (2010) Asiakastyön yhteiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) *Sosiaalityön Käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy. 119–138.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Kokko, Riitta-Liisa (2006) Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki: Stakes.

- Kokko, Riitta-Liisa & Koskimies, Mimosa (2007) Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute. Stakesin raportteja 17/2007. Helsinki: Stakes.
- Koskimies, Mimosa, Pyhäjoki, Jukka & Arnkil, Tom Erik (2012) Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Vastapaino.
- Laiho, Kristiina (2010) Elämänkaaren mukaan jäsentävä sosiaalityö. Lastensuojelu. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön Käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 161–191.
- Laine, Timo (2010) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Juva: PS-kustannus. 28–45.
- Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenograafinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. [online] http://www.epshp.fi/files/5610/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveys- ja_paihdytyossa_Fenomenograafinen_lahestymistapa.pdf. Luettu 3.12.2015.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138–177.
- Latomaa, Timo (2005) Ymmärtävä psykologia: psykologia rekonstruktiivisena tieteenä. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo. Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Tartu: Dialogia Oy. 17–88.
- Lehtomaa, Merja (2005) Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta - - ymmärtäminen. Tartu: Dialogia Oy. 163–194.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Nikander, Pirjo (2010) Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 432–445.
- Niskanen, Sirkka (2005) Hermeneuttisen psykologian tieteenfilosofinen traditio. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Tartu: Dialogia Oy. 89–114.
- Parker, Jonathan & Bradley, Greta (2014) Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review. Sage, Learning Matters. 78–108.

- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. New York: Palgrave.
- Perttula, Juha (1995) *Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenoloi- seen psykologiaan*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Perttula, Juha (2005) *Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria*. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Tartu: Dialogia Oy. 115–162.
- Perttula, Juha & Latomaa, Timo (2005) (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Tartu: Dialogia Oy. 9-16.
- Pohjola, Anneli (2010) *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.
- Poikela, Ritva (2010) *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Puusa, Anu (2011) *Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä*. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslä- hestymistavan valintaan*. Vantaa: Hansaprint.
- Rauhala, Lauri (2005) *Hermeneuttisen tieteenfilosofian analyysseja ja sovelluksia*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Rauhala, Lauri (2014) *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ritala-Koskinen, Aino (2005) *Onnistumisia lastensuojelussa*. Teoksessa Satka, Mirja, Poh- jola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: Jyvä- skylän yliopisto. 103–124.
- Ropponen, Mira (2014) *Vuorovaikutuksen merkitys ja dialogisuuden mahdollisuus lasten- suojelun sosiaalityössä. Kandidaatin -tutkielma*. Kokkola: yliopistokeskus Chydenius.
- Seikkula, Jaakko & Sutela, Markku (1989) *Co-evolution of the Family and the Hospital. The System of Boundary*. *Journal of Strategic and Systemic Therapies*. 9:2, 34–42.
- Seikkula, Jaakko (1990) *Perheen ja sairaalan rajasysteemi. Tutkimus perhekeskeisen hoi- don aloituksesta sairaalassa*. Helsinki: Sairaalaliitto.
- Seikkula, Jaakko, Aaltonen, Jukka, Alakare Birgitta, Haarakangas, Kauko, Keränen, Jyrki & Sutela, Markku (1995) *Treating psychosis by means of open dialogues*. Teoksessa Friedman, Steve (toim.) *The Reflective process in action*. New York: Guilford Publication. 62–80.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2009) *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: Tammi.
- Sinko, Päivi (2005) *Laki ja lastensuojelu*. Helsinki: Yliopistopaino.

Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. [online]
<http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu>. Luettu 1.5.2015.

Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Talentia (2012) Arki, arvot, elämä, etiikka – sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. [online] http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf . Luettu 11.12.2015.

Trimble, David, Kilman, Jodie, Villapiano, Albert & Beckett, William (1984) Follow up of a full-scale network assembly. *International Journal of Family Therapy* 6, 102–113.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2013) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uggerhoj, Lars (2014) The Powerful Meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Processes in Agency Settings. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhoj, Lars (toim.) *Participation, Marginalization and Welfare Services*. Ashgate. 201–218.

Varto Juha (2005) Laadullisen tutkimuksen metodologia. [online]
http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf. Luettu 8.1.2015.

Virtanen, Juha (2006a) Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 149–173.

Virtanen, Juha (2006b) Fenomenologinen metodi: tutkimuksen tekemisen vaiheet. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 174–195.

Vähämäki, Maija & Paalumäki, Anni (2011) Havainnointi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Vantaa: Hansaprint.

Whyte, Stewart & Cambell, Anne (2008) The Strengths and Difficulties Questionnaire: A Useful Screening Tool to Identify Mental Health Strengths and Needs in Looked After Children Reviews? A focus group study of the views of social workers and their managers. *Child Care in Practice* 14 (2), 193–206.

Lait:

Lastensuojelulaki (417/2007)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

LIITTEET

Liite 1 Kirje tutkimukseen osallistuville

Arvoisa asiakas!

Opiskelen Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoa, pääaineena sosiaalityö. Opiskeluihini liittyen teen pro gradu -tutkielmaa aiheesta lastensuojelun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksista osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta.

Toteutan tutkielman havainnoimalla asiakassuunnitelmaneuvoitteluita, joissa havainnoinnin kohteena on lapsi suhteessa siihen, miten neuvottelu mahdollistaa lapsen osallisuuden. En siis havainnoi sitä miten lapsi neuvottelussa toimii. Tämän jälkeen haastattelen neuvotteluun osallistuneet vanhemmat omana ryhmänä ja sosiaalityöntekijät omana ryhmänä. Haastattelun toteutan avoimena keskusteluna aiheesta. Tutkielman tavoitteena on kehittää asiakassuunnitelmaneuvoitteluita ja lastensuojelun työskentelytapoja asiakkaita paremmin osallistaviksi ja palveleviksi.

Tutkielmaan osallistuminen on perheille vapaaehtoista. Tutkimuksessa saatu aineisto käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettöminä, eikä tutkimukseen osallistuneita voi valmiista tutkielmasta tunnistaa. Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Mira Ropponen

Mikäli haluatte tietää enemmän tutkimuksesta tai mieleenne tulee kysymyksiä, vastaan mielelläni tiedusteluihin.

mira.m.ropponen@student.jyu.fi tai puh. (puhelinumero poistettu julkaisusta)

Työni ohjaajana toimii yliopistotutkija Kari Ilmonen, Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksesta

Liite 2 Teemat asiakkaiden haastatteluun

Sait kutsukirjeen neuvotteluun, millaisia ajatuksia se herätti?

Millaiseksi koit vastaanoton ja neuvottelun alun?

Näit sosiaalityöntekijä tekemän rungon neuvottelulle, mitä ajatuksia se herätti?

Millaiseksi koit neuvottelun rakenteen?

Millaiseksi koit oman osallisuutesi ja osuutesi neuvottelussa?

Mikä neuvottelussa vaikutti siihen, että koit olleesi osallinen / et ollut osallinen neuvottelussa?

Miten koit tulleeesi kuulluksi?

Mikä neuvottelussa vaikutti siihen, että koit tulleeesi / et kokenut tulleeesi kuulluksi?

Millaiseksi koit tavoitteista keskustelun ja kirjatut tavoitteet?

Miten lapsesi otettiin neuvottelun aikana huomioon, miten hänen osallisuutensa mielestäsi toteutui?

Millainen tunne sinulla oli, kun neuvottelu päättyi?

Onko sinulla ajatuksia tai toivomuksia siihen miten neuvottelut järjestettäisiin ja hoidettaisiin niin, että kokisit tulleeesi kuulluksi ja olevasi osallinen suunnitelman tekemiseen?

Olenko osannut kysyä kaiken mitä tahtoisit neuvottelusta kertoa?

Liite 3 Teemat sosiaalityöntekijöiden haastatteluun

Millainen merkitys mielestäsi on asiakkaille lähetettävällä kutsulla ja sillä, että edellinen asiakassuunnitelma lähetetään asiakkaalle uudelleen?

Miten ajattelet tämän vaikuttavan asiakkaan valmistautumiseen neuvotteluun?

Mitä ajattelet siitä, että asiakas näkee neuvottelun rungon heti alussa, millainen merkitys tällä mielestäsi on neuvotteluun suhteessa itseesi, sekä asiakkaaseen?

Millaiseksi koet neuvottelun rakenteen?

Miten koet neuvottelun rakenteen suhteessa vanhempien osallistumiseen ja osallisuuteen, entä kuulluksi tulemisen kokemukseen?

Mikä neuvottelussa vaikutti siihen, että koit vanhempien olleen osallinen / ei ollut osallinen neuvottelussa?

Mikä neuvottelussa vaikutti siihen, että koit asiakkaan tulleen / et kokenut asiakkaan tulleen kuulluksi?

Miten koet neuvottelun rakenteen suhteessa lapsen osallistumiseen ja osallisuuteen, entä kuulluksi tulemisen kokemukseen?

Millaiseksi koit tavoitteista keskustelun ja kirjatut tavoitteet?

Millainen tunne sinulla oli, kun neuvottelu päättyi, millainen mieli siitä jäi?

Olenko osannut kysyä kaiken mitä tahtoisit neuvottelusta kertoa?