

MISTÄ ON HYVÄT SOSSUT TEHTY?

Auli Metsälä

Pro gradu-tutkielma

Sosiaalityö

Jyväskylän yliopisto/

Kokkolan yliopistokeskus

Chydenius

syksy 2016

TIIVISTELMÄ

MISTÄ ON HYVÄT SOSSUT TEHTY?

Auli Metsälä

Sosiaalityö

Pro gradu-tutkielma

Jyväskylän yliopisto/

Kokkolan yliopistokeskus

Ohjaaja: YTT Rauno Perttula

Syksy 2016

sivumäärä: 88 sivua

Pro gradussani tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden identifioitumista hyväksi ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää mitkä tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden identifioitumiseen. Lisäksi tutkin sosiaalityöntekijöiden tekemää tunnettyötä ja sen ilmenemistä työssä ja sosiaalityöntekijöiden identifioitumisessa.

Tutkimuskysymykseni ovat: Mistä tekijöistä syntyvät kokemukset hyvänä ja huonona sosiaalityöntekijänä olemisesta? Mihin ilmiökenttään ja kontekstiin tunnekokemukset liittyvät? Kuinka tunnettyö tulee näkyväksi sosiaalityöntekijöiden identifikaatioissa?

Taustoitin tutkimustani lastensuojelun sosiaalityön toimintaympäristössä sijaitsevien jännitteiden sekä niistä käytävän, sosiaalityötä koskevan keskustelun kautta. Teoreettiset välineeni sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen tutkimiselle ovat suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoria ja tunnettyön teoria.

Tutkimuksen aineiston olen kerännyt eläytymismenetelmää käyttäen. Aineiston muodostaa 12 fiktiivistä tarinaa, jotka lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat kirjoittaneet. Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty sisällön analyysia.

Tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden identifioitumista määrittävät aineiston perusteella sosiaalityön tavoitteiden toteutuminen, sosiaalityöntekijöiden edellytykset ajankäyttöön työssä, suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinojen merkitys, reflektiivisyyden käyttö työssä, sosiaalityön tiedon ja osaamisen hyödyntäminen sekä tunteet ja tunnettyö. Merkittävimmiksi identifioitumista määritteleviksi teemoiksi nousivat ajankäyttö työssä ja suhteeseen perustuva sosiaalityön edellytykset.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työssä onnistuminen ja epäonnistuminen aineiston kautta esitellyissä lastensuojelutyön osa-alueissa määrittävät sosiaalityöntekijän identifioitumista hyväksi tai huonoksi. Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta lastensuojelun toimintaympäristön ja suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvojen olevan ristiriidassa sosiaalityössä, mutta sosiaalityöntekijöiden pitävän suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoja tärkeänä ja työnsä ytimenä.

Avainsanat: Lastensuojelu, sosiaalityöntekijä, identifioituminen

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖN JÄNNITTEET FIKTION KAUTTA TODEKSI.....	4
3. TUTKIMUSONGELMAKSI SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN IDENTIFIOITUMINEN	9
4. TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT	11
4.1 Tutkimuskysymykset.....	11
4.2 Eläytymismenetelmä aineiston keräämisen menetelmänä.....	12
4.3 Aineiston kerääminen	13
4.4 Narratiivisuus viitekehyksenä	16
5. TUTKIMUKSEN EETTISIÄ KYSYMYKSIÄ	18
6. SUHTEESEEN PERUSTUVA SOSIAALITYÖ JA TUNNETYÖ TEOREETTISINA TYÖVÄLINEINÄ	20
6.1 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoria.....	21
6.2 Tunnetyön teoria.....	26
6.3 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön ja tunnetyön keskustelu sosiaalityössä	29
8.2 Kokemus ajankäytöstä identifioitumista määrittämässä.....	39
8.4.2 Johtopäätökset reflektiivisyyden merkityksestä identifioitumiseen	53
8.5 Sosiaalityön tieto ja osaaminen identifioitumista määrittämässä.....	54
8.5.1 Sosiaalityön tieto ja osaaminen aineistossa.....	55
8.5.2 Johtopäätökset sosiaalityön tiedon ja osaamisen merkityksestä identifioitumiselle	56
8.6 Tunteet ja tunnetyö	59
8.6.1 Tunteet ja tunnetyö aineistossa	60
8.6.2 Johtopäätökset tunnetyön ilmenemisestä	62
8.7. Identifioitumisen prosessit graafisena kuvauksena	64
9. YHTEENVETO.....	66

9.1 Johtopäätökset	66
9.2. Pohdinta	70
LÄHTEET	77

1. JOHDANTO

Lastensuojelun toimintakenttä sijaitsee lasten, perheiden ja yhteiskunnan välisillä jännitteillä rajapinnoilla. Työskennellessään erilaisissa institutionaalisissa ympäristöissä sosiaalityöntekijöillä on erilaisia rooleja ja tehtäviä, joihin kohdistuu erilaisia odotuksia ja vaatimuksia. (Juhila 2006, 12)

Lastensuojelua määrittää suoraviivaisimmin laki. Lastensuojelu perustuu lakisääteiseen toimintaan, jonka tarkoituksena on turvata lasten oikeutta heidän turvalliseen kasvuympäristöönsä, sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseensä (Lastensuojelulaki 2007/417 1 luku, 1 §). Lastensuojelulaki koskettaa erityisesti lapsia, mutta lain henki on suunnata tukea myös perheille ja laajemmin lasten ja perheiden toimintaympäristöihin ja yhteiskuntaan. Perustaltaan lastensuojelulain ydin on selkeä. Sen tavoitteena on turvata ja taata lasten hyvä kehitys ja terveys sekä poistaa niitä vaarantavat tekijät (Bardy 2009, 39, 41). Lain suoraviivaisuudesta huolimatta laki itsessään aiheuttaa jännitteitä lastensuojelussa. Laki määrittää lastensuojelun sosiaalityön auttamis- ja tukemistyöksi, mutta tämä auttamistehtävä ei ole mutkaton. Usein auttamistyötä lastensuojelussa joudutaan tekemään olosuhteissa, joissa asiakkaat eivät tätä apua halua tai pysty ottamaan vastaan (Smith 2010, 103). Julkisen vallan käytön ominaisuus lastensuojelussa voi hankaloittaa lasten ja perheiden tukemista ja hyvän asiakassuhteen vaalimista. Lastensuojelutyössä lain osalta jännitteitä aiheuttavat myös lain niin sanotusti avoimet kriteerit. Laki on säädetty siten, että lakien soveltaminen on välttämätöntä. Lastensuojelulaki itsessään sisältää vähän tarkkaan säädettyä ja yksityiskohtaista säännöstöä. Lastensuojelulaki sisältää tulkinnanvaraisuuksia, kuten määritteet ”lapsen etu” tai ”vakavasti vaarantaa”. Näitä määritteitä käytännössä tulkitaan ja sovelletaan. Kyse on aina tapauskohtaisesta harkinnasta, johon vaikuttavat monet seikat, kuten lapsen ikä, perheen olosuhteet ja minkä laatusesta lastensuojelun asiasta on kyse (Räty 2012, 14).

Lastensuojelun sosiaalityötä ohjaavat vahvasti myös sosiaalityön eettiset- ja arvolähtökohdat. Sosiaalityö perustuu näihin arvoihin, mutta niidenkään toteuttaminen ei käytännön työssä ole ongelmatonta. Lastensuojelutyössä asiakkaan itsemääräämisen ja yksityisyyden kunnioittamisen sekä mielipiteen kunnioittamisen arvot ovat joskus vaikeita ja jopa mahdottomia toteuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän suorittaessa hänelle velvoitettua julki-

sen vallan käyttöön velvoittavaa virkatehtäväänsä. Lastensuojelulle asetetut juridisen velvoitteet esimerkiksi tahdonvastaisiin toimenpiteisiin ryhdyttäessä asettavat kyseenalaiseksi asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakaslähtöisyyttä korostavia arvoja (Matela 2011, 33). Eettisen arvopohjan ja lain mukaisesti, lastensuojelun toimet perustuvat aina ensisijaisesti asiakkaan suostumukseen ja hyvään yhteistyöhön. Aina ei ole kuitenkaan mahdollista lastensuojelussa toimia hyvän yhteistyön maaperällä ja joskus laki velvoittaa järjestämään lasten hyvän ja turvallisen kasvun ja kehityksen olosuhteet tarvittaessa myös vastoin asiakkaan tahtoa. (Lastensuojelulaki 2007 / 417 1 luku 4§, 8 luku 38§, 9 luku 40§). Eettisenä- ja arvoriitana voidaan nähdä myös lapsen edun periaatteen sekä perhe-elämän suojan periaatteen välinen käytäntö (Taskinen 2010, 23). Sosiaalityöntekijän vastuulla on, että nämä sosiaalityötä ohjaavat arvot toteutuisivat mahdollisimman hyvin. Lastensuojelun toimintaympäristö voi asettaa haasteita asiakkaan osallisuudelle, mutta sosiaalityöntekijän on huolehdittava siitä, että hänellä on esimerkiksi riittävästi aikaa varattuna asiakkaalle tarvittaessa. (Paasivirta 2012, 242)

Ominaista lastensuojelutyölle on jännitteisyys sekä ristiriitaiset odotukset toisaalta sosiaalityön etiikan ja asiakastyön arvojen ja toisaalta organisaatioiden tavoitteiden osalta. Sosiaalityön etiikkaa käytännön työssä voi haastaa tilanteet, jolloin asiakkaan etu ja organisaation tehokkuus- tai hyötynäkökulmat ovat ristiriidassa. (Rostila 2001, 26) Manageristinen hallintotapa on tänä päivänä myös sosiaalityötä koskettava ilmiö. Siinä missä manageristinen hallintotapa painottaa tehokkuutta ja taloudellista vaikuttavuutta, ihmissuhteisiin perustuva työtapa pitää arvossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteeseen panostamista ja vaikuttavuutta suhteessa ihmisten hyvinvointiin. Markkinoistuminen aiheuttaa jännitteitä, sillä se saattaa myös asettaa rajoitteita sosiaalityön tekemiselle käytännössä. Markkinoistamisen ajattelutavat ovat muuttaneet sosiaalityön toimintaympäristöä järjestelmälähtöiseksi, mikä on asettanut uusia haasteita asiakkaiden ja sosiaalityön arkitodellisuuden näkökulmasta. (Laitinen & Pohjola 2010, 12-13) Sosiaalityön sisältöjen voidaan katsoa muuttuneen niin, että asiakassuhteen sijaan sosiaalityötä tuntuu määrittävän organisaatioiden ja instituutioiden tarpeet (Raunio 2002, 600-602). Manageristinen hallinta ja ihmissuhteisiin perustuva sosiaalityö ovat ajautuneet törmäyskurssille (Metteri 2012, 233). Aiemmin asiakassuhde on ollut sosiaalityön keskiössä, nyttemmin sosiaalityön tekemistä tuntuu määrittävän organisaatioiden ja instituutioiden tarpeet. Sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään työtään sosiaalityötä määrittävien arvojen ja ohjeiden mukaisesti, mutta samanaikaisesti sosiaalityöntekijöihin kohdistuu velvollisuuksia organisaation taholta. Managerismin tarpeet ja arvot ovat

kyseenalaistaneet sosiaalityön olemusta. Tämä on näkynyt käytännön työssä muun muassa siten, että painopiste ihmissuhteessa ja kasvokkain tehtävässä sosiaalityössä on muuttunut kohti organisaatioiden määrittelemiä tehtäviä ja suoritteita. (Raunio 2002, 600-602) Voidaankin kysyä, mitkä ovat sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tehdä eettisesti kestäväää työtä talousorientoituneessa toimintaympäristössä? Sosiaalityöntekijöillä on työssään velvollisuus käyttää tehokkaasti organisaation rajallisia resursseja. Sosiaalityöntekijät ovat työssään väistämättä organisaation taholta arvioinnin, valvonnan ja kontrollin alaisia. (Mänttari-Van der Kuip 2013, 5-6, 16)

Tässä jännitteisessä toimintaympäristössä lastensuojelun sosiaalityöntekijät toimivat työssään. Heihin kohdistuu odotuksia monelta eri suunnalta. Sosiaalityöntekijät ottavat työssään huomioon eri intressejä, he pohtivat asioita arvojen, etiikan, asiakkaiden, ammattikunnan, organisaatioiden ja yhteiskunnan näkökulmista. Työ herättää sosiaalityöntekijöissä tunnekokemuksia itsestään ja tekemästään työstä. Olen kiinnostunut tutkimaan sitä, kuinka sosiaalityöntekijät identifioituvat työssään hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi ja mitkä tekijät vaikuttavat identifioitumiseen. Olen myös kiinnostunut tunteiden ilmenemisestä ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden tekemästä tunnetyöstä ja sen ilmentymistä identifioitumista ajatellen. Lähestyn tässä tutkimuksessa näitä kysymyksiä lastensuojelutyön jännitteisessä toimintaympäristössä työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden omien kertomusten kautta, eläytymismenetelmää käyttäen.

2. LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖN JÄNNITTEET FIKTION KAUTTA TODEKSI

Edellä esitettyjä lastensuojelun toimintaympäristön haasteita ja jännitteitä avaan käytännön lastensuojelutyön tasolla sosiaalityöntekijä Kaija Saariluoman avulla. Kaija on sosiaalityöntekijä, joka työskentelee tehden lastensuojelutyötä poliisilaitoksella. Kaija on fiktiivinen henkilö, jonka on luonut kirjailija, Sisko Koskiniemi. Koskiniemen kirja, Kääntöpuolella lapsuus, on julkaistu syksyllä 2015, jolloin se kuvaa ajankohtaisesti tämän aikakauden ilmiöitä lastensuojelutyössä. Kirjassa on luettavissa ajassamme olevia sosiaalisia ilmiöitä ja haasteita, jotka koskettavat lastensuojelun asiakkaiden elämää sekä sosiaalityöntekijöiden kohtaamia haasteita. Kirja kertoo fiktiivisesti, mutta todenmukaisesti sosiaalityöntekijän arjesta. Tämä kirja on tarina, mutta se kuvaa todellisuutta, tai vähintäänkin todenmukaisuutta. Kirjan on kirjoittanut sosiaalityöntekijä, joka on toiminut pitkään työssä lastensuojelussa ja on selvää, että hänen tekstiinsä vaikuttaa hänen oma kokemuksensa, historiansa, ja sosiaalityön viitekehyksensä. Vilma Hänninen (2000, 13-15) toteaa, että ihminen luo kielellisesti oman elämänsä merkityksiä ja tarinallisuus on tapa koostaa sosiaalista todellisuutta ja itseymmärrystä. Elämäntarinoissa ja kaunokirjallisissa tarinoissa on molemmissa kyse prosessista, johon vaikuttaa sekä kirjoittajan sosiaalinen konteksti, että hänen oma elämäntarinansa.

Tämä kirja on yksi puheenvuoro ajassamme käytävässä lastensuojelun sosiaalityötä koskevassa keskustelussa, joka määrittää sosiaalityöntekijän identiteettiä. Avaan tämän kirjan avaamia keskustelun aiheita lainaamalla Koskiniemen tekstiä kirjasta.

”Sitten he menivät sisään ja alkoivat kirjata kumpikin omia ilmoituksiaan omiin järjestelmiinsä, joista joku esimies sitten saattoi katsoa, montako minuuttia oli käytetty lastensuojelun selvitykseen... Sitten aikanaan ministeriö julkaisisi niin poliisin kuin lastensuojelunkin tilastot, joita alkuvuodesta käsiteltäisiin palaverissa ja todettaisiin, että on menty väärään suuntaan; korjausliike on tehtävä ja työn painopistettä siirrettävä toisaalle, tehokkaampaan ja taloudellisempaan toimintaan.” (Koskiniemi 2015, 213-214)

Kirjassa kuvataan ristiriitaa, joka leimaa tämän päivän sosiaalityön keskustelua. Uusi julkisjohtamisen (New Public Management) ideologia, joka on ajanut julkisen sektorin uudistamisen ja tehostamisen merkitystä, on saavuttanut myös Suomen yhteiskuntapolitiikan.

Tämä markkinoistumisen aate on kritisoinut julkisen sektorin tehottomuutta ja laatua ja tuonut esiin vaateen taloudellisuudesta, tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta. (Forma, Niemelä & Saarinen 2008, 9-10) Taloudellisuus, tehokkuus ja vaikuttavuus ovat muodostuneet hyveiksi välittämisen ja huolehtimisen sijaan. Managerismin opit taloudellisuudesta, tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta eivät sellaisenaan sovellu lastensuojelun sosiaalityön toimintaan. Tästä huolimatta ne ovat jo selkeästi tulleet osaksi sosiaalityön työkäytäntöjä. (Jokinen 2016, 139-140) Viime vuosina ja erityisesti kuluneen vuoden aikana markkinoistumisen aiheuttamista ”oireista”, sosiaalityön ja lastensuojelun suurista asiakasmääristä ja kohtuuttomista työpaineista on puhuttu julkisuudessakin paljon. Sosiaalityöntekijät kokevat työnsä raskaana ja paineet työhönsä liittyen kohtuuttoman suurina. Samanaikaisesti kuitenkin poliittiset suuntaukset etenevät siten, että nimenomaan hyvinvointiin liittyvissä palveluissa säästetään ja myös sosiaalityöhön kohdistetaan paineita tuottaa palvelunsa mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti. (Laitinen & Kemppainen 2010, 140-142) Sosiaalityö on vahvasti ihmissuhdetyötä ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat arkityössään orientoituneet ammatillisesti asiakassuhteisiin, sillä arkityötä tehdään ihmissuhteissa. Tästä osoituksena on se, että sosiaalityöntekijät yleisesti lastensuojelussa kokevat managerismiin liittyvät paineet ja kiireen, suuret asiakasmäärät ja liian vähäisen asiakkaalle annettavan ajan, kohtuuttomina. (Heinonen 2016, 259)

”Annettiinko me liian helposti periksi? Mutta eihän me voitu alkaa milleen, kun sekä isä että poika kuin asianajajakin keskittyivät käyttämään sossun viralta saamista.” (Koskiniemi 2015, 186)

Koskiniemi kuvaa kirjassaan sosiaalityöntekijän taipumusta reflektiivisyyteen. Reflektio on merkittävä työtapana ja keino tasapainotella sosiaalityön eripuolilta tulevien arvojen ja odotusten sekä toimintastrategioiden välimaastossa. Sosiaalityöntekijät lastensuojelussa työskentelevät olosuhteissa, joissa he keräävät tietoa, analysoivat ja ottavat huomioon eri näkökulmia. He joutuvat jatkuvasti käyttämään harkintaa ja pohtimaan oman toimintansa ja päätöksentekonsa merkityksiä ja seurauksia. Työskenteleminen ristiriitaisten odotusten ja toiveiden, menneisyyden, nykyhetken ja tulevaisuuden näkökulmien edessä on haastavaa. (Laitinen & Väyrynen 2011, 172-179) Tämä keskustelu sosiaalityötä koskevasta ristiriidasta käydään julkisuuden sijasta yksityisesti työyhteisöissä ja tiimeissä sekä sosiaalityöntekijöiden omissa mielissä. Nämä ristiriidat työssä ovat merkittäviä, mutta niille ei ole sijaa julkisessa keskustelussa sosiaalityöntekijöitä vahvasti sitovien salassapitosäädösten takia (Huotari & Hurtig 2008, 195). Sosiaalityöntekijät pohtivat omassa työssään, kuinka

he onnistuvat tai epäonnistuvat työssään, miksi he onnistuvat tai epäonnistuvat ja mitä heidän toiminnastaan seuraa. Sosiaalityöntekijät kokevat ajoittain itsensä hyväksi ja onnistuneeksi työssään ja joskus huonoksi ja epäonnistuneeksi työssään.

”Kun lapsista viimein tehtiin huostaanotto, ilmestyi seuraavana päivänä nettiin valokuva lapsista ja äidistä, kaikilla suu naurussa ja iloinen nalle lasten sylissä. Äiti oli kirjoittanut, että kaksi sosiaalianttaa tuli kesken ruuanlaiton heille ja vei lapset.. Lehdissä oli isoja lööppejä otsikolla ”Lastensuojelun mielivaltaa”. Sosiaalityöntekijöitä huoriteltiin netissä. Nimellä.” (Koskiniemi 2015, 24)

Tämä sitaatti kirjasta kuvaa osaa siitä julkisesta lastensuojelun sosiaalityöhön kohdistuneesta keskustelusta, joka on herättänyt viime vuosina epäluottamusta lastensuojelutyötä kohtaan. Tämän kaltainen keskustelu heijastuu sosiaalityöntekijöiden identifioitumiseen sekä yksityisesti että yleisesti. Yksityisesti sosiaalityöntekijä kohtaa työssään tunteita ja mielipiteiden osoituksia asiakkaidensa ja muun verkoston kanssa työskennellessään. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden legitimoitu oikeus puuttua asiakkaiden elämään saa helposti aikaan vastustusta ja mielipiteen ilmaisuja. Myös sosiaalityön verkostot reagoivat helposti yksittäisen sosiaalityöntekijän toimintaan. Julkisesti lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan on kohdistettu kritiikkiä ja epäluottamusta jo vuosien ajan. Talentia-liitto on joulukuussa 2013 ottanut kantaa mediassa käytävään keskusteluun, joka on ollut sävyiltään lastensuojelua negatiiviseksi leimaavaa ja syyttävää. Julkisesti on nostettu esiin lastensuojelun asiakkaiden tarinoita yksipuolisesti, vailla työntekijän näkökulmaa ja asioista on myös annettu median kautta virheellistä tietoa, jota Talentia tuolloin pyrki korjaamaan. (Talentia, asiaa työelämästä, 2013) Tämä uutisointi on jo vuosia vanhaa, mutta samankaltainen keskustelu ja julkisuus on jatkunut edelleen. Aina aika ajoin olemme saaneet katsoa TV:stä tai lukea sosiaalisesta tai muusta mediasta lastensuojelun työstä asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Oma aikaamme leimaa myös toisenlainen julkinen keskustelu sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetistä. Lastensuojelun synkkää tilaa on kuvattu kuluneen vuoden aikana laajalti. Mediassa käytävässä keskustelussa tuodaan esiin huolta henkilöstön riittämättömistä resursseista ja siten sosiaalityöntekijöiden toiminnasta lain edellyttämällä tavalla, huonosta tiedonkulusta ja johtamisesta. (Iltasanomat 21.3.2016)

”Hän (Kaija) kyseli, kuunteli ja totesi sen, minkä he jo tiesivät. Lapset pitäisi saada sijoitettua pois kotoa, mutta näyttö puuttuu. Miikan (lapsi) oli annettava käydä kotonaan, se on lain mukaan lapsen oikeus eikä minkäänlaisia perusteita rajoittamiselle ole. Terttu Salo

(äiti) saa pysyä väkivaltaisen miehensä puolisona ja kärventää siinä lapsensa. Sille ei voi mitään, näin on laki määrännyt.” (Koskiniemi 2015, 173)

Kaija on tarinassaan usein tilanteissa, jolloin hän punnitsee valintojaan toimintansa suhteen lapsen oikeuksien ja vanhempien oikeuksien välillä. Lainsäädännöstä ja eettisistä arvoista nousevat työtä määrittävät tekijät toisaalta tukevat ja ohjaavat sosiaalityöntekijän työtä, mutta toisaalta ne aiheuttavat jännitteitä ja ristiriitoja työssä. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet ovat vahvoja arvoja, jotka sosiaalityön arjessa joutuvat usein koetukselle. Sosiaalityöntekijä käyttää harkintaansa ja punnitsee lasten oikeuksien sekä vanhempien oikeuksien täyttymistä ja niiden yhteensovittamista siten, että kaikkien oikeusturva täyttyy. (Hämäläinen 2011, 54-57) Toisaalta sosiaalityötä ohjaavat vahvat asiakkaan oikeudet, yksilön ja perheen yksityisyyttä ja vanhempien vastuuta korostavat arvot ja toisaalta sosiaalityöntekijöiden virkavelvollisuus puuttua lasten puutteellisiin tai häntä vaarantaviin olosuhteisiin (Bardy 2009, 42). Keskustelu näiden jännitteiden osalta käydään pitkälti sosiaalityön työyhteisöissä sekä myös sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa.

”He olivat olleet keikalla. Mies ja vaimo tappelivat, lapset lymyilivät huoneissaan. Kaija oli puhunut rauhallisesti, suostutellen, ymmärtäen kumpaakin osapuolta. Mutta juuri silloin Malinen (poliisi) oli sattunut katsomaan hänen kasvojaan. Niissä ei ollut ymmärtämisen hiventäkään, vain vastenmielisyyttä. Malinen oli hieman hätkähtänyt; oli kuin siinä olisi ollut kaksi Kaijaa. Se sosiaalityöntekijää esittävä nainen puhui ammatillisen rauhallisesti, kuunteli, ohjaili, esitti ratkaisuja, nyökytteli päätään. Se nainen, joka ei esittänyt yhtään mitään, katsoi väheksyen, silmät olivat terävät ja kylmät kuin jääpuikot.” (Koskiniemi 118-119)

Tunteet ovat kiistatta vahvasti läsnä lastensuojelutyössä. Tunteiden käsittelyn ja tunnetyön paikka sosiaalityössä sijaitsee edellä mainitsemieni jännitteiden keskiössä. Asiakkaiden tunteet kohtaavat asiakastilanteissa sosiaalityöntekijöiden tunteiden kanssa. Asiakkaat ovat oikeutettuja tunteen ja jakamaan tunteitaan myös julkisesti. Julkista tunnekeskustelua sosiaalityön osalta käydään yksinomaan asiakkaiden osalta. Asiakkaiden tunteet myyvät, niillä on markkina-arvoa mediassa. Sosiaalityöntekijöiden tunteita ei käsitellä julkisesti. Siihen nähden, kuinka merkittävä tunteiden osuus sosiaalityössä on, on hämmäntävää, kuinka vähän sosiaalityöntekijöiden tunteita on käsitelty ammatillisessa keskustelussa. Sosiaalityöntekijät tuntevat paljon ja tekevät mittavaa tunteidensäätelytyötä. Sosiaalityöntekijöiden tunneilmaisua rajoittavat lastensuojelutyötä koskevat, julkilausumattomat tunne-

säännöt sekä eettiset ohjeet, jotka määrittävät sosiaalityöntekijän ammatillista käyttäytymistä. Tunnesäännöt ja eettiset ohjeet pohjautuvat asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asiakkaan kunnioittamisen arvoihin. Sosiaalityöntekijän ei tarvitse olla tunteeton, mutta tunneilmaisua tulee osata käyttää hillitysti ja tilanteeseen ja työrooliin sopivasti. (Isokorpi & Viitanen 2001, 120) Tunteiden säätelytyötä tehdään ammatillisuuden osoittamiseksi, mutta sen merkitys todentuu myös pyrkimyksissä hyvään yhteistyöhön ja työn edistämiseen. Tunnetyön osuus lastensuojelutyössä näkyy myös niissä ristiriitaisissa odotuksissa ja toiminnoissa, jotka ilmenevät asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja organisaation edustajien välillä. Sosiaalityöntekijän kuuluu yhteen sovittaa omaa käyttäytymistään ja toimintaansa kuhunkin tilanteeseen ja toimintaympäristöön sopivalla tavalla. Se edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä käyttää eettistä ja ammatillista harkintaa sekä kykyä sopeutua moninlaisiin tilanteisiin ja tunneilmapiireihin. (Ward 2010, 46-49)

Työskennellessään lastensuojelun toimintaympäristön jännitteisissä rajapinnoissa ja tilanteissa on saattanut sosiaalityöntekijät asemaan, jossa he ovat olleet tarkastelun alla monelta eri taholta. Odotukset lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kohtaan ovat moninaiset. Samanaikaisesti sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään eettisesti kestäväää työtä erittäin laajalla toimintakentällä ja täyttämään velvoitteensa vaalia asiakassuhteita sekä huolehtia resurssien oikeudenmukaisesta jakamisesta ja epäoikeudenmukaisuuden poistamisesta (Mänttärin Van der Kuip 2013, 6). Itse työskenneltyäni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä olen kokenut ja havainnut jännitteitä henkilökohtaisesti sekä lastensuojelun työyhteisöjä ja kollegoitani koskien. Sosiaalityöntekijät toimivat suurten paineiden alla ja silti he ovat sitoutuneita tekemään vaativan työnsä hyvän hallintotavan mukaisesti, palveluhenkisesti, asiallisesti ja kohteliaasti. He arvioivat työssään jatkuvasti sosiaalityön arvoja ja eettisiä periaatteita ja niiden toteutumista. (Talentia, sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet 2013, 8, 29) Oma kokemusmaailmani ja havaintoni, sekä sosiaalityötä koskeva keskustelu on saanut minut tämän tutkimuksen kautta pohtimaan sosiaalityöntekijöiden omia tunnekokemuksia itseltään sosiaalityöntekijöinä ja identifioitumista työssään. Aiemmin esitetty ammatillinen sekä julkinen keskustelu on ollut vilkasta ja sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta on herkästi haavoitettu erityisesti julkisessa keskustelussa. Tämä vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden subjektiiviseen kokemukseen omasta sosiaalityöntekijyydestään.

3. TUTKIMUSONGELMAKSI SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN IDENTIFIOITUMINEN

Sisko Koskiniemen kirja ja sosiaalityöstä käytävä keskustelu, ovat herättäneet minut pohtimaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden identifioitumista työssään. Tämä keskustelu sekä omat havaintoni työskennellessäni lastensuojelun toimintakentällä, ovat muodostaneet minulle käsityksen sosiaalityöntekijän dikotomisesta identifioitumisesta hyväksi ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Identifioituminen joko hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi liittyy niihin ristipaineisiin, joissa sosiaalityöntekijät työskentelevät. Lastensuojelutyössä keskiössä on toisaalta lapsi ja hänen perheensä ja heidän kanssaan tehtävä ihmissuhdettyö. Toisaalta taas lastensuojelutyötä määrittävät organisaatioiden tarpeet. Kuntien lastensuojelutyö on vahvasti sidoksissa kunnallistalouteen ja kunnalliseen päätöksentekoon. Ristiriitaa oman kokemukseni mukaan lastensuojelun sosiaalityöhön aiheuttavat puutteelliset resurssit. Resurssivaje aiheuttaa eettistä ongelmaa työn priorisoinnin ja työn arvojen ja etiikan mukaisen tekemisen välille. Haasteita ja jännitteitä lastensuojelutyöhön tuo myös ristiriita sovittaa yhteen asiakkaiden oikeuksia ja velvollisuuksia, sekä työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. Sosiaalityöntekijät ovat työssään usein ”puun ja kuoren välissä” eri tahojen toiveiden ja odotusten kohdistuessa heihin. Sosiaalityöntekijät pohtivat itse toimintastrategioitaan näissä jännitteissä ja he saavat työssään myös palautetta toiminnastaan työnsä ulkopuolelta. Jännitteissä toimiminen saa sosiaalityöntekijät pohtimaan omaa sosiaalityöntekijyyttään, tekevätkö he työtään hyvin vai huonosti, onnistuen vai epäonnistuen. Nämä kokemukset saavat aikaan sosiaalityöntekijöiden identifioitumista hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

Kokemustani sosiaalityöntekijän identifioitumisen dikotomisuudesta ja haavoittuvuudesta tukee Tero Meltin ja Hanna Karan tutkimus. Meltti ja Kara (2009, 22-25) ovat lähestyneet tätä dikotomiaa kootessaan kansainvälisiä tutkimuksia sosiaalityöntekijöiden työoloista. Nämä tutkimukset liittyvät sosiaalityöntekijöiden työolosuhteisiin ja sosiaalityöhön yleisesti ottaen, mutta havainnot tutkimusten tuloksista kertovat myös sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen erityispiirteistä. Useissa kansainvälisissä tutkimuksissa Meltin ja Karan mukaan nousee esiin sosiaalityöntekijöiden kohdalla heidän ammatillisen identiteettinsä ja ammattiroolinsa epävarmuus. Epävarmuus ammatillisessa identiteetissä liittyy muun muassa työn haastavuuteen ja ulkoisten paineiden olemassaoloon. Näissä tutkimuksissa sosiaali-

työntekijät ovat kokeneet oman työnsä ja ammattikuntansa arvostamisen vähäisenä moniammatillisissa työyhteisöissä. Ammatillisesta epävarmuudesta on tutkimusten valossa syntynyt myös vuorovaikutusongelmia yhteistyökumppaneiden kanssa. Sosiaalityöntekijät ovat tutkimuksissa nostaneet esiin myös yleisemmin yhteiskunnallisen arvostuksen puutteen.

Tutkimuksellani pyrin havainnollistamaan ja käsitteellistämään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden dikotomista identifoitumista hyväksi ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Lähestyn tutkimusongelmaani lastensuojelun sosiaalityötä määrittävän toimintaympäristön, sosiaalityöhön läheisesti liittyvän teoreettisen viitekehyksen sekä empirian kautta.

4. TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT

4.1 Tutkimuskysymykset

Sosiaalityöntekijöiden identifioituminen liittyy siihen, millaiseksi hän kokee asemansa ja toimintansa suhteessa eri tekijöihin. Sosiaalityöntekijä voi kokea roolinsa ja asemansa eri tavoin organisaation säästöpainneiden suhteen, kuin lain asettamien säädösten tai lapsen edun toteuttamisen suhteen. Samoin hän voi asettua erilaiseen rooliin pyrkiessään puolustamaan asiakkaansa oikeuksia, kuin toimiessaan julkisen vallan käyttäjänä sitä edellyttävissä tilanteissa. Nämä erilaiset asemoitumiset liittyvät siihen, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät työtään haastavissa ja monenlaisissa olosuhteissa. Kokemukset sosiaalityöntekijöiden asemasta ja roolista kussakin toimintaympäristössä tai tilanteessa vaikuttavat siihen, kuinka hän kokee oman toimintansa ja mahdollisuutensa toimia. (Vaininen 2011, 244-245) Kokemukset sosiaalityöntekijän asemasta ja roolista vaihtelevat kontekstidonnaisesti ja synnyttävät identifioitumista sosiaalityössä. Tästä syystä on olennaista tarkastella tutkimusongelmani kautta myös tunnetyön ilmenemistä, sillä kokemukset synnyttävät tunteita, jotka ohjaavat toimintaa. Hyvä tunne palkitsee ja huono tunne syyllistää työntekijää.

Tutkimuksessani analysoin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tunnekokemuksia ja identifioitumista hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Pyrin koostamaan aineiston avulla tietoa siitä, kuinka sosiaalityöntekijät jäsentävät tunnekokemuksiaan sosiaalityön dikotomisesta luonteesta ja kuinka he selviytyvät tunnekokemuksistaan.

Tutkimuskysymyksiäni ovat

1. Mistä tekijöistä syntyvät sosiaalityöntekijöiden kokemukset hyvänä ja huonona sosiaalityöntekijänä olemisesta?
2. Mihin ilmiökenttään ja kontekstiin tunnekokemukset liittyvät?
3. Kuinka tunnetyö tulee näkyväksi sosiaalityöntekijän identifikaatioissa?

4.2 Eläytymismenetelmä aineiston keräämisen menetelmänä

Eläytymismenetelmä tarjoaa mahdollisuuden hankkia aineistoa, jonka avulla voin tutkia sosiaalityöntekijöiden identifioitumista. Eläytymismenetelmän avulla pyrin selvittämään niitä tekijöitä ja ilmiöitä sosiaalityössä, jotka määrittävät sosiaalityöntekijöiden identifioitumista. Eläytymismenetelmä on lähtöisin angloamerikkalaisesta tutkimusperinteestä. Eläytymismenetelmä on kehitetty vastaamaan tieteellisen tutkimuksen eettisiin haasteisiin 1960-luvulla, jolloin sosiaalipsykologisessa tutkimuksessa huolestuttiin perinteisen koeasetelman eettisyydestä ihmisiä tutkittaessa. Tavanomaisiin tutkimusasetelmiin, joissa yleensä ihmisiä manipuloitiin tai huijattiin, haluttiin löytää eettisesti kestävämpi keino tutkia ihmisiä ja ihmisten ajattelua. Eläytymismenetelmän avulla pystyttiin säilyttämään kokeellinen logiikka, eli variointi, ja samalla kohtelevaan eettisesti oikein tutkimukseen osallistuva henkilöitä. (Eskola, Wallin 2015, 58) Eläytymismenetelmä mahdollistaa inhimillisten tekijöiden ja toimintojen, kuten ajattelun ja harkinnan, huomioonottamisen tutkimuksessa. Eläytymismenetelmän avulla pystytään siis saamaan melko realistisesti ja arkisesti tuotettua ja olemassa olevaa tietoa. (Eskola, Suoranta 1998, 112)

Eläytymismenetelmä on rantautunut Suomeen 1982, Antti Eskolan johdolla (Eskola 1997,7). Eläytymismenetelmä ei ole aineistonhankintatapana eniten käytetyimpien joukossa, mutta se on vakiinnuttanut asemansa Suomessa. Eniten eläytymismenetelmää käytetään kasvatustieteiden ja sosiaalitieteiden alalla. Huomattavaa on, että eläytymismenetelmän kehittäminen on tapahtunut enimmäkseen Suomessa ja kansainvälisesti tätä menetelmää on käytetty tutkimuksessa melko vähän. (Eskola, Wallin, 58)

Eläytymismenetelmä on aineiston keruutapa, jossa kehystarinoiden avulla orientoidaan vastaaja eläytymään esitettyyn tilanteeseen ja tuottamaan kirjallisesti tarina omien mielikuvien ja ajatustensa johdattelemana. Tutkija laatii kehystarinan, josta hän varioi version, joka poikkeaa toisesta kehystarinasta. On oleellista, että tarina varioidaan jonkin oleellisen yksityiskohdan tai keskeisen seikan suhteen. Varioinnin merkitys on siinä, että näin voi selvittää kehystarinan muutoksen vaikutusta ja tutkia, miten yhden tekijän muuttaminen vaikuttaa kirjoitettuihin vastauksiin. Varioinnin avulla voidaan kysyä mikä tarinoissa muuttuu, kun tiettyä tekijää muutetaan tarinassa. Tarinassa esiintyviä variaatioita on hyvä olla vain yksi, jolloin variaation merkitys korostuu. Yleensä ottaen kehystomusten laadinnassa tulee ottaa huomioon kehystomusten pituus. Kehystomusten tulee olla ly-

hyitä ja ytimekkäitä. Liian pitkät ja monisäkeiset kehyskertomukset voivat harhauttaa vastaajat kiinnittämään huomiota tutkimuksen kannalta toissijaisiin ilmiöihin ja tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat voivat jäädä huomiotta. (Eskola 1997, 1-2, 17 ja Eskola, Wallin 2015, 57, 63)

Eläytyminen tarinaan voi olla työlästä ja eläytymiseen ja kirjoittamiseen tulee varata aikaa. Siksi yleensä eläytymismenetelmällä kerätään aineistoa siten, että aineiston keräämistä varten järjestetään erillinen tilaisuus. Muulla tavoin, kuten postitse tai sosiaalisen median keinoin aineiston keräämistä ei yleensä eläytymismenetelmän kohdalla suositella, koska vaarana voi olla, että menetelmä on koettu liian hankalaksi ja aikaa vieväksi. Tällöin vastaamisprosentti voi jäädä pieneksi. Aineiston kerääminen voi olla kuitenkin hyvinkin nopeaa ja vaivatonta, mikäli oikeanlainen tilaisuus aineiston keruuseen on olemassa. Esimerkiksi työpaikkakokouksen yhteydessä voidaan sovitusti käyttää aikaa eläytymiseen ja kirjoittamiseen. Käytännössä yleisimmin aineistoa kerätään siten, että vastaajille annetaan paperi, jossa on kirjoitettuna kehystarina. Yleisesti vastaaja eläytyy vain yhteen tarinan variaatioon. Tarinan variaatio jaetaan vastaajille sattumanvaraisesti. On myös mahdollista, että vastaajat eläytyvät kahteen tarinan variaatioon, mutta tätä tapaa on käytetty harvemmin. (Eskola, Wallin 2015, 59-60)

Eläytymismenetelmän erityispiirteet tulevat esiin siinä, että menetelmän avulla ei saada tietoa siitä, kuinka asiat ovat, vaan siitä kuinka ne voisivat olla. Menetelmä tuo esiin ihmisten arkista toimintaa ja ajattelua, se osoittaa kuinka ihmiset käyttävät harkintaansa ja tekevät valintojaan omissa toimintaympäristöissään. (Eskola, Suoranta 1998,112) Vastaajat eivät altistu tutkijan ajattelulle, he eivät vastaa tutkijan asettamiin kysymyksiin, eivätkä ole tietoisia tutkijan konstruoimista viitekehysistä osallistuessaan tutkimukseen. Vastaajat tuottavat omaa ajatteluaan ja tietoa tutkijalle omista lähtökohdistaan käsin. Myös tutkijan kannalta eläytymismenetelmä on erityinen, sillä menetelmä ei luo valmiita ratkaisuja, vaan menetelmän käyttö johtaa tutkijan pohtimaan teoreettista taustaa ja viitekehystä aineistoon nähden. (Eskola, Wallin 2015, 65)

4.3 Aineiston kerääminen

Aineisto tutkimuksessani on peräisin omasta ammatillisesta verkostostani. Itselläni ei ole oman työyhteisöni lisäksi lähelläni foorumia, joka koostuisi useasta lastensuojelun sosiaali-

työntekijästä, enkä halunnut koota aineistoa ainoastaan yhdestä työyhteisöstä. Täten en kokenut että minulla olisi ollut mahdollisuuksia kerätä aineistoa helpoimmalla tavalla, yhdessä tilaisuudessa pyytäen sosiaalityöntekijöitä eläytymään kehystarinoihin. Tästä syystä päädyin kokoamaan omasta ammatillisesta verkostostani otoksen sosiaalityöntekijöitä, jotka osallistuisivat tuottamaan aineiston. Lähestyin henkilökohtaisesti kuutta sosiaalityöntekijää kutsuakseni heidät osallistumaan tutkielmaani. Kaikki kuusi sosiaalityöntekijät ilmaisivat halukkuutensa osallistua ja kaikilta heiltä sain heidän kirjoittamansa tarinat sekä pohdinnat tunnetyöstä. Koska sosiaalityöntekijät ovat kirjoittaneet kukin tarinan molempiin kehyskertomuksiini, on käsissäni ollut kaksitoista kehystarinaa. Sosiaalityöntekijät, jotka ovat ottaneet osaa tutkimukseeni työskentelevät kaikki lastensuojelun sosiaalityöntekijöinä Etelä-Suomen alueella. Kaikki sosiaalityöntekijät työskentelevät kuntasektorilla ja he tekevät työtään yhteensä viiden eri kunnan alueella.

Tiedostin, että sosiaalityöntekijät voivat kokea pyyntöni osallistua tutkimukseeni ja tarinan kirjoittamiseen työlääksi, oman kiireellisen ja työntäyteisen arkityön lisäksi. Siitä syystä lähestyin sosiaalityöntekijöitä henkilökohtaisesti ja kohteliaasti kysymällä, voisivatko he irrottaa arjestaan aikaa ja osallistumaan Pro gradu työni etenemiseen. Tässä vaiheessa kerroin heille kerääväni aineistoa Pro graduani varten eläytymismenetelmän avulla. Kerroin, että tulen laatimaan kehystarinoita, joihin toivon vastaajan eläytyvän ja jatkavan kertomusta omien mielikuviansa mukaisesti. Lähetin kehyskertomukset sosiaalityöntekijöille sähköpostitse kesäkuun lopussa ja heinäkuun alussa. Saatekirjeessä kiitin sosiaalityöntekijöitä heidän osallistumisestaan aineiston hankintaan ja pyysin heitä lähettämään minulle tarinansa elokuun alkuun mennessä. Ohjeistin sosiaalityöntekijöitä kirjoittamaan täysin vapaamuotoisesti, en antanut erityisiä ohjeita. Pyysin tutkimukseen osallistuvia sosiaalityöntekijöitä vastaamaan kukin molempiin kirjoittamiini kehystarinoihin, vaikka tavanomaisesti eläytymismenetelmässä kukin vastaaja kirjoittaa yhteen variaatioon tarinasta. Eläytymismenetelmän avulla on mahdollista kerätä aineistoa siten, että vastaajat voivat vapaasti kirjoittaa ja tuottaa tarinaansa. Saatekirjeeseen en kirjoittanut, mitä aihetta tutkin ja mistä teoreettisista viitekehyksistä asiaa lähestyn, vaikka tämä ajatus houkuttelikin mieltäni. Mikäli olisin taustoittanut kehyskertomustani samoilla teoreettisilla viitekehyksillä kuin tätä tutkielmaani, olisi se johdattanut vastaajia pohtimaan asioita esittämästäni näkökulmasta. Teoreettisten vihjeiden antaminen tai auki kirjoittaminen olisi rajoittanut sosiaalityöntekijöiden omaa, vapaata ajattelua.

Olen käyttänyt kehystarinoissani kahden variaation taktiikkaa. Kehystarinoiden avulla haen vastausta tutkimuskysymyksiini: Mistä tekijöistä syntyvät sosiaalityöntekijöiden kokemukset hyvänä ja huonona sosiaalityöntekijänä olemisesta? Mihin ilmiökenttään ja kontekstiin tunnekokemukset liittyvät? Kuinka tunnettyö tulee näkyväksi sosiaalityöntekijöiden identifikaatioissa? Kehystarinoissani varioitua tekijä on identifioitumisen kokemus. Toisessa kehystarinassa sosiaalityöntekijä päätyy kokemaan itsensä hyväksi sosiaalityöntekijäksi ja työssään onnistuneeksi, ja toisessa kehystarinassa hän kokee itsensä huonoksi sosiaalityöntekijäksi ja työssään epäonnistuneeksi. Tämä muuttuva tekijä kehystarinoissani on olennainen tutkimuskysymyksen kannalta.

Pyrin laatimaan kehystarinani siten, että ne ovat mahdollisimman lyhyet ja johdattavat nopeasti jatkamaan tarinaa. Käytin tarinoissani tapaa, joka johdattelee kirjoittajan eläytymään tarinaan ja viemään kehystarinoissa esitettyä tilannetta mielikuvissaan eteenpäin päätyen kahdenlaiseen varioituun lopputulokseen, työssä onnistumiseen ja hyväksi sosiaalityöntekijäksi itsensä kokemiseen, sekä työssä epäonnistumiseen ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi itsensä kokemiseen (Eskola, Wallin 2015, 56). Eläytymismenetelmässä kehystarinoitten laadintaan tulee kohdentaa erityistä huomiota, jotta kehystarinat johdattavat vastaajat kiinnittämään huomiota oikeisiin asioihin, kehystarinoitten laadinta ei aina ole helppoa (Eskola, Wallin 2015, 57). Tästä syystä hahmottelin kehystarinoita ja pyysin henkilöä omasta työyhteisöstäni eläytymään ja koekirjoittamaan tarinaa kehystarinoiksi. Kehystarinoitten testaaminen olikin hyvä ajatus, sillä saatuaani eläytymistarinoita itseltäni, huomasin niiden kuvaavaan tutkimuskysymykseeni liittyviä asioita hyvin yleisellä tasolla ja havaitsin, että kehystarinoitani eivät olleet johdattaneet kirjoittajaa eläytymään vahvasti henkilökohtaisiin onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksiin ja tunteisiin. Tämän jälkeen muokkasinkin kehystarinoitani siten, että ne olivat lyhyempiä ja johdattivat yksiselitteisesti eläytymään subjektiivisiin kokemuksiin hyvänä ja huonona sosiaalityöntekijänä olemiseen ja sellaiseksi itsensä kokemiseen.

Koska olen erityisen kiinnostunut myös tunnettyön osuudesta sosiaalityössä, lisäsin vielä erillisen pyynnön kehystarinoiksi tunnettyön osalta. Kehystarinoitten lisäksi pyysin sosiaalityöntekijöitä kiinnittämään huomiotaan myös tunteisiinsa, millaisia tunteita hänellä heräsi molemmissa variaatioissa ja pohtimaan millaisia keinoja hänellä on työssään käsitellä tunteita. Erillinen kysymykseni tunnettyöhön liittyen oli tärkeää, sillä tunnettyön osuus ei välttämättä tule kehystarinoissa itsessään esiin.

4.4 Narratiivisuus viitekehyksenä

Tutkimuksellisenä viitekehyksenä käytän narratiivisuutta, tarinallisuutta, sillä tarinat ovat olennainen osa tutkimustani. Käytän tarinoita johdatellessani lukijaa lastensuojelun toimintaympäristön ja teoreettisen viitekehyksen äärelle sekä etsiessäni vastauksia tutkimuskysymyksiini. Yleensä ottaen tutkimuksellisesti narratiivisuus ymmärretään viitekehyksenä, jossa huomio kohdistuu tarinoihin ja kertomuksiin ja tarinat ja kertomukset nähdään tietoa kuvaavina, tuottavina ja tietoa välittävinä. Metodiikkana narratiivisuus nähdään tavantomaisesti tarinoiden ja kertomusten analysointina. (Syrjälä 2015, 266) Tässä tutkimuksessa tarinat ja kertomukset kuvaavat ja välittävät subjektiivista tietoa ja kokemusmaailmaa. Sen sijaan aineiston analyysin tapana en narratiivisuutta tässä tutkielmassa sovello.

Ensisijaisesti narratiivisuus näkyy tietämisen tapana ja tiedon luontena. Narratiivisuus tässä muodossaan liittyy läheisesti myös sosiaalisen konstruktivismin tutkimusotteeseen. Narratiivisuus konstruktivismin näkökulmasta korostaa ihmisten taipumuksia konstruoida kertomaansa aiemman tietonsa, kokemuksensa ja identiteettinsä perusteella. Ihmisten kertoma todellisuus rakentuu sosiaalisissa ympäristöissä ja vuorovaikutuksessa. Ihmisten todellisuus ja tieto elää ja muokkautuu ajassa ja paikassa. Tämä ajatelma sopii hyvin tutkimustehtävääni, sillä sosiaalityöntekijöiden todellisuus ja heidän kertomuksensa tutkimustehtävääni liittyen on muodostunut heitä ympäröivästä todellisuudesta, tässä tapauksessa paitsi omasta elämänkokemuksesta ja -historiasta, myös lastensuojelun sosiaalityön ympäristöstä ja ammatillisesta historiasta. Tieto sellaisenaan on ymmärrettävä siten, että kertomusten kautta välittyvä tieto ei ole yleismaailmallinen totuus, vaan se on nimenomaan yksilöllinen ja subjektiivinen käsitys todellisuudesta. (Heikkinen 2015, 145-146) Olenkin kiinnostunut siitä, millaisiksi yksittäiset sosiaalityöntekijät ymmärtävät ja näkevät heitä ympäröivän todellisuuden ja millaisiksi sitä kautta rakentuu heidän ajatuksensa tutkimustehtävääni nähden.

Narratiivisuuden perusominaisuus on, että se sisältää tapahtumakulkuja, jotka liittyvät vahvasti erilaisiin konteksteihin. Tapahtumakuluilla on tarinoissa ja kertomuksissa aina alku, keskikohta ja loppu. Tapahtumat tarinoissa eivät ole koskaan neutraaleja, vaan niihin sisältyy erilaisia tunteisiin ja arvoihin sekä sosiaaliseen ympäristöön kohdistuvia arvoja ja normeja. Tapahtumat tarinoissa sisältävät myös syitä ja seurauksia, jotka määrittävät tapah-

tuman kulkua. (Hänninen 2010, 162) Narratiivisuuden perusominaisuudet ilmenevät eläytymismenetelmällä hankitussa aineistossa ja sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa on läsnä latauksia sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä määrittävistä arvoista, jotka ovat myös olleet taustoittamassa tutkimusasetelmaani.

Eläytymismenetelmä ei kerro todellisia tarinoita, vaan vastaajien mielikuvien synnyttämiä tarinoita. Vilma Hänninen (2000, 15) toteaa, että tarinoiden ja kertomusten fiktiivisyys ei ole este elämäntarinoiden tuottamiselle. Olipa tarina sitten todellinen tai fiktiivinen, se muodostuu aina yksilöllisesti luotuna ja se on aina sidottuna kulttuurisiin ja muihin ympäröiviin konteksteihin. Tarina syntyy luovassa prosessissa, jossa vaikuttavat samanaikaisesti oma henkilökohtainen kokemusmaailma ja ympäröivä sosiaalinen maailma. Narratiivisuuden yhteydessä voidaan puhua J. Bruner:n luomasta käsitteestä, todentuntu. Ei ole välttämätöntä, että tarina tai kertomus on tosi, riittää että se on todentuntuinen. Todentuntu perustuu nimenomaisesti tarinan kertojan eläytymisen kykyyn ja kokemiseen eläytyen, ikään kuin simuloituna. Kun tarina on todentuntuinen lukijalle ja puhuttelee lukijaa, syntyy siitä holistinen tunnekokemus todentuntuisuudesta. (Heikkinen 2015,154) Aineistoni, sosiaalityöntekijöiden fiktiiviset kertomukset luovat todentuntua ja mahdollistavat myös lukijan eläytymisen kirjoittajien maailmaan.

Narratiivisuus soveltuu tutkimukseeni myös teoreettisen viitekehysten, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen ja siinä työskentelyn osalta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan kuvata tarinana. Ihmissuhteet ovat lastensuojelussa tärkeitä ja usein pitkäkestoisia. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen tarinassa on aina alku, keskikohta ja loppu. Tarinaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta mahtuu paljon kohtaamisia, tilanteita ja tunteita. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on usein yhdessä kokemista ja yhdessä jakamista.

5. TUTKIMUKSEN EETTISIÄ KYSYMYKSIÄ

Tutkimukseni pitää sisällään melko yksityiskohtaistakin esittelyä tutkielmani tekemisen vaiheista. Olen tarkoituksella avannut eläytymismenetelmän ja aineiston keräämisen tapani lukijalle. Myöhemmin tässä tutkimuksessa pyrin samoin kuvaamaan tarkasti myös aineiston analyysia. Luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että tutkielman tekeminen ja sen vaiheet tulevat mahdollisimman läpinäkyviksi ja selkeiksi. Olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tutkimukseni toteutusta ja sen vaiheita, jotta tutkimuksestani välittyy sen luotettavuus. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2000, 214)

Eläytymistarinan käyttö aineiston keräämisen menetelmänä palvelee eettisyyden tavoittelemista siinä mielessä, että sosiaalityöntekijät vastaajina ovat hyvin vapaita konstruoimaan tarinaa ja tapahtumia omissa mielissään. Eläytymistarinan etu eettisyyden suhteen onkin siinä, että tässä menetelmässä tutkija ei johdattele kysymyksillään haastatellen tai kirjallisten kysymysten muodossa vastaajia. Vastaajat ovat täysin oman ajattelunsa varassa ja siten heillä on laajempi vapaus tuottaa tietoa haluamallaan ja tärkeänä pitämällään tavalla. (Eskola 1997, 14) Vaikka kaikki vastaajat ovat kootut omista ammatillisista verkostoistani, huolehdin siitä, että kukaan vastaajista ei ole tiennyt tutkielmaan osallistuessaan, mistä teoreettisista viitekehyksistä tutkielmani lähtökohdat koostuu. Siten huolehdin tutkimuksen eettisyydestä ja myös luotettavuudesta.

Tutkimuksen toteuttaminen ei edellyttänyt tutkimusluvan pyytämistä miltään organisaatioilta. Tutkimuslupa ei ollut tarpeen, koska olen henkilökohtaisesti pyytänyt täysivaltaisia, aikuisia ihmisiä osallistumaan tutkimukseen ja erityisesti siitä syystä, että tutkimusmenetelmä on ollut fiktiivisten tarinoiden luominen. Mikäli olisin pyytänyt kertomuksia sosiaalityöntekijöiden todellisista kokemuksista ja tarinoista työtään koskien, olisi tutkimuslupa ollut tarpeen.

Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden vapaaehtoisuus osallistumiseen on tärkeä arvo tutkimuksessa. Vastaajien vapaaehtoisuuden varmistin tutkimukseen osallistuvilta sosiaalityöntekijöiltä kahdesti. Ensimmäisen kerran kysyin heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseen kun otin yhteyttä heihin tiedustellakseni heidän halukkuuttaan ja mahdollisuksiinsa osallistua. Toisen kerran varmistin vastaajien vapaaehtoisuutta lähettäessäni heille kehskertomuksen saatesanoineen. Saatesanoissa toin vielä esiin osallistumisen vapaaehtoisuuden pyytämällä heitä vastaamaan ja toteamalla toivovani, että sosiaalityöntekijällä on

aikaa ja halukkuutta kirjoittaa kehyskertomuksiin jatkotarinat. Tässä vaiheessa sosiaalityöntekijät saivat vielä mahdollisuuden harkita osallistumistaan. Yleisesti tutkimuksen eettisyyttä ajatellen pidetään tärkeänä että tutkittaville annetaan riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. Oman tutkimukseni kohdalla tästä periaatteesta oli kuitenkin tehtävä poikkeus, sillä tutkimukseni luotettavuuden kannalta olisi ollut haitallista mikäli sosiaalityöntekijät olisivat vastatessaan olleet tietoisia teoreettisesta viitekehyses-täni tai taustoittavista teemoista. Johdatteleminen tietynlaisten teoreettisten tai taustoittavien viitekehysten äärelle olisi estänyt vastaajien omaa vapaata ajattelua. (Eskola & Suoranta 1998, 56)

Olen pohtinut tutkimuksen edetessä monesti omaa positiotani tutkimuksen suhteen. Välillä on tuntunut, että olen hyvin sisällä lastensuojelun sosiaalityössä tarkastelemassa siihen liittyviä jännitteitä, ristiriitoja ja haasteita. Kerätessäni teoreettista viitekehystä olen tullut tietoisemmaksi niiden merkityksestä lastensuojelutyössä. Olen kokenut sosiaalityöntekijänä haasteet ja jännitteet merkittävinä ja olen kokenut pohtivani jännitteitä lastensuojelutyön sisältä käsin. Muutos omassa ajattelussani positioni suhteen on kuitenkin tapahtunut siinä vaiheessa, kun sain aineiston käsiini. Sosiaalityöntekijöiden tarinat olivat niin moninaisia ja sisällöltään henkilökohtaisia, että niiden avulla olen pystynyt irrottautumaan omasta roolistani sosiaalityöntekijänä. Eläytymistarinat olivat niin vahvoja tulkintoja sosiaalityön todellisuudesta, että niihin eläytyi tutkija itsekkin. Siten katson käsitelleeni aineistoa objektiivisesta positiosta käsin.

6. SUHTEESEEN PERUSTUVA SOSIAALITYÖ JA TUNNETYÖ TEOREETTISINA TYÖVÄLINEINÄ

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön sekä tunnetyön teorit soveltuvat hyvin sosiaalityöntekijän identifioitumisen tutkimiseen. Tämän ajan sosiaalityön keskustelussa näyttäytyy vahvana ristiriita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen merkityksen ja toimintaympäristöä määrittävien arvojen välillä. Markkinoistumisen arvot tuntuvat vievät sijaa ihmis-suhteelta sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuva ei imartele sosiaalityöntekijöitä suhdetaitojen osalta ja lainsäädännön ja etiikan ristiriitaisuudet tuovat oman haasteensa suhteen luomiseen ja ylläpitämiseen.

Kuitenkin suhteeseen perustuva sosiaalityö ja tunnetyö ovat merkittävä osa sosiaalityön arkityötä, sillä käytännön sosiaalityötä tehdään ihmissuhteissa, joissa tunteet näyttelevät suurta osaa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta määrittävät ensisijaisesti sosiaalityön arvot ja etiikka. Ne määrittävät, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on tärkeä. Kyseessä ovat välittämisen, auttamisen, tukemisen, yhteistyön ja vastavuoroisuuden arvot. Myös lainsäädäntö määrittää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta siten, että lastensuojelun on aina perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja perheen ja lasten kanssa tulee tehdä lastensuojelutyötä yhteistyössä (Räty 2010, 9). Lain henki kertoo siis siitä, että sosiaalityöntekijän tulee vaalia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta.

Tunnetyön merkitys lastensuojelutyössä todentuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä ihmissuhteessa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliset kohtaamiset lastensuojelussa ovat usein latautuneita tunteilla, kuten huolilla, hädällä ja pelolla. Tunteet tekevät kohtaamisista lastensuojelutyössä erityisen haastavia. (Pohjola 2002, 48, 60) Lastensuojelussa joskus esiintyvät vaikeat ja vastentahtoiset tilanteet aiheuttavat haasteita sosiaalityöntekijöille suhteen luomisen ja ylläpitämisen osalta. Sosiaalityön etiikka määrittelee myös tunteiden osuutta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa. Sosiaalityöntekijän on työssään pyrittävä ”mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan, vaikkei aina saakaan osakseen myönteistä palautetta eikä ymmärrystä” (Talentia, sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet 2013, 6) Tunnetyö sijoittuu syvälle suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoihin. Tunnetyötä on myös perusteltua tarkastella itsenäisenä ulottuvuutena lastensuojelun sosiaalityössä. Tunteet kuuluvat vahvasti lastensuojelutyöhön, ne ovat arkipäivää il-

maistaina sekä koettuina tunteina. Tunnekokemus omasta itsestään työntekijänä ja teke-
mästään työstä vaikuttavat sosiaalityöntekijän identifioitumiseen.

Lastensuojelun asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen vaikuttavat ihmissuh-
teen lisäksi monet muut sosiaalityön toimintaa ohjaavat tekijät. Yksittäinen sosiaalityönte-
kijä ei voi määrittää suhdettaan asiakkaaseensa täysivaltaisesti, vaan suhteeseen ovat vai-
kuttamassa muut lastensuojelun toimintaympäristöä ja toimintaa määrittävät tekijät. Nämä
tekijät, kuten managerismi ja lain asettamat ristiriitaisuudet ovat osoittautuneet haastavan
ja asettavan ristiriitaiseen asemaan suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoja. Suhteeseen
perustuvan sosiaalityön teorian esiin nostaminen tässä yhteydessä onkin juuri siitä syystä
mielenkiintoista.

6.1 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoria

Ihmissuhteet ja vuorovaikutus ovat olennainen osa sosiaalityötä. Sosiaalityön toiminta-
areenan keskiössä ovat ihmissuhteet, erityisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen
suhde. Suhteeseen perustuvalla sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan
välisessä suhteessa työskentelyä. Usein sosiaalityöstä puhuttaessa suhde-sanalla voidaan
tarkoittaa useita eri asioita, mutta suhteeseen perustuvan sosiaalityön viitekehyksessä suh-
de mielletään nimenomaan ihmissuhteeksi. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset suhteet
lastensuojelutyössä voivat olla monenlaisia. Suhteet voivat olla muutokseen tähtääviä, toi-
mintakykyä ja arkea ylläpitäviä, korjaavia tai kuntouttavia. Suhteet sosiaalityöntekijän ja
asiakkaan välillä voivat kestää vain lyhyen hetken tai olla hyvin pitkäkestoisia. (Raatikai-
nen 2015, 17-18) Yhtä kaikki nämä suhteet ovat hyvin merkittäviä huolimatta niiden syn-
typerästä tai kestosta.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen ihmissuhteen merkitys sosiaalityössä on suuri.
Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on oleellinen paitsi sosiaalityöntekijälle
työssään onnistumisen kannalta, vielä oleellisempi sosiaalityön asiakkaan kannalta. Las-
tensuojelutyössä ollaan usein asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden ja kriisien äärellä.
Ihmissuhde nähdään tekijänä, joka voi auttaa ihmisen epätoivon ja kriisin tilanteessa sel-
viytymään. Lastensuojelun haastavissa tilanteissa ihmissuhteen merkitys korostuu. Ihmis-
suhteessa kiinni pysyminen on kriiseistä ja vaikeista tilanteista selviytymisen kannalta
oleellista. Suhteeseen perustuvan sosiaalityön painopiste onkin suhteen luomisessa ja yllä-

pitämisessä. Sosiaalityöntekijän ammatillinen velvollisuus on pitää kiinni ihmissuhteesta, toimia viimesijaisena turvaverkkona, vaikka se olisi vaikeaa. Sosiaalityöntekijä ei voi laskea irti ihmissuhteesta vaikeuksia kohdatessaan. Hyvä ihmissuhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä edistää hyvää työtä ja siten työssä onnistumisen kokemusta sekä hyvänä sosiaalityöntekijänä olemisen kokemusta. (Ruch 2010, 15-16)

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön tunnusmerkki on luottamuksellisen suhteen rakentuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille. Yhteistyöhön perustuva suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä liittyy suhteen luomisen taitoon, luottamuksen ja kunnioituksen ilmapiirin luomisen taitoon. Myönteisen kontaktin luominen muodostuu tärkeäksi asiakkaan kohtaamisessa. Kohtaamistilanteissa jokainen ihminen nähdään erityisenä ja yksilöllisenä ja hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa kiinnitetään huomiota. Jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen ja merkittävä. (Ruch 2010,21) Myönteinen kontakti edellyttää sosiaalityöntekijältä vahvaa ammatillista otetta sosiaalityön arvoissa ja etiikassa. Sosiaalityöntekijä ei voi asettua syyttäjän tai tuomarin rooliin, vaan hänen tulee osoittaa hyväksyntää asiakastaan kohtaan ja kunnioittaa tämän itsemääräämisoikeutta sekä tunnustaa asiakkaan yksilöllinen arvo ja asiakkaan näkemys omasta elämäntilanteestaan ja tilanteensa ratkaisuisista. Näillä eväin voi syntyä turvallinen ja myönteinen, luottamuksen ilmapiiri asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteeseen. (Rostila 2001, 40) Yhteistyön onnistumisen kannalta tärkeää on luottamuksen syntyminen ja luottamusta herättävä tapa olla vuorovaikutuksessa (Raatikainen 2015, 18).

Luottamuksellisen suhteen rakentaminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille on merkittävää, mutta vaikeaa työtä. Lastensuojelutyössä tilanteet voivat olla niin haastavia, että luottamuksellisen suhteen luomiselle ei tule mahdollisuutta. Suhteen luomisen onnistuminen tai siinä epäonnistuminen voi johtua monista eri tekijöistä. Siihen voivat vaikuttaa esimerkiksi epäonnistunut kohtaamistilanne, sosiaalityöntekijän liian vähäiset taustatiedot tilanteesta ja asiakkaasta tai asiakkaan tai sosiaalityöntekijän tunne-elämään tai elämänhistoriaan liittyvät seikat. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen tulee olla kaikkien sosiaalityöntekijöiden prioriteetti, kenenkään ei tule laiminlyödä virkavelvollisuuksiaan tahallisesti. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen luomiseen tulee voida käyttää aikaa.(Ruch 2010, 15) Suhteen luomisen ja ylläpitämisen kannalta on merkittävää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen jatkuvuus ja pitkäkestoisuus. Pitkäkestoisiin assa-kassuhteisiin liittyy usein luottamusta, kiintymystä ja muita voimaannuttavia tekijöitä. (McMahon 2010, 158)

Luottamukseen ja sen saavuttamiseen vaikuttaa suuresti sosiaalityöntekijän rooli suhteessa asiakkaaseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on työssään useita rooleja. Toisaalta sosiaalityöntekijä edustaa auttajaa ja tuen antajaa, toisaalta hänen velvollisuutensa ja roolinsa on myös valvoa ja kontrolloida. Nämä roolit voivat olla ristiriidassa toisiinsa nähden ja herättää epäluottamusta asiakkaassa. Sosiaalityöntekijä joutuu työssään tarkastelemaan omaa rooliaan. Hän voi näyttäytyä suhteessa asiakkaaseen joko liittolaisena tai vihamiehenä. Sosiaalityöntekijä pyrkii mieluummin roolissaan liittolaiseksi, jolloin yhteistyö on helpompaa, mutta tilannekohtaisesti joutuu joskus työssään asiakkaan vihamies-rooliin. (Ward 2010, 46) Riskinä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa voi olla liittolaisroolissa ystävyyden syntyminen. Hyvä ja luottamuksellinen suhde on asiakkaalle tärkeää ja liittolaisuus voi edistää asioiden etenemistä. Joskus liittolaisuus voi asiakkaasta tuntua ystävyydeltä ja sosiaalityöntekijän osoittama empatia voi näyttäytyä ystävyyden osoituksena asiakkaalle. On muistettava, että asiakassuhteessa kyseessä ei ole sosiaalityöntekijän tarpeet ja kuulluksi tuleminen, vaan asiakkaan tarpeet ja kuulluksi tuleminen. Tämä erottaa liittolaisuuden ja ystävyyden toisistaan. On myös muistettava ja hyväksyttävä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa kuuluukin vallita epätasa-arvo, jotta sosiaalityöntekijä voi toimia ammatillisesti omassa roolissaan. (Turney 2010, 133-145) Vastuu tämän ammatillisuuden tunnistamisesta on sosiaalityöntekijällä. Tietoisuus omasta roolistaan asiakassuhteessa on osa eettisyyttä. Sosiaalityöntekijällä on oltava kyky harkita ja ymmärtää, kuinka lähelle ja missä roolissa hän voi asiakastyössä asiakastaan lähestyä. Sosiaalityöntekijä ei saa väärinkäyttää asiakkaalta saamaansa luottamusta. (Rostila 2001, 45)

Suhteeseen perustuvassa sosiaalityössä tärkeänä työvälineenä nähdään oman itsensä hyödyntäminen, jota Ruch kutsuu nimellä ”the use of self”. The use of self on suhteeseen perustuvassa sosiaalityön teoriassa eräänlainen yläkäsite, johon sisältyy sosiaalityöntekijän työssään tarvitsemat ja käyttämät sekä tietoiset että tiedostamattomat ominaisuudet sekä kyvyt. Itsenä hyödyntäminen työssään on prosessi, jota voidaan kuvata spiraalin omaiseksi jatkumoksi. Sosiaalityöntekijä käy läpi työssään jatkuvaa prosessia siten, että hän toimii, reflektoi, arvioi toimintaansa, sopeutuu tilanteeseen, toimii, reflektoi ja niin edelleen. Itsensä hyödyntäminen on tietoisista ammatillisuuden, persoonan, tunteiden ja toiminnan tutkimista ja kehittämistä sekä itsestään oppimista. Sosiaalityöntekijä toimii työssään käyttäen itseään ja persoonaansa työvälineenä. Hänen toimintansa pyrkimyksenä on että hänestä välittyy asiakkaalle luottamusta herättäviä ja osoittavia piirteitä. Olennaisimmillaan itsensä hyödyntämisellä tarkoitetaan yhtäjaksoisuutta ja pysyvyyttä omassa persoonallisuudes-

sa, turvallisuutta, toimintavarmuutta sekä johdonmukaisuutta omassa toiminnassa ja käyttäytymisessä. Pysyvyys persoonallisuudessa heijastaa asiakkaalle vakautta ja luotettavuutta erilaisissa, vaativissakin tilanteissa. Turvallisuus identiteetissään osoittaa asiakkaalle tunnetta, että sosiaalityöntekijä on tilanteen ja toimintansa tasalla ja siten luo turvallisuuden tunnetta. Toimintavarmuus ja johdonmukaisuus herättävät luottamusta, kun sosiaalityöntekijä osoittaa olevansa omassa roolissaan asiantuntija ja toteuttaa työtään sen edellyttämin arvoin. On tiedostettava, että jokaisella on käytössään erilaisia toimintavalmiuksia ja ominaisuuksia. Itsensä hyödyntäminen on riippuvainen ajantasaisesti ihmisen roolista ja toimintaympäristöstä. Sosiaalityöntekijä työssään tai kotona perheen äitinä käyttää eritavalla itseään ja persoonaansa eri toimintaympäristöissä. Itsensä hyödyntäminen on ominaisuus joka mukautuu ja siinä voi myös kehittyä. Se ei ole sisäinen ominaisuus, persoonallisuuden piirre, vaan se on ammatillista kehittymistä, itsensä ja oman toimintansa tiedostamista, itsestään oppimista ja aktiivista työskentelyä oman itsensä kanssa. (Ward 2010, 52-58, 63-65) Oman itsensä hyödyntämistä edistää, kun sosiaalityöntekijällä on ymmärrys omista kokemuksistaan, asenteistaan ja ennakkoluuloistaan sekä niiden vaikutuksesta suhteessa ilmeneviin ilmiöihin ja asiakkaisiin sekä heidän elämäntilanteisiinsa. Hyvän suhteen luomisessa on oleellista, että sosiaalityöntekijä voi huomioida asiakkaan taustat ja sen kuinka ne vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen ja asiakkuuteen. (Kroll 2010, 83, Kohli & Dutton 2010, 86-87)

Oman itsensä hyödyntäminen näkyy sosiaalityöntekijän työssä myös empatian taitona. Lastensuojelun sosiaalityössä haastavat ja vaikeat tilanteet asiakastyössä ovat tavanomaisia ja suhteen luominen näissä olosuhteissa voi olla vaikeaa. Kaikki lastensuojelutyö ei ole suunnitelmallista, vaan joskus sosiaalityöntekijät joutuvat nopeasti puuttumaan tilanteisiin ja aina ei ole riittävästi aikaa suhteen luomiseen. Lastensuojelutyössä ja erityisesti kiireellisissä työtehtävissä merkittäväksi työssä onnistumista edistäväksi tekijäksi nousee empatiakyky. Kyky tuntea ja kokea toisen kanssa, kyky osoittaa ymmärrystä ja pukea sitä sanoiksi osoittaa läsnäoloa ja edistää yhteistyötä ja hyvän suhteen luomista vaikeissakin tilanteissa. Lastensuojelun vaikeissa tilanteissa tärkeämpää voi olla aito empaattinen läsnäolo kuin lastensuojelutyön muunlainen suorittaminen. (Kroll 2010, 78-79) Empatia ei ole vain sosiaalityöntekijän osoittamaa ymmärrystä ja kykyä avata ymmärrystään asiakkaansa suuntaan, vaan empatia on asiakkaan kokemuksia koskeva, yhteinen ja jaettu kokemus. Empatia avulla voidaan saavuttaa yhteistyöntila, jota voi kutsua yhteistoiminnalliseksi asiakassuhteeksi. (Rostila 2001, 61-62) Yhteistoiminnallisuuden syntyminen on oleellista

sosiaalityön asiakkaiden osallisuuden suhteen, ilman yhteistoiminnallisuuden syntymistä asiakkaat voivat joutua sosiaalityön kohteen rooliin. Vaikeat tilanteet voivat vaikuttaa myös vahvasti sosiaalityöntekijän tunteisiin ja ajatuksiin, mutta tärkeää on että sosiaalityöntekijä roolissaan pystyy luopumaan omista tunteistaan ja asettumaan asiakkaan tilanteeseen (Raatikainen 2015, 19).

Suhteeseen perustuva sosiaalityö edellyttää sosiaalityöntekijältä riittävän vahvaa ja laaja-alaista tietoa ja osaamista. Sosiaalityöntekijällä tulee olla riittävä ymmärrys ihmisen käyttäytymiseen ja ihmissuhteisiin liittyvistä perusasioista, on ymmärrettävä, että ihminen on psykososiaalinen kokonaisuus, ihmisen sisäinen ja ulkoinen olemus ovat erottamattomia ja ovat siten läsnä ja vaikuttamassa ihmissuhteeseen sekä käyttäytymiseen samanaikaisesti. (Ruch 2010, 21) Tehdäkseen vaativaa lastensuojelutyötä, sosiaalityöntekijällä on oltava laaja-alainen osaaminen ja tietoa useilta eri alueilta, jotka koskettavat lastensuojelun asiakkaita ja sosiaalityön rajapintoja. Sosiaalityöntekijöiden tulee hallita oman alansa ja myös muiden toimijoiden ja sosiaalityön rajapintojen lainsäädäntöä ja heillä tulee olla kyky soveltaa niitä. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla tietoa palveluista, niiden sisällöistä sekä sosiaalityötä määrittävistä teorioista. Ymmärtääkseen asiakkaiden tilanteita ja sosiaalisia ongelmia, sosiaalityöntekijöillä tulee olla empiiristä tietoa myös ihmisyydestä, ihmistieteistä, ihmissuhteesta ja teorioista. (Howe 1998, 16) Sosiaalityöntekijällä tulee olla tieto-taitoa ihmisen psykologisesta kehityksestä, kiintymyssuhteesta, vanhemmuudesta, lapsen tarpeista, lapsuuden vaikutuksesta myöhempään kehitykseen, ylisukupolvisuudesta ja muista lastensuojelutyötä koskettavista ilmiöistä. Ymmärrys eri asioista ja kyky huomioida niitä ovat tärkeitä suhteeseen perustuvassa sosiaalityössä. Tärkeää on myös tuntee ihmissuhteiden ja käyttäytymisen prosesseja, dynamiikkaa sekä sisältöjä. Tärkeää on myös tietämys ihmisen puolustusmekanismeista. (Ruch 2010, 33-38)

Usein lastensuojelutyössä työskennellään vahvojen tunteiden äärellä. Sosiaalityöntekijällä tulee olla ammattitaitoa ymmärtää tunteita ja niiden taustalla olevia ilmiöitä, kuten esimerkiksi masennusta. Tieto ilmiöiden oireista, ilmenemisestä ja syistä on tärkeää, jotta asiaa voi käsitellä ja hoitaa. (Parkinson 2010, 118-130) Lastensuojelun sosiaalityö kulminoituu ihmisyyteen ja ihmissuhdeosaamiseen kaikkine sen vivahteineen. Näitä tieto-taitoja sosiaalityöntekijä voi hyödyntää työssään sekä itseään, että asiakkaitaan ajatellen. Toisaalta sosiaalityöntekijä voi tieto-taidon avulla ymmärtää ja hallita omaa käyttäytymistään ja toimintaansa ja toisaalta asiakkaan käyttäytymistä ja toimintaa. Riittävä tieto-taito tukee sosiaalityöntekijää työssään onnistumisessaan.

Sosiaalityöntekijällä on työssään hyvät mahdollisuudet käyttää ymmärrystään ja tietoaan edellä mainituista asioista. Sosiaalityöntekijöillä on työssään pääsy laajemmin kuin millään muulla ammattiryhmällä ihmisten taustoihin ja tietoihin, joita hyödyntämällä sosiaalityöntekijä voi luoda käsitystään ja ymmärrystään sosiaalisesta ongelmasta, asiakkaan tilanteesta, käyttäytymisestä sekä asiakkaan tarpeista. (Howe 1998, 54) Sosiaalityössä tehdään paljon yhteistyötä asiakkaiden ja heidän verkostoidensa kanssa. Sosiaalityöntekijällä on laajat oikeudet tiedon hankkimiseen ja tiedon saamisen, mutta yhtä lailla vahvat säännökset sallassapitoon ja vaitioloon sekä saamansa tiedon käyttämiseen. Verkostotyössä korostuu hyvä yhteistyökyky ja avoin luottamussuhde asiakkaan kanssa, jotta tietoa asiakkaaseen liittyen voidaan käyttää hänen asiansa edistämiseen. (McMahon 2010, 149).

Reflektiivisyys kulkee suhteeseen perustuvan sosiaalityön taustalla tärkeänä tekijänä. Reflektiivisyys näkyy erityisenä taitona ja kyynä tarkastella omaa työtään ja itseään työntekijänä. Sosiaalityöntekijä peilaa ja taustoittaa työtään suhteessa aiemmin oppimaansa ja kokemaansa, suhteessa tunteisiinsa ja itseensä, vuorovaikutteisessa suhteessa asiakkaisiin ja muihin työhön kuuluviin ihmissuhteisiin. Sosiaalityöntekijä luo ymmärrystään ja käsitystään asiakastilanteissa reflektion kautta.

6.2 Tunnetyön teoria

Tunteet liittyvät vahvasti lastensuojelutyön arkityöhön, tunteet ja niiden käsittely ovat olennainen osa sosiaalityöntekijän työtä. Tunteet liittyvät sosiaalityön sisältöihin, tunteet ilmenevät asiakkaiden, verkostojen sekä sosiaalityöntekijöiden tuntemina, kokemina ja ilmaisemina tunteina. Tunteiden säätely ja tunnetaidot sekä käyttäytymisemme ja toimintamme säätely ovat edellytyksiä sosiaalityön onnistuneelle tekemiselle. Tunteiden säätely liittyy niin olennaisesti sosiaalityöntekijän työhön, että sen voidaan katsoa olevan osa sosiaalityötä (Isokorpi & Viitanen 2001, 123). Tässä yhteydessä on tärkeää erottaa toisistaan työtunteet ja tunnetyö. Työtunteet ovat työssä ilmeneviä tunteita ja tunnetyö on tunteisiin kohdistuvaa työskentelyä.

Tunnetyön teorian (Emotional Labor) on luonut yhdysvaltalainen sosiologi Arlie Hochschild, joka on perehtynyt tunteiden säätelytyöhön tutkimalla lentoemäntien tekemää tunteensäätelytyötä. Hochschild määrittää tunnetyön haastavaksi työksi, jossa työntekijä käyttää itseään työvälineenä ja joka on julkisesti sekä eettisesti ulkoapäin ohjailtua ihmissuhdetyö-

tä. Tunnetyön tekijöihin, niin lentoemäntiin, kuin sosiaalityöntekijöihin kohdistuu odotuksia ja sääntöjä tunneilmaisun ja käyttäytymisen suhteen ja heitä molempia ohjaa toiminnassaan pyrkimys hyvän asiakassuhteen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen

Tunnetyö ei ole ainoastaan tunteiden kokemista ja niiden käsittelyä tai tunteiden vastaanottamista ja niiden käsittelyä. Tunnetyö on aktiivista tunteiden käsittelyä ja hallintaa, jolla on merkitys. Tunnetyö on tärkeä osa ammatillista sosiaalityöntekijän työtä. Merkittävää tunnetyön tekemisen osalta on pyrkimyksen elementti tunteiden käsittelyssä ja hallinnassa. Sosiaalityöntekijä säätelee omassa työssään omia tunteitaan pyrkimyksenään edistää työn tekemisen olosuhteita ja edellytyksiä. Sosiaalityöntekijät pyrkivät hallitsemaan ja säätelemään myös asiakkaan tunteita. Tähän tunnetyötä tekemällä pyritään hallitsemaan ja muokkaamalla omaa tunnetilaa ja tunnekäyttäytymistä vastaamaan soveltuvalla tavalla asiakkaan tunteisiin ja tunnekäyttäytymiseen ja siten vaikuttamaan tunneilmapiiriin ja asiakkaan käyttäytymiseen. Tunnetyöllä tarkoitetaan siis aktiivista, tavoitteellista toimintaa, jota sosiaalityöntekijä tekee säädelläkseen omaa tunnetilaansa, pyrkimyksenä vaikuttaa asiakassuhteen ja vuorovaikutussuhteen laatuun ja siten työn onnistumiseen. Tunnetyö on osin sisäänrakennettua, intuitiivista tunnekäyttäytymistä, mutta se on myös tietoista toimintaa. Työntekijä nähdään kyvykkääksi muokkaamaan omaa tunnetilaansa sen mukaisesti mitä hän tietoisesti näkee tarkoituksenmukaiseksi. (Hochschild 1979 561-562)

Tunnetyön teorian mukaisesti tunnetyötä voidaan tehdä kahdella eri tavoin. Tunteita voidaan tuottaa keinotekoisesti siten, että tunnetta näytellään, vaikei sitä todella tunnetta. Toinen tapa tehdä tunnetyötä on itsesäätelyn avulla, tuottamalla aito, vilpitön, tunnekokemus. Molemmat tunnetyön tavat ovat aktiivista työtä omien sekä toisten tunteiden kanssa työskentelyä. Tunnetyö edellyttää omista tunteistaan tietoiseksi tulemistä ja niiden tavoitteellista säätelyä ja hallintaa. Tunnetyössä omia tunteita käytetään työvälineenä toisten tunteisiin vaikuttamisessa. (Hochschild 2003, 11, 37-42)

Sosiaalityöntekijät ovat ammattiryhmä, jossa ihmisen oma persoona on keskeinen työväline ja johon kohdistuu vaatimuksia tunteiden hallinnan suhteen (Karvinen 2008). Tunnetyö on lähtökohtaisesti kaksisuuntaista ja vastavuoroista ja sosiaalityössä korostuu sosiaalityöntekijän ammatillisuuden ja työroolin säätelävät vaateet. Sosiaalityöntekijä ottaa vastaan asiakkaiden tunteita työssään ja joutuu säätelemään ja kontrolloimaan omaa tunneilmaisuaan ja siten työstämään tunteitaan ja jopa peittämään niitä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 122) Työn käytännöissä sosiaalityöntekijän tunnekäyttäytymisen säätely tulee to-

dennetuksi esimerkiksi tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ei voi näyttää asiakkaalleen pettymyksen tai vihan tunteita, vaikka niitä tuntisikin, tai tilanteessa, jolloin tulee osoittaa ystävällisyyttä ja kunnioita asiakasta kohtaan, vaikka se ei olisi päällimmäinen tunne. Sosiaalityöntekijät tekevät työtään omalla persoonallaan ja omalla elämäkokemuksellaan, mutta silti käyttäytymiseen ja sosiaalityöntekijän rooliin liittyy eettisiä sääntöjä. (Ward 2010,48) Tunnetyöhön liittyy olennaisesti sosiaalityöntekijän reflektiivisyys. Lastensuojelun sosiaalityö on emotionaalisesti kuormittavaa erityisesti työssä esiintyvien vahvojen tunteiden ilmenemisen ja käsittelemisen intensiivisyyden takia. Asiakkaan kokemat tunteet ja sosiaalityöntekijän kokemat tunteet ovat vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa ja ne kuormittavat sosiaalityöntekijää. Tunteiden olemassa olo aiheuttaa jatkuvaa tarvetta reflektioon sosiaalityössä. (Ruch 2010,17)

Tunnetyölle Arlie Hochschildin teorian mukaisesti ominaista on, että tunnetyö tapahtuu suorassa asiakastyössä. Ollakseen tunnetyötä, tunteiden säätely tulee tapahtua suorassa vuorovaikutustilanteessa, joko kasvokkain tai muilla tavoin verbaalisesti. Toiseksi tunnetyölle on ominaista, että työntekijän tehtävään kuuluu ammatillisesti vaikuttaa asiakkaan tunnetilaan. Tunteiden säätely, ollakseen oikeaa tunnetyötä, kuuluu olla myös ulkopuolelta valvottua tai arvioitavissa olevaa. (Hochschild 2003, 147) Nämä määritelmät toteutuvat paitsi Hochschildin tutkimusten mukaisesti lentoemäntien ammatissa, myös sosiaalityöntekijän työssä. Sosiaalityöntekijät tekevät paljon suoraa kohtaamistyötä ja vuorovaikutustilanteet lastensuojelussa ovat merkittäviä tunnetyön tekemisen tilanteita. Sosiaalityöntekijällä on kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteessa pyrkimys yhteistyö ja hyvän tunneilmapiirin luomiseen, sillä se on usein edellytys hyvä ja onnistuneen sosiaalityön tekemiselle. Lastensuojelutyön kohtaamistilanteet ovat usein värittyneitä negatiivisilla tunteilla, kuten huolilla tai peloilla, jolloin pyrkimys tunneilmapiirin muuttamiseksi korostuu. Lastensuojelussa tehtävä tunnetyö on kontrolloitua ja valvottua työtä. Sosiaalityön eettiset ohjeet sekä sosiaalityön asiakkaan asema ja oikeudet edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä hyvää tunteiden säätelyä ja käyttäytymistä. Mikäli tästä hyvän hallinnon mukaisesta käyttäytymisestä poiketaan, on asiakkaalla tai muulla taholla oikeus valittaa sosiaalityöntekijän käyttäytymisestä. Sosiaalityöntekijöiden toimintaa on valvonut myös julkisten tahojen lisäksi sosiaalityön keskustelua koskien julkinen media.

6.3 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön ja tunnetun keskustelu sosiaalityössä

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön käsite on harvinainen suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa. Kuitenkin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja sen merkitys on tunnustettu vahvasti suomalaisessa sosiaalityötä ja lastensuojelutyötä käsittelevässä ja kuvaavassa kirjallisuudessa ja tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on usein esillä sosiaalityön eri konteksteissa. Paljon on kirjoitettu sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitojen ja ihmissuhdetaitojen vaikutuksesta asiakastyöhön sekä luottamuksesta, asiakkaan osallisuudesta, asiakkaan kunnioittamisesta ja arvostavasta kohtaamisesta.

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön teorian, sellaisena kuin se tässä tutkimuksessa näyttäytyy, pioneerina voidaan pitää Gillian Ruch.a. Hän toimii Sussex.n yliopistossa, Iso-Britanniassa sosiaalityön professorina ja työskentelee Tavistock keskuksessa Lontoossa. Gillian Ruch opettaa ja tutkii lasten ja perheiden sosiaalityötä, suhteeseen perustuvaa sosiaalityötä ja reflektiivistä sosiaalityötä ja hän on sitoutunut edistämään lasten ja perheiden hyvinvointia ja myös sosiaalityön ammatinharjoittajien hyvinvointia. Hänen kiinnostuksensa erityisesti kohdistuu psykososiaalisten menetelmien ja reflektiivisten toimintamallien sekä suhteeseen perustuvan sosiaalityön teorian yhteyteen sosiaalityön ammatinharjoittamisessa. Ruch on toimittanut teoksen suhteeseen perustuvasta sosiaalityöstä; *Relationship Social Work. Getting to the Heart of Practice*, yhdessä Danielle Turneyn ja Adrian Ward.n kanssa vuonna 2010, johon teoreettinen viitekehys tässä tutkimuksessa pitkälti perustuu.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen on kiinnitetty erityisesti huomiota Englannissa käytävässä sosiaalityön keskustelussa. Tunnettuja suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvojen ylläpitäjiä Gillian Ruch.n lisäksi ammatillisessa keskustelussa ovat muun muassa Sarah Banks ja Pamela Trevithick. Sarah Banks työskentelee Durhamin yliopistossa ja hän tunnettu osaamisestaan ja kiinnostuksestaan erityisesti sosiaalityön etiikkaa kohtaan. Sarah Banks on kirjoittanut etiikan yhteydessä myös sosiaalityöhön liittyvistä suhteista, erityisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksellisen suhteen syntymisestä ja merkityksestä. Banks on erottanut suhdetyön sosiaalityöntekijän rooliin tai identiteettiin kuuluvista merkityksistä ja pitää suhdetyötä sosiaalityön erityispiirteenä, erityisesti hoivan ja huolenpidon etiikassa. Suhdetyöllä Banks tarkoittaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteyttä ja suhdetta, luottamusta sekä asiakkaan ja hänen tilanteensa tuntemista sekä välittämistä. (Banks 2016, 44-45) Pamela Trevithick on myös Englannissa vaikut-

tava sosiaalityön uranuurtaja ja hän on kirjoittanut paljon suhteeseen perustuvasta sosiaalityöstä. Hän on painottanut suhteen luomisen merkitystä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille sekä luottamuksen syntymisen merkitystä. Hän pitää sosiaalityöntekijän perustaitoina kykyä empatiaan sekä kykyä luoda hyviä ja yhteisymmärrykseen perustuvia ihmissuhteita. Trevithick on kiinnittänyt huomiota myös sosiaalityöntekijän sovittelutaitoihin vaikeissa tilanteissa sekä erityisiin taitoihin, kuten perheohjaukseen, kriisitilanteiden hallintaan ja terapiataitoihin. (Trevithick, 2014, 24) Pamela Trevithick on kirjoittanut myös markkinoistumisen ja suhteeseen perustuvan sosiaalityön välisestä jännitteestä ja ristiriidasta. Hän toteaa, että managerialismia tulisi inhimillistää, tuoda lähemmäs ymmärrystä sosiaalityön suhteeseen perustuvien ominaisuuksien merkityksestä, jotta yhteiskunnan kehityksen mukana voisi kulkea sosiaalityön ydintehtävän toteutumisen kannalta tärkeä tekijä, suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. (Trevithick 2014, 288-289)

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön käsitettä (suhdeperustainen työ) on suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa käyttänyt Anna Metteri väitöskirjassaan: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja on ilmestynyt vuonna 2012. Metteri kirjoittaa väitöskirjassaan asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta kohtuuttomissa tilanteissa. Kohtuuttomia tilanteita Metteri lähestyy asiakkaiden kohtuuttomuuden kokemusten kautta. Metteri painottaa asiakassuhteen merkitystä auttamistyössä ja esittelee hyvän suhteen luomisen mahdollisuuksia ja toisaalta myös esteitä. Metteri kertoo väitöskirjassaan sosiaalityön olevan vahvasti suhdeperustaista työtä ja mukaillee Gillian Ruch:n teoriaa todeten sosiaalityön onnistumisen perustana olevan luottamuksellisen suhteen rakentuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen. Anna Metteri toteaa myös ajankohtaisesti, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliselle suhteen luomiselle ei tänä päivänä jää riittävästi aikaa sosiaalityössä, sillä työpaineet ja kiire kuormittavat sosiaalityöntekijöitä kohtuuttomasti. (Metteri 2012, 228, 233) Suomessa on viitattu suhteeseen perustuvaan sosiaalityöhön ja sen arvoihin viime vuosina useammin markkinoistumiseen liittyvässä keskustelussa. Useat sosiaalialan asiantuntija (Raunio 2002; Jokinen 2016; Laitinen & Pohjola 2010) ovat sosiaalityötä koskevassa keskustelussa ottaneet kantaa markkinoistumisen ja ihmissuhteen väliseen ristiriitaan ja ilmaisseet huoltaan sosiaalityön suhteeseen perustuvien arvojen aseman heikkenemisestä nykypäivänä.

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön merkitys ja lähtökohdat ovat siis tuttuja suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa, vaikka varsinainen suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoria on vieraampi. Suhteeseen perustuva sosiaalityö teoriana on rantautunut Suomeen. Gillian

Ruch on tänä vuonna 2016 julkaissut teoksen suhteeseen perustuvaan sosiaalityöhön liittyen yhdessä suomalaisen, Helsingin yliopiston professorin Ilsen Julkusen kanssa. Tämä teos on nimeltään *Relationship-based Research in Social Work –Understanding Practice Research*. Kirja tarjoaa näkökulmia siihen mitä suhteeseen perustuvan sosiaalityön tutkimus ja teoria on ja niitä selvennetään kirjassa esimerkein suhteeseen perustuvan sosiaalityön tutkimuksista Englannissa ja Suomessa. Suhteeseen perustuvan sosiaalityön teorian rantautuminen Suomeen tänä aikana, jolloin keskustelu sosiaalityön, erityisesti lastensuojelun työpaineista ja niiden epäsuotuisasta vaikutuksesta asiakassuhteen luomiseen ja ylläpitämiseen on kiivasta, on hyvin mielenkiintoista ja merkittävää.

Tunnettyö ei ole käsite, jota sosiaalityössä käytetään arkisesti, eikä se näy konkreettisesti sosiaalityöstä tuotetussa tiedossa. Tunnettyö ei näy sosiaalityön asiakirjoissa, eikä päätöksissä, jotka todentavat lastensuojelutyön käytäntöjä konkreettisesti. Tunnettyö näkyy hämmentävän vähäisessä määrin myös sosiaalityön ammatillisessa keskustelussa. Tunteet eivät ole aina kuuluneet sosiaalityön keskusteluun. On aika sosiaalityön historiassa, jolloin tunteet erotettiin sosiaalityöstä, koska niiden ajateltiin edustavan järjen vastakohtaa. Joskus on myös ajateltu, että tunteiden esiin tuominen on yhteen sopimatonta työtehokkuuden kanssa. Sosiaalityön käytännöt ja tieto ovat kuitenkin ajan saatossa osoittaneet, että kokemuksellisuus ja tunteiden huomiointi ja käsittely ovat sosiaalityötä edistäviä, eivätkä sitä haittaavia asioita. Tunteiden siirtyminen ihmisten sisältä ihmisten välille on ollut merkittävä käänne tunnettyön teorian ja sen merkityksen hahmottumiselle. Nykyisin tunnetaidot, tunneosaaminen ja tunneäly ovat uusi tiedonlaji, joka on osa tärkeää osaamista sosiaalityössä. (Molander 2003, 9-10, 20)

Vaikka tunteet ja niiden käsittely ovat tämän päivän sosiaalityössä tunnistettuja ja tunnustettuja, on niistä kirjoitettu verrattain vähän. Tavanomaisempaa on ollut kirjoittaa tunteista ja tunteiden ilmenemisestä. Erityisesti tunteiden kuvaaminen sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta on ollut yleisempää ja niitä on kuvattu paitsi ammatillisessa mielessä, myös sosiaalisen median kautta, julkisuutta hyväksikäyttäen. Tunteet koskettavat kuitenkin myös sosiaalityöntekijöitä, ja näistä tunteista on puhuttu vähemmän. Merkille pantavaa on, että työntekijöille kohdennettua kirjallisuutta ohjeiden ja oppaiden muodossa on tunnesäätelyyn liittyen verrattain paljon. Huomiota on kiinnitetty muun muassa työhyvinvoinnin lisäämisen keinoihin, työyhteisöjen hyvinvoinnin keinoihin sekä tunneällyn ja tunnetaitojen kehittämisen keinoihin. Sen sijaan varsinaista ja todellista tunteiden säätelyn ja hallinnan tarkastelua ja tutkimista on suomalaisittain tehty vähän. Tunnettyötä sosiaalityössä ovat käsitel-

leet ja tutkineet muun muassa Ilmari Rostila, Hannele Forsberg, Arja Tuomi sekä Gustaf Molander. Ilmari Rostila on jäsentänyt tunnetyötä sosiaalityössä vuorovaikutustyön näkökulman kautta ja hän painottaa sosiaalityöntekijän hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä asiakkaan tunnesäätelyyn sekä tunnetyön tavoitetta vaikuttaa asiakkaan kokemukseen itsestään ja tilanteestaan. (Rostila 1997, 98-99, Rostila 1990, 262-264) Hannele Forsberg on tutkinut tunnetyötä turvakotien projektityöntekijöiden haastattelujen avulla ja hän tuo tutkimuksessaan esiin erityisesti negatiivisten ja vaikeiden tunteiden olemassaolon ja haasteet niiden tunteiden kohtaamisessa ja säätelyssä. Forsberg kuvaa myös tunteiden ilmenemistä ja merkitystä työntekijöille sekä keinoja purkaa työssä syntyvää tunnekuormaa. (Forsberg 2000 18-19, 59-60) Arja Tuomi on tutkimuksessaan Sosiaalityöntekijä-tunnetyöntekijä koonnut sosiaalityössä tehtävää tunnetyötä ja hän painottaa sosiaalityöntekijöiden tunneammattilaisuutta työssään. Tuomi mieltää tunnetyön kaksitasoiksi työksi, piileväksi tunnetyöksi, joka on psykososiaalista ja pitkäjännitteistä sosiaalityötä sekä avoimeksi tunnetyöksi, joka on tunne-energia hyödyntämistä lyhytaikaisissa tai äkillisissä tilanteissa. (Tuomi 1992, 36-54, 110-111) Gustaf Molander on kirjoittanut teoksen Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö. Teoksessaan hän käsittelee pääsääntöisesti työtunteita, mutta viittaa kuitenkin myös tunnetyön mukaisesti työntekijöiden tietoiseen pyrkimykseen tunnesäätelyssä sekä tunnesäätelyyn tahdonalaisena toimintana (Molander 2003, 10, 24-25).

7. IDENTIFIOITUMISESTA KERTOVAN AINEISTON ESITTELY JA KÄSITTELY

7.1 Aineiston esittely

Eläytymismenetelmän avulla kerätty aineisto koostuu kuuden sosiaalityöntekijän kirjoittamista eläytymistarinoista sekä pohdinnoista heidän tunteidensa heräämisestä ja keinoistaan käsitellä niitä. Jokainen sosiaalityöntekijä on eläytynyt kehystarinaa ja kirjoittanut yhden tarinan, jossa sosiaalityöntekijä kokee olevansa hyvä sosiaalityöntekijä ja yhden tarinan, jossa sosiaalityöntekijä kokee olevansa huono sosiaalityöntekijä. Kehystarina kertoo 5-vuotiaan Kallen tilanteesta. Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin eläytymään Kallen tarinaan sosiaalityöntekijänä ja jatkamaan tarinaa eri variaatioin. Kehystarina on seuraavanlainen.

5-vuotias Kalle ja hänen perheensä ovat asiakkaitasi lastensuojelussa. Ensimmäisen kerran huolta Kallen tilanteesta nousi hänen ollessaan 3-vuotias, vanhempien päihteidenkäytön vuoksi. Kallen ja hänen perheensä kohdalla on kehitetty erilaisia avohuollon tukitoimia, myös avohuollon sijoitusta. Yhteistyö vanhempien kanssa on ollut ajoittain vaikeaa ja toisinaan sujuvampaa. Perhettä on pyritty tukemaan myös yhteistyössä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Nyt vanhempien ongelmat ovat monimuotoistuneet ja Kallen kasvu ja kehitys ovat niin suuressa vaarassa, että avohuollon tukitoimet ovat riittämättömät. Työyhteisössäsi on pohdittu, kuinka Kallen perheen tilanteessa edetään. Sinä olet saanut Kallen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä tehtäväksesi ottaa yhteyttä Kallen vanhempiin sopiaksesi tapaamisen perheen kanssa mahdollisimman pikaisesti. Menet työhuoneeseesi ja soitat Kallen äidin numeroon. Puhelin hälyttää pitkään, kunnes Kallen äiti vastaa..

Tarinan oheen kirjoitetussa ohjeessa pyysin kirjoittamaan jatkon tarinaan, jossa sosiaalityöntekijä kokee olevansa hyvä sosiaalityöntekijä ja kokee onnistuvansa työssään. Pyysin sosiaalityöntekijöitä kirjoittamaan myös toisen tarinan, jossa hän kokee olevansa huono sosiaalityöntekijä ja epäonnistuneensa työssään.

Yhteensä aineisto koostuu siis kahdestatoista tarinasta, joista puolet kuvaa hyväksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumista ja puolet huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumista. Kaikki sosiaalityöntekijät ovat lisäksi pyynnöstäni pohtineet työssään herääviä tunteita sekä niiden käsittelyä molemmissa tapauksissa, kokiessaan identifioitumista hyväksi sekä huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamat tarinat vaihtelevat pituuksiltaan. Lyhyin yksittäinen tarina on vajaan sivun mittainen ja pisin tarina yli kaksi sivua.

7.2 Aineiston käsittely

Analysoin eläytymismenetelmällä kerättyä aineistoa sisällön analyysin avulla. Pyrin tuottamaan mahdollisimman tiiviin ja kattavan kokonaisuuden siitä, millä tavoin tämä aineisto kuvaa sosiaalityöntekijän identifioitumiseen vaikuttavia asioita ja heidän tekemäänsä tunteita. Tapani koota analyysia oli vaihteellinen. Nimesin ensin tarinoiden kirjoittajat kirjaimilla A-F. Loin jokaiselle kirjoittajalle oman tiedoston, jotka nimesin otsikoilla; hyvän sosiaalityöntekijän tarina, huonon sosiaalityöntekijän tarina ja hyvän sosiaalityöntekijän tunteet ja huonon sosiaalityöntekijän tunteet. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 103)

Luin ensin jokaiselta vastaajalta hyvän sosiaalityöntekijän tarinat yksitellen ja kirjoitin tiedostoon jokaisen vastaajan, A-F, kohdalle otteita, suoria lainauksia heidän tarinoistaan. Poimin nämä otteet teksteistä siten, että pyrin löytämään ne asiat, jotka ovat myötävaikuttaneet kirjoittajan tarinassa hänen kokemukseensa hyvänä sosiaalityöntekijänä toimimisesta. Tämän jälkeen käsitelin samalla tavoin tarinat, joissa sosiaalityöntekijä koki itsensä huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

Käytin suorien lainauksien keräämisessä melko väljää ajattelumallia kokemukseen vaikuttamisesta, sillä halusin varmistaa, että tutkimusongelman kannalta merkittävät asiat tulevat ilmi. Tiedostin, että asia voi vaikuttaa merkityksettömältä omassa asiayhteydessään, mutta kun sitä tarkastellaan suhteessa toiseen asiayhteyteen, sen merkitys voikin muuttua. Tällöin aineiston mekaaninen kuvailu, muuttuu analyysin tekemiseksi. (Eskola & Suoranta, 1998, 140)

Tulostin hyvän ja huonon sosiaalityöntekijän tarinat siten, että ne kukin olivat omilla arkeillaan, jotta pystyin käsittelemään niitä rinnakkain helpommin. Aloitin teemoittelemalla otteita kertomuksista. Teemoittelin ensin hyvän sosiaalityöntekijät tarinat. Luin otteita ja kirjoitin arkkeihin niiden marginaaleihin ydinsanoja, jotka kuvasivat tarinassa kerrottua työn etenemiseen ja identifioitumiseen vaikuttavaa tekijää. Näillä asiasanoilla yritin tavoittaa tutkimusongelmani suhteen relevantteja asioita. Pyrkimykseni oli koodata aineistoa mahdollisimman aineistolähtöisesti, jolloin pyrin irrottautumaan siitä viitekehystä, johon olen aiemmin teoreettista pohdintaani rakentanut, jottei se vaikuta tekemääni analyysiin. Siksi käytin vapautta kirjoittaa asiasanoja täysin sillä perustella mikä mieleeni tuli, enkä niillä perusteilla, joita voisi löytyä taustoittavasta teoriasta. (Eskola & Suoranta 1998, 153, 176)

Kun olin kirjoittanut asiasanat, tutkin otteita kertaalleen ja ryhmittelin niitä uudelleen asiasanojen perusteella. Pyrin löytämään asiasanoja ja niiden sisältöjä yhdistäviä teemoja. Asiasanoja löysin paljon, niitä olivat muun muassa aika, yhteistyö, luottamus, dialogi, vastavuoroisuus, lopputulos, pohdinta ja tieto-taito. Näitä avainsanoja yhdistellen päädyin kokoamaan teemat kuudeksi pääkohdaksi. Teemoiksi nousivat tavoitteellisuuden toteutuminen, ajankäyttö, suhteeseen perustuva sosiaalityö, reflektiivisyys, sosiaalityön tieto ja osaaminen sekä tunteet ja tunnetyö. Asiasanojen yhdistämisen keskeisiksi teemoiksi on osoitus teorian ja empirian dialogista. Yhden teemat alle yhdistyvät asiasanat muodostavat yhdessä teoriaan liittyvän kokonaisuuden (Eskola & Suoranta 1998, 176).

8. AINEISTOSTA NOUSSEIDEN TEEMOJEN ESITTELY JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineiston esittelyn ja johtopäätösten selkiyttämiseksi johdatan lukijan sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen tarinoiden äärelle teemoittain. Johdatan lyhyesti teemaan ja avaan aineistosta noussutta informaatiota. Käytän melko runsaasti sitaatteja kuvaamaan ja havainnollistamaan sosiaalityöntekijöiden tarinoissa ilmenneitä, merkittäviksi osoittautuneita asioita. Kokonaisia pitkiä osia tarinoista ei ole ollut tarkoituksenmukaista kopioida tähän tutkielmaan. Siitä syystä käytän sitaateissa usein merkkiä ..., joka ilmaisee lukijalle, että olen katkaissut kirjoitetun tarinan jatkaakseni sitä samasta tarinasta myöhemmästä kohtaa.

Aineiston annin jälkeen, teemaan liittyen esittelen tekemiäni johtopäätöksiä kyseiseen teemaan liittyen. Tällöin lukijan on helpompi seurata aineiston ja teoreettisen taustan ja viitekehyksen vuoropuhelua. Tunteita ja tunneyötä käsittelen erillisenä ilmiönä aineiston analyysin sekä johtopäätösten jälkeen.

Hyvän ja huonon sosiaalityöntekijöiden tarinoissa oli havaittavissa struktuuri, joka toistui pääsääntöisesti koko aineistossa. Lopuksi tarinoiden ja identifioitumisen selkiyttämiseksi esitän lyhyehkön ja pelkistetyn prosessikuvauksen sosiaalityöntekijöiden identifioitumisesta aineiston perusteella laadittuna.

8.1 Tavoitteellisuuden toteutumisen kokemukset identifioitumista määrittämässä

Työssä onnistumista tai epäonnistumista mitataan aineistossa usein työn tavoitteiden kautta. Tavoitteellisuus on vahva elementti sosiaalityössä ja sen kautta voidaan määrittellä sosiaalityöntekijöiden identifioitumista hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

8.1.1 Tavoitteellisuus aineistossa

Hyvän sosiaalityöntekijän tarinoissa sosiaalityöntekijät kuvaavat työssään tavoitteiden toteutumista. Työn toivottu ja hyväksi katsottu lopputulos määrittävät sosiaalityöntekijän kokemusta hyvänä sosiaalityöntekijänä toimimisesta. Työssä onnistuminen vaikuttaa aineiston perusteella olevan riippuvainen sosiaalityön tavoitteisiin nähden. Sosiaalityöntekijät eivät kirjanneet varsinaisia tavoitteitaan kertomuksissa, mutta heidän pyrkimyksensä tulivat ilmi kertomuksissa. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan pyrkimyksistään tilan-

teen hoitamisen suhteen ja kuvaavat työn edistymistä ja lopulta toteavat lopputuloksen toiminnassaan olevan tyydyttävä tai hyvä. Siten kertomuksista välittyy tavoitteellisuus työssä. Tavoitteellisuuden kautta määrittyvät työssä onnistuminen ja epäonnistuminen. Koska olin jättänyt menetelmän mukaisesti kehystarinan jatkon avoimeksi, olivat sosiaalityöntekijät vapaita määrittelemään itse pyrkimyksensä ja tavoitteensa tarinoissaan. Sosiaalityöntekijöillä on tarinoissaan erilaisia tavoitteita. Tavoitteet vaihtelivat siten, että tavoite saattoi olla saada vanhemmat saapumaan tapaamiseen, yhteistyöhön tai saada turvattua lapsen tilanne saattamalla huostaanotto tai sijoitus päätökseen. Pyrkimyksellisyttä ja tavoitteellisuutta työssä ja niiden suhdetta työssä onnistumiseen kuvataan muun muassa seuraavin katkelmin tarinoista:

”Esittelen itseni ja kerron minkä vuoksi soitin;” Tänne lastensuojelun tietoon on tullut asioita, joiden vuoksi meidän on tavattava mahdollisimman pian. Ehdotankin tapaamista jo huomiseksi aamulle. ..Äidin kanssa juttelu sujuu pääasiassa hyvin, mutta havaittavissa on vastarintaa. Kerron äidin lastensuojelun mahdollisuuksista auttaa eri tavoin. Äiti kuuntelee, on itkuinen, mutta suostuu yhteistyöhön ja tapaamiseen huomenna aamulla.”

”Otan puheeksi huolen perheen kokonaistilanteesta ja ehdotan pikaista tapaamista.. Tapaamisella otan puheeksi myös suurta huolta herättävät asiat, kuten vanhempien päihitteidenkäyttö ja kykenemättömyys huolehtia tällä hetkellä kaikista Kallen perustarpeista ja emotionaalisesta tuesta... Vanhempien kanssa otetaan puheeksi Kallen sijoitus kodin ulkopuolelle... Seuraavan viikon tapaamisella jatketaan keskustelua samasta aiheesta... Vanhempien suostumus sijoitukseen tekee sijoituksesta Kallelle henkisesti helpompaa ja uuteen perheeseen muuttaminen on Kallelle vähemmän traumaattista.”

Sitaatit kertovat sosiaalityöntekijöiden tekemän työn pyrkimyksellisyydestä. Tarinoissaan heille määrittyy tavoite, jota kohti he työskentelevät. Asettamansa tavoitteen täytyttyä sosiaalityöntekijät kokevat olevansa hyvä työntekijöitä, koska ovat onnistuneet työssään.

Huonon sosiaalityöntekijän tarinoita yhdistää sosiaalityöntekijän kokemus epäonnistumisesta työssään. Toisin, kuin työssä onnistumisen osalta, kaikki sosiaalityöntekijät nimeävät tarinoissaan epäonnistumisen määreen huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumisessa, kun taas onnistumista ei välttämättä mainittu onnistumisena, vaikka tavoitteiden täyttyminen ja onnistuminen oli luettavissa tarinoissa. Epäonnistuminen mainitaan usein paitsi varsinaisen tarinan teksteissä, myös erillisen kysymyksenä; ”Millaisia tunteita sinussa heräsi työskennellessäsi työssäsi onnistuen ja toisaalta epäonnistuen?” kohdalla. Epäonnistumisia

kuvataan seuraavien sitaattien tavoin tarinoiden sisällä sekä suoraan epäonnistumisen toden.

”Äiti kuulostaa sekavalta puhelimesta ja pohdin puhelun aikana mahtaako hän olla päihtynyt. Kysyn häneltä päihtymyksestä ja hän kiistää sen. Äiti kuitenkin puhuu asiallisesti... Luotan äidin puheisiin ja lopetamme puhelun... Myöhemmin tulee yksityinen lastensuojeluilmoitus jossa kerrotaan, että Kalle oli nähty päihtyneiden aikuisten seurassa likaisissa vaatteissa. Koen epäonnistuneeni työssäni kun en tarttunut käsillä olevaan tilaisuuteen puhuessani Kallen äidin kanssa puhelimesta. Tuossa tilanteessa olisi ollut tärkeä lähteä kotikäynnille ja tarkistaa Kallen tilanne.”

”Soitan äidille ja kerron lastensuojelun tietoon tulleesta huolesta... Ennen kuin pääsen edes kohtaan jossa kerron pikaisen tapaamisen tarkoituksen, huutaa äiti puhelimeen: ”en voi käsittää miks te soitatte aina tänne vaikka mitään hätää ei ole!!” Yritän kertoa uudestaan huolen aiheita... Äiti jatkaa huutoaan... Emme saa sovittua tapaamista. Yritän soittaa uudestaan, ei vastausta. Sen jälkeen puhelin onkin jo laitettu kiinni, samoin isän puhelin. Epäonnistunut puhelu aiheutti pahanmielen tunteen...”

Epäonnistuminen työssä on vahva määrittäjä huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumisessa. Epäonnistumista voidaan kokea aineiston mukaan eri syistä. Sosiaalityöntekijät tavoittelevat kertomuksissaan hyvää ja toimivaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta ja yhteistä ymmärrystä perheen kanssa tilanteen muuttamisesta paremmaksi sekä lapsen hyvinvointia ja lapsen kannalta hyvää lopputulosta. Epäonnistumiset suhteessa asetettuihin tavoitteisiin identifioivat sosiaalityöntekijän huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

8.1.2 Johtopäätökset tavoitteellisuuden merkityksestä identifioitumiseen

Onnistumisen ja epäonnistumisen kokemusten yhteys sosiaalityöntekijöiden asettamiin tavoitteisiinsa työssään on merkittävä. Lastensuojelutyö on hyvin tavoitteellista työtä ja tavoitteet ohjaavat sosiaalityöntekijän työtä. Sosiaalityötä yksittäisiä asiakastapauksia ajatellen voidaan ajatella prosesseiksi, jotka alkavat yleensä jonkin ongelman tai muutostarpeen ääreltä. Heti työskentelyn aluksi sosiaalityössä määritellään työlle tavoite. Tavoitteellisuuden merkitys näkyy lastensuojelun asiakirjoissakin, joissa tavoitteet kirjataan näkyviksi systemaattisesti. Lastensuojelulaki määrittää asiakassuunnitelman laatimisen kaikille lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille. Asiakassuunnitelma tulee tehdä yhteistyössä

lapsen ja hänen perheensä kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut asiat, ja erityisesti ne asiat, joissa muutokseen pyritään, arvioidaan tuen tarve sekä perheelle tarjotut palvelut ja tukitoimet, joiden avulla perhettä pyritään tukemaan. Tavoitteet työlle tulevat näin näkyväksi ja niiden kautta voidaan arvioida työn onnistumista tai epäonnistumista. (Lastensuojelulaki 2007/ 417 6 luku 30 §)

Lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijällä on erityinen rooli työn tavoitteellisuuden määrittelyssä. Sosiaalityöntekijä määrittyy työssä usein epätasa-arvoiseen asemaan suhteessa asiakkaaseen. Tässä asemassa korostuu sosiaalityöntekijän valta määrittellä lapsen ja perheen tavoitteellista olosuhdetta ja tarvittavia tukitoimia. Pyrkimys sosiaalityöntekijöillä on aineistonkin perusteella aina päästä yhteistyöhön ja yhteiseen ymmärrykseen perheen tilanteesta ja tavoitteista. Sosiaalityöntekijä voikin kokea tyytyväisyyttä, kun yhteiseen ymmärrykseen, tavoitteen asetteluun ja sopimukseen työn etenemisestä päästään. Mutta kuten huonon sosiaalityöntekijän tarinat kertovat, tämä yhteisen ymmärryksen ilmapiiri ei aina ole mahdollista saavuttaa. Tällöin vallan käyttäjäksi, tavoitteen ja työskentelytapojen määrittäjäksi asettuu sosiaalityöntekijä. Kuten aineistossa kerrotaan, vanhemmat voivat kieltäytyä yhteistyöstä ja toimia esteenä sosiaalityöntekijän määrittämän tavoitteen toteutumisessa. (Rostila 2001, 13-17) Täten työskentely yhteisessä ymmärryksessä tai vastentahtoisessa ilmapiirissä, voi määrittää sosiaalityöntekijän identifioitumista hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Hyvä sosiaalityöntekijä onnistuu tavoittamaan hyvän lopputuloksen yhteistyössä asiakkaan kanssa, huono sosiaalityöntekijä ei saavuta tavoitteita.

Tavoitteen asettelun lisäksi lastensuojelutyössä onnistumisen tai epäonnistumisen määrittely voi usein olla sosiaalityöntekijän vastuulla. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijöillä ja asiakkailla ei ole yhteistä tavoitetta tai tavoite on erilainen, onnistuminen voi merkitä eri asioita asiakkaalle sekä sosiaalityöntekijälle. Lastensuojelussa lopputulos saattaa olla sosiaalityöntekijän mielestä onnistunut, esimerkiksi lapsen kasvun ja kehityksen turvaamisen huostaanoton kautta. Lapsi itse ja lapsen vanhemmat eivät voi pitää tämän kaltaista lopputulosta lastensuojelutyössä tavanomaisesti onnistuneena.

8.2 Kokemus ajankäytöstä identifioitumista määrittämässä

Aika resurssina ja työn edellytysten mahdollistajana osoittautui tärkeäksi määreeksi lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijöiden hyväksi ja huonoksi identifioitumisen suhteen. Ajalla

ja ajankäytöllä sekä mahdollisuudella ajan hallintaan on useita merkityksiä lastensuojelutyössä.

8.2.1 Ajankäytön merkitys aineistossa

Kaikki sosiaalityöntekijät toivat tarinoissaan hyvästä sosiaalityöntekijästä ilmi ajankäytön mahdollisuuden onnistumista ja hyvänä sosiaalityöntekijänä itsensä kokemista edistävänä tekijänä. Ajan käytön mahdollisuudella työssä oli monta eri merkitystä. Yleisimmin ajankäytön merkitys ilmenee aineistossa ilmaisuina, jotka kuvaavat mahdollisuutta keskustella vanhempien kanssa, selittää ja käydä läpi tapahtuneita asioita sekä perustella toimiaan siten, että vanhemmat ymmärtävät mitä lastensuojelun toimet tarkoittavat ja mistä syystä niitä tehdään. Sosiaalityöntekijät myös kertovat tarinoissaan keskustelewansa vanhempien kanssa heissä heräävistä tunteista ja peloista. Aineistossa sosiaalityöntekijä käyttää aikaa myös työskenneläkseen vanhempien ja lapsen yhteydenpidon edistämiseksi sekä luodakseen vanhemmille uskoa tulevaisuuteen. Nämä ilmaisut kertovat ajankäytöstä asiakastyössä, vaikka aikaa ei kaikissa tarinoissa ole suoranaisesti mainittu merkittävänä tekijänä hyvänä sosiaalityöntekijänä kokemiseen vaikuttajana. Keskustelu sosiaalityöntekijöiden kuvaamalla tavalla heidän työssään on aikaa vievää työtä. Näitä keskusteluja ei käydä arki työssä ohimennen, vaan ne vaativat pitkälistä työtä. Seuraavat sitaatit kuvaavat ajankäyttöä asiakastyössä

”Käymme rauhallisesti läpi Kallen elämän vaiheita, miten on mennyt, välillä paremmin ja välillä ei niin hyvin”

”Käymme läpi tapaamisessa samat asiat kuin edellisen päivän puhelussa... Käymme vielä läpi mitä huostaanotto tarkoittaa käytännössä... Kerron vanhemmille että he ovat silti vanhempia ja heitä tuetaan ja autetaan kuten tähänkin saakka... Tarkoituksena on edelleen selvittää perheen tilannetta niin, että Kalle voisi palata joku päivä kotiin. Keskustelemme vielä tilanteen herättämistä tunteista vanhempien kanssa.”

”Kallen äiti vastaa puhelimeen.. Otan puheeksi huolen perheen kokonaistilanteen ja ehdotan pikaista tapaamista... Muutaman päivän päästä pidettyyn tapaamiseen osallistuvat Kallen vanhemmat... Seuraavan viikon tapaamisella jatketaan keskustelua samasta aiheesta”

Muita aikaa määrittäviä merkityksiä aineistossa kuvataan siten, että sosiaalityöntekijällä on aikaa keskustella ja pohtia perheen asioita reflektoiden työparin kanssa ja että hänellä aikaa tutustua perhettä koskeviin asiakirjoihin ja perheen tilanteeseen ennen perheen tapaamista. Ajankäytön merkitys näyttäytyy myös siten, että sosiaalityöntekijällä on riittävän väljä työtilanne, että hänellä on mahdollisuus siirtää vähemmän tärkeitä työtehtäviä ja priorisoida työtään ja tehdä esimerkiksi kiireellinen kotikäynti ennalta suunnittelematta. Ajankäyttöä näissä suhteissa kuvataan aineistossa seuraavasti.

”Puhelun jälkeen keskustelen kollegani kanssa äidin kanssa käydystä puhelusta... Työtilanne mahdollistaa välittömän kotikäynnin tekemisen eli perun ei-niin tärkeän työtapaamisen, jotta kotikäynti mahdollistuu.”

”Ennen tapaamista luen pikaisesti asiakirjoja, viimeisimpiä kirjauksia, asiakassuunnitelmat”

Ajan käytön mahdollisuus näyttäytyy tekijänä, joka edistää hyvänä sosiaalityöntekijänä kokemista myös asiakkaiden näkökulmasta. Aineistossa nousee esiin myös ajan antamisen merkitys vanhemmille. Sosiaalityöntekijät pitävät tärkeänä ajan antamista vanhemmille. Tarinoissa kuvataan ajan antamista vanhemmille, jotta he saavat tilaisuuden harkita ja pohtia rauhassa heille tarjottujen tukitoimien hyviä ja huonoja puolia tai jotta he voivat ajatella asioita ennen sosiaalityöntekijän tapaamista.

”Sovimme, että vanhemmat jäävät pohtimaan sijoitusta ja päihdekuntoutukseen hakeutumista. Uusi neuvottelu sovitaan viikon päähän. Vanhempia kannustetaan pohtimaan tilannetta Kallen näkökulmasta.”

Ajankäytön mahdollisuus sosiaalityöntekijän työssä osoittautuu myös huonon sosiaalityöntekijän identifioitumisen kannalta merkittäväksi. Sosiaalityöntekijät, jotka ovat kuvanneet kokemuksensa huonoksi sosiaalityöntekijäksi johtuneen ajankäytön pulmista, ovat todenneet työnsä liian kiireelliseksi ja hektiseksi. Kiireen on myös kuvattu vaikuttavan sosiaalityöntekijän käyttäytymiseen ja toimintaan. Tarinoissa kuvataan sosiaalityöntekijän liian suurta työpainetta, jolloin hänellä ei ole aikaa perehtyä riittävän hyvin perheen tilanteeseen ja asiakirjoihin. Tällöin sosiaalityöntekijä kokee, että hän ei ole osannut perustella asioita perheelle riittävän hyvin johtuen puutteellisesta perehtyneisyydestä. Tarinoissa kuvataan myös sosiaalityöntekijän kiirettä muista kiireellisistä työtehtävistä johtuen, jolloin hänellä ei ole aikaa puuttua tilanteeseen sillä hetkellä. Huono sosiaalityöntekijä aineistossa tuo

myös esiin asiakkailleen omaa kiirettään ja työtaakkaansa. Ajankäytön ongelmia sosiaalityöntekijät kuvaavat muun muassa seuraavasti.

”Muista kiireistä johtuen en selvittelen asiaa sen enempää eli en lähde kotikäynnille tarkistamaan Kallen tilannetta”

”En ole tutustunut asiakirjoihin, joten jos äiti kysyy jotain en osaa vastata ja perustella hänelle... On kiire, huokailen omaa työtaakkaani.”

8.2.2 Johtopäätökset ajankäytön merkityksestä sosiaalityöntekijän identifioitumiseen

Ajan merkitys näyttäytyy tärkeänä sekä sosiaalityöntekijän näkökulmasta, että asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalityö on pitkäjänteistä työtä, jossa sosiaalityöntekijä tarvitsee aikaa kohdatakseen asiakkaan hyvin, luodakseen tähän hyvän ja luottamuksellisen suhteen sekä pitääkseen tätä suhdetta yllä. Lastensuojelutyön luonteelle on tunnuksenomaista se, että työ etenee hitaasti ja muutokset vaativat aikaa. Sosiaalityö on myös työntekijälle sosiaalityön tiedon omaksumisen kannalta vaativaa, jolloin ajalla on merkitys myös siinä, kuinka sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus perehtyä, tutustua, selvittää, pohtia ja järjestää asiakkaidensa asioita. Ajan merkitys näkyy myös sosiaalityöntekijän mahdollisuudessa reflektoida, pohtia työhön liittyviä eettisiä sekä käytännön valintoja, ratkaisuja ja päätöksiä. Sosiaalityön arkea voi olla vaikea ennustaa, perheiden vaikeat tilanteet ja kriisitilanteet voivat tulla yllättäen ja keskeyttää muun työn. Tällöin ajankäyttö vaikuttaa siihen, millaiset mahdollisuudet sosiaalityöntekijällä on muun työn ohessa tai sijaan ottaa hoitaakseen uudet ja äkilliset työtehtävät.

Myös sosiaalityön asiakkaat tarvitsevat aikaa. Mahdollisuus antaa aikaa asiakkaille, on muodostunut aineistossa tekijäksi, joka vaikuttaa hyväksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumiseen. Asiat, joita lastensuojelutyössä käsitellään, ovat perheille usein henkilökohtaisia, vaikeita ja tunteita herättäviä. Lastensuojelun puuttumiseen ja mukanaoloon voi olla vaikea sopeutua. Lastensuojelun työ ja toimet ovat usein lastensuojelun asiakkaille vieraita ja uusia, ne voivat tuntua pelottavilta ja vaikeasti ymmärrettäviltä. Lastensuojelun herättämät pelot ja muut tunteet vaikeuttavat myös asiakkaan näkökulmasta luottamuksellisen suhteen luomista sosiaalityöntekijään. Lastensuojelun asiakkaat tarvitsevat aikaa sopeutuakseen, tutustuakseen ja oppiakseen hyväksymään ja luottamaan sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijään. Asiakkaiden vaikeat tunteet nostavat myös tarpeen ajalle sulatella, pohtia ja harkita.

Asiakkaiden tarpeet ajan suhteen tuntuvat olevan aineiston mukaan sosiaalityöntekijöiden tiedossa ja sosiaalityöntekijät näkevät tämän ajan merkityksen tärkeänä. Ajan suhteen rajoitteita asetetaan myös sosiaalityöntekijän ulkopuolelta. Asiakkaiden sisäisiin tarpeisiin sosiaalityöntekijä pystyy vastaamaan tilanteen vaatimalla tavalla, kunnioittaen ja arvostaen, mutta sosiaalityöntekijä ei välttämättä voi säädellä sitä, kuinka paljon hänellä on aikaa asiakkaan tarpeita ajatellen. (Ruch 2010, 18) Sosiaalityöntekijät pitävät ajan antamista perheille tärkeänä. Tämä näkemys kuvastaa arvostusta ja kunnioitusta, jota sosiaalityöntekijät kokevat asiakastaan kohtaan.

Sosiaalityöntekijöiden huonoissa kokemuksissa itsestään työntekijänä ajan käyttö näkyy aineiston perusteella työn kuormituksena. Kiire tuntuu vaivaavan lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä tämän hetkisen julkisen keskustelunkin myötä. Kiire liittyy tässä yhteydessä riittämättömiin resursseihin lastensuojelutyössä, joka on yleinen ongelma lastensuojelun työyhteisöissä. Sosiaalityöntekijät kuvaavat aineistossa tuntevansa huonommuutta syistä, että heillä ei ole aikaa toimia tai paneutua työhön riittävästi. Tätä johtopäätöstäni tukee myös pohjoismainen hyvinvointitutkimus sosiaalityöntekijöiden kuormittavuudesta sekä ristiriitaisista kokemuksista työssään. Tutkimuksessa todetaan, että Suomessa yksittäisen sosiaalityöntekijän asiakasmäärät ovat suurimmat suhteessa muihin pohjoismaihin. Kunnissa on jatkuva pula sosiaalityön resursseista ja paineet erityisesti lastensuojelussa, toimeentulotukityön ohella, ovat kasvaneet. On tutkittu, että sosiaalityöntekijät kokevat ajan puutteen työssään estävän heitä tekemästä työtään tavalla, joka tyydyttää heitä. Sosiaalityöntekijät ovat vahvasti ammatillisia ja pyrkivät tekemään työnsä ammatillisia normeja ja etiikkaa noudattaen. Mikäli mahdollisuutta sosiaalityöntekijöillä ei työnsä laadukkaaseen tekemiseen ole vajavaisten resurssien takia, on todennäköisyys kuormittumiseen ja ristiriitojen kokemiseen suuri. (Saarinen, Blomberg & Kroll 2012, 405-406, 413-414) Tämä ajanhallinnan ongelma työhön kohdennettujen resurssien osalta ja siitä syntyvä kuormitus ja ristiriidat aiheuttavat identifioitumista huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

Aineistossa on viitattu työn kuormittavuuden ja kiireen johtaneen myös siihen, että sosiaalityöntekijä purkaa kiireen tunnettaan asiakkaalle ja toimii näin ammatillisesti kyseenalaisella tavalla. Sosiaalityöntekijä pyrkii ammatillisuuteen työssään ja asiakassuhteissaan, mutta on todettava, että sosiaalityöntekijä ei ole yli-ihminen, vaan häntä koskettavat samat oireet ja viitteet työssäjaksamisen pulmissa, kuin muitakin ihmisiä. Sosiaalityöntekijä, joka kokee kiirettä ja kohtuutonta työtaakkaa, ei välttämättä jaksaa toimia työssään täysin ammatillisesti. Tällöin sosiaalityöntekijä voi purkaa omaa huonoa oloaan asiakastyössä, eikä hän

jaksa osoittaa myötätuntoa ja empatiaa asiakkaalle, jonka elämän huolista on kyse. (Holm 2002, 1, 66-75, Saarinen, Blomberg & Kroll 2012, 415 mukaan) Kiireestä ja kuormituksesta johtuva tunne ja sen vaikutus sosiaalityöntekijän työhön vaikuttaa identifioitumiseen huonona sosiaalityöntekijänä.

Miksi kiire sitten tuntuu sosiaalityöntekijöistä niin sietämättömältä? Kiire ei sovi sosiaalityön arvoihin, koska sosiaalityö on pitkälistä, aikaa vievää ihmissuhdetyötä. Sosiaalityöntekijät pitävät arvossa sen kaltaista asiakkaan kohtaamista ja yhteistyötä, jossa on tilaa sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden ajatuksille, pohdinnalle, tunteille, keskustelulle sekä sopeutumiselle.

Ajankäytön merkityksen nouseminen aineistossa näin vahvana nostaa esiin kysymyksen, miten managerismi kapeuttaa sosiaalityön ammatillisia toimintamahdollisuuksia. Aineisto luo välillisesti vaikutelman managerismin vaikutuksesta sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät eivät tarinoissaan viittaa suoranaisesti sosiaalityön rakenteisiin eikä taloudellisuuden ja tuottavuuden vaateisiin, mutta ajan käytön merkityksen ja kiireen nostaminen esiin johtaa pohtimaan lastensuojelua koskettavia resurssikysymyksiä. Sosiaalityöntekijät kertovat huonon sosiaalityöntekijän tarinoissaan kiireestä, joka vaikuttaa heidän omaan toimintaansa ja käyttäytymiseensä. Ajan puute estää aineiston mukaan sosiaalityöntekijöitä tekemästä työtään tavalla, jolla he haluaisivat sitä tehdä. Asiakasmäärät ovat yksittäistä sosiaalityöntekijää kohden suuret ja siitä syystä aikaa yksittäiselle asiakkaalle on annettavissa melko vähän. Tästä kiireestä syntyy ongelma. Lapsia ja heidän perheitään ei pystytä kohtaamaan ja tekemään heidän kanssaan työtä kuten pitäisi. Näistä kohtaamisista jää puuttumaan ajan mahdollistama hyvä vuorovaikutus ja mahdollisuus luottamuksellisen suhteen muodostamiseen. (Heinonen 2016, 259)

Resurssivajeesta johtuva kiire aiheuttaa myös aiheellisesti huolta sosiaalityöntekijöiden kyvystä tarjota asiakkaille riittäviä palveluita. Kiire herättää myös huolta sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudesta reagoida riittävän varhain ja ajantasaisesti lasten ja perheiden tarvitessa apua. (Mänttari- Van der Kuip 2013, 16) Sosiaalityöntekijät pystyvät tietysti määrin säätelemään omaa ajankäyttöään, mutta mitä tulee resurssikysymyksiin, liian suureen asiakasmäärään tai liian vähäiseen työntekijämäärään kiireen ja kuormituksen aiheuttajana, on se sosiaalityöntekijän ulkopuolelta johtuva ongelma. Suomalaista lastensuojelutyötä tuntuu kroonisesti vaivaavan juuri tämä ongelma. Sosiaalityöntekijöillä on hoidettavanaan liian suuri määrä asiakkaita ja sosiaalityöntekijöistä on jatkuva pula. Tähän ongelmaan

eivät pysty vaikuttamaan sosiaalityöntekijät itse, vaan se jää esimiesten ja organisaatioiden vastuulle.

Havainto siitä, että managerismin aiheuttamat jännitteet eivät ilmene suoranaisesti sosiaalityöntekijöiden tarinoissa, mutta välillisesti ovat luettavissa kuvauksissa sosiaalityöntekijöiden kiireen ja stressin tunnusta, on mielenkiintoinen. Vaikka kiire ja työpaineet ilmenevät omina ilmiöineen aineistossa, on painopiste sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa suhteeseen perustuvassa sosiaalityössä. Jään pohtimaan Synnove Karvisen (1999, 17) toteamusta; ”sosiaalityön pätevyys nojaa osaltaan siihen metodisuuteen, joka rakentuu ammatin omista perinteistä”. Sosiaalityön perinteet eivät ole taloudellisuuden ja tuottavuuden arvoissa, vaan ne ovat asiakkaan välittämässä, ajan antamisessa ja hyvän tekemisessä. Sosiaalityöntekijät ovat niin kiinnittyneitä sosiaalityötä määrittäviin eettisiin ja ammatillisiin arvoihin, että managerismi, olemassa ollessaankin, ei saa suurta sijaa ihmissuhteelta sosiaalityössä.

8.3 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinot identifioitumista määrittämässä

Tarinoissa nousee esiin merkittäviä suhteeseen perustuvan sosiaalityön elementtejä, jotka määrittävät sosiaalityöntekijän identifioitumista hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Identifioitumista määrittävät asiakkaan tai perheen kanssa tehtävä yhteistyö ja sen laatu, sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde.

8.3.1 Suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinot aineistossa

Hyvä ja onnistunut yhteistyö vanhempien kanssa nousee vahvasti tarinoissa esiin. Hyvää ja onnistunutta yhteistyötä ei mainita suoraan aineistoissa, mutta hyvän ja onnistuneen yhteistyön toteutuminen on luettavissa tarinoissa. Hyvää ja toimivaa yhteistyötä kuvataan tarinoissa eri tavoin. Hyvä yhteistyö tulee näkyväksi muun muassa siten, että sosiaalityöntekijä ja vanhemmat keskustelevat avoimesti ja hyvän ilmapiirin vallitessa perheen tilanteesta ja lastensuojelun toimista. Ilmapiiriä kuvataan myös välillä kireäksi tai vaikeaksi, mutta hyvä yhteistyö toteutuu ilmapiirin muututtua hyväksi. Vanhempien yhteistyökyky ja yhteinen ymmärrys tai avoin suhtautuminen tilanteeseen vaikuttaa hyvän ja onnistuneen yhteistyön toteutumiseen. Hyvää yhteistyötä on tarinoissa kuvattu myös onnistuneen ja vanhempien kanssa yhteisymmärryksessä saavutetun tavoitteen saavuttamisen kautta. Ai-

neistossa on myös tarina, jossa hyvää yhteistyötä ei kuvata, mutta sosiaalityöntekijä toteaa hänelle tärkeää olevan hyvän yhteistyön vanhempien kanssa. Hyvässä ja onnistuneessa yhteistyössä merkittäväksi tekijäksi nousee aineistossa vastavuoroisuuden elementti. Vastavuoroisuus vaikuttaa olevan tärkeä osa hyvän yhteistyön edellytystä. Vastavuoroisuus tulee näkyväksi tarinoissa siten, että sosiaalityöntekijät kuvaavat työskentelyään vastavuoroisena keskusteluna, kysymisenä ja vastaamisena sekä asioiden läpikäymisenä, eikä yksipuolisena sosiaalityöntekijän suorittamana monologina, kuten asiakkaalle puhumisena tai kertomisena. Vastavuoroisuuden ilmenemistä kuvaan hyvin lyhyiden sitaattien ja sanontojen avulla, jotka olen koostanut yhden tarinan yhdestä kappaleesta jossa kuvataan asiakastapaamista.

”Seuraavan päivän tapaamisessa vanhemmat tulivat paikalle. Äiti kertoi... Vanhemmat tuovat esiin... Kerron... Käymme läpi... Välillä Kallen isä kysyy... Kallen äiti kertoo.. hän kertoo... Käymme läpi... Kerron vanhemmille... Kerron... Äiti toi esiin.. Keskustelemme... vanhemmat tuovat esiin... He kertovat... He sanovat.”

Hyvän yhteistyön saavuttaminen on usein pitkä prosessi, jonka aikana vastavuoroisuus on vahva elementti. Vastavuoroisten asiakaskohtaamisten jälkeen tarinoissa toimitaan usein hyvän yhteistyön olosuhteissa, joita on kuvattu muun muassa seuraavasti:

”He kertovat, että tietävät heillä olevan ongelmia, mutta että he haluavat ratkaista ne... Tapaamisesta lähtiessään vanhemmat ovat rauhoittuneet ja sanovat ymmärtävänsä mitä nyt tapahtuu ja mitä se käytännössä tarkoittaa. He sanovat ymmärtävänsä, että tarkoitan hyvää, vaikka he eivät pidäkään siitä, että Kalle ei voi olla kotona heidän kanssaan.”

Hyväksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumiseen vaikuttaa aineiston perusteella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Tätä suhdetta ja sen merkitystä voisi kuvata myös hyvän ja onnistuneen yhteistyön kautta, mutta tarinoissa nousee muita selkeitä merkityksiä tälle suhteelle hyvän yhteistyön lisäksi. Merkittävät tekijät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa tarinoissa ovat suhteen pitkäaikaisuus ja luottamuksellisuus suhteessa. Sosiaalityöntekijöiden tarinoista välittyy suhteen pitkäaikaisuus ja sen myötä saavutettu keskinäinen luottamus, erityisesti asiakkaan luottamus sosiaalityöntekijää kohtaan. Tarinoissa ilmenee, että perheen kanssa on tehty jo aiemminkin töitä, asioista on puhuttu ennenkin, perheen verkostoa on selvitetty ja aiempia sijoituksia on ollut. Kehystarinassa on viitattu perheen pidempiaikaiseen asiakkuuteen lastensuojelussa. Tämä tuodaan esiin, sitä painottaen usein tarinoissa. Aiempaa suhdetta käytetään tarinoissa perusteluna sille, miksi

asiointi on helpompaa. Suhteen pitkäaikaisuus näyttäytyy tarinoissa luottamuksen syntymisenä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille. Tämä luottamus edistää hyvää suhdetta ja myös sosiaalityöntekijän kokemusta hyvänä sosiaalityöntekijänä toimimisesta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja sen merkitystä on kuvattu tarinoissa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

”Pitkään jatkuneen asiakassuhteen myötä olen perheen vastuusosiaalityöntekijänä kulkenut heidän kanssaan yhtä matkaa niin myötä- kuin vastoinkäymisissä, ja välillemme on kehkeytynyt melko luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa melko suoran tavan viestiä myös vaikeista asioista.”

”Vanhemmilla on positiivinen kokemus siitä, kun Kalle pari vuotta sitten sijoitettiin avo- huollon tukitoimena vastaanottoperheeseen vanhempien päihdekuntoutuksen ajaksi. Alkujärkytyksen jälkeen vanhempien ja Kallen yhteydenpito ja vuorovaikutus vastaanottoperheen vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa toimi vanhempien mielestä hyvin.”

Huono tai epäonnistunut yhteistyö näkyy aineistossa yleisenä huonoksi kokemisen määrittäjänä. Huonoa yhteistyötä kuvataan monin eri tavoin. Tarinoissa yleisimmin kuvataan sosiaalityöntekijän asiakkaiden aggressiivista tai negatiivista käytöstä sekä asiakkaiden provosoitumista kohtaamistilanteissa. Tavanomaisesti tarinoissa asiakkaat kieltäytyvät yhteistyöstä. Huonon sosiaalityöntekijöiden tarinoissa sosiaalityöntekijä ei pysty omalla toiminnallaan tai käyttäytymisellään vaikuttamaan yhteistyön onnistumiseen. Tätä tavanomaista tilannetta huonon sosiaalityöntekijän tarinoissa kuvaa seuraava ote aineistosta:

”Isä raivostuu, uhkaa hakea Kallen kotiin. En saa isää rauhoittumaan ja puhuminen on miltei mahdotonta. Myös äiti provosoituu ja alkaa isän kanssa haukkumaan ja mollaamaan sosiaalityöntekijöitä. Joudun pyytämään vartijat paikalle jotta tilanne rauhoittuu.”

Aineistossa tulee myös ilmi yhteistyön toimimattomuus tai huono yhteistyö sosiaalityöntekijän toiminnasta ja käytöksestä johtuen. Sosiaalityöntekijän toimintaan liittyvät tekijät ovat kiireestä ja työpaineista johtuvia tekijöitä, joita olen jo kuvannut ajanhallintaan liittyvässä osiossa. Näitä tekijöitä olivat kiireen tuntu, jota jaetaan asiakkaalle sekä perehtymättömyys perheen tilanteeseen, joka välittyy asiakkaalle ja vaikeuttaa yhteistyön tekemistä. Sosiaalityöntekijän käytökseen syynä yhteistyön toimimattomuuteen on viitattu tarinoissa seuraavasti:

”en sano asioita suoraan, vaan kiertelen ja kaunistelen, en sano konkreettisia asioita.”

”Käskyttäminen, oman vallan esiin tuominen”

Sosiaalityöntekijän epäonnistuminen ihmissuhdetaidoissa määrittää aineiston mukaan sosiaalityöntekijän kokemusta itsestään huonona sosiaalityöntekijä. Ihmissuhdetaitoihin olen tässä kategoriassa yhdistänyt sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot sekä tunnetyön taidot. Aineisto kertoo, että sosiaalityöntekijä voi itse omalla provosoivalla käyttäytymisellään vaikuttaa epäsuotuisan ilmapiirin ja yhteistyön syntymiseen. Yleisesti ottaen kuitenkin sosiaalityöntekijöiden tarinat kertovat, että sosiaalityöntekijöiden pyrkimys hyvään vuorovaikutukseen on vahva, mutta he ovat kyvyttömiä vaikuttamaan vuorovaikutukseen ja asiakassuhteen laatuun siten, että se muuttuisi suotuisammaksi. Sosiaalityöntekijät kuvaavat yleisesti tarinoissaan pyrkimystään siten, että he yrittävät puhua vanhemmille, mutta vanhemmat eivät kuuntele eivätkä rauhoitu. Kokemusta epäonnistumisesta vuorovaikutustaidoissa ja ihmissuhdetaidoissa kuvaa hyvin sosiaalityöntekijän toteamus

”mikään mitä sanon tai teen ei rauhoita heitä.”

Aineistossa viitataan myös usein tunnetyön taitoihin ja tunnetyössä epäonnistumiseen. Aineiston perusteella on kuitenkin vaikea arvioida, mikä vuorovaikutuksessa ja siinä epäonnistumisessa liittyy väärään tai huonoon tunneilmaisuuksiin, tunnetaitoihin tai mikä väriin sanallisiin ilmaisuihin, kyse on kuitenkin ihmissuhdetaidoista.

8.3.2 Johtopäätökset suhteeseen perustuvan sosiaalityön merkityksestä identifioitumiseen

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoria ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen suuri merkitys sosiaalityössä näyttää todentuvan aineiston perusteella. Sosiaalityötä ei ole olemassa ilman suhteita, vaan sosiaalityö on sarja sosiaalisia suhteita. Näissä suhteissa työskentely edellyttää sosiaalityöntekijältä hyviä psykososiaalisia taitoja, jotka vaikuttavat hänen työssään menestymiseensä ja onnistumiseensa. (Howe 1998, 45) Hyvän sosiaalityöntekijän identifioitumista määrittää pitkälti aineiston mukaan suhteeseen perustuvan sosiaalityön teorian mukaiset arvot, jotka käytännössä tarkoittavat asioita, kuten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen ja heidän välinen suhde ja yhteistyö, vastavuoroisuus, empatiakyky sekä oman persoonan käyttö työvälineenä. Samoin huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumisen kannalta todentuu aineistossa, että puutteet tai vaikeudet suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoissa ja taidoissa tai olosuhteet, jotka estävät sosiaalityöntekijää käyttämästä näitä taitoja, luovat tunnetta ja kokemusta huonommuudesta.

Sosiaalityön perusta on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen ja heidän välinen suhde (Hänninen & Poikela 2016, 159). Asiakkaan kohtaaminen on aina ainutlaatuinen tilanne ja tilaisuus sosiaalityöntekijälle suhteen ja yhteistyön luomiseen. Kohtaamiset lastensuojelussa on usein viritetty monilla tunteilla, käsityksillä, huolilla ja ehkä peloillakin. Kohtaamisen hetkellä hyvin tärkeitä ovat sosiaalityöntekijän ihmissuhdetaidot ja muut osaamisen osa-alueet. Sosiaalityöntekijän arvo-osaaminen korostuu. Arvo-osaaminen kohtaamisissa näyttäytyy muun muassa asiakkaan ainutlaatuisuuden, hänen tunteidensa sekä itsemääräämisenä tunnistamisena.

Kohtaaminen lastensuojelussa on hyvin sensitiivinen tila. Sensitiivisyys sosiaalityössä merkitsee asiakkaan arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista yksilöllisenä ja tilannekohtaisena tapahtumana (Laitinen & Kemppainen 2010, 153-175). On todettu, että suhteen laatu on suoraan verrannollinen työskentelyn lopputulokseen nähden. Aineiston perusteella tämä todentuu, sillä hyvän sosiaalityöntekijöiden tarinoissa, joissa lopputulos sosiaalityöntekijän arvioimana oli hyvä, oli pääsääntöisesti myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde hyvä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä hyvää suhdetta parhaiten kuvaa hyvän yhteistyön määre. Hyvä yhteistyö tarkoittaa muun muassa yhteistoiminnallisuutta, joka ilmenee yhteisesti sovituissa toimintatavoissa sekä yhteisessä tavoitteen asettelussa. Hyvään yhteistyöhön ja sen toteutumiseen myötävaikuttaa myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen pituus. On todettu, että asiakassuhteessa asiakkaan kannalta merkittävää luottamuksellisen suhteen kannalta on suhteen pysyvyys, sosiaalityöntekijän saatavilla olo tarvittaessa, sosiaalityöntekijän luotettavuus sekä varmuus sosiaalityön toimintatavoista. (Mason 2012, 369, 372-374)

Vastavuoroisuus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä näkyy vahvana työ- ja toimintatavana sosiaalityöntekijöiden tarinoissa. Vastavuoroisuus ilmenee keskustelun kuvaamisena, kysymisenä ja vastaamisena, kuulemisena ja asiakkaan kuulluksi tulemisena. Vastavuoroisuus on osa ihmissuhteen ydintä, se on osoitus asiakkaan arvostamisesta ja kunnioittamisesta. Vastavuoroisuus korostuu lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan institutionaalisen suhteen kyseessä ollen. Sosiaalityöntekijä asettuu tästä näkökulmasta aina eriarvoiseen rooliin asiakkaaseen nähden. Vastavuoroisuuden avulla sosiaalityöntekijän institutionaalista asemaa on mahdollista purkaa. Institutionaalisen asiantuntijuuden sijaan vastavuoroisuus antaa mahdollisuuden asiantuntijuuden jakamiselle sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Asiakkaat ovat oman asiansa tuntijoita ja siten merkittäviä määrittämään omaa elämäntilannettaan ja tarpeitaan. Vastavuoroisessa suhteessa asiantuntijuus voi ra-

kentua sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteiseksi tiedoksi ja osaamiseksi. (Jokinen 2016, 140-143)

Kyky ja taito empatiaan ovat merkittäviä ihmissuhdeosaamisen osa-alueita. Empatian taito määrittää myös aineiston mukaan sosiaalityöntekijän kokemusta työssään onnistumisesta. Empatia tarkoittaa kykyä ja herkkyyttä havaita ja huomioda sekä ymmärtää vuorovaikutuksessa olevan ihmisen ajatuksia ja tunteita. Empatian avulla sosiaalityöntekijä voi pystyä eläytymään asiakkaansa tunnemaailmaan ja luoda siten vaikutelman yhteisestä ymmärryksestä asiakkaan tilanteesta. Se ei tarkoita samaa mieltä olemista, vaan yhteisen ymmärryksen jakamista. Empatia tulee näkyväksi aineistossa sosiaalityöntekijöiden kykyinä havaita ja tunnistaa asiakkaiden käyttäytymistä ja tunteita sekä suhteuttaa omaa toimintaansa ja tunteitaan niihin. Empatian olemassaoloa on luettavissa hyvän sosiaalityöntekijän tarinoissa, sosiaalityöntekijöiden kuvatessa työskentelyn etenemistä. Näissä kuvauksissa välittyy sosiaalityöntekijöiden herkkyyys kuulla asiakkaita ja antaa tilaa keskustelulle ja tunteille, ymmärtäen myös vanhempien tunteita ja näkemyksiä. Empatia liittyy vahvasti myös tunnetyön taitoihin, sillä empatia kyky merkitsee myös kykyä nähdä yhteys tunteiden ja toiminnan välillä (Hänninen & Poikela 2016, 160)

Suhteeseen perustuvan sosiaalityön tärkeä elementti on 'the use of self', oman itsensä ja persoonansa hyödyntäminen sosiaalityössä. Tämä kyky ja taipumus tulevat näkyväksi niissä tarinan variaatioissa, joita sosiaalityöntekijät kukin tahoillaan ovat laatineet. Tämä on osoitus siitä, että sosiaalityölle ja sen tekemiselle ei ole olemassa käsikirjaa, josta tarkistaa oikeat tavat toimia, puhua tai tuntea, vaan sosiaalityöntekijä itse käyttää ammatillista, eettistä ja persoonallista harkintaa omassa työssään. (Talentia, sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet 2013, 6) Tarinat kertovat kukin sosiaalityöntekijöiden persoonallisista tavoista tehdä työtä, kohdata asiakkaita, tuntea jännitteitä ja reagoida niihin. Stereotyyppistä sosiaalityöntekijää ei pysty aineiston perusteella luomaan. Tämä on osoitus sosiaalityön monimuotoisuudesta. Lukiessani tarinoita tunnistin sosiaalityöntekijöille tyypillisiä piirteitä ja ominaisuuksia, maltillisuutta, rohkeutta, avoimuutta, herkkyyttä, lain tuntemusta ja arvostamista sekä asiakkaan aseman kunnioittamista. Kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat työtään tavallaan, kukaan ei väärin eikä oikein, vaan omalla tavallaan. Use of self on siis merkittävä tekijä sosiaalityöntekijän identifioitumisen kannalta. Oman persoonan käyttö työvälinaikana liittyy vahvasti myös tunnetyöhön. Kuten suhteessa muuhunkin ympäristöön, sosiaalityöntekijöillä on myös keinonsa ja tapansa suhtautua tunteisiin. Oman itsen käyttöön työvälinaikana liittyykin myös aiempi kokemus ja historia, ammatillisesti sekä persoon-

nallisesti. Oman itsensä ja mahdollisuuksiensa sekä rajoitteidensa tunteminen ja tiedostaminen ovat eduksi sosiaalityöntekijän ammatissa. Se auttaa huomaamaan ja säätämään omaa toimintaa ja käyttäytymistä. (Raatikainen 2015,34)

8.4 Reflektiivisyys identifioitumista määrittämässä

Reflektiivisyys liittyy läheisesti sosiaalityön käytäntöihin ja sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön. Reflektiivisyys tulee näkyväksi sosiaalityöntekijöiden työssä ja tarinoissa vastavuoroisena työn jakamisena ja työn herättämien ajatusten ja tunteiden jakamisena kollegoiden kanssa sekä näiden asioiden sisäisenä pohtimisena. Reflektiivisyydessä on usein kyse oikein ja väärin toimimisen punnitsemisesta ja epävarmuudesta oman toiminnan suhteen ja siten on tavanomaista että haastavia työtilanteita käydään läpi reflektoiden.

8.4.1 Reflektiivisyys aineistossa

Hyvä sosiaalityöntekijä reflektoi. Kertomusten perusteella hyvä sosiaalityöntekijä reflektoi omaa työtään ja toimintaansa. Aineistossa ilmenee sosiaalityöntekijöiden taipumus reflektioon sekä heidän tarpeensa reflektioon työssään. Sosiaalityöntekijöiden taipumus reflektioon tulee näkyväksi useissa kertomuksissa. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan käyvänsä läpi tapaamista asiakkaan kanssa joko ennen tapaamista tai tapaamisen jälkeen kollegan kanssa ja jakavansa onnistumisen kokemuksia. Sosiaalityöntekijät kertovat myös pohtivansa asioita itsekseen omassa mielessään työskentelyn aikana tai sen jälkeen. Hyvän sosiaalityöntekijöiden tarinoissa sosiaalityöntekijät yleensä peilaavat omaa onnistumisen kokemustaan reflektion kautta. Tämän kaltainen reflektiivisyys tuottaa tyytyväisyyden tunteita sosiaalityöntekijälle ja saa heidät kokemaan itsensä hyväksi sosiaalityöntekijäksi. Sosiaalityöntekijät refleктоivat kuinka asiakastilanteet ovat menneet ja he pohtivat myös vaihtoehtoisia toimintamalleja. Sosiaalityöntekijän tarve ja taipumus reflektiolle ilmenee reflektiivisyyden vahvana ilmentymisenä sekä sen tärkeyden toteamisena useissa tarinoissa.

”Pohdin, että olemalla suora ja reilu vanhempia kohtaan, myös ikävissä asioissa, helpottaa asioiden käsittelemistä heidän kanssaan.”

”Tunsin hyvää oloa siitä, että olin saanut vanhemmat rauhoitettua ja he tunsivat tulleensa kuulluiksi ja olivat saaneet käsitellä tilanteen herättämiä tunteita kanssani. Kävin tilannetta läpi vielä kollegani kanssa, jolloin sain reflektoida sitä vielä ulkopuolisenkin kanssa.”

Epävarmuuden tunne nousi aineistossa tekijäksi joka vaikuttaa sosiaalityöntekijän identifioitumiseen. Epävarmuuden tunne syntyy reflektion kautta ja se näkyi erityisesti huonon sosiaalityöntekijän identifioitumisen tarinoissa. Epävarmuus tarinoissa syntyy sosiaalityöntekijöiden reflektion kautta. Vaikka reflektiivisyys on osoittautunut jo voimavaraksi ja hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuudeksi, on reflektiivisyyden kautta syntynyt epävarmuus omasta toiminnasta ja sen seurauksista aineiston mukaan tekijä, joka voi aiheuttaa identifioitumista huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Tavanomaista sosiaalityöntekijöiden tarinoissa on, että he pohtivat oman toimintansa ja tekemiensä valintojen seurauksia. Sosiaalityöntekijät aineistossa pohtivat työyhteisöissä, työnohjauksessa sekä itsekseen asiakastilanteita yleensä jälkikäteen. Myös huoli lapsen tilanteesta voi jäädä kalvamaan mieltä, jolloin sosiaalityöntekijälle syntyy tunne epävarmuudesta. Epävarmuus voi aineiston perusteella aiheuttaa myös syyllisyyden tunteita sosiaalityöntekijässä. Epävarmuus omaa työtään kohtaan osoittautuu näkyväksi muun muassa seuraavasti:

”Mitä Kallelle voi tapahtua, miten saadaan Kalle turvaan ja hyvään paikkaan. Suuttuiko äiti ja isä puhelusta niin paljon, että voisivat vahingoittaa Kallea tai jättää Kallen heitteille. Olenko toiminut oikein, mitä olisi pitänyt tehdä toisin?”

Aineiston perusteella sosiaalityöntekijä voi identifioitua huonoksi sosiaalityöntekijäksi myös oman toimintansa, työssään tapahtuneen virhearviointinsa takia. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan huonoksi työntekijäksi kokemisesta tilanteissa, joissa heidän oma harkintansa ja siitä seurannut arvio tilanteesta on osoittautunut huonoksi tai vääräksi. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan esimerkiksi luottaneensa liikaa asiakkaan puheisiin, arvioineet muut työtehtävät tärkeämmiksi ja jättäneet siksi reagoimatta kyseiseen tilanteeseen tai uppoutuneensa lapsen sijasta vanhempien asioihin. Huonot aiemmat kokemukset työstä vaikuttavat myös epävarmuuden tunteeseen työssä.

”Koin epäonnistumista siinä, että vanhemmille annettiin vielä yksi tilaisuus, vaikka näyttöä oli vakavasta päihdeongelmasta. Lapsen tilanne ja kärsimys vain pitkittyi epäonnistumiseni vuoksi.”

8.4.2 Johtopäätökset reflektiivisyyden merkityksestä identifioitumiseen

Reflektiivisyys on merkittävä osa suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoriaa. Reflektiivisyys liittyy läheisesti sosiaalityön tärkeisiin elementteihin, kuten vuorovaikutukseen, eettisyyteen, tunnetyöhön, ammatillisuuteen ja vastuuseen. Sosiaalityön ominaisuus työn sisällön ja merkitysten eriytymättömyytenä ja työn luonteen monimuotoisuutena edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä ja valmiutta työn sekä työntekijänä itsensä arvioimiseen, tiedostamiseen ja kehittämiseen. Tätä kykyä kutsutaan reflektiivisyydeksi. (Karvinen 1999, 17)

Reflektiivisyys osoittautuu aineistossa työvälineeksi, jonka avulla sosiaalityöntekijät identifioituvat hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Reflektiivisyys näyttäytyy merkittävänä suhteessa sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen ammattijärjestön IFSW:n eettisen julistuksen tärkeään periaatteeseen, henkilökohtaisen vastuun periaatteeseen. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään käyttämään paljon eettistä ja moraalista harkintaa päätöksenteonsa ja muiden toimiansa perusteena. Sosiaalityöntekijä kantaa henkilökohtaisesti vastuun näistä päätöksistään ja toimistaan. Tämä vastuu on raskauttava ja tekee hyvin ymmärrettäväksi sen, mistä syystä sosiaalityöntekijät työssään pohtivat paljon omien toimensa ja päätöstensä vaikutuksia ja seurauksia.

Huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumisen kohdalla olen esittänyt, että sosiaalityöntekijät kokevat epävarmuutta, joka aiheuttaa huonommuuden tunnetta. Epävarmuuden syntyperä on reflektiivisyydessä. Sosiaalityöntekijät pohtivat työtään ja peilaavat sitä omiin ammatillisiin ja persoonallisiin taustoihinsa nähden. Näissä reflektiivisissä prosesseissa syntyvät tunteet ja kokemukset muun muassa varmuudesta ja epävarmuudesta. On selvää, että sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään työssään oikeita ja eettisesti kestäviä valintoja ja päätöksiä. Kuitenkin sosiaalityöntekijät joskus tekevät virhearvioita ja vääriä ratkaisuja, kuten aineistossakin viitattiin. Tällöin kokemus oikein sekä väärin tekemisestä heijastuu tuleviin valintoihin ja päätöksiin. Sosiaalityöntekijät pohtivat ja refleктоivat tilanteita paitsi tässä hetkessä ja tulevaisuutta ajatellen, myös menneisyyteen nähden. Kuten tarinat kertovat, sosiaalityöntekijän kokemukset eivät aina ole onnistumisentäyteisiä, vaan heillä on myös kokemuksia epäonnistumisista ja syyllisyyden tunteista. Aiemmat huonot tunnekokemukset ruokkivat epävarmuutta tilanteissa, joissa harkintaa käytetään. (Karvinen 1999, 21-23)

Reflektiivisyys lastensuojelun sosiaalityössä lähentelee etiikan merkitystä työssä. Etiikka itsessään ei ole mitään konkreettista. Etiikka, käsityksenä hyvästä tai pahasta, ei ole yksiselitteistä, eikä anna vastauksia sosiaalityötä koskettaviin kysymyksiin. Etiikassa on kyse

nimenomaan tilannekohtaisesta arvioinnista ja punnitsemisesta, reflektiosta. (Raitakari & Juhila 2011, 191) Epävarmuus vaikuttaa olevan lastensuojelutyössä välttämätön paha, asia joka on olemassa, ja jolle on itseasiassa määriteltävissä funktio sosiaalityössä. Epävarmuus on ikävä tunne, mutta se myös suojelee sosiaalityöntekijää. Lastensuojelutyö on niin monisyistä, että mikään laki tai ammattieettinen ohje ei anna suoraa toimintaohjetta tai vastausta lastensuojelua koskettaviin tilanteisiin ja kysymyksiin. Epävarmuus omasta toiminnasta pakottaa sosiaalityöntekijät arvioimaan ja refleктоimaan omaa työtään ja toimintaympäristöään. Tämä pohdinta on välttämätöntä, sillä lopulta eettisessä harkinnassa ja työn reflektiossa on kyse oikean ja väärän erottamisesta ja oikein toimimisesta. On tarpeen, että sosiaalityöntekijät joutuvat pohtimaan työssään oikeuksien ja vastuun ristiriitaa, omista lähtökohdista, asiakkaan lähtökohdista, organisaation lähtökohdista sekä lain näkökulmasta. Sosiaalityön tekeminen on jatkuva oman työn arvioinnin prosessi, joka on välttämätöntä ammatillisuuden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Vain tällä tavoin sosiaalityöntekijälle voi työssään olla kyky ja mahdollisuus toimia oikein ja eettisesti kestäväällä tavalla. (Talentia, sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet 2013, 5-6)

Reflektiivisyyden kautta voidaan myös tarkastella lastensuojelun toimintaympäristön ja lainsäädännön aiheuttamaa jännitettä. Lastensuojelutyön jännitteet liittyvät usein sosiaalityöntekijälle osoitetun vallan käyttöön ja interventoiden oikeutukseen. Huomion kiinnittäminen asiakkaiden itsemääräämiseen ja oikeuksiin ja toisaalta lapsen edun ja sosiaalityöntekijän virkavelvollisuuksien yhteensovittamiseen on vaikeaa ja edellyttää reflektiivistä kykyä. (Hämäläinen 2011, 47) Aineistossa lastensuojelun toimintaympäristön asettamat haasteet näkyvät reflektiivisenä pohdintana erityisesti sosiaalityöntekijän kokemuksissa identifiointumisessa huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Näissä tarinoissa on työskennelty tilanteissa, joissa yhteistyön toimimattomuus asettaa sosiaalityöntekijän lapsen edun nimessä vallankäyttäjän asemaan. Näissä tarinoissa tavanomaisesti päädytään refleктоimaan sosiaalityöntekijän toimintaa kysymyksiin; ”Mitä vielä voisin tehdä” ja ”Mitä olisin voinut tehdä toisin?”

8.5 Sosiaalityön tieto ja osaaminen identifiointumista määrittämässä

Sosiaalityön tieto on yhtä monitasoista kuin sosiaalityötä koskettavat ilmiöt. Sosiaalityön tieto voidaan ymmärtää monella eri tavoin. Sosiaalityön tieto määrittyy tässä yhteydessä

laaja-alaiseksi osaamiseksi omalla ammatinharjoittamisen alalla ja myös liittyen muihin ammattialojen osaamisalueisiin. Myös ihmissuhdeosaaminen ja arvo-osaaminen nousevat tärkeiksi osaamisen alueiksi.

8.5.1 Sosiaalityön tieto ja osaaminen aineistossa

Sosiaalityöntekijän identifioitumiseen hyväksi sosiaalityöntekijäksi vaikuttaa aineiston mukaan sosiaalityöntekijöiden laaja-ajalainen osaaminen ja tieto-taito. Hyvän sosiaalityöntekijän tarinoissa kerrotaan sosiaalityöntekijän riittävästä taidosta omaan ammattialaansa liittyen. Sosiaalityöntekijät tuntevat työnsä ja sitä koskevat erityispiirteet ja he pitävät tärkeänä kertoa ja kertovat asiakkaille tarinoissaan tarkasti ja asiakkaan ymmärtämällä tavalla lastensuojelun toimista sekä toiminta- ja menettelytavoista. He perustelevat toimiaan asiakkaille ja selittävät toimien vaikutuksia ja merkityksiä perheen kannalta. Tarinoissa mainitaan myös erikseen lainsäädännöllinen osaaminen, ja sen tärkeys. Asiakkaan tulee ymmärtää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa samoin kuin sosiaalityöntekijän tulee ymmärtää omansa. Tämän ammattiosaamisen avulla he tukevat perheitä ja tekevät asiakkaita arvostavaa, läpinäkyvää ja eettisesti kestävästä sosiaalityötä. Tämä oman ammattialan osaaminen ja arvo-osaaminen näkyvät aineistossa muun muassa seuraavasti:

”Kerroin heille asioista hyvin konkreettisella tasolla ja niin, että vanhemmat varmasti ymmärsivät kertomani.”

”Toimistoasiointi on vasta yksi kontakti. Kyseessä on asiakasprosessi kokonaisuudessaan, sosiaalityöntekijän taito hahmottaa se ja hahmottaa sitä ymmärrettäväksi myös lapselle ja lapsen vanhemmille, kertoa missä kohtaa mennään ja mitä kohti ollaan menossa, mikä on tavoite”

Sosiaalityöntekijöiden osaamisen laaja-alaisuus ilmentyy niiden perheitä koskettavien sosiaalisten ongelmien kautta, joiden parissa lastensuojelussa työskennellään. Sosiaalityöntekijät kertovat laaja-alaisesta osaamisestaan koskien muun muassa päihteiden käyttöä ja sen vaikutuksia perheiden ja lasten hyvinvointiin liittyen, lasten psyykkistä hyvinvointia, lasten perustarpeita ja emotionaalisen tuen tarvetta. Sosiaalityöntekijät kuvaavat kertomuksissaan myös osaamistaan erilaisten menetelmien hallinnassa. Tämän kaltaista erityisosaamistaan kuvaavat sitaatit tarinoista:

”Perheen kanssa on keskusteltu jo aiemmin suuresti huolesta liittyen vanhempien päihdeidenkäyttöön, Kallen pulmiin päiväkodissa ja Kallen psyykkiseen kuormitukseen. Puhutaan perheen vaikeasta taloudellisesta tilanteesta, äidin masennuksesta sekä isän terveysongelmista.”

”Kummankin vanhemman kanssa käydään motivoiva keskustelu päihdekuntoutukseen lähtemisestä.”

Sosiaalityöntekijöiden laaja-alaiseen osaamiseen liittyvät myös aineistossa vahvasti nousevat vuorovaikutustaidot ja ihmissuhdetaidot. Vuorovaikutus- ja ihmissuhdeosaamista ei tarinoissa erikseen mainita, mutta tieto-taito niiden suhteen on ilmeinen. Tarinoissa kuvataan sosiaalityöntekijöiden hyvää kykyä keskustella, kertoa asioista sekä toimia ja käyttäytyä tavalla, joka edistää yhteistyötä ja suhdetta vanhempien kanssa.

”Koen tärkeänä sen, että vanhempien mielipidettä kysytään ja heille annetaan aikaa pohittamiseen (ellei kyseessä ole välitön vaara lapsella), joka voi helpottaa asiakasprosessia ja on ehdottomasti inhimillisempi tapa edetä asioissa asiakkaiden kannalta.”

Myös tunnetyön taidot kuuluvat tähän kategoriaan laaja-alaisesta osaamisesta. Tunnetyön taitoja käsitellen erikseen tuonnempana omassa kappaleessaan.

8.5.2 Johtopäätökset sosiaalityön tiedon ja osaamisen merkityksestä identifioitumiselle

Tämän aineiston perusteella sosiaalityön tieto on merkittävässä roolissa hyväksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumisen kannalta. Sosiaalityöntekijöiltä edellytetään työssään paljon erilaista tietoa-taitoa ja sosiaalityöntekijät hyödyntävät sitä työssään monipuolisesti. Aineistoissa nousevat esiin erityisesti ihmissuhdetaidot, sosiaaliin ongelmiin liittyvät taidot sekä lainsäädäntöön liittyvä osaaminen sekä lapsen hyvään kasvuun ja kehitykseen liittyvät tiedot. Sosiaalityön tieto on yhtä monitahoista kuin ovat sosiaaliset ongelmat ja ilmiötkin, ne kattavat asioita yksittäisestä yhteiskunnalliseen. Sosiaalityön tieto voidaan mieltää usealla eri tavalla. Tässä yhteydessä kuvaan sosiaalityön tiedon dikotomista luonnetta. Sosiaalityön tieto näyttäytyy muodollisena tietämisenä ja epämuodollisena tietämisenä (Raunio 2012, 78).

Muodollista tietämisen tapaa kuvaan Anita Sipilän jäsenyyksen mukaisesti. Anita Sipilä (2011, 136-137) on väitöskirjassaan koostanut sosiaalityön tietorakennetta kunnallisella alalla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden tieto

koostuu Sipilän mukaan yhteiskunnallisesta tiedosta, tiedosta psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, psykososiaalisesta tiedosta, oikeudellisesta tiedosta, teoreettisesta tutkimusta korostavasta tiedosta, kunnallispoliittisesta tiedosta sekä managerialialistis-ekonomistisesta tiedosta. Sipilän koostamat tiedonlajit kuvaavat hyvin sosiaalisen tiedon monimerkityksellisyyttä. Edellä esitetyistä neljä ensimmäistä tiedonlajia vaikuttavat aineiston perusteella nousevan esiin merkityksellisimpinä identifioitumisen määrittäjinä.

Yhteiskunnallinen tieto kuvaa sosiaalityöntekijän ymmärrystä ihmisestä osana yhteiskuntajärjestelmää. Tällä tiedolla sosiaalityöntekijät jäsentävät asiakkaiden elämää, heidän sosiaalisia haasteitaan ja ongelmiaan ja arvottavat niitä suhteessa yhteiskunnan normeihin ja toimintaedellytyksiin asiakkaiden yhteiskunnallisissa verkostoissa. Tieto psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin merkityksestä ja niihin vaikuttavista tekijöistä on merkittävää. Tämän tiedon alan kautta sosiaalityöntekijät arvioivat lasten ja perheiden hyvinvointia ja toimenpiteitä sekä perusteita hyvinvoinnin edistämiseksi ja perheiden tukemiseksi. Tämä on osa lastensuojelutyön ydintehtävää. Sipilänkin mukaan merkittävimmäksi lastensuojelutyössä nousee psykososiaalinen tieto, jossa korostuvat ihmissuhdetaidot, vuorovaikutustaidot sekä tunnetaidot. Psykososiaalinen tieto osoittautuu aineistoissakin tärkeäksi tietämisen välineeksi ja työkaluksi, joka määrittää suuressa määrin työn toteutumista ja sen onnistumista ja etenemistä. Aineistossa tämä tiedonlaji tulee näkyväksi työtä kuvaavissa tarinoissa työn etenemisen prosessia kuvatessa. Oikeudellinen tieto on myös merkittävää lastensuojelutyössä ja se tulee näkyväksi aineistossa sosiaalityöntekijöiden tarinoissa heidän painottaessaan oikeudellisten ja lastensuojelun prosessien perustelemisen tärkeyttä. Laki määrittää hyvin vahvasti sosiaalityöntekijän toimintaa ja lain yksiselitteisyys on jo todettu tätä tutkielmaa taustoittavassa osuudessakin vaikeaksi ja haasteelliseksi. Lain tuntemus, eri alojen lakien ymmärrys ja lain soveltaminen ovat tärkeä osa työtä. Erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä koskevat yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien sekä asiakkaan aseman ja oikeuden pohdinta ja vaaliminen.

Muut Sipilän koostaman sosiaalisen tiedon lajit ovat myös merkittäviä, mutta käsillä oleva aineisto ei niiden merkitystä korosta. Tämä on merkittävä havainto, sillä yleisesti sosiaalityön ammatillisessa keskustelussa käydään vilkastakin keskustelua sosiaalityön rakenteista, sosiaalityön tutkimuksesta, talouden- ja kustannusten aiheuttamista jännitteistä sosiaalityöstä sekä kunnallispolitiikasta. Selitän tätä ristiriitaa aineistoni perusteella siten, että kehystarinani johdatti sosiaalityöntekijät asiakastyön ja ihmissuhdetyön äärelle, eikä esimer-

kiksi työn organisatoristen puitteiden äärelle. Tämä havainto on osoitus sosiaalityöntekijöiden vihkiytymisestä sosiaalityölle tärkeimmille arvoille, auttamistyölle ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliselle suhteelle.

Sosiaalityö sisältää paljon sellaista tietoa, joka pohjautuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin ja ei ole mitään konkreettista. Tämän kaltainen tieto on vaikeasti käsitteellistettävää ja se on niin sanotusti epämuodollista tietoa. (Karvinen-Niinikoski & Tapola 2005, 4) Epämuodollinen tietämisen tapa on vähintäänkin yhtä tärkeää, kuin muodollinen tietämisen tapa. Epämuodollinen tieto sosiaalityössä rakentuu toiminnassa. Se on tietoa, joka syntyy sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa tietoa jota asiakkaat ja sosiaalityöntekijä erilaisissa konteksteissa tuottavat. Tämä tieto perustuu reflektiivisyyteen, havainnointiin ja päättelyyn. (Raunio 2002, 600) Sosiaalityön epämuodollista tietoa voidaan kutsua myös hiljaiseksi tiedoksi, intuitioksi tai intentioksi. Tällä tavoin mielletty sosiaalityön tieto merkitsee paljon enemmän kuin ammatillinen osaaminen, niin sanottu muodollinen tieto. Sosiaalityön tietoon liittyy laaja-alainen sosiokulttuurinen osaaminen ja ymmärrys, joka mahdollistaa oman toimintamme jäsentämisen erilaisissa tilanteissa. Epämuodolliseen tietoon liittyy myös itsensä ja oman persoonansa tietäminen ja tunteminen. (Kääriäinen 2016)

Sosiaalityöntekijä tekee työssään jatkuvaa tilannearviota, joka pohjautuu hänen omaksumaansa ammatilliseen tietopohjaan ja hänelle annettuun, eri puolilta tulevaan tietoon, havaintoihinsa ja kokemukseensa. Sosiaalityöntekijä käyttää työssään harkintaa, joka perustuu hänen kokoamaansa käsitykseen perheen ja lapsen tilanteesta. Sosiaalityöntekijä arvioi, punnitsee ja analysoi asiakkaiden sekä muiden toimijoiden tuottamaa tietoa suhteessa aiempaan tietopohjaansa ja nykyhetkeen. Tulkinnat ja puheet, joita sosiaalityöntekijöille tarjoillaan, ovat usein ristiriidassa keskenään. Näistä tulkinnoista sosiaalityöntekijän tulee muodostaa kokonaiskäsitys ja perustaa omat mielipiteet ja päätöksensä sille. (Laitinen & Väyrynen 2011, 171, 174).

Muodollisen ja epämuodollisen tiedon välillä tuntuu vallitsevan ristiriita. Muodollinen tieto on olemassa ja sille voidaan perustaa toimenpiteitä ja päätöksiä, epämuodollinen tieto on tietoa, joka on olemassa, mutta sillä ei ole niin suurta käyttöarvoa. Epämuodollinen, hiljainen tieto on tärkeää, mutta se jää helposti tutkimukseen perustuvan muodollisen tiedon varjoon (Raunio 2012, 78). Hiljainen tieto on merkittävää, mutta sen käyttöön liittyy haasteita. Hiljainen tieto on olemassa sosiaalityöntekijöille, mutta sen varaan ei voi perustella

päätöksiä ja toimenpiteitä. Tärkeää olisikin hiljaisen tiedon merkityksen korostamiseksi tuoda tätä tiedon lajia konkreettiseksi, puhumisen ja dokumentoinnin menetelmin. Epämuodollinen, hiljainen tieto saa perusteensa vasta kun se on tuotettu näkyväksi. (Kääriäinen 2016).

Aineistossa näkyy sosiaalityöntekijöiden vahva kyky lukea kohtaamisen tilanteita ja tuoda näkyväksi hiljaista tietoaan, ottamalla puheeksi, keskustelemalla, nostamalla esiin näkökulmia ja kysymyksiä. Sosiaalityön tieto keräytyy sosiaalityöntekijöiden tarinoissa suhteessa menneisyyteen ja tulevaisuuteen. Sosiaalityöntekijät peilaavat tarinoissaan useimmiten hetkeä, jota tarinassa kuvataan, mutta useat sosiaalityöntekijät osoittavat myös peilaimista aiempaan historiaan ja työskentelyyn perheen kanssa. Samoin sosiaalityöntekijät peilaavat tietoa suhteessa tulevaisuuteen, sillä pyrkimys hyvään lopputulokseen elää tarinoissa. Sosiaalityön tiedon suhde menneisyyteen ja tulevaisuuteen näyttäytyy aineistossa myös reflektiivisyyden kautta sosiaalityöntekijöiden pohtiessa, olisiko voinut toimia toisin tai mitä vielä voisi tehdä. Sosiaalityön tieto näyttäytyy aineistossa myös laaja-alaisena erityisosaamisena sosiaalityöntekijöiden kuvatessa työtään vanhempien kanssa. Heillä on hallussaan erilaisia menetelmiä kohtaamiseen ja keskusteluun ja he käyttävät keskusteluisa osaamista ja tietoaan muun muassa lasten hyvän kasvun ja kehityksen edellytyksistä ja lapsen emotionaalisen tuen merkityksestä.

8.6 Tunteet ja tunnettyö

Tunteet ja tunteiden ilmeneminen sekä säätely ovat lastensuojelutyössä arkipäivää. Tunnettyöllä on erityinen painopiste myös näkökulmana sosiaalityön identifioitumiseen liittyen. Tunnettyö sijaitsee ihmissuhteissa, sitä tehdään työyhteisöissä, kahvihuoneissa, verkostokokouksissa ja asiakastapaamisissa. Tunnettyö elää myös lainsäädännössä, laki määrittää sosiaalityöntekijöiden toimintaa suhteessa asiakastyöhön. Tunnettyö on etiikkaa, oikean ja väärän kohtaamista ja etiikan arvojen mukaan käyttäytymistä. Tunnettyö on reflektiivisyyttä, ulkoisen ja sisäisen tunnemaailman tarkastelua ja työstämistä.

8.6.1 Tunteet ja tunnetyö aineistossa

Asiakkaiden tunteita kuvataan aineistossa monipuolisesti. Asiakkaiden tunteet ilmenevät vahvoina tunteina sekä hyvän että huonon sosiaalityöntekijän tarinoissa. Asiakkaiden vahvoja tunteita kuvataan muun muassa itkuisuutena, tuhtuneisuutena, aggressiivisuutena, uhkaavuutena, hermostumisena, ahdistuneisuutena sekä riidanhaluisuutena. Tarinoissa, joissa vahvoja tunteita ei sinällään kuvata erillisinä tunteina, kuvataan kuitenkin työskenteilyn tapahtuvan vastentahtoisessa ilmapiirissä vanhempien osalta, joka antaa viitteitä myös asiakkaan vastustuksesta tunnetasolla.

Sosiaalityöntekijät kuvaavat omia tunteitaan ja niiden käsittelyä laaja-alaisemmin kuin asiakkaiden tunteita, sillä sitä olen pyytänyt jo kehystarinan ohjeistuksessa. Sosiaalityöntekijät identifioituessaan hyväksi sosiaalityöntekijäksi tuntevat paljon monenlaisia tunteita. He tuntevat muun muassa jännitystä ja jännityksen helpottumista ja odotuksen tunnetta. He kokevat ylpeyttä toiminnastaan ja levollista, hyvää tai huojentunutta tunnetta. He kertovat myös energisestä olostaan ja tyytyväisyydestä. Näitä tunteita aiheuttavat sosiaalityöntekijöille heidän kertomustensa mukaan työssään onnistuminen sekä asiakkaalta tai kollegalta saatu hyvä palaute. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan positiivisten tunteiden vaikuttavan työssä viihtymiseen sekä työssä jaksamiseen.

”Onnistumisen kokemusten myötä työpäivästä jää energinen olo ja onnistumisen kokemukset vaikuttavat työssä viihtyvyyteen ja jaksamiseen sekä tasapainottavat vaikeita työkokemuksia.”

”Tuntuu kivalle kun saa palautetta työkavereilta ja esimies sanoo ”hienosti toimittu”.”

Tunnetyön taidot osoittautuvat aineistossa vahvaksi elementiksi, joka edistää hyväksi sosiaalityöntekijäksi identifioitumista. Sosiaalityöntekijät kuvaavat tarinoissaan prosessia, jossa omat tai asiakkaan tunteet ilmenevät ja muuttuvat suotuisammiksi työn edetessä. He kuvaavat myös tunnetyön tekemistä kertomalla tarkemmin omasta toiminnastaan tunneilmapiirin edistämiseksi. Nämä prosessit tai suoranainen kuvaus tunnetyön tekemisestä ovat tyypillisiä kaikissa tarinoissa ja siten tunnetyö on merkittävä tekijä sosiaalityöntekijän identifioitumisessa hyväksi sosiaalityöntekijäksi.

”Tyytyväisyyttä ja onnistumisen kokemusta tulee myös siitä, että vanhemmat lopulta hyväksyivät huostaanoton ja että löysimme Kallelle perheen, jonka vanhemmat myös hyväksyivät.”

Tunnetyön tekemistä kuvataan hyvän sosiaalityöntekijän tarinoissa paljon. Tunnettyö tulee näkyväksi sosiaalityöntekijöiden konkreettisissa kuvauksissa heidän toiminnastaan ja käyttäytymisestään. Tunnettyötä tehdään aineiston mukaan muun muassa pysyttelemällä rauhallisena ja kyvykkyydellä ottaa vanhempien tunteita vastaan. Sosiaalityöntekijät tarinoissa säätelevät omaa käyttäytymistään ja puhetapaansa edistääkseen työssään onnistumistaan. Pyrkimyksen elementti näkyy vahvasti aineistossa. Sosiaalityöntekijät tekevät tunnettyötä myös käsitellessään vanhemmissa heränneitä tunteita heidän kanssaan. Sosiaalityöntekijöiden tekemää tunnettyötä kuvataan aineistossa muun muassa seuraavasti:

”Yritän puhua rauhallisesti, vähän monotonisella äänellä, jutella siitä mitä eilen tapahtui ja mikä on tilanne nyt. Puheeni tuntuu rauhoittavan äitiä ja hän purskahtaa itkuun...”

”Yritän esittää asiat ilman moraalista äänensävyä.”

Niissä tarinoissa, joissa sosiaalityöntekijät eivät suoraan kuvaa tunnetyön tekemisen tapaa, on tunnettyö kuitenkin luettavissa tarinoissa. Näissä tarinoissa sosiaalityöntekijät kirjoittavat prosessista, jossa asiakas on aluksi vastentahtoinen, torjuva, välttelevä tai itkuinen, mutta sosiaalityöntekijän jatkaessa työtään muuttuvat asiakkaan tunteet ja tunneilmapiiri myönteisemmäksi. Nämä kuvaukset työn etenemisestä antavat viitteitä sosiaalityöntekijän tekemästä tunnettyöstä.

Identifioituessaan huonoksi sosiaalityöntekijäksi sosiaalityöntekijät kokevat negatiivisia, eri sävyisiä tunteita. Tunteet, joista sosiaalityöntekijät kirjoittavat tarinoissaan ovat pettymyksen, harmituksen, epäonnistumisen, turhautumisen ja ahdistuksen tunteita.

”Tunnen kuinka turhautuminen nostaa päätään, en saa vanhempia kuuntelemaan lainkaan.”

Voimakkaimpina tunteinaan sosiaalityöntekijät kertovat pelosta ja syyllisyydestä. Pelon tunnetta aineistossa kuvataan pelkona lapsen tilanteen puolesta. Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan näiden tunteiden vievän energiaa ja vähentävän työtyytyväisyyttä, aiheuttavan stressiä, väsymystä ja kuormitusta

”Epäonnistumisen kokemukset vähentävät tyytyväisyyttä tekemääni työhön sekä horjuttavat pahimmillaan kokemusta ammatillisuudesta.”

”Olen väsynyt ja turhautunut, koen epäonnistumista ja pelkoakin. Toisaalta minun tunteilani ei ole väliä, kestän kyllä. Lapsen puolesta olen harmissani pahoillani... Suututtaa, kun mielestäni kuitenkin yritin parhaani”

Varsinaista tunnettyötä huonon sosiaalityöntekijän tarinoissa kuvataan vähemmän kuin hyvän sosiaalityöntekijän tarinoissa. Tunnettyötä kuvataan aineistossa siten, että sosiaalityöntekijä ei omalla toiminnallaan onnistunut edistämään työnsä etenemistä. Tätä kuvaa seuraava sitaatti:

”Puhelun jälkeen minulla oli hyvin pettynyt olo siihen, etten ollut saanut rauhoitettua Kallen äitiä, en saanut häntä kuuntelemaan itsenäni eikä hän ymmärtänyt lainkaan mitä hänelle yritin selittää.”

Muutoin sosiaalityöntekijät kuvaavat tarinoissaan epäonnistumistaan työssään suhteessa huonoon yhteistyöhön tai ihmissuhteen rakentumiseen. Näissä tarinoissa sosiaalityöntekijä ei ole pystynyt tavoittamaan hyvää yhteistyötä ja vuorovaikutusta, vaikka se on ollut tavoitteena. Tarinoissa ei kuitenkaan eritellä, onko kyse ollut tunnettyön epäonnistumisesta vai esimerkiksi muista vuorovaikutuksen pulmista.

8.6.2 Johtopäätökset tunnettyön ilmenemisestä

Tunteet sosiaalityössä eivät vain jää leijumaan tunteina ilmaan. Sosiaalityöntekijällä on ammatillinen ja eettinen velvoite käsitellä ja työstää tunteita, omiaan sekä asiakkaiden tunteita. Etiikka liittyykin läheisesti myös tunnettyöhön ja tunnettyön merkitys sosiaalityössä paikantuu etiikan kautta. Sosiaalityöntekijän on ammatissaan ”kaikissa tilanteissa pyrittävä mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan, vaikkei aina saakaan osakseen myönteistä palautetta eikä ymmärrystä” (Talentia, sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet 2013, 6). Tunnettyön funktio perustuu sosiaalityötä ohjaaviin arvoihin, kuten asiakkaan kunnioitus ja arvostus ja heidän arvostava kohtaaminen. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään asiakkaiden taholta joskus suuria, voimakkaita ja usein negatiivisia tunteita ja niiden ilmaisuja. Sosiaalityöntekijän ei ole aggressiivisuutta tai muita vahvoja tunteita kohdattessaan tai vastaanottaessaan soveliasta heittäytyä omien tunteidensa vietäväksi, vaan hänen on kyettävä hallitsemaan tunneilmaisuaan ja käyttäytymistään. Aineistossa todentuu sosiaalityöntekijöiden tunneilmaisun säätely siten, että sosiaalityöntekijät pyrkivät omalla käyttäytymisellään osoittamaan asiakkaiden arvoa ja kunnioitusta. Hyvä sosiaalityöntekijä kokee tekevänsä onnistunutta tunnettyötä luomalla kohtaamisen hetkellä mahdollisimman hyvät edellytykset hyvälle ihmissuhteelle.

Tunnettyö liittyy vahvasti sosiaalityön tavoitteellisuuteen. Tunnesäätely ei ole automaattista, vaan se kiinnittyy sosiaalityössä sosiaalityöntekijän ammattirooliin. Sosiaalityöntekijäl-

lä on ammattiroolissaan pyrkimys ja tavoite omalle toiminnalleen ja työlleen. Sosiaalityöntekijä havainnoi asiakkaiden käyttäytymistä ja tunteita ja sopeuttaa omaa tunneilmaisuaan ja käyttäytymistään edistääkseen työn etenemistä. Sosiaalityöntekijän pyrkimys tunneilmapiirin muokkaamiseen on motiivi tunteiden säätelyyn, jolloin tunnetyö on tavoitteellista ja tietoista toimintaa. (Hochschild 1979, 561-562) Lastensuojelutyössä tämä pyrkimys on yleisesti ottaen luottamuksellisen ja hyvän suhteen luominen ja edistäminen sekä yhteisen työskentelyn ja yhteisymmärryksen saavuttaminen. Tunnetyöllä on siis osuutensa myös aineistossa esiin nousseissa teemoissa työn tavoitteellisuuden, työssä onnistumisen ja epäonnistumisen merkityksissä.

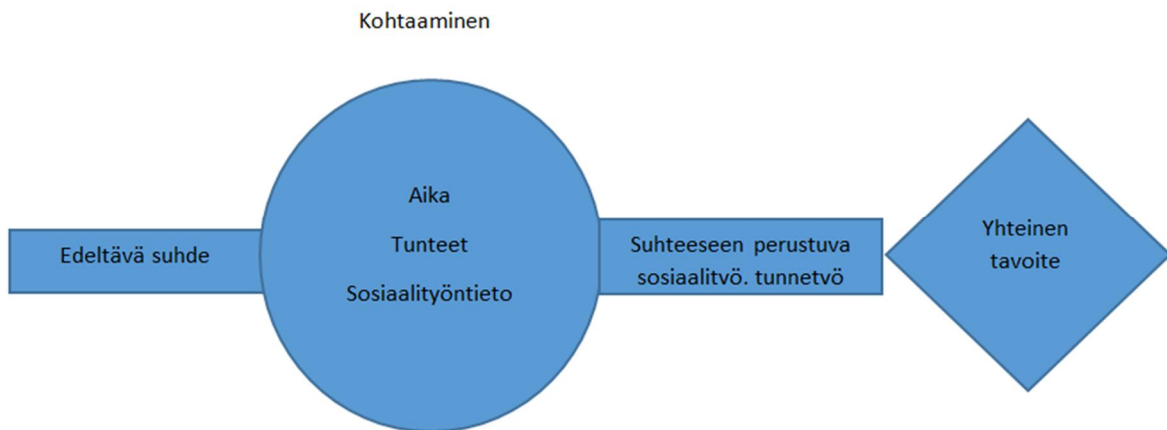
Tunnetyön taidot voivat osaltaan olla sisäsyntyisiä, mutta tunnetaitoja myös opitaan. Kyky havainnoida ympäristöä ja omaa itseään voi esiintyä eritavoin eri ihmisillä. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään monia muita ammattiryhmiä tavanomaisemmin alttiiksi erilaisille tunneilmapiireille ja niiden vaikutuksille omaan itseen sekä työnsä toteuttamiseen. Täten sosiaalityö on erityinen oppimisympäristö tunnetyön taitojen harjoitteluun sekä harjoittamiseen. Jokaisella on oma ammatillinen ja henkilökohtainen persoonansa, työtapansa ja historiansa. Kaikki nämä vaikuttavat meidän toimintaamme ja kykyymme reagoida erilaisissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijä joutuu työssään tilanteisiin, jotka herättävät hänessä merkityksiä, tunteita ja reaktioita, tietoisia sekä tiedostamattomia. Tarkastelemalla itseään ja omaa käyttäytymistään ja tunteitaan sosiaalityöntekijä voi tulla tietoiseksi niistä. Erityisesti haastavissa asiakastilanteissa on eduksi sosiaalityöntekijälle, jos hän tuntee omaa toimintaansa ja osaa ennakoida omia reaktioitaan. (Ward 2010, 57-58, 62-63)

Tunne omasta työstä, tunne onnistumisesta tai epäonnistumisesta vaikuttaa olevan erityisen merkittävä tekijä sosiaalityöntekijöiden identifioitumisessakin. Tunne omasta työstä, oli sitten kyse työn tavoitteiden toteutumisesta tai tunne ajan hallinnasta tai tunne osaamisesta määrittää identifioitumista työntekijänä. Eräs sosiaalityöntekijä kuvaa tätä hyvin seuraavasti:

”Asiakassuhteessa onnistuminen herättää hyvää mieltä työssä ja sellaista palkitsemista raskaassa työssä jota ei rahalla saa. Onnistuminen motivoi ponnistelemaan asiakassuhteissa parempaan. Tuolloin muistan, miksi olen hakeutunut alalle ja pohdin että olen hyvä siinä mitä teen.”

8.7. Identifioitumisen prosessit graafisena kuvauksena

Prosessikaavio 1 kuvaa tyypillistä hyvän sosiaalityöntekijän tarinan etenemistä.



Sosiaalityöntekijät kertovat tarinoissaan, että usein työssä onnistumiseen myötävaikuttaa se, että sosiaalityöntekijällä ja perheellä on jo aiempi suhde ja he tuntevat toisensa, ehkä jo pitkänkin ajan takaa. Tällöin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille on syntynyt suhde, ehkä luottamustakin, jolloin kohtaamisen tilanne on luonnollisesti helpompi. Lastensuojelu ja sosiaalityöntekijä eivät enää ole uusia asioita perheen elämässä, jolloin myös ennakkoodotukset ja pelot voivat olla kohtaamisen hetkellä lievempiä.

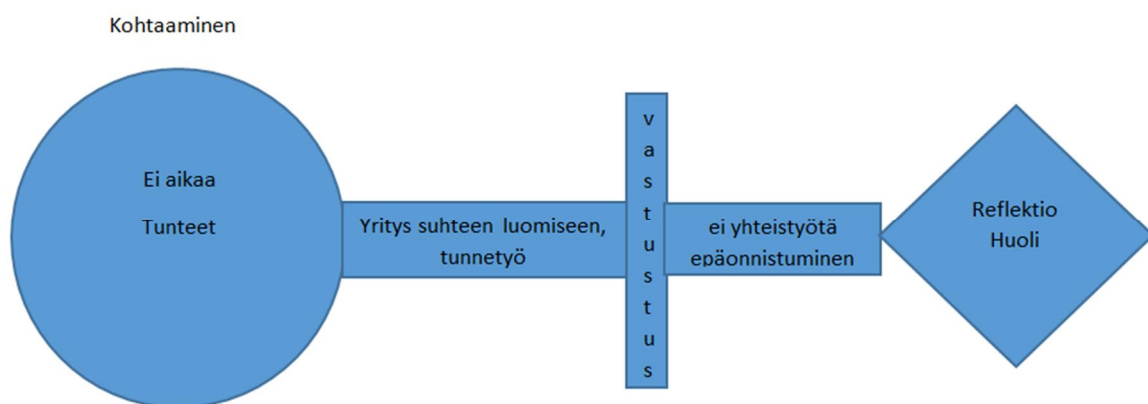
Kohtaamisen hetkellä merkityksellistä on ajan käytön mahdollisuus. Hyvällä sosiaalityöntekijällä on ollut aikaa valmistautua kohtaamiseen ja kohtaamisen hetki on kiireetön. Kohtaamisen hetkellä koetaan usein suuria tunteita asiakkaan osalta. Sosiaalityöntekijällä on tietoa, jota hän osaa hyödyntää. Hän tietää perheestä ja sen tilanteesta ja hän osaa hyödyntää laaja-alaisesti sosiaalityön tietoa.

Työskennellessään perheen kanssa sosiaalityöntekijä tekee työtään suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinoin. Hän pyrkii luomaan yhteistyön ja yhteisen ymmärryksen ilmapiiriä,

hän reflektoi työtään ja käyttää itseään työvälineenä. Hän osaa olla empaattinen ja havaitsee ja reagoi sopivalla tavalla asiakkaan tunteisiin.

Sosiaalityöntekijä kokee onnistuneensa työssään ja olevansa hyvä sosiaalityöntekijä, kun hän voi perheen kanssa yhteistuumiin päästä tavoitteeseen. Tavoite voi olla monenlainen, se voi merkitä seuraavan tapaamisen sopimista ja tukitoimien järjestämistä. Merkittävä on, että tavoite on yhdessä ja yhteistyössä saavutettu.

Prosessikaavio 2 kuvaa tyypillistä huonon sosiaalityöntekijän tarinan etenemistä



Sosiaalityöntekijät kuvaavat huonoksi sosiaalityöntekijäksi identifioituessaan kohtaamista asiakkaiden kanssa haastavaksi. Kohtaamisen tekee haastavaksi se, että sosiaalityöntekijällä ei ole aikaa, hänellä kiire ja hän kokee kuormitusta. Kohtaamisen tekee vaikeaksi suuret tunteet. Asiakkaat kokevat vahvoja tunteita, jotka aiheuttavat haasteita yhteistyön rakentumiselle. Sosiaalityöntekijä on kyvytön kohtaamisen hetkellä muuttamaan ilmapiiriä paremmaksi.

Sosiaalityöntekijä pyrkii luomaan suhdetta asiakkaaseen ja saamaan aikaan yhteistyön mahdollistavaa ilmapiiriä. Sosiaalityöntekijä käyttää vuorovaikutustaitojaan ja tunnytyön taitojaan, mutta ei tässä onnistu.

Asiakas vastustaa vahvasti sosiaalityöntekijää, hän ei suostu yhteistyöhön, tavanomaisesti käyttäytyy uhkaavasti tai jopa aggressiivisesti.

Suhdetta ja yhteistyötä ei saada luotua sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Tavanomaisesti tarinoissa asiakas kieltäytyy puhumasta tai tapaamasta sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijä kokee epäonnistumista työn tavoitteiden

Sosiaalityöntekijä jää pohtimaan itsekseen tai työtoverin kanssa tapahtunutta ja omaa osuuttaan siinä, että tilanne ei edennyt toivotulla tavalla. Sosiaalityöntekijä reflektoi kysymykseen kysymyksiä kuten; ”Mitä olisin voinut vielä tehdä? ”. Sosiaalityöntekijälle jää huoli asiakkaan tilanteesta.

9. YHTEENVETO

9.1 Johtopäätökset

Sosiaalityöntekijöiden hyväksi tai huonoksi identifioitumisen kokemukset syntyvät sosiaalityön toimintaympäristössä, ja siihen vaikuttavat sekä toimintaympäristössä syntyvät ja olemassa olevat ainekset että sosiaalityön ihmissuhteissa syntyvät ja olemassa olevat ainekset. Sosiaalityön toimintaympäristössä sekä ihmissuhteissa elävät teemat, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden identifioitumiseen tämän tutkielman perusteella, ovat tavoitteellisuuden toteutuminen, ajankäyttö, suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinot, reflektiivisyys, sosiaalityön tieto ja osaaminen sekä tunteet ja tunnettyö.

Sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen kokemuksia ajatellen lastensuojelun sosiaalityössä onnistuminen tai epäonnistuminen toimii johtopäätöksissä ikään kuin yläkäsitteenä. Yleisesti voin todeta että työssä onnistuminen saa aikaan identifioitumisen kokemuksia hyvänä sosiaalityöntekijänä ja työssä epäonnistuminen saa aikaan identifioitumisen huonona sosiaalityöntekijänä toimimisesta. Onnistumista tai epäonnistumista voidaan kokea suhteessa tavoitteisiin, suhteessa ajankäytön hallitsemiseen, suhteeseen perustuvan sosiaalityön keinoihin, reflektiivisyyteen, sosiaalityön tietoon ja osaamiseen sekä tunnettyöhön.

Onnistuminen tai epäonnistuminen määrittää identifioitumista subjektiivisesta tai ulkopäin tuotetusta kokemuksesta käsin. Sosiaalityöntekijä määrittelee työnsä tavoitteet yleensä itse sosiaalityön arvojen ja toimintaympäristön ohjaamana. Usein tavoitteita määritellään yhteistyössä asiakkaiden ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa, mutta yhteistyön

puuttuessa, sosiaalityöntekijä määrittää tavoitteita omasta työstään käsin. Tavoitteellisuuden osalta identifioitumisen kokemukset ovat usein subjektiivisia kokemuksia. Ajanhallinnan ja ajankäytön suhde työssä onnistumiseen, liittyy toisaalta sosiaalityöntekijän omaan kykyyn ja mahdollisuuteen hallita ajankäyttöä, mutta erityisesti toimintaympäristöstä säädeltyyn ajankäyttöön. Ajankäyttöä ja ajanhallintaa voidaan pitää subjektiivisena kokemukseksi onnistumisesta ja epäonnistumisesta, mutta onnistumisen tai epäonnistumisen kokemuksia aiheutuu usein myös sosiaalityöntekijöistä riippumattomista syistä. Sosiaalityön toimintaympäristö asettaa rajoitteita sosiaalityöntekijän ajankäyttöön ja –hallintaan ja tällöin kokemus onnistumisesta tai epäonnistumisesta ajankäytön suhteen voi olla myös ulkopuolelta tuotettu kokemus tai tunne.

Sosiaalityöntekijän identifioituminen on subjektiivinen kokemus, mutta havaitsin että subjektiivisuuden lisäksi identifioitumisen kokemuksiin ovat vaikuttamassa myös ulkoapäin määritellyt tekijät. Onnistuminen ja epäonnistuminen suhteeseen perustuvan työn elementteihin ja keinoihin nähden ilmenee sekä subjektiivisena kokemukseksi onnistumisesta tai epäonnistumisesta että ulkoapäin määriteltynä kokemukseksi.

Suhteen luomisen edellytykset, suhteen laatu, sen ylläpitäminen sekä luottamuksen syntyminen ovat kahden kaappa. Sosiaalityöntekijällä on oma vaativa osuutensa, joka liittyy vuorovaikutustaitoihin ja sosiaalityöntekijän muihin ihmissuhdetaitoihin. Sosiaalityöntekijän ihmissuhdeosaaminen ei kuitenkaan yksin määritä ihmissuhteessa onnistumista, sillä asiakas omalla käyttäytymisellään vaikuttaa suuresti suhteeseen perustuvan sosiaalityön elementtien mahdollistamiseen tai estämiseen. Sosiaalityöntekijän identifioitumiseen vaikuttavat suhteeseen perustuvan työn elementtien osalta sekä sosiaalityöntekijän omat että asiakkaan edellytykset ja toiminta.

Onnistumisen ja epäonnistumisen tai hyväksi ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi kokemukset ja reflektiivisyyden suhde vaikuttaa olevan identifioitumista ajatellen subjektiivisesti määriteltä. Reflektiivisyys on vahva työkäytäntö sosiaalityössä ja sitä käytetään välineenä muun muassa eettisen ja arvopohdinnan sekä työssä jaksamisen suhteen. Reflektiivisyyden kautta syntyvät subjektiiviset tunnekokemukset identifioitumisesta hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi.

Sosiaalityön tieto ja osaamisen sekä niiden hyödyntäminen vaikuttavat identifioitumiseen hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Osaamisen ja tiedon suhde identifioitumiseen syntyy ensisijaisesti subjektiivisena kokemukseksi onnistumisesta ja hyvänä sosiaalityönte-

kijänä toimimisesta, mutta osaamista arvioidaan myös ulkopuolelta käsin, asiakkaiden ja työtovereiden tai esimiehen tuottamana palautteena.

Tunteet ja tunnetyö sekä niiden ilmeneminen on esillä tässä tutkielmassa erillisenä niiden ilmenemistä tutkailevana osuutena, mutta tunteet ja tunnetyö vaikuttavat myös vahvasti työssä onnistumisen tai epäonnistumisen kokemuksiin. Tunnetyötä voidaan pitää eräänä osaamisen alueena, jolloin kokemus tunnetaitojen hallinnasta vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden identifioitumiseen. Tunteet sosiaalityössä ilmenevät subjektiivisina sekä ulkoapäin tuotettuina, mutta tunnetyö on subjektiivinen kokemus.

Suhteessa tutkielmaani taustoittavaan lastensuojelun toimintaympäristöä kuvaavaan kokonaisuuteen, merkittävimmiksi teemoiksi nousevat tässä tutkimuksessa ajankäytön ja suhteeseen perustuvan sosiaalityön teemat. Lastensuojelun sosiaalityötä voi arvioida tämän tutkimuksen kohdalla suhteessa lastensuojelun toimintaympäristön kontekstiin. Lastensuojelun toimintaympäristöä leimaavat tänä päivänä markkinoistumisen arvot. Nämä arvot liittyvät tässä tutkimuksessa ajankäytön ja ajan hallinnan määreisiin. Keskustelu sosiaalityön rajallisista resursseista koskettaa sosiaalityöntekijöiden arkityötä vahvasti ja sosiaalityöntekijöiden tarinoissa korostuu ajan käyttö. Sosiaalityöntekijät kokevat ajankäytön ja ajanhallinnan vaikuttavan vahvasti identifioitumiseensa. Lastensuojelun toimintaympäristössä aika on rajallista. Sosiaalityöntekijöillä on varsin vähän mahdollisuuksia vaikuttaa ajankäyttöön ja ajanhallintaan, erityisesti asiakastyötä ajatellen. Toimintaympäristö markkinoistumisen arvoihin perustuvine vaateineen ja resurssikysymyksineen säätelee ulkoapäin sosiaalityöntekijöiden ajanhallintaa. Keskustelua sosiaalityössä aiheuttavat puuttuvat resurssit ja sosiaalityöntekijät valittavat omia työolosuhteitaan ja resurssien puutteita. Sosiaalityöntekijät kertomuksissaan eivät tuo niinkään esiin työolosuhteita ja resurssien puuttumista ja muita manageristisia ilmiöitä, mutta heidän tarinoissaan korostuu vahvasti ajan merkitys, joka välittyy työssä. Maija Mänttari- Van der Kuip (2016, 6) toteaa aineison mukaisesti, että ”oleellista ei ole pelkkä resurssien riittämättömyys, vaan se, mitä riittämättömyys tekee sosiaalityöntekijälle ja hänen mahdollisuuksilleen tehdä sosiaalityötä.”

Tämä ajatus johdattaa toiseen keskiöön nousseeseen teemaan, suhteeseen perustuvan sosiaalityön käytäntöihin. Suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvot ovat nousseet tärkeiksi työtä ja identifioitumista määrittäviksi arvoiksi tässä tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijät pitävät arvossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta ja sen elementtejä, luottamusta, suhteen luomista ja ylläpitämistä ja vastavuoroisuutta. Nämä suhteeseen perustuvan

sosiaalityön arvot edellyttävät aikaa toteutuakseen. Yhteiskunnalliset muutokset ja markkinoistumisen korostuminen ovat luoneet mielikuvan niukkuuden aikakaudesta. Säästötoimenpiteet ja taloudellisuuden sekä tehokkuuden vaateet ovat tulleet monessa suhteessa osaksi lastensuojelun sosiaalityön arkea. Niukkuutta koetaan sosiaalityössä toiminnan ja palvelujen osalta ja sosiaalityön arjessa erityisesti ajan niukkuutena. Suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoja pidetään suuressa arvossa sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, ja näitä arvoja uhkaa markkinoistumisesta aiheutuvat paineet. (Mänttari-Van der Kuip 2016, 7-8)

Sosiaalityön tiedolla ja osaamisella on erityinen merkitys sosiaalityöntekijän identifioitumisen kannalta. Sosiaalityön tieto ja osaaminen ovat sosiaalityön kannalta olennaisia sosiaalityöntekijän onnistumista määrittelemiä tekijöitä. Sosiaalityön tiedon ja osaamisen kautta voidaan määritellä sosiaalityöntekijän tunnekokemusta työssään onnistumisestaan sekä työntekijäksi identifioitumista.

Reflektiivisyys on sosiaalityöntekijöiden arvossa pitämä sekä merkittävä väline onnistumista ja identifioitumista arvioitaessa. Sosiaalityön tieto ja osaaminen liittyy vahvasti myös sosiaalityön toimintaympäristön muuttumiseen ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Reflektio on osa sosiaalityöntekijöiden suhteeseen perustuvaan sosiaalityön käytäntöihin liittyvää työtä, mutta se kuuluu olennaisena osana myös suhteeseen perustuvan sosiaalityön toimintaympäristöön..

Tunnetty ilmenee vahvana elementtinä lastensuojelutyön käytännöissä. Tunnetty on sosiaalityöntekijöiden työväline, jonka avulla todennetaan pyrkimyksellistä ja tavoitteellista työtä. Tunnettyön merkitys aktiivisena, vaativana ja aikaa vievänä työnä todentuu tutkimuksessa. Erityisesti lastensuojelutyössä tunnettyön merkitys korostaa työn tunteita herättävän ja korostavan luonteensa vuoksi. Ennen kaikkea tunnetty on osoitus sosiaalityön arvojen ja etiikan vahvasta olemassaolosta sosiaalityössä ja asiakkaan kunnioittamisen ja arvostamisen vahvoista arvoista.

Tunnettyön on sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen kannalta keskiössä, sillä tunnekokemus omasta onnistumisesta, työtavoista ja itsestä sosiaalityöntekijänä saa aikaan identifioitumisen. Työssään sosiaalityöntekijä saa positiivisen tai negatiivisen tunnekokemuksen itsestään. Hän käsittelee tunteensa reflektion avulla ja identifioituu sen mukaisesti joko hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Tunnettyö on subjektiivinen prosessi. Tunnekokemus tehdystä työstä siirtyy reflektion kautta identifioitumisen kokemukseksi.

Kuten tämän tutkimuksen teoria ja aineisto osoittaa, tunteiden hallinta ja käsittelytaidot ovat merkittäviä osaamisen alueita sosiaalityössä, erityisesti lastensuojelutyössä. Tunnetyö on osa sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta. Voidaankin puhua sosiaalityön tunneammattilaisuudesta (Tuomi 1992, 110-111). Tunneammattilaisuus todentuu paitsi sosiaalityöntekijöiden kuvaamassa arkityössä, myös sosiaalityön organisaatioiden ja työnantajien osoittamissa ammatillisissa pätevyysvaatimuksissa.

Pohdinta-osuutta kirjoittaessani kävin tutustumassa työpaikkailmoituksiin, joissa haetaan sosiaalityöntekijää erinäisiin sosiaalityön työsuhteisiin. Havaitsin, että työnantajat edellyttävät työntekijöiltä tai vähintään pitävät arvossa asioita, kuten vuorovaikutustaitoja, kykyä toimia itsenäisesti sekä verkostoissa, neuvottelutaitoja, kykyä kehittää omaa työtä, yhteistyökykyä, halua kehittyä ammatillisesti sekä kykyä toimia muuttuvissa ja ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Nämä osaamisen alueet ovat tunnetyötä. Ilman kykyä tunnetyöhön, ei ole mahdollista saavuttaa näitä edellä mainittuja osaamisen edellytyksiä, täyttääkseen työnantajan asettamat ”pätevyysvaatimukset”. Tunneammattilaisuus on siis pätevyysvaatimus. On hämmentävää, että tunneammattilaisuutta ei yleisesti ottaen tunnuta tunnustettavan sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät ovat tunnetyön ammattilaisia. Tunteiden vahva esiin nouseminen sekä yksityisesti asiakkaiden osalta, että julkisesti sosiaalityötä koskevassa, erityisesti mediassa käytävässä keskustelussa, haastaa sosiaalityöntekijöiden ammatillista osaamista tänä päivänä.

9.2. Pohdinta

Pro gradun tekeminen on vienyt minut ammatillisesti tärkeälle matkalle. Olen aina ollut herkkä tarkastelemaan ammatillisesti ilmiöitä, jotka koskevat ihmisyyttä ja inhimillisyyttä ammatillisuudessa. Olen ollut virittäytynyt kiinnittämään huomiota niin työssäni kuin oppimiseni kannalta ihmissuhteisiin, vuorovaikutukseen ja tunteisiin työssä. Alun alkaen, matkani alkoi teemoista, joiden koin haittaavan ihmissuhteiden luomista työssä. Olen kiinnittänyt paljon huomiota julkisuudessa sosiaalityöstä käytävään keskusteluun, erityisesti sosiaalityön haavoittuvuuden suhteen, ja työstänyt omaa ammatillisuuttani ja työtapaani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Olen kokenut sosiaalityön vahvasti ihmissuhdetyönä, mutta olen myös kokenut suuret paineet tehdä organisatorista, virallista ja byrokraattista työtä. Ristiriidat ja jännitteet lastensuojelutyössä ovat sekä kiehtoneet, että toisaalta ahdis-

taneet minua. Halusin alun alkaenkin kirjoittaa jännitteistä, jotka lopulta muotoutuivat lastensuojelutyön toimintaympäristön ja ihmissuhdetyön välisen ristiriidan käsittelyyn. Olin huolissani sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksista tehdä ihmissuhdetyötä muiden vaatimusten sekä haasteiden keskellä. Onnekseni voin todeta nyt, että huoleni siitä on liehtynyt.

Tutkimukseni teoreettisessa osuudessa näyttelee suurta merkitystä managerismin sekä lastensuojelun sosiaalityön toimintaympäristön haasteet. Aineisto kuitenkin kertoo sosiaalityöntekijän tekemästä lastensuojelutyöstä ihmissuhdetyönä, suhteeseen perustuvana työnä. Managerismin ja lastensuojelun toimintaympäristön aiheuttamista jännitteistä ei suoranaisesti kerrota, vaikkakin joitain viitteitä niiden olemassaolosta on luettavissa tarinoissa. Aineiston perusteella lastensuojelun sosiaalityön ydin on asiakas ja asiakassuhde. Sosiaalityöntekijöiden identifioitumisen perusteet hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi perustuvat pitkälti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen ja siihen liittyviin ilmiöihin. Sosiaalityöntekijöiden arvo ei näytä heidän omassa mielissään olevan riippuvainen työnantajan, organisaation tai markkinoistumisen pyyteistä. Lastensuojelun sosiaalityön laatu tuntuu syntyvän asiakastyössä tehtävästä työstä. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu on määritelty siten, että välittäminen, kunnioittaminen ja luottamuksellisuus ovat hyvän työskentelysuhteen laadukkaita ominaisuuksia. Nämä ominaisuudet ilmenevät erityisesti hyvässä asiakaspalvelussa. Hyvä asiakaspalvelu lastensuojelutyössä voi merkitä esimerkiksi sitä, että sosiaalityöntekijä toimii oikein ja yhteistyössä, sosiaalityön tavoitteet, eli lapsen edun toteutuminen, toteutuu, palvelun sisältö on hyvää sekä puututaan oikeisiin asioihin oikea-aikaisesti. Sosiaalityöntekijät ovat tässä aineistossa itse määritelleet laatua ja laaduttomuutta työssään. Sosiaalityöntekijän onnistumisen tarinat kertovat laadukkaasta työstä, ja siinä on merkityksellisintä laatua juuri siinä merkityksessä kuin edellä on esitetty, välittäminen, kunnioittaminen ja luottamuksellisuus sekä hyvä asiakaspalvelu. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13-14, 20)

Pentti Ikäheimo (2008, 13-19) on ilmaissut olevansa huolissaan sosiaalisen säilymisestä sosiaalityössä. Huoli vaikuttaa tämän aineiston perusteella olevan aiheeton. Vaikka sosiaalityötä leimaa tänä päivänä aktiivinen keskustelu työssä vallitsevista jännitteistä, erityisesti managerismin ja sosiaalityön julkisuuskuvan osalta, eivät nämä jännitteet näytä yltävän sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Sosiaalityön saralla puhutaan paljon, kuten tutkimuksen taustoittavassa osuudessakin, managerismin vaateista ja managerismin arvojen ja sosiaalityön yhteensovittamisen vaikeudesta, huolesta sosiaalityön julkisuuskuvasta sekä lainsäädännön ja eettisen arvomaailman asettamista jännitteistä lastensuojelu-

työlle. Johdateltuani sosiaalityöntekijät kehyskertomuksellani sosiaalityön ytimeen, asiakstilanteeseen, huomaan, että nämä suhteen ulkopuoliset tekijät ja vaikuttajat eivät mahdu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen, niille ei ole sijaa sosiaalityössä silloin, kun kyse on ihmisten auttamisesta tässä ja nyt. Sosiaalityöntekijät tuntuvat pitävän huolen sosiaalisen säilymisestä sosiaalityössä.

Jäin pohtimaan aineistoani käsitellessäni sosiaalityön ilmenemistä intensiivisenä suhteeseen perustuvana prosessina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Vain kerran tarinoissa mainittiin yhteistyö toisen viranomaisen kanssa. Lastensuojelussa sosiaalityötä ei tehdä yksin, vaan työtä tehdään lähes poikkeuksetta yhdessä lasten ja perheiden kanssa työskentelevien muiden viranomaisten kanssa. Koulut, päiväkodit, neuvolat, psykiatria ja päihdetyö ovat miltei päivittäisiä yhteistyökumppaneita lastensuojelussa. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus huolehtia siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on käytettävänä työnsä tukena tarvittavaa asiantuntemusta muilta ammattialoilta, joilla on asiantuntemusta lapsia ja perheitä koskevissa asioissa. (Lastensuojelulaki 2007/417 3 luku 14§) Tätä oikeutta konsultaatioon, asiantuntijalausuntoihin sekä muuhun yhteistyöhön lastensuojelussa käytetään. Perheiden kanssa toimivat eri tahot tekevät kuitenkin myös työtään itsenäisesti ja heidän työnsä perustuu erilaisiin ammattikäytäntöihin, erilaisiin ohjeisiin ja lainsäädäntöön. Jokaisella ammattilaisella voi olla oma näkökulmansa joka perustuu oman alan tietoon ja lakiin. Monien erilaisten käytäntöjen ja ymmärrysten yhteen saattaminen ei aina ole monitoimijaisessa yhteistyössä ongelmaton. Monitoimijainen yhteistyö tarvitsee toimiakseen yhteisen ymmärryksen ja yhteisen tietämisen tapoja ja keinoja. Yhteistyö eri tahojen välillä voi säästää aikaa ja yksittäisten työntekijöiden kuormitusta. (Seikkula & Arnkil 2005, 6-7) Se, että aineistossa ei nouse ilmi ammatillisen monitoimijuuden haasteet, voi selittyä sillä samalla perusteella, jonka olen jo aiemminkin todennut, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on merkityksellisin ja siten moniammatillisuudella ei ole sijaa tässä aineistossa. Toisaalta moniammatillisuuden puuttumista aineistossa voi selittää myös se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät ammatillisine verkostoineen ovat onnistuneet luomaan yhteistyön keinot ja tavat siten, että haasteet niissä eivät ole relevantteja.

Olen iloinen voidessani todeta suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvojen nousseen esiin aineistossa. Onnistumisen tarinat kuvaavat niitä tapoja tehdä lastensuojelun sosiaalityötä, joita sosiaalityöntekijät pitävät merkityksellisinä. Huoli sosiaalityöntekijöiden kyvyistä pitää suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvoja elävänä ei ole nyt mieleissäni päällimmäisenä. Pohdin kuitenkin, kuinka suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvot ja teoria tulee

esiin nostetuksi ja huolehditukseksi muiden toimijoiden, päätöksentekijöiden ja johtajien toimesta. Tässä maailmassa, jossa jo tietävästi muut arvot, kuin suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvot, ovat vaikuttamassa ja määrittämässä sosiaalityön tekemisen olosuhteita ja raameja, vaaditaan tietämystä ja ymmärrystä yleisemmin, sosiaalityön ammattilaisten ulkopuolellakin, näistä tärkeistä arvoista. Vain ymmärtämisen ja tietämisen kautta voi löytyä sitoutuminen myös päättäjien ja johtajien tasolla toteuttamaan sosiaalityön ensisijaista tehtävää. Sosiaalityön ensisijainen tehtävä ja osaaminen liittyy ihmisyyteen ja ihmissuhteisiin, eikä talouteen. (Ruch 2010, 28)

Lastensuojelutyötä koskettavien perhetragedioiden kohdalla pohditaan usein syitä ja selityksiä tapahtuneelle. Voidaan kysyä myös, mikä on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen merkitys ja vaikutus näihin tragedioihin. Gillian Ruch (2010,22) viittaa kirjassaan Iso-Britanniassa tapahtuneisiin tragedioihin vuosina 2000 ja 2007, jolloin kaksi lasta menehtyi perhesurmissa. Tuolloin Iso-Britanniassa heräsi julkista kohua lastensuojelun osuudesta tapahtumiin ja lastensuojelua syytettiin laiminlyönnistä. Vastaavaa kohua suomalaisittain herättänyt Vilja-Eerikan tapaus, jossa yhtälaila syytetyn penkillä ovat olleet lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Voikin pohtia mikä on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen välinen merkitys ja olisiko nämä tragediat voitu välttää sillä, työntekijän ja perheen suhde olisi ollut riittävän vahva tukemaan perhettä tai huomaamaan ennusmerkit ja puuttumaan tilanteeseen ajoissa.

Tunnetyön merkittävä osuus sosiaalityöntekijöiden arkityössä saa mielestäni liian vähän huomiota yleisesti ottaen sosiaalityön keskustelussa. Vaikka tunnetyön tekemistä edellytetään lainsäädännössä ja eettisessä ohjeistuksessa, ei se saa suurta sijaa esimerkiksi sosiaalityön tutkimuksessa. Erityisesti lastensuojelutyössä tunteet ja tunneilmaisu näyttelevät suurta roolia arkityössä. Tunteet nivoutuvat sosiaalityön suhteisiin, eikä sosiaalityötä ei ole olemassa ilman suhteita. Sosiaalityö käsittää useita erilaisia suhteita, mutta keskeisin niistä on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Tämä suhde pitää sisällään aina vallan olemassaolon. Valta ja tunteet kietoutuvat aina yhteen sosiaalityössä. Suhteet sosiaalityössä, kuten sen ulkopuolellakin, saavat aikaan aina tunteita ja sosiaalityössä tunteiden osuus korostuu kun kyseessä on vallankäytön ja eriarvoisen aseman elementtejä. Siten tunteet ovatkin avainasemassa tutkittaessa suhteita. Tunteiden ja tunnetyön osuutta suhteissa sosiaalityön arkityössä tulisi korostaa ja ne ansaitsisivat enemmän huomiota esimerkiksi tutkimusten kautta. (Lunabba 2016, 95, 100, 103)

Viimeaikainen sosiaalityötä koskettava keskustelu ja sosiaalityöstä tuotettu kirjallisuus antavat viitteitä siitä, että suhteeseen perustuvan sosiaalityön teoriaa ja siihen liittyviä piirteitä, vastavuoroisuuden, luottamuksellisen suhteen ja yhteistyön merkityksiä, ollaan nostamassa esiin, niille kuuluvaan paikkaan sosiaalityössä. Sosiaalityö auttamisen, hoivaamisen ja välittämisen ammattina on jo vanha keksintö, joka tuntui jäävän uuden julkisjohtamisen aatteiden alle. Toivoakseni välittämisen arvot nousevat taas tämän keskustelun myötä omalle paikalleen, tärkeiksi arvoiksi sosiaalityössä. Tänä vuonna 2016, on Suomessa toimitettu tärkeä teos, Vastavuoroinen sosiaalityö, joka nostaa keskusteluun toisaalta sosiaalityön toimintakentässä sijaitsevat jännitteet ja niiden vastapainoksi vastavuoroisuuden, asiakkaan kuulluksi tuleminen ja yhteisön jäseneksi tunnustamisen teemat. Ilse Julkunen on myös tänä vuonna 2016 toimittanut merkittävän kirjan suhteeseen perustuvan sosiaalityön pioneerin Gillian Ruchn kanssa yhteistyössä. Kirjassa käsitellään suhteeseen perustuvan tutkimuksen merkitystä ja mahdollisuuksia sosiaalityön tutkimuksessa. Kirjassa esitellään tutkimuksia suhteeseen perustuvasta sosiaalityöstä sekä Englannista että Suomesta ja kirjassa korostuu kriittisen reflektion ja suhteeseen perustuvan työn merkitys. Sosiaali- ja terveysalalla pohditaan myös asiakassuhteen merkitystä. Eija Raatikainen on kirjoittanut viime vuonna 2015 kirjan; Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Samanaikaisesti jo vuosien ajan monet sosiaalialan asiantuntijat, kuten Merja Laitinen ja Anneli Pohjola ovat työssään pitäneet elävänä asiakassuhteen ja asiakkuuden tärkeyttä.

Ehkäpä tämän keskustelun taustalla käytävät julkiset huomionsoitukset, sekä ammatillisesti että asiakkaiden näkökulmasta, sekä myös sosiaali- ja terveysministeriön ja aluehallintoviraston huomioinnit ja huolet sosiaalityön nykytilasta, liittyvät sosiaalityön arvojen merkityksen esiin nostamiseen ja niiden palauttamiseen. Tämä tutkielmukseni on puheenvuoroni tähän keskusteluun sekä harras toiveeni suhteeseen perustuvan sosiaalityön arvojen esiin nostamista sosiaalityön arjessa ja käytännöissä.

Tutkimukseni lähtökohdat, havaintoni ja huomioni kiinnittyminen sosiaalityötä koskeviin jännitteisiin ja julkiseen sekä ammatilliseen keskusteluun niistä ja tutkimukseni eteneminen kohti johtopäätöksiä sosiaalityön todellisuudesta suhteeseen perustuvana työnä, kuvaa hyvin tieteellisen tiedon luonnetta. Tällä tarkoitan tieteellisen tiedon taipumusta rakentua vanhan tiedon päälle ja siten tiedon muuttumista ja korjautumista. Lähtökohtaisesti tutkimuksessani on luettavissa aluksi huoli sosiaalityön arvojen muuttumisesta ja sosiaalityöntekijöiden kyvystä tehdä ammatillisesti ja eettisesti hyvää ja arvokasta työtä. Huoli tästä

liittyi managerismin, sosiaalityön julkisuuskuvan ja muiden jännitteiden olemassaoloon sosiaalityössä. Tutkimukseni päätteeksi olen saanut todeta, että jännitteet eivät käytännössä estä mittavassa määrin sosiaalityöntekijöitä tekemästä työtään sosiaalityölle sopivalla tavalla, vaan sosiaalityöntekijät pystyvät jännitteistä ja ristiriidoista huolimatta keskittämään työpanoksensa asiakkaan ja asiakassuhteen hyväksi. Lastensuojelutyötä koskeva tietoni on tutkielman edetessä korjaantunut. (Metsämuuronen 2005, 25)

Tutkimukseni luotettavuuden arviointi liittyy teoreettisen viitekehitykseni ja aineistoni rakentumiseen yhdessä. Kehystarinani johdatti sosiaalityöntekijät suoraan asiakastilanteeseen, josta he etenivät eläytyen ja lopulta identifioituen hyväksi tai huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Johdattelu asiakastilanteeseen ja kohtaamisen hetkeen ohjasi varmasti sosiaalityöntekijät pohtimaan työtään suhteessa asiakastyöhön ja siinä ilmeneviin tapahtumiin, haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Aineistossa tuli ilmi suhteeseen perustuvan sosiaalityön elementtejä vahvasti, sillä keskiössä oli asiakastyö. Jos kehystarinani olisi ollut toisenlainen ja johdattanut toisenlaiseen toimintaympäristöön, olisi aineiston anti ollut kiinnittynyt erilaisiin asioihin. Jos kehystarina olisi ollut esimerkiksi: ”... Kallen tilanne on nyt niin huolestuttava ja vaikea, että hän tarvitsee erityistä huolenpitoa ja harkitsemme Kallen sijoitusta erityisen huolenpidon yksikköön. Koputan esimieheni oveen keskustellakseni hänen kanssaan sijoituksen mahdollisuudesta...”, olisivat sosiaalityöntekijät todennäköisesti päätyneet kirjoittamaan sosiaalityötä koskettavasta byrokratiasta, oikeudellisista ristiriidoista ja sijoitusten kustannuksista. Kehystarinani johdatus pohtimaan työtään asiakastyön ja asiakassuhteen kautta, ei mielestäni kuitenkaan vähennä tutkimukseni johtopäätösten validiutta, sillä teoreettinen viitekehitykseni suhteeseen perustuvasta sosiaalityöstä sekä tunnetyöstä on jo osoittanut suunnan kiinnostukseni kohteelle. Tieto ja totuus ovat suhteellisia ja tässäkin tutkimuksessa tiedon suhteellisuus rakentuu teoreettisen taustoituksen, viitekehityksen sekä aineiston dialogista ja niistä johdetuista johtopäätöksistä (Aaltola 2010, 20).

Tutkimus olisi myös voinut saada toisenlaisia ja uusia merkityksiä, mikäli olisin lähestynyt kehystarinoineni esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita tai sosiaalityön esimiehiä. Halusin kuitenkin tutkia sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisia ajatuksia ja kokemuksia ja heidän subjektiivista kokemustaan identifioitumisesta työssään. Tutkimusta olisi hyvin mielenkiintoista jatkaa tutkimalla lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden identifioitumista asiakkaiden sekä esimiesten kautta, kuinka sosiaalityöntekijän identiteetti muotoutuu ulkopuolelta arvioituna, ja miten se suhteutuvat sosiaalityöntekijöiden subjektiiviseen identifioitumisen kokemukseen.

Uskon, että kehystarinani on onnistunut tehtävässään, saattaen sosiaalityöntekijät työnsä äärelle. Tarinallisuus ja eläytyminen menetelmällisinä keinoina loivat sosiaalityöntekijöille tilaisuuden reflektoida itseään, työtään ja asiakkaitaan. Jokaisella tutkimukseen osallistuneella sosiaalityöntekijällä on historia ja kokemus työstä, ihmissuhteista, elämästä ja tunteista, joiden kautta he kukin rakentavat identiteettiään vapaa-ajalla sekä työssä. Sosiaalityöntekijöiden tarinoissa heidän yksilölliset katsomuksensa, arvonsa ja työtapansa saivat sosiaalisesti ymmärrettävän muodon. (Syrjälä 2015, 258-259) Ajattelen tällä keinoin päässeeni melko lähelle sosiaalityöntekijöiden arkityötä ja arkikokemusta ja erityisesti sitä, kuinka sosiaalityön arvot jäsentyvät sosiaalityöntekijöille ja kuinka ne vaikuttavat heidän kokemukseensa itsestään sosiaalityöntekijänä.

LÄHTEET

Aaltola, Juhani (2010) Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy. 20

Banks, Sarah (2016) Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare* Vol. 10, No. 1. 44-45 [online] <<http://dx.doi.org/10.1080/17496535.2015.1126623>>. Luettu 12.7.2016

Bardy, Marjatta (2009) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy. 39, 41, 42

Eskola, Jari (1997) Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopisto, Jäljennepalvelu. 1-2, 7, 14, 17

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino, Gummerus kirjapaino Oy. 56, 112, 140, 153, 176

Eskola, Jari & Wallin, Anna (2015) Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: Bookwell Oy. 56, 57, 58, 59 -60, 63, 65

Forma, Pauli, Niemelä, Mikko & Saarinen, Arttu (2008) (toim.) Hyvinvointivaltion kilpailuttaminen. Kunnallisalan kehittämissäätiön Kunnat ja kilpailu –sarjan julkaisu nro 7. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy. 9-10

Forsberg, Hannele (2000) Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 24. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy. 18 -19, 59 -60

Heikkinen, Hannu L. T. (2015) Narratiivinen tutkimus -todellisuus kertomuksena. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy. 145-146, 154

Heinonen, Hanna (2016) Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 259

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula (2000) Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 214

Hochschild, Arlie (1979) Emotion Work. Feelings, Rules and Social Structure. American Journal of Sociology, Vol. 85, No. 3. Berkeley: The University on Chicago Press, 561-562 [online].

https://campus.fsu.edu/bbcswebdav/institution/academic/social_sciences/sociology/Reading%20Lists/Social%20Psych%20Prelim%20Readings/II.%20Emotions/1979%20Hochschild%20-%20Emotion%20Work.pdf. Luettu 22.5.2016

Hochschild, Arlie (2003) Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. London: University on California Press Ltd, 11, 37-42, 147 Luettavissa: <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>. Luettu 22.5.2016

Holm, Ulla (2002) Teoksessa Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2012) Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012):4 , 405-406, 413-414. [online]. <http://thl.fi/attachments/yp/2012/4/saarinen/pdf>. Luettu 13.8.2016

Howe, David (1998) Relationship-based Thinking and Practice in Social Work. Journal on Social Work Practice. Vol. 12, No.1. 16, 45, 54

Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (2008) Teoksessa Huotari, Kari & Hurtig Johanna (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Yliopistopaino. 195

Hämäläinen, Juha (2011) Perheintervention oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Juva: Bookwell Oy . 47, 54-57

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 159-160

- Hänninen, Vilma (2000) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampere: Juvenes Print. 13-15
- Hänninen, Vilma (2010) Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy. 162
- Ikäheimo, Pentti (2008) Sosiaalisuus ja epäsosiaalisuus sosiaalityössä. Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Helsinki University Press. 13-19
- Iltasanomat 21.3.2016. Lastensuojelu:Uutta Vilja-Eerika-tragediaa pelätään Helsingissä. [online] <<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/lastensuojelussa-saatetaan-rikkoa-lakia-perheisiin-ollaan-yhteydessa-liian-myohaan/5800000>>. Luettu 24.3.2016
- Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi (2001) Tunnevoimaa! Tampere: Tammer-Paino Oy. 120, 122, 123
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra j& Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 139-140, 140-143
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino. 12
- Karvinen, Juho (2008) Tunteiden hallinta ja työelämä. Tunteiden sosiologia 21.2. [online] <<http://juhokarvinen.kapsi.fi/2008/02/tunteiden-hallinta-ja-tyoelama-tunteiden-sosiologia-212/>>. Luettu 15.5.2016
- Karvinen, Synnove (1999) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnove, Matthies, Aila-Leena, Pohjola, Anneli (1999) Monisärmäinen sosiaalityö. 3. painos Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 17, 21-23
- Karvinen-Niinikoski, Synnove & Maria Tapola (2005) Tieto nousee kentältä – sosiaalityötä käsitteellistämässä. SOCCAn ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja 2 / 2005. Helsin-

ki: Digipaino. 4 [online] <http://www.socca.fi/files/84/Tieto_nousee_kentalta.pdf>. Luettu 4.9.2016

Kohli, Ravi K S & Dutton, Jane (2010) Brief Encounters: Working in Complex, Short Term Relationships. Teoksessa Ruch, G, Turney, D & Ward, A (edt.) Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 86-87

Koskiniemi, Sisko (2015) Espoo: Myllylahti Oy. 24, 118-119, 173, 186, 213-214

Kroll, Brynne (2010) Only Connect, Building Relationship-Based with Hard to Reach People. Teoksessa Ruch, G, Turney, D & Ward, A (edt-) Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 78-79, 83

Kääriäinen, Aino (2016) Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Talentia lehti. 20.7.2016. [online] <<http://www.talentia-lehti.fi/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>>. Luettu 5.9.2015

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim-) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: University Press. 140-142, 153-157

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus –sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: University Press. 12-13

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Juva: Bookwell Oy 171, 172-179

Lastensuojelulaki 1 luku, 1- 2§, 3 luku, 11§, 14§, 4 luku, 20§, 6 luku, 30§, 8 luku, 38§, 9 luku 40§. 13.4.2007/417 [online] <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L1P5>. Luettu 2.7.2016

Lunabba, Harry (2016) Exploring relationships through ethnography. A research study of boys in school. Teoksessa Ruch, Gillian & Julkunen, Ilse (edt.) Relationship-Based Research in Social Work. Understanding Practice Research. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 95, 100, 103

- Mason, Claire (2012) Social work the 'art of relationship': parent's perspectives on an intensive family support project. *Child & Family Social Work*. Volume 17, Issue 3, pages 368-377, August 2012. DOI: 10.1111/j.1365-2206.2011.00791.X. 369, 372-374 [online] <<http://onlinelibrary.wiley.com.ezproxy.jyu.fi/doi/10.1111/j.1365-2206.2011.00791.x/epdf>>. Luettu 12.8.2016
- Matela, Kari (2011) Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lisensiaatintutkimus. 33 [online] <<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=455558fd-e073-4fa2-8987-4df5f2a25b6c>>. Luettu 10.7.2016
- McMahon, Linnet (2010) Long Term Complex Relationships. Teoksessa Ruch, G, Turney, D & Ward, A (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 149, 158
- Meltti, Tero & Kara, Hanna (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot,- ja ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnove (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:6. Helsinki: Yliopistopaino. 22-25 [online] <[file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/URN-NBN-fi-fe201504227328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/URN-NBN-fi-fe201504227328%20(1).pdf)>. Luettu 22.8.2016
- Metsämuuronen, Jari (2005) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 25
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Juvenes Print. Akateeminen väitöskirja. 228, 233
- Molander, Gustaf (2003) Työtunteet –esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy. 9-10, 20, 24-25
- Mänttari- Van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen arvoilla? *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013):1, 5-6, 16 [online] <<http://julkari.fi/bistream/handle/10024/104348/manttari.pdf>>. Luettu 18.6.2016
- Mänttari- Van ker Kuip, Maija (2016) Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. Teoksessa Kannasoja, Sirpa, Kuronen, Marjo & Poikolainen, Tytti (toim.) *Sosiaali-*

työn aika. Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura. 6, 7-8 [online] <<http://talentia.e-julkaisu.com/2016/tutkivasosiaalityo2016.php>>

Outinen, Maarit, Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina (1994) Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakas-tutkimus sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY. 13-14, 20

Paasivirta, Annukka (2012) Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Juva: Bookwell Oy. 242

Parkinson, Clare (2010) Sustaining Relationships: Working with Strong Feelings II Hopelessness, Depression and Despair. Teoksessa Ruch, G, Turney, D & Ward, A (edt.) Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 118-130

Pohjola, Anneli (2002) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 48, 60

Raatikainen, Eija (2015) Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell Oy. 17-18, 19, 34

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2011) Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: esimerkkinä mielenterveyskuntoutus, teoksessa . Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Juva: Bookwell Oy. 191

Raunio, Kyösti (2002). Managerismi –haaste sosiaalityön autonomiselle asiantuntijuudelle. Yhteiskuntapolitiikka 67 (2002):6, 600-602. [online] <<file:///C:/Users/Omistaja/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/EIN582UR/026raunio.pdf>>. Luettu 18.6.2016

Raunio, Kyösti (2012) Sosiaalityön kiistanalainen tieto. Tieteessä tapahtuu. Vol 30, Nro 2 (2012). 78 [online] <<http://ojs.tsv.fi/index.php/tt/article/view/5042/4564>>. Luettu 22.6.2016

Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimen toimintulokeskusteluissa. Tampere: Tampereen yliopisto. 98-99

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Korpiljyvä Oy. 13-17, 26, 40, 45, 61-62

Rostila, Ilmari (1990) Tunnettyöstä sosiaalitoimistoissa. *Sosiologia* 4/90. 262-264

Ruch, Gillian (2010) The Contemporant Context of Relationship-Based Practice. Teoksessa Ruch, G, Turney, SD & Ward, A (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 15-17, 18, 21, 15-17, 21-22,

Ruch, Gillian (2010) Theoretical Frameworks Informing Relationship-Based Practice. Teoksessa Ruch, G, Turney, SD & Ward, A (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 33-38

Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki –käytäntö ja soveltaminen. 2. painos. Porvoo: Bookwell Oy. 9, 14

Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2012) Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (2012):4 , 405-406, 413-414. [online] <<http://thl.fi/attachments/yp/2012/4/saarinen/pdf>>. Luettu 15.8.2016

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. 136-137

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005) Dialoginen verkostotyö. Esa Print Oy. 6-7

Smith, Martin (2010) Sustaining Relationships. Anger, Aggression and Hostility. Teoksessa Ruch, G, Turney, SD & Ward, A (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 103

Syrjälä, Leena (2015) Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: Bookwell Oy. 258-269, 266

Talentia (2013) Lastensuojelun julkisuuskuva johtaa harhaan. [online] <http://www.talentia.fi/ajankohtaista/blogit/asiaa_tyoelamasta?5170_m=5171>. Luettu 24.8.2016

Talentia (2013) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. 5- 6,8,29 [online] <http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf>. Luettu 24.8.2016

Taskinen, Sirpa (2010) Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy. 23

Trevithick, Pamela (2014) Humanising managerialism: Reclaiming emotional reasoning, intuition, the relationship, and knowledge and skills in social work. *Journal of Social Work Practice*, 2014. Vol. 28. No. 3. 24, 288-289 [online] <[file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/Trevithick%20\(2014\)%20%20%20Humanising%20Managerialism%20JSWP%2028\(3\)%20pp%20287_311.pdf](file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/Trevithick%20(2014)%20%20%20Humanising%20Managerialism%20JSWP%2028(3)%20pp%20287_311.pdf)>. Luettu 2.7.2016

Tuomi, Arja (1992) Sosiaalityöntekijä –tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia Sarja B Nro 13. Tampere: Jäljennepalvelu. 110-111

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2013) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 10., uudistettu laitos. Vantaa: Hansaprint Oy. 103

Turney, Danielle (2010) Sustaining Relationships: Working with Strong Feelings III. Love and Positive Feelings. Teoksessa Ruch, Gillian, Turney Danielle & Ward, Adrian (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 133-145

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print. Akateeminen väitöskirja. 244-245

Ward, Adrian (2010) The Use of Self in Relationship-Based Practice. Teoksessa Ruch, Gillian, Turney Danielle & Ward, Adrian (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 46-49, 52-58, 62-65