

**LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON
SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSSÄ
ONNISTUMISEN KOKEMUKSIA**

Heidi Koski
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Joulukuu 2016

TIIVISTELMÄ

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden työssä onnistumisen kokemuksia

Heidi Koski
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Ohjaajat Marjo Kuronen ja Tuija Kotiranta
Talvi 2016
68 sivua

Tutkimuksen taustalla on pyrkimys tuoda esille lastensuojelun onnistumisia ennen kaikkea sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, heidän itsensä kertomana. Seuraamalla median uutisointia välittyy lastensuojelusta varsin toisenlainen kuva kuin mitä se itse lastensuojelutyötä tekevien kertomana on. Mediassa reagoidaan usein lastensuojelun epäonnistumiseen, mutta vastaavasti onnistumisista saa lukea harvoin.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät kertovat työssä onnistumisestaan. Työssä onnistumista on selvitetty seuraavien tutkimuskysymysten avulla: 1. Mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertovat työssään onnistumisesta ja epäonnistumisesta? ja 2. Mihin asioihin onnistuminen liitetään? Tutkimusaineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden kirjoittamista onnistumisen ja epäonnistumisen kirjoitelmissa (yhteensä 23 kappaletta), jotka on kirjoitettu eläytymismenetelmän mukaisten kehyskerptomusten pohjalta. Näin saatu aineisto on analysoitu teemoittelun avulla.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät kirjoittivat sekä asiakastilanteisiin liittyvistä että yleisemmin työhönsä liittyvistä onnistumisista ja epäonnistumisista. Tekstit tuovat esille sosiaalityöntekijöiden määritelmiä onnistumisesta ja epäonnistumisesta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Onnistumiseksi määrittyvät niin pienet onnistumisen hetket kuten tapaamisen sujuminen kuin asiakkaan elämäntilanteen muuttuminen paremmaksi. Myös epäonnistumisista kerrotaan yksittäisten tilanteiden kautta, kuten asiakastapaamisesta, joka ei mennyt odotusten mukaisesti tai koko asiakkuuden kestävästä työskentelyn toteutumattomuudesta.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa onnistuminen kietoutuu kolmen teeman ympärille, jotka ovat onnistuminen suhteena, onnistuminen yhteistyönä ja onnistuminen auttamisena. Epäonnistumisen teemoiksi löytyivät epäonnistuminen auttamisen vaikeutena ja epäonnistuminen yhteistyön puuttumisena. Onnistumisen ja epäonnistumisen tarkasteleminen rinnakkain osoittaa sen, että ne rakentuvat samojen tekijöiden ympärille.

Asiasanat: lastensuojelun avohuolto, onnistuminen, epäonnistuminen, eläytymismenetelmä

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 LASTENSUOJELU SOSIAALITYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	7
2.1 Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys	7
2.2 Suomalaisen lastensuojelun keskeisimpiä periaatteita	10
2.3 Lastensuojelu prosessina	13
2.4 Työn reunaehdot – onnistumisen vaaranpaikkoja	16
3 ONNISTUMISEN ARVIOIMINEN SOSIAALITYÖSSÄ	20
3.1 Arvioimisen lähtökohtia	20
3.2 Onnistuminen vaikuttavuutena	21
3.3 Onnistuminen kokemuksena	28
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	33
4.1 Tutkimusongelma	33
4.2 Eläytymismenetelmä	33
4.3 Aineistonkeruu ja aineiston esittely	37
4.4 Aineiston analysointi	38
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset	41
5 ONNISTUMISIA LASTENSUOJELUSSA	44
5.1 Onnistuminen suhteena	44
5.2 Onnistuminen auttamisena	47
5.3 Onnistuminen yhteistyönä	50
6 EPÄONNISTUMISIA LASTENSUOJELUSSA	53
6.1 Epäonnistuminen auttamisen vaikeutena	53
6.2 Epäonnistuminen yhteistyön puuttumisena	55
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	58
LÄHTEET	62

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aihe löytyi työskennellessäni lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijänä. Idea syntyi erään työpäivän aikana, kun koin itse onnistuneeni työssäni. Tämän jälkeen, suunnitellessani tutkielman tekemistä aloin kiinnittää enemmän huomiota siihen, mitä ja miten lastensuojelusta puhutaan ja kirjoitetaan julkisuudessa.

Tutkielman aloittamisen aikoihin vuonna 2014 uutisointi lastensuojelun sosiaalityön arjesta oli näyttäytynyt jo pidempään valitettavan negatiivisena. Otsikot kertoivat epäonnistumisista ja lehtiartikkelit sisälsivät kannanottoja lastensuojelun vastuusta lasten hyvinvoinnista ja suojelusta. Media välittää tietoa lastensuojelun työntekijöiden virheistä sekä tahdonvastaisista toimenpiteistä ja asettaa lastensuojelun ja perheet vastakkaisiin asemiin. Degerlundin (2015) lastensuojelun julkisuuskuvaa käsittelevän pro gradu –tutkielman mukaan julkisuuskuva vaikuttaa ihmisten mielikuviin ja käsityksiin lastensuojelusta. Negatiivinen kuva lastensuojelusta voi karkottaa tukea tarvitsevia lapsia ja perheitä pois avun piiristä. Lastensuojelun kanssa ei tahdota olla missään tekemisissä tai yhteistyö on huonoa. Luottamusta lastensuojeluun ei synny, jolloin myös muutostyö hankaloituu. Julkisuuskuva vaikuttaa näin ollen sosiaalityöntekijöiden työhön ja siinä onnistumiseen.

Lastensuojelun todellisuudesta kertovat erilaiset selvitykset ja tutkimukset lastensuojelun tilasta ja olosuhteista (esim. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus – lastensuojelu 2012; Alhanen 2014). Huomiota on kiinnitetty lastensuojelun ongelmiin, resurssien puutteisiin ja palveluiden laatuun. Tämän tutkimuksen tarkastelun kohteena olevan lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat kasvaneet viime vuosien ajan. Vuoden 2014 asiakasmäärässä oli kasvua yksi prosentti edellisestä vuodesta. Lasten kiireellisten sijoitusten määrä on kasvanut koko 2000-luvun ajan, mutta vuonna 2014 määrä väheni edellisvuoteen verrattuna kymmenen prosenttia. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2016b.) Avohuollon sosiaalityöntekijöiden määrän on todettu olevan liian vähäinen. Työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi tulisi työntekijäkohtaisten asiakas- ja työmäärien olla pienempi. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012.) Näillä työn tekemisen olosuhteilla on omat vaikutuksensa asiakkaan saamaan apuun ja tukeen sekä ammattilaisten työssä onnistumiseen ja

jaksamiseen. Lastensuojelun huonoon tilanteeseen on pyritty reagoimaan samalla kun lainsäädäntöä on uudistettu.

Lastensuojelulaki (417/2007) ohjaa osaltaan lastensuojelun työskentelyä, palveluita ja lastensuojeluun osallistuvia toimijoita. Lain ”tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeeluun” (LSL 1§). Uusi sosiaalihuoltolaki on astunut voimaan vaiheittain vuoden 2015 alusta alkaen, samaan aikaan järjestellään myös sote- uudistusta. Uuden lain avulla pyritään vahvistamaan peruspalveluita ja ennaltaehkäiseviä palveluita. Lain muutoksen vaikutukset lastensuojelutyöhön jäävät nähtäväksi. Ennakoitu on kuitenkin lastensuojelun asiakasmäärien pienevän välittömästi, kun palveluja on mahdollista saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. Pidemmällä aikavälillä ennakoidaan raskaiden korjaavien toimenpiteiden tarpeen vähenevän ennaltaehkäisevien palveluiden saamisen ansiosta. Itse lastensuojelun asiakasprosessiin uusi laki ei tuo muutosta. (Hämeen-Anttila 2014.) Lakimuutosten ohella myös lastensuojelun menetelmiä on uudistettu (Heinonen & Sinko 2014, 2).

Arkinen lastensuojelun työ rakentuu osaltaan asiakkaiden elämään liittyvien ongelmien ratkomisen ympärille, joihin harvoin on löydettävissä yksinkertaisia ratkaisuja. Vaikeat ja jännitteiset psykososiaaliset ongelmat sekä voimakkaat tunteet ovat osa lastensuojelun arkea. (Forsman 2010, 3.) Ratkaistujen ongelmatilanteiden tilalle tulee aina uusia asiakkaita ja ongelmia, joiden rinnalla onnistuneet tilanteet voivat unohtua. Työssä onnistumisen kokemukset liittyvät työhön, mutta niiden järjestelmällinen jäsentäminen ei ole tavallista. Näin onkin tärkeää määritellä lastensuojelun sosiaalityössä onnistuminen ja tarkastella niitä tilanteita ja asioita, jotka mahdollistavat onnistumisen. (Ritala-Koskinen 2003, 104.) Samalla kun lastensuojelutyössä onnistuminen hyödyttää asiakkaita, on sillä vaikutusta myös työntekijöihin. Näin ollen myös työhyvinvoinnin kysymykset on huomioitava. Furmanin (2012) mukaan tärkeintä on onnistumisen kokemus. Kaikki haluavat kokea työssään onnistumisen iloa. Forsmanin (2010) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kertoivat oppineensa poimimaan työnsä arjessa pienenkin kiitoksen. He kokivat esimerkiksi lapsen hymyn auttavan heitä jaksamaan työssään. Juuri työssä jaksamisen ja jatkamisenkin vuoksi nämä pienimmätkin onnistumisen tunteet ja kokemukset olisi hyvä huomata ja tallentaa muistiin niitä hetkiä varten, jolloin voimat ovat koetuksella. Onnistumiset ja niistä saadut palautteet ovat myös yksi osoitus siitä, että työllä on vaikutusta ja merkitystä asiakkaiden elämään.

Tutkimukseni tavoitteena on ensisijaisesti selvittää, mistä lastensuojelun sosiaalityössä onnistumisessa on kyse. Tavoitteena on tuoda esille sosiaalityöntekijöiden onnistumiseen liittämiä tekijöitä. Eläytymismenetelmällä kerätty aineisto mahdollistaa myös epäonnistumisen tarkastelun onnistumisen rinnalla. Vaikka tutkimus tuottaa myös tietoa epäonnistumisista, keskityn pääasiassa onnistumisiin. Tutkimuksen tavoitteena ei ole pyrkiä määrittelemään onnistumisen käsitettä, vaikka aineistona olevissa onnistumisen tarinoissa onnistumisen määritelmiä annetaankin.

Toivon tutkimukseni tuovan esille myönteisiä asioita lastensuojelutyöstä. Työssä onnistumisen ympäristö rakentuu kiireiseen ja kuormittavaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön, mihin voidaan yhdistää myös keskustelu työssä jaksamisesta ja jatkamisesta. Pyrin tutkimuksellani tuottamaan omalta osaltani kaivattua kokemustietoa sosiaalityöntekijöiden arjesta ja sosiaalityöntekijöiden tekemästä vaikuttavasta työstä. Sosiaalityön kokemuksen tarinat voivat tehdä sosiaalityön arkea ymmärrettävämmäksi (Hurtig 2003, 593). Lastensuojelun toimivuudesta ja onnistumisesta tehtyä tutkimusta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on tehty vähän.

Esitän tutkimusraporttini seuraavalla tavalla. Johdannon jälkeisessä, toisessa luvussa esittelen lastensuojelun sosiaalityön toimintaympäristönä. Millaisena lastensuojelun tehtävä nähdään yhteiskunnallisesti ja millaiset periaatteet ohjaavat lastensuojelutyötä. Tässä luvussa tarkastellaan myös sosiaalityön prosessiluonnetta ja sosiaalityön tekemisen reunaehdot. Kolmas luku keskittyy onnistumisen arvioimiseen sosiaalityössä. Onnistumista tarkastellaan sekä vaikuttavuuden että onnistumisen kokemusten näkökulmista, tuoden esille aiempia tutkimuksia onnistumisesta sosiaalityössä. Neljännessä luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisesta kokonaisuudessaan päättäen luvun pohdiskeluuni tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisistä kysymyksistä. Viidennessä ja kuudennessa luvussa tarjoan luettavaksi tutkimustulokset, jotka on järjestetty onnistumisen ja epäonnistumisen teemojen mukaisesti alalukuihin. Viimeisenä lukuna on johtopäätökset, jossa kokoan tutkimuksen tulokset ja arvioin tekemääni tutkimusta.

2 LASTENSUOJELU SOSIAALITYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Tässä luvussa jäsennetään sitä ympäristöä, jossa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden onnistumisen kokemukset muodostuvat. Ensin käsitellään laajemmin lastensuojelua yhteiskunnallisella tasolla. Tämän jälkeen tarkastellaan viranomaistyönä tehtävää lastensuojelua ja sen toimintaa ohjaavia periaatteita. Lopuksi kirjoitan lastensuojeluprosessista, lastensuojelulle ja sosiaalityöntekijöille osoitetuista tehtävistä sekä haasteista, jotka vaikuttavat näistä tehtävistä selviytymiseen.

2.1 Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys

Globalisoitumisen myötä lasten suojelemisesta ja hyvinvoinnista on tullut kansainvälinen kysymys. Käsitteet lapsuudesta ja lasten kasvattamisesta vaihtelevat erilaisissa kulttuureissa sekä uskonnollisissa ja poliittisissa ympäristöissä. Tämä vaikuttaa siihen, kuinka lasten turvallisuudesta huolehditaan. (Welbourne & Dixon 2016, 827.) Lastensuojelu määrittyy eri maissa eri tavoin, jolloin myös sen tarkoitus ja tehtävä vaihtelevat. Käsitteet hyvinvoinnista, arvot ja asenteet vaikuttavat perheen ja valtion välisiin suhteisiin sekä näkemyksiin lasten tarpeista. Ne muovaavat lastensuojelun ideologiaa ja lastensuojelutyön toteuttamista. Ideologiat ja käytännöt vaihtelevat valtioittain ja myös valtion sisällä havaitaan olevan eroavaisuuksia. Käytännön toteuttamista sanelevat osaltaan yhteiskunnan poliittiset, taloudelliset ja kulttuuriset ehdot. Nämä ehdot rakentavat yhdessä teoreettisen tiedon ja käytännössä syntyneiden kokemusten kanssa lainsäädäntöä, joka palautuu käytäntöön ohjaillen lastensuojelun arkea. (Hurtig 2003, 13.)

Lastensuojelua toteutetaan erilaisissa perheen ja valtion suhteissa, joissa velvollisuudet ja oikeudet määrittyvät eri tavoin. Hurtig (2003) löytää yhdeksi keskeiseksi ideologiseksi kysymykseksi sen, korostetaanko vanhemmuuden tehtävä- vai suhdeluonnetta. Vanhempien tehtävää korostettaessa tärkeäksi tulevat heidän ominaisuudet ja kyvyt hoitaa vanhemmuuteen kuuluvia velvollisuuksia. Valtion velvollisuus puuttua perheen elämään tulee silloin, kun vanhemmat eivät selviä näistä tehtävistään. Suhdetta korostettaessa tärkeäksi tulee lapsen ja vanhemman välinen suhde ja side lapsen kasvun ja kehityksen kannalta.

Valtion velvollisuutena on turvata perheiden hyvinvoinnin edellytykset poliittisten ratkaisujen ja palvelujen avulla. (emt. 14.) Pohjoismaat ovat Pösön, Skivenesin ja Hestbækin (2014) mukaan orientoituneet perheitä tukevaan malliin, jolloin lapsiin liittyvät väärinkäytökset nähdään perhekohtaisina ristiriitoina. Lastensuojelua toteutetaan yhdessä vanhempien kanssa ja tarjoamalla palveluja perheelle. (emt. 479; ks. myös Welbourne & Dixon 2016, 829.)

Hurtigin (2003, 15) mukaan lastensuojelutehtävän näkemys ja tapaan tehdä vaikuttaa myös hyvinvointivaltioon ja hyvinvoinnin toteuttamiseen liittyvät ideologiset näkemykset. Blombergin, Krollin ja Meeuwissen (2013) mukaan kansainvälisessä vertailussa Pohjoismaihin kuuluvilla mailla on samankaltaiset lastensuojelua koskevat poliittiset tavoitteet ja institutionaalinen järjestelmä, joilla pyritään ennaltaehkäisevään ja perheitä tukevaan toimintaan. Lastensuojelua toteutetaan lähtökohtaisesti Pohjoismaisten hyvinvointivaltioiden tapaan universaalein ja koko väestön kattavin palveluin. Lastensuojelun sosiaalityölle on ominaista ennaltaehkäisevän työn suosiminen, asiakkaiden elämän normalisoiminen, perheiden tukeminen ja vastahakoisuus turvautua kodin ulkopuolisiin sijoituksiin. Nämä piirteet heijastelevat Pohjoismaisten maiden lainsäädännöllisiä tavoitteita, jotka korostavat lapsen etua, varhaista puuttumista ja perheiden tukemista. (emt. 313.) Lapsen edusta onkin tullut merkityksellinen periaate Pohjoismaissa YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen vahvistamisen jälkeen (Pösö ym. 2014, 479).

Yhteiskunnassamme on päädytty siihen, että viranomaisilla on mahdollisuus ja velvollisuus huolehtia lapsen hyvän kasvun toteutumisesta silloin, kun lapsesta huolehtivien aikuisten voimavarat eivät ole riittävät lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi (Heinonen 2016, 243). Tämä tarkoittaa erityisesti lasten kanssa työskenteleviä ja toimivia aikuisia. Velvollisuus lapsista huolehtimiseen ja lasten suojelemisesta voidaan kuitenkin katsoa koskettavan koko yhteiskuntamme aikuisväestöä, kaikkia kansalaisia. Lastensuojelulle voidaan antaa ainakin kaksi määritelmää sen mukaan, kuinka laajasti se ymmärretään. Laajemmin ymmärrettynä lastensuojeluksi tulkitaan yhteiskunnalliset ja kulttuuriset teot ja toiminnat, joissa on otettava huomioon lapsen etu ja toimittava sen mukaisesti. Suppeammin ymmärrettynä lastensuojelulla tarkoitetaan yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua, joka toteutetaan viranomaisten toimesta julkista valtaa käyttäen. (emt. 247.) Lasten suojeleminen nähdään siis yhteisenä tehtävänä. Taustalla on yleinen käsitys, että lapset tarvitsevat suojelua sekä huolenpitoa. Lastensuojelutyö on osa yhteiskunnallista toimintaa, sille on

osoitettu oikeutus ja tehtävät. Sillä on vaikutusta yhteiskuntaan ja yhtä lailla yhteiskunta vaikuttaa lastensuojelutyöhön. Lastensuojelutoimet eivät yksinomaan riitä tukemaan lasten kehitystä, vaan lisäksi tarvitaan laajempia yhteiskunnallisia toimenpiteitä (Taskinen 2007, 10).

Lastensuojelutyön arki jäsentyy sosiaalityön yleisten periaatteiden mukaisesti. Lastensuojelulle on kuitenkin määrittäneet omat keskeiset periaatteet, jotka ohjaavat juuri lastensuojelutyötä. Työtä tehdään perheiden kanssa, joissa huoli lasten hyvinvoinnista on herännyt. Lastensuojelulle on ominaista puhe huolesta. Huoli onkin merkittävä osa monimutkaista ja tunnerikasta lastensuojelutyötä. (Munro 2011, 134.) Lapset ovat ensisijaisia lastensuojelun asiakkaita, ja heidän kauttaan myös perhettä ja lasten läheisverkostoa pidetään asiakkaina (Heinonen 2016, 243). Asiakkuuden syinä voivat olla esimerkiksi lapsen koulunkäynnin vaikeudet tai tunne-elämän ongelmat ja toisaalta syynä voivat olla vanhempien jaksamattomuus tai päihde- ja mielenterveysongelmat. Asiakkuuden luonteesta riippuen asiakkuudet voivat kestää vain lyhyen aikaa tai vastaavasti asiakkuus voi olla jopa sukupolvien mitainen.

Lastensuojelutyö on konkreettisen avun ja tuen järjestämistä, asiakkaiden inhimillinen arvokkuus huomioiden. Työhön liittyy olennaisesti tunteet ja niiden kanssa työskentelemistä, luottamuksen hankkimista ja työskentelyä erilaisissa suhdeverkostoissa. (Bardy 2013, 74.) Lastensuojelutyölle on ominaista epävarmuus ja ennakoimattomat tilanteet. Työssä koetut tilanteet tuottavat erilaisia tunteita, kuten häpeää, epätoivoa, surua ja vihaakin. Toisaalta se voi saada aikaan iloa ja yllättyneisyyttä. Tunteiden nähdään kertovan tärkeää informaatiota koetuista tilanteista ja lisäävän ymmärrystä. (Heinonen & Sinko 2009, 127.) Yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön katsotaan olevan vaativaa ammatillista työtä, jossa työntekijät työskentelevät lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa, tekevät lapsen tulevaisuuteen vaikuttavia arviointeja ja ratkaisuja, puuttuvat perheen yksityisyyteen sekä lapsen ja vanhempien väliseen suhteeseen. Työ vaatii kykyä yhdistää oma asiantuntijuus muiden asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa sekä tehdä yhteistyötä. (Toimiva lastensuojelu 2013, 40.) Heinonen ja Sinko (2009) mieltävät lastensuojelussa olevan kolmiodraaman työntekijöiden, lapsen ja vanhempien välillä asettavan haasteita tavoitella sosiaalityölle ominaista työn terapeuttisuutta, toiveikkuutta, luottamusta ja asiakkaan valtaistamista. Työn erikoisvaatimuksena he pitävät myös sen vahvaa lakisidonnaisuutta ja juridisen ”lukutaidon” ja ymmärryksen edellytystä. (emt. 129.) Tuen, auttamisen ja valtaistamisen ohella osana las-

tensuojelutyötä on kontrollitehtävä ja oikeus käyttää sekä viranomais- että ammatillista valtaa (Heino 2014, 286).

Sosiaalityöntekijöiden työhön kuuluvat oleellisesti erilaisiin verkostoihin osallistuminen ja niissä toimiminen, tiedon kerääminen ja sen käyttäminen sekä erilaisten ratkaisujen ja arviointien tekeminen. Sosiaalityölle ominaisesti lastensuojelun sosiaalityössä on paljon kohtaamisia niin asiakkaiden kuin muiden toimijoiden kanssa. Työssä pyritään vastaamaan asiakkaan tuen tarpeisiin sekä mahdollistamaan asiakkaan osallisuus häntä koskevissa toimenpiteissä. Tärkein tehtävä koko lastensuojelulla on taata lapsen oikeuksien toteutuminen. Seuraavaksi tuon esille lastensuojelua ohjaavia periaatteita, joiden tarkoituksena on edesauttaa hyvän lapsuuden ja nuoruuden toteutumista lapsilla. Hyvän lapsuuden ja nuoruuden toteutumisen yhtenä edellytyksenä on, että lastensuojelun työskentelyssä asetetaan selkeät tavoitteet ja niihin pyritään tarkoituksenmukaisin ja sopivin keinoin. (Heinonen & Sinko 2014, 1.)

2.2 Suomalaisen lastensuojelun keskeisimpiä periaatteita

Bardy (2013, 73) pitää lastensuojelun ydintä yksinkertaisena, ”se on lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista”. Ydintehtävänä on turvata lapsen oikeus arvokkaaseen elämään ja mahdollisuus turvallisiin ihmissuhteisiin. Lastensuojelun työskentelyn lähtökohtana tulee aina olla lapsi ja hänen tarpeet. (Taskinen 2007, 12, 15.) Tätä toimintaa ohjaavat kansainväliset sopimukset, kansallinen lainsäädäntö, paikalliset sopimukset ja sosiaalityön yleiset periaatteet.

Lastensuojelun kivijalkana voidaan pitää YK:n lapsen oikeuksien sopimusta (LOS), joka saatettiin voimaan Suomessa vuonna 1991 (UNICEF 2016). Se on toiminut perustana myös lastensuojelulaille. Lapsen oikeuksien sopimuksen syrjimättömyyden periaatteen mukaisesti on muun muassa oltava tietoa sopivista palveluista eri tilanteissa ja huolehdittava lasten ja perheiden palveluiden tasa-arvoisesta saamisesta. Lapsen hyvän elämän turvaamisen ja tukemisen periaatteessa korostetaan lapsen mahdollisuutta kasvaa ja kehittyä kykyjensä mukaisesti kasvuympäristöstä huolimatta. Lapsen vapaus ilmaista omat näkemyksensä kuuluu lapsen oikeuteen osallistua. Lapsen ilmaisemat näkemykset on huomiotava, lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden, häntä koskevia asioita ratkaistaessa. Lapsia koskevaa päätöksentekoa ja päätöksentekijän harkintavaltaa tulisi ohjata aina lapsen etu ja

sen toteutuminen. (Heinonen 2016, 249.) Lapsen edun määrittäminen ei ole yksiselitteinen. Lapsen etu juridisena käsitteenä on yhtä aikaa sekä yksilöllinen että yleinen. Edun on toteuduttava jokaisen lapsen kohdalla, mutta se määrittyy jokaisen lapsen kohdalla yksilöllisesti. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Lastensuojelulaki (417/2007) ohjaa lastensuojelutyön käytäntöjä ja määrittelee sen tehtäviä. Laki pyrkii turvaamaan lapsen oikeuden turvalliseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Kullekin ajalle ominaiset yhteiskunnan asenteet, arvot ja toimintakäytännöt on nähtävissä lastensuojelussa. Samalla tavalla lastensuojelulaki heijastaa sen hetkistä aikaa ja ohjaa lastensuojelulle annettua yhteiskunnallista tehtävää. Lastensuojeluun kohdistuvat odotukset ja tehtävät voivat siis vaihdella. Lastensuojelun tehtävä ei ole helppo ja ristiriidaton. Tehtävään kuuluvat sekä tuki että kontrolli. Lastensuojelulle on osoitettu valtaa ja mahdollisuuksia toimia lapsen hyvän kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Työssä joudutaan puuttumaan tällöin perheen sisäisiin asioihin. Pyrkimyksenä on käyttää sekä vanhempien että viranomaisten voimavaroja. Aina se ei kuitenkaan onnistu, jolloin valtaa joudutaan käyttämään vastoin asianomaisten tahtoa. Vallan käyttämisen tulee olla aina tarkoin harkittua ja perusteltua. Ihmisten perusoikeuksiin puututtaessa on toiminnan perustuttava lakiin. (Heinonen 2016, 244–247.)

Lastensuojelulaki ohjeistaa varsinaisten lastensuojelun työntekijöiden lisäksi myös muita lasten kanssa toimivia tahoja. Laki pyrkii tehostamaan viranomaisten välistä yhteistyötä ja toiminnan vastuun jakamista eri tahojen kesken. Yhteistyöllä pyritään vahvistamaan mahdollisuutta havaita ongelmia ja puuttua niihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Yhteinen vastuunottaminen ja tilanteisiin puuttuminen edellyttää eri toimijoiden välisiä yhteisiä sopimuksia, joissa jokaiselle määrittyy rooli ja toimintaohjeet. (Laiho 2010, 166.) Lastensuojelulain tavoitteet eivät ole toteutettavissa yksinomaan lastensuojelun keinoin, vaan se edellyttää lapsen edun huomioimista kaikissa julkisen vallan toimissa (Räty 2012, 1). Lasten suojelemiseen kuuluu velvollisuus havaita ja puuttua, kun lapsia kaltoinkohdellaan tai laiminlyödään (Munro 2011, 130).

Tärkeimpänä periaatteena lastensuojelussa on lapsen etu. Ensisijaisena lastensuojelun asiakkaana on aina lapsi ja lastensuojelu pyrkii toteuttamaan hänen etuaan ja huomioimaan hänen tarpeensa. Lapsilla on omat oikeudet ja hänet nähdään itsenäisenä subjektina, jonka mielipiteet ja toiveet on otettava huomioon. Yhteistyökumppanina ovat perhe ja lapsen

huoltajat, joiden kasvatustehtävää voidaan tarvittaessa tukea. Ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta on lapsen huoltajilla. Lastensuojelun on pyrittävä aina tekemään yhteistyötä perheen kanssa ja perheen sisäiset suhteet on otettava huomioon ratkaisuja ja toimenpiteitä tehtäessä. (Laiho 2010, 164.) Perhe on lapsen ensisijaisen kasvattaja omine kasvatuskäsitksineen ja arvoineen. Kasvuolosuhteiden on kuitenkin pystyttävä edistämään lapsen kasvua ja kehitystä. Oikeus puuttua perheen sisäisiin asioihin edellyttää aina selkeät perusteet. (Taskinen 2007, 14.)

Lasten riippuvuutta huolehtivista aikuisista pidetään itsestänselvyytenä. Lapsilla katsotaan olevan oikeus erityiseen suojeluun, mikä tulee ottaa huomioon lasta koskevissa ratkaisuissa ja päätöksissä. Lapsen ja aikuisen edun ollessa ristiriidassa keskenään, tulee huolehtia lapsen edun toteutumisesta. Lapsen etua varmistettaessa pyritään vanhempia ja muita huoltajia auttamaan ymmärtämään lapsen niin fyysisiä, psyykkisiä kuin sosiaalisia tarpeita. Lapsen ympärillä olevien aikuisten tukeminen lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa katsotaan olevan lastensuojelun tehtävä. Yhtäläillä lastensuojelu pyrkii ennaltaehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia riittävän varhaisella puuttumisella sekä ratkomaan jo syntyneitä ongelmia. (Heinonen 2016, 243–250.) Lastensuojelutyön keskiössä on siis lapsen etu ja sen tavoittelu toimenpiteissä ja päätöksissä. Vaikka lapsi erotetaankin erilliseksi toimijaksi ja osalliseksi, on lapsi yleensä aina jonkin yhteisön jäsen. Yleisimmin lapsi on perheenjäsen, jolloin asiakkuus koskettaa myös koko perhettä. Lapset nähdään sosiaalityön näkökulmasta heikompiosaisena ja tulevat sen vuoksi asetetuksi erityisasemaan suhteessa vanhempiinsa.

Lastensuojelun odotetaan toimivan mahdollisimman hienovaraisesti. On käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, mikäli se on lapsen edun mukaisesti riittävää. Vastaavasti sijaishuollon tarpeeseen on vastattava viivytyksettä. (Heinonen 2016, 250.) Hienovaraisuudella tarkoitetaan näin ollen ensisijaisten ja lievimpien toimintatapojen käyttämistä ja toisaalta perheen yksityisyyden kunnioittamista. Tukitoimia järjestettäessä on arvioitava tuen tarve ja tarjottava tarpeen mukaista tukea ottaen huomioon lievin tapa puuttua lapsen ja perheen yksityisyyteen (Laiho 2010, 165). Ensisijaisena nähdään lapsen ja perheen tukeminen heidän omassa kodissaan. Avohuollon tukitoimien sopivuutta ja riittävyttä arvioidessa vaativana nähdään päätöksen tekeminen siitä, milloin avohuollon tukitoimet ovat riittämättömiä. (Taskinen 2007, 16.)

2.3 Lastensuojelu prosessina

Lastensuojelun tarkasteleminen työprosessina tuo esille työssä erotettavissa olevat vaiheet ja työskentelyn jatkuvuuden. Lastensuojeluprosessi on jaettu eri vaiheisiin, joissa asiakasprosessit kulkevat. Asiakasprosessilla tarkoitetaan asiakkuuden kulkua ja sen vaiheita. Prosessit eivät ole vain yksittäisiä toimenpiteitä tai palveluja, vaan kyse on pidempikestoista, moniulotteisista sekä vaativista muutosprosesseista. Työskentely rakentuu asiakkaiden elämään liittyvien ongelmien ratkomisen ympärille, ja työskentelysuhteet ja –ajat vaihtelevat riippuen ongelmien laajuudesta. Prosessit eivät toteudu yksinomaan ammattilaisten toimintana, vaan vaatii asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. Yhteistyö toteutuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä työskentelysuhteessa, joka perustuu vuorovaikutukseen, luottamukseen ja osapuolten rooleihin tässä suhteessa. Työskentelyssä pyritään saamaan aikaan muutos, jonka tavoittelussa asiakkaan ja työntekijän suhde on yksi työväline. Muutosta haetaan asiakkaiden elämäntilanteisiin, sosiaalisiin oloihin, ihmisten toimintaedellytyksiin sekä toimintakykyyn liittyvissä asioissa. (Kananoja 2010, 129–135; Compton, Galaway & Cournoyer 2005, 4.)

Lastensuojeluprosessin vaiheet voidaan erottaa toisistaan erillisiksi tapahtumiksi: lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo, lastensuojelun tarpeen selvitys, avohuolto, huostaanotto, sijaishuolto ja jälkihuolto (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015). Suurimmissa kaupungeissa lastensuojelun prosessin vaiheet, on konkreettisesti erotettu toisistaan niin, että tehtäviä hoitavat eri työyksiköt. Tällöin asiakkaan lastensuojeluasiakkuus siirtyy vaiheen mukaan eri yksikön hoidettavaksi ja samalla vaihtuvat myös asiakkaan asioista vastaavat työntekijätkin. Prosessi etenee asiakkuuden alkuvaiheista aina jälkihuoltoon saakka. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki asiakkaat kävisivät kaikki vaiheet läpi, vaan asiakkuus etenee yksilöllisesti. Lastensuojelutarve voi syntyä tavanomaisissa elämäntilanteissa, jolloin lastensuojelun tukea voidaan tarvita lyhytkestoisesti. Vastaavasti erityisen koettelevissa ja vaativissa elämäntilanteissa, toistuvissa kriisitilanteissa lastensuojelun tukea voidaan tarvita hyvin pitkään, jopa sukupolvien ajan. (Bardy 2013, 73.) Tässä tutkimuksessa keskitytään lastensuojelutarpeen selvitykseen ja avohuoltoon eli prosessin alkuvaiheen työhön tutkimukseen osallistuvan kohdejoukon mukaisesti.

Jokaisen lastensuojeluilmoituksen kohdalla lastensuojeluviranomaisen on arvioitava, onko kyseessä kiireellinen lastensuojelun tarve ja onko käynnistettävä lastensuojelutarpeen sel-

vitys (Heino 2014, 290). Lastensuojelutarpeen selvitys on lapsen tilanteen arviointia, jossa selvitetään lapsen ja vanhempien tarvetta lastensuojelun apuun ja tukeen vai selviytyvätkö he oman verkostonsa ja mahdollisesti muiden viranomaistahojen tukemana. Arviointi edellyttää arviota sen hetkisestä tilanteesta, tietoa menneestä ajasta sekä ennakointia tulevasta. Selvityksessä tarkastellaan lapsen tarpeiden, vanhempien valmiuksien, voimavarojen ja mahdollisten riskien välisiä suhteita. Selvityksen tekemisestä vastaava sosiaalityöntekijä tarkastelee lapsen sen hetkisiä tarpeita ja vanhempien kykyä vastata niihin sillä hetkellä, vanhempien aiempia valmiuksia vastata lapsen tarpeisiin ja sen hetkisessä tilanteessa havaittavat riskitekijät lapsen tulevaisuuden kannalta. Sosiaalityöntekijä arvioi mahdollisten interventioiden tekemisen tai tekemättä jättämisen vaikutuksia ja muutoksen mahdollisuuksia. Selvitystä pyritään tekemään yhteistyössä lapsen ja hänen huollostaan vastaavien henkilöiden kanssa. Selvityksen aikana lasta tavataan henkilökohtaisesti ja pidetään yhteisiä neuvotteluja. Selvityksen päätyttyä tehdään päätös asiakkuuden jatkumisesta tai päätymisestä. (Taskinen 2007, 34–37.)

Lastensuojelun avohuolto konkretisoituu annettavina tukitoimina, joita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Avohuollon tukitoimilla pyritään kehittämään lapsen kasvuolosuhteita sekä tukemaan vanhemmuutta ja vanhempien kasvatuskykyä. Tukitoimien järjestäminen edellyttää asiakkaan suostumuksen, ja on näin ollen vapaaehtoista. (Räty 2012, 271.) Tukitoimien järjestämisen velvoite on kirjattu lastensuojelulakiin (417/2007). Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin viipymättä, jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai, jos lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään. Tukitoimien, kuten perhetyön ja muiden lasta ja perhettä tukevien palvelujen, järjestämisen edellytyksenä on, että lastensuojelun tarve on todettu. Tukitoimien tulee olla lapsen tilanteeseen sopivia, mahdollisia, riittäviä ja tarkoituksenmukaisia. Lastensuojelun avohuollossa työ perustuu monialaiseen yhteistyöhön ympärillä olevien palvelujen ja toimijoiden kanssa, koska sillä ei ole varsinaisia omia palveluja (Heino 2014, 293).

Avohuollossa asiakasprosessin etenemisestä vastaa kullekin asiakkaalle nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Hänen tehtävänä on johtaa asiakasprosessia ja käytännössä hänen vastuullaan on lastensuojelulle yleisemmin määritelty tehtävä turvata lapsen oikeudet. (Heinonen & Sinko 2014, 1.) Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vas-

taa asiakasprosessin toimivuudesta ja siitä, että asiakas saa vaikuttavaa palvelua. Yksittäistä asiakasprosessia johtaessaan sosiaalityöntekijä tarvitsee tuekseen, niin asiakkaan kuin hänen lähiyhteisönsäkin voimavaroja, ja muita viranomaisia ja auttajatahoja. Päätöksiä valmistellessaan ja tehdessään sosiaalityöntekijä tukeutuu myös eri ammattiryhmien asiantuntemukseen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22, 29.) Sosiaalityöntekijä tutkii ja arvioi lapsen tilannetta koko ajan. Samalla arvioidaan lastensuojelun toimintamahdollisuuksia sekä muiden auttajatahojen ja lapsen lähiverkoston mahdollisuuksia auttaa ja tukea. (Heino 2014, 287.)

Asiakasprosessissa on kaksi elementtiä, jotka vaikuttavat työskentelyyn olennaisesti. Ensimmäinen on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde ja toinen on yhteinen arvio siitä, mihin työskentelyn avulla haetaan muutosta ja millä keinoin. Kummallakin osapuolella tulee olla samanlainen ymmärrys siitä, miksi ja miten työskennellään. (Kananaja 2010, 136.) Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ja sen toimivuus vaikuttavat merkittävästi siihen, että sosiaalityössä voidaan saavuttaa toivottuja tuloksia. Muutoksen aikaan saamista asiakkaan tilanteessa edesauttaa vastavuoroinen ja luottamukseen perustuva suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. (Jokinen 2016, 143.) Työskentely asiakkaan kanssa ja ongelman ratkaiseminen vaarantuvat ilman yhteistyötä. Kumppanuus, asiakkaan itsemääräämisoikeus, yhteistyössä tehtävä päätöksenteko ja ihmisarvo ovat tärkeitä yhteistyöhön perustuvan asiakas-työntekijäsuhteen ainesosia. (Compton ym. 2005, 81.) Sosiaalityö perustuu ihmisten välisille kohtaamisille ja vuorovaikutukselle. Parhaimmillaan kyse on auttamisesta ja avun saamisesta yhteisten sopimusten mukaisesti ja suunnitelmallisesti.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteiseen työskentelyyn vaikuttaa konteksti, jossa kohtaaminen tapahtuu. Konteksti rakentuu ajasta ja paikasta sekä kokemuksista, tiedoista ja taidoista, joita toimintaan osallistuvat tuovat mukanaan yhteiseen työskentelyyn. Yhteisessä toiminnassa asiakas ja työntekijä asettuvat tai heidät asetetaan laadultaan erilaisiin autettavan ja auttajan rooleihin, jotka voivat olla passiivinen, aktiivinen tai tasavertainen yhteistyökumppani. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220–221.) Jokisen (2016, 147) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa ovat aina läsnä yhteiskunnallinen, institutionaalinen, ammatillinen ja vuorovaikutuksellinen ulottuvuus. Työntekijän rooleina ovat yhtäaikaaisesti viranomaisen, instituution edustajan, professiota edustavan työntekijän ja ammatillisen auttajan tehtävät. Asiakkaan rooleiksi muodostuvat vastaavasti kansalaisen, instituution asiakkaan ja sosiaalityön apua tarvitsevan osat. Kaikki roolit huomioiden toiminnassa

pyritään dialogiseen, jaettuun asiantuntijuuteen ja asiakas nähdään kanssatoimijana. Vuorovaikutuksen kannalta jokainen kohtaaminen ja yhteistyösuhteen rakentaminen on tärkeää. (emt. 139–147.) Forsmanin (2010, 75) mukaan toimivan asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen luominen on keskeinen osa sosiaalityöntekijän työprosessia.

Sosiaalityöntekijän tehtävä asiakasprosessin johtajana vaatii tutkimuksellista työtettä, analyyttisiä ja prosessuaalisia taitoja sekä kykyä toimia suunnitelmallisesti. Tärkeä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen väline yhteistyössä on asiakassuunnitelma, joka selkiyttää työskentelyä. (Heinonen & Sinko 2014, 10.) Asiakassuunnitelmaan kirjataan sekä lapsen että perheen tuen tarve, ne palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeisiin pyritään vastaamaan. Suunnitelmaan kirjataan myös arvio palveluiden päättymisestä eli ajasta, jolloin asetetut tavoitteet on saavutettu. (Heino 2014, 291.)

2.4 Työn reunaehdot – onnistumisen vaaranpaikkoja

Edellä on tarkasteltu niitä tekijöitä, joilla katsotaan olevan vaikutusta onnistuneeseen asiakasprosessin kannalta. Niitä voidaan pitää onnistumisen edellytyksinä, samoin kuin niiden puuttuminen tai vaillinaisuus voi johtaa epäonnistumiseen. Sosiaalityöntekijöiden työhön vaikuttavat niin asiakaskuntaan liittyvät tekijät kuin organisatoriset tekijät. Laajemmin sosiaalityön tekemiseen vaikuttavat yhteiskunnalliset tekijät, kuten politiikka ja taloudellinen tilanne. Nämä ympäristöt asettavat sosiaalityön tekemisen reunaehdot ja vaikuttavat työn sisältöön. (ks. Forsman 2010, 75.) Seuraavaksi tuon esille lastensuojelun sosiaalityön tekemisen reunaehdot ja haasteita, jotka hankaloittavat suoriutumista annetuista tehtävistä.

Sosiaalityöntekijän työtä helpottavat ja vaikeuttavat erilaiset ulkoiset tekijät, kuten lainsäädäntö, organisaation toimintakulttuuri sekä vakiintuneet toimintakäytänteet. Näiden lisäksi muuttuvat taloudelliset resurssit sekä muuttuvat yhteiskunnalliset tilanteet vaikuttavat sosiaalityön tekemiseen ja ohjailevat sitä. (Yliruka 2000, 135.) Käytännön lastensuojelun sosiaalityön tekemisen haasteena on todettu olevan niin Suomessa kuin Britanniassakin resursien puute, suuret asiakasmäärät sekä työskentelyajan vähyys lasten ja heidän perheidensä kanssa (Ofsted 2012, 5; esim. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/2012). Lastensuojelutyön ja sosiaalityöntekijän työskentelemisen edellytyksenä on, että käytössä on erilaisia tukitoimia, joita voidaan sovittaa asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin ja tarpeisiin (Laiho 2010, 165). Tulosten tekeminen näyttäytyy mahdottomalta tehtävältä

olosuhteissa, joissa käytössä olevat työkalut ja aineelliset resurssit ovat vähäiset. Sosiaalityö on pohjimmiltaan ihmissuhteisiin perustuvaa työtä, ja yhtenä työkaluna onkin sosiaalityöntekijöiden henkinen osaaminen. Se ei ole kuitenkaan riittävä auttamisen keino, kun asiakkaiden tarpeet otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti.

Lastensuojelua ja sen onnistumista tehtävässään heikentää nykyisen lastensuojelujärjestelmän tila. Alhanen (2014) tutki lastensuojelujärjestelmään liittyviä uhkia ja kuinka ne vaikuttavat sekä asiakkaiden että työntekijöiden toimintamahdollisuuksiin. Uhkatekijöiksi muodostuivat pirstaleinen järjestelmä, työntekijöiden vähyys, johtamisongelmat, työntekijöiden vaihtuminen, yhteistyön vaikeudet ja arkitiedon ohittaminen. Lastensuojelun rinnalla oleva peruspalvelujärjestelmä nähdään hajanaisena ja sekavana, oikeanlaisen avun saaminen on hankalaa ja tukitoimet katsotaan usein riittämättömiksi. Lastensuojelussa työntekijöiden määrä nähdään riittämättömänä suhteessa asiakasmäärään ja työtehtäviin, työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, johtamisen katsotaan olevan puutteellista ja yhteistyö muiden ammattiryhmien kanssa ei ole sujuvaa. Huonosti toimiva palvelujärjestelmä hankaloittaa asiakkaiden avun saantia ja kaventaa myös työntekijöiden toimintamahdollisuuksia. Tämä aiheuttaa luottamuksen heikkenemistä lastensuojelua kohtaan. (emt. 64–70.) Yksittäisten sosiaalityöntekijöiden työhön vaikuttaa siis järjestelmän toimivuus ja sen toimimattomuus. Sosiaalityöntekijän rajoittunut toimintakyky tukea ja auttaa asiakasta vaikuttaa näin myös asiakkaan toimintakykyyn.

Edellisen kaltaisista epäkohdista kertovat myös tehdyt selvitykset lastensuojelun toimivuudesta ja kyvystä suoriutua sille osoitetuista tehtävistä. Toimiva lastensuojelu -selvitystyöryhmän havainnon mukaan lasten ja perheiden palvelut eivät kokonaisuudessaan täytä sille annettuja tehtäviä hyvän lapsuuden mahdollistajana. Ehkäisevien palvelujen puutteen katsotaan kuormittavan viimesijaisiksi tarkoitettuja palveluja, kuten lastensuojelua. (Toimiva lastensuojelu 2013, 28.) Heikosti toimivien peruspalvelujen katsotaan lisäävän lastensuojelun tarpeita (Bardy & Heino 2013, 19). Heino (2014) katsoo ettei ehkäisevä lastensuojelu käytännössä ehkäise lastensuojelun tarvetta. Ruuhkautuneessa lastensuojelussa kiire aiheuttaa muun muassa sitä, että asiakkaat tulevat huonommin kuulluksi omassa asiassaan. Huonosti hoidetut asiakasasiat ja –tilanteet johtavat esimerkiksi pyrkiämyksiin saada takaisin asiakkaiden luottamus. (emt. 289.)

Valtiontalouden tarkastusviraston tekemän tuloksellisuustarkastuskertomuksen mukaan lapsen edun toteutumista heikentävät avohuollon palvelujen huono saatavuus resurssien vähäisyyden vuoksi. Perhetyön ja kotipalvelun saatavuuden parantaminen ja oikeanlainen kohdentaminen katsotaan parantavan avohuollon vaikuttavuutta. Avohuollon sosiaalityöntekijöitä katsotaan olevan liian vähän suhteessa asiakasmäärään. Puutteellisten sosiaalityöntekijäresurssien katsotaan heikentävän vaikuttavan, laadukkaan ja kustannustehokkaan lastensuojelutyön tekemistä. (Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 2012, 201–202, 217.) Sosiaalityöntekijöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavat siis liian niukat resurssit. Palvelujärjestelmä ei pysty täyttämään tehtävänsä vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja avun tarjoamiseen. Kunnille asetettu velvollisuus järjestää palvelut tarpeiden mukaan osoittautuu haastavaksi lasten ja perheiden tarpeiden ollessa hyvin moninaiset (Heino 2014, 292).

Sosiaalityön onnistumisen haasteeksi voivat koitua myös asiakkaisiin ja asiakkuuteen liittyvät tekijät. Sosiaalityössä työntekijällä on samanaikaisesti kaksi roolia, tuen antajan ja kontrollin ylläpitäjän rooli. Työssään sosiaalityöntekijät kohtaavat niin vapaaehtoisesti asiakkaiksi hakeutuvia kuin vastentahtoisia asiakkaita. (Jokinen 2016, 143.) Muutostyö asiakkaiden kanssa, jotka eivät ole itse motivoituneita muuttamaan elämäntilannettaan tai ongelmanratkaisutyö asiakkaiden kanssa, jotka eivät näe olemassa olevaa ongelmaa, voi koitua tuloksettomaksi. Mikäli työntekijä onnistuu auttamaan asiakasta ymmärtämään omaa rooliaan työntekijänä sekä asiakkaan roolia yhteisessä työskentelyssä, voidaan myönteisiä muutoksia saada aikaan. Merkityksellistä on tällöin keskustella tavoitteista, intervention tarpeellisuudesta sekä työntekijän samanaikaisesta auttajan ja kontrolloijan roolista, ja tarkastella näitä sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmista. (Trotter 2006, 21.)

Forsmanin (2010) tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät kokivat asiakassuhteiden olevan pääsääntöisesti kohtuullisen toimivia. Työn kuormittavien tilanteiden keskellä työntekijöiden kannalta merkitykselliseksi nähtiin asiakassuhteet, joissa työskentely sujuu ja asiat etenevät ja saavat aikaan onnistumisen kokemuksia. Työn kuormittavuudeksi koettiin se, että työntekijän ponnisteluista huolimatta asiat etenevät hitaasti asiakkaasta, yhteistyökumppaneista tai puutteellisista resursseista johtuen. Lastensuojelun sosiaalityö nähtiin mielekkäänä ja haastavana työnä, jonka vaikuttavuudeksi koettiin mahdollisuus käyttää viranomaisvaltaa ja tehdä päätöksiä asiakkaan hyväksi. Tämän kautta nähtiin, että työllä on

tuloksia ja vaikutusta asiakkaiden elämään. Asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olominen, työn autonomisuus, työn antoisuus ja merkityksellisyys ja lastensuojelun erityiset työtavat koettiin motivoiviksi tekijöiksi työssä. (emt. 155–157.)

3 ONNISTUMISEN ARVIOIMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Tässä luvussa tarkastellaan onnistumisen käsitettä ja määrittelyä keskittymällä aluksi onnistumisen arvioimiseen, kuinka sosiaalityössä onnistumista voidaan arvioida ja millaisia kriteerejä onnistumiselle asetetaan. Tämän jälkeen tarkastellaan onnistumista kahden eri lähestymistavan kautta, vaikuttavuutena ja onnistumista kokemuksena.

3.1 Arvioimisen lähtökohtia

Jokinen (2014) toteaa onnistumisen olevan käsitteenä moniulotteinen ja hämärä. Sosiaalityön onnistumista tai sosiaalityössä onnistumista pyritään määrittelemään sekä yhteiskunnallisesti että ammatillisesti. Tällöin onnistumisen tarkastelun näkökulmina voivat olla sosiaalityölle yhteiskunnallisesti asetettujen tehtävien täyttyminen, ammatillinen itseymmärrys ja asiantuntijuus tai asiakkaaseen liittyvä onnistuminen. Onnistumista ei voida arvioida ilman vertailukohtaa, joita voivat olla tavoitteet, resurssit, aika tai lähtötilanteen vaikeus. (emt. 197.) Onnistumisen käsite saa erilaisia määritelmiä näkökulmasta riippuen. Tarkka onnistumisen käsitteen määrittelemine onkin hankalaa, varsinkin kun se rinnastetaan usein vaikuttavuuden, vaikutusten ja tulosten käsitteiden kanssa. Erityisesti yhteiskunnallisten toimintojen vaikuttavuudesta puhuttaessa käsitteet, kuten vaikutukset, seuraukset, tuloksellisuus ja hyöty kulkevat rinnakkain (Rajavaara 2007, 16). Kussakin tilanteessa käytettävä käsite valitaan vastaamaan kyseessä olevaa näkökulmaa tai lähestymistapaa.

Onnistumisen arvioinnissa on kyse tilanteen tai asian arvottamisesta. Hyvä ja huono, arvokas ja arvoton sekä hyödyllinen ja hyödytön erotetaan toisistaan. Arviointi on prosessi, jossa arvioinnin kohteena olevasta asiasta tai ilmiöstä saadun tiedon perusteella voidaan sanoa, onko kyseessä onnistuminen vai epäonnistuminen. Kun onnistumista arvioidaan, tarvitaan tilanteeseen ja asiaan sopivia kriteerejä. Kriteeri toimii arvioinnin mittarina sekä perusteena ja kuvaa onnistumista. Kriteeri voi olla määrällinen tai laadullinen. (Rousu & Holma 2004, 6.) Onnistumisen kriteerit ja arviointi määrittyvät sen mukaan, kuka onnistumista arvioi tai kenen/minkä näkökulmasta. Tässä tutkimuksessani huomio kiinnittyy

sosiaalityöntekijöiden onnistumisen kokemuksiin, jolloin kyseessä ovat laadulliset onnistumisen kriteerit.

Vähämaa (2009, 20) pitää onnistumisen arviointia vaikeana tilanteiden yksilöllisyyden vuoksi, arvioinnille ei ole olemassa myöskään selkeää mallia. Arviointia hankaloittaa työn luonne ja työn tavoitteiden saavuttamisen mittaamisen haasteellisuus (Ritala-Koskinen 2003, 104). Yhtäläillä toiminnan arvioimisen tekee haastavaksi sosiaalityölle ominaisesti, lastensuojelutyön monimutkaisuus ja vaikeasti ratkaistavat ongelmat. Työn tulokset voivat olla luettavissa vasta pitkien aikojen kuluttua, ja toimenpiteiden tehokkuuden mittaaminen on vaikeampaa kuin esimerkiksi terveydenhuollossa. (Heinonen & Sinko 2014, 4.) Lastensuojelutyön tulkitseminen tapauskohtaisesti ainutkertaisena ja tilannekohtaisena asettaakin haasteita sen vaikuttavuuden tarkastelulle yhtenäisiä vaikuttavuuskriteerejä käyttäen. Keskitymällä työssä tunnistettaviin yhtäläisyyksiin, voidaan yksilökohtaisista ja laadullisista prosesseista rakentuva sosiaalityö valjastaa vaikuttavuuden arvioinnille. Prosessien vaikuttavuuden kuvaaminen muutoksen käsitteellä tuo esille toiminnan tavoitteena olevan muutoksen tuottamisen. Näin huomioidaan sosiaalityön tavoitteena oleva ongelmallisten tilanteiden muuttaminen laadullisesti paremmaksi. (Pohjola 2012b, 22–23.) Vaikuttavuuden ja onnistumisen käsitteet kulkevat rinnakkain ja kohtaavat niitä arvioitaessa samanlaisia haasteita.

Onnistumisen tarkasteleminen vaikuttavuutena lähestyy onnistumisen arviointia yhteiskunnallisella ja organisaation tasolla, pitäen katseen vaikutuksissa ja tuloksissa. Onnistuminen kokemuksena avaa näkymiä enemmän sosiaalityöntekijöiden arkisiin työtilanteisiin ja asiakasvaikutuksiin. Seuraavaksi pyrin erittelemään onnistumista näistä kahdesta näkökulmasta.

3.2 Onnistuminen vaikuttavuutena

Sosiaalityö on julkista viranomaistyötä, joten siihen kohdistuu odotuksia toiminnan vaikuttavuudesta. Muiden yhteiskunnan toimintajärjestelmien tavoin sosiaalityön tulee pystyä osoittamaan työnsä tulokset ja tehokkuutensa. Tehokkuuden ja tuloksellisuuden osoittamiseksi tarvitaan vaikuttavuuden analyysiä ja mittaamista. Sosiaalityön vaikuttavuudessa ensisijaisena on kuitenkin palveluiden käyttäjien oikeus saada parasta mahdollista tukea ja apua, jolloin sosiaalityön ja ammattikäytäntöjen kehittäminen tulevat tärkeiksi. Työproses-

sien ja niissä käytettävien menetelmien tulisi perustua tutkittuun tietoon. (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012b, 347–348.) Vaikuttavuuden osoittamisen vaatimusten taustalla ovat Rajavaaran (2007) mukaan ainakin globaalin, kansallisen ja paikallisen hallinnan muutokset, joiden myötä julkisen sektorin toimintaan ovat astuneet globaalin kilpailutalouden ehdot ja uusmanageristinen hallinnointi. Taustalla ovat myös hyvinvointivaltioiden taloudellisten resurssien niukkuus sekä julkisen sektorin vastuullistuminen tilivelvollisuuden muodossa. Vaikutuksen kysymykset ovat tulleet koskettamaan enemmän myös hyvinvointipalveluita ja niiden ammatillista toimintaa. (emt. 177.) Kemppaisen, Kostamo-Pääkön, Ojaniemen ja Vesterisen (2010, 15) mukaan taloudellisen rationaalisuuden vaatimusta on kuitenkin toteutettava sosiaalityön ehdoilla ja sosiaalityön luonne huomioiden.

Pohjola ym. (2012a) kirjoittavat kuinka vaikuttavuudesta on tullut sosiaalialalla käsite, joka toistuu keskusteluissa ja jonka merkitys työn tuloksellisuuden ilmentäjänä hyväksytään. Sosiaalityön katsotaan olevan tilivelvollinen eri taholle kuten veronmaksajille, palveluorganisaatioille sekä palveluita käyttävälle asiakaskunnalle. Vaikuttavuuden todentamiseksi tarvitaan vaikuttaviksi katsottujen toimintojen ja palvelujen systemaattista analysoimista ja tutkimista. (emt. 7.) Vaikuttavuustiedon vaade on kirjattu muun muassa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Sosiaalityötä tekevät ovat yksimielisiä siitä, että sosiaalityön laillisuuden kannalta työn tulee olla vaikuttavaa. Erimielisyyttä aiheuttavat näkemykset siitä, kuinka sosiaalityön vaikuttavuuden eri ulottuvuudet tuodaan näkyväksi ja kuinka vaikuttavuus loppujen lopuksi ymmärretään. (Pohjola 2012a, 9.)

Käytännön osaamista ja käytännössä muodostuvaa tietoa pidetään sosiaalityössä tärkeänä. Työntekijät luottavat omaan kokemukseensa työn vaikuttavuudesta ja sen merkityksestä asiakkaiden elämässä. Rinnalle on tullut kuitenkin keskustelu työn tuloksellisuuden osoittamisen tarpeesta ja tavoista. Vaikuttavuutta on lähestytty Suomessa esimerkiksi hyvien käytäntöjen (best practices) kautta. Toimiviksi koettuja toimintatapoja ja työmenetelmiä tunnustetaan ja tehdään näkyväksi. (Pohjola 2012b, 19–20.) Sosiaalityön vaikuttavuuden todentamiseksi on Suomessa alettu kehittämään vaikuttavuuden arvioinnin mittareita ja menetelmiä. Esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen AVAIN-mittari tuottaa tietoa sosiaalityön vaikuttavuudesta. Mittarin avulla voidaan koota tietoa sosiaalityön tavoitteista, menetelmistä ja tekijöistä, jotka edesauttavat tai estävät tavoitteiden saavuttamista asiakkaiden elämässä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Vaikuttavuuden arviointiin liittyvät toiminnan aikaansaannokset, tulokset ja vaikutukset. Onnistumisia voidaan tarkastella eri näkökulmista, kuten asiakas-, yhteiskunnallinen- ja kustannusvaikuttavuus, toiminnan tarkoituksenmukaisuus, prosessin onnistuneisuus sekä organisaation toimivuus ja tehokkuus. Kokonaisvaltaisen onnistumisen arviointi edellyttää eri näkökulmien käyttöä. Jotta vaikuttavuutta voidaan arvioida, on asetettava tavoitteet asiakas- ja väestöperusteisesti. Tavoitteet perustuvat yleensä käsityksiin asiakkaan tai väestön tarpeista. Arvioinnin perusajatuksena on katsoa, mitä muutoksia palvelu tai toiminta saa aikaan yksittäisen asiakkaan tai väestön hyvinvoinnissa asetettuihin tavoitteisiin suhteutettuna. (Rousu & Holma 2004, 7–8.) Tässä tutkimuksessa merkityksellisiksi tulevat etenkin asiakas- ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus sekä organisaation vaikuttavuus.

Asiakasvaikuttavuutta tarkasteltaessa vaikuttavuus voidaan määritellä kyvyksi saada aikaan haluttuja vaikutuksia. Asiakasvaikuttavuudessa on kyse asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta ja heidän saamasta avusta ja hyödyistä, jotka edesauttavat muutosta. Yhteiskunnallista vaikuttavuutta tarkasteltaessa vaikuttavuus voidaan nähdä tavoitteiden saavuttamisena. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden käsite tuo tarkasteluun työn laajemmat kokonaisvaikutukset. Sosiaalityön vaikutukset heijastuvat yksittäisten asiakkaiden kautta paikalliseen ympäristöön ja yhteiskuntaan. Näin ollen vaikuttavuutta ei voi tai ei tule tarkastella ainoastaan asiakastyön tasolla, vaan rinnalle tarvitaan muita tasoja. (Pohjola 2012b, 23–25.)

Dahler-Larsenin (2004) mukaan vaikuttavuus pohjautuu tavoitteelliseen toimintaan tai interventioon. Yksilötasolla vaikuttavuuden voidaan katsoa olevan sosiaalityön työprosessin tuloksena aikaansaatua tavoiteltua muutosta asiakkaan tilanteessa. Vaikuttavuuden tarkasteleminen yksilötasolla ja asiakastyössä eli asiakasvaikuttavuuden tasolla on tämän tutkimuksen kannalta oleellisin osa. On kuitenkin muistettava vaikuttavuuden eteneminen laajemmin sosiaalityön kokonaisvaikutukseksi. (ks. Pohjola 2012b, 25.) Palvelujärjestelmätasolla lastensuojelun tehtävänä on nimensä mukaisesti suojella lasta, mikä tarkoittaa tarkemmin määriteltynä turvata lasten asema ja oikeudet. Lastensuojelutyön tavoitteet määrittyvät tämän tehtävän mukaisesti. Lastensuojelutyön odotetaan saavan aikaan lasten elämää tukevia hyötyjä ja vaikutuksia, kuten yksittäisen lapsen elämäntilanteen koheneminen tai koko lapsiväestön kasvuolosuhteiden turvallisuus. Lasten ja perheiden elämäntilanteissa, olosuhteissa ja toimintakyvyssä tapahtuvat muutokset katsotaan lastensuojelutyön vaikutuksiksi. (Rousu & Holma 2004, 19.)

Lapsen tilanteessa tapahtuvat muutokset toimivat siis lastensuojelun vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden mittarina. Vaikuttavuudesta kertovat lapsen tilassa ja käyttäytymisessä ilmenevät positiiviset muutokset lyhyelläkin aikavälillä, kuten lapsen rauhoittuminen, oireilun lieventyminen tai koulupoissaolojen väheneminen. Pidempiaikaisina muutoksina voidaan pitää lapsen kasvamista tasapainoiseksi ja vastuulliseksi aikuiseksi. Vaikuttavuudesta kertovat myös lapsen, perheen ja työntekijän kokemukset hoidon onnistuneisuudesta, jolloin huomioiduksi tulevat myös subjektiiviset kokemukset. Asiakkaan tunne siitä, että hänet kohdataan kunnioittavasti toimii hyvä palvelun mittana. (Olmiala n.d, 6, 14–15.) Rousun (2007) mukaan lastensuojelutyön vaikuttavuudessa on kyse siis siitä, kuinka hyvin lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja perheiden tarpeisiin pystytään vastaamaan ja kuinka hyvin heitä autetaan. Asiakkailta on oikeus riittävään tukeen ja apuun, mikä kohentaa heidän elämäntilannettaan. Lastensuojelutehtävistä vastaavan organisaation tehtävänä on tuottaa ja tarjota asiakkaiden tarvitsemia palveluja. Onnistuakseen tässä tehtävässä se tarvitsee osaavia lastensuojelun työntekijöitä ja toimivaa palvelujärjestelmää. (emt. 20.)

Vaikuttavan lastensuojelun sosiaalityön edellytyksiksi voidaan nähdä ”vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen ja asiakasta osallistava työtapo, jonka toteutuksesta vastaa ammattitaitoinen ja riittävä sosiaalialan henkilöstö, joka tutkii omaa työtään” (Kemppainen ym. 2010, 9). Kriittisenä menestystekijänä lastensuojelussa onkin työntekijöiden työpanos, johon vaikuttavat työn tekemisen edellytykset kuten riittävä henkilöstö, korkea koulutus- ja osaamistaso, työmotivaatio ja työtyytyväisyys, johtamisen rakenteet, hallittava kuormitus ja työkyky sekä henkilöstösuhteiden ja moniammatillisen yhteistyön toimivuus. Työntekijän työpanos vaikuttaa lastensuojeluprosessin eteenpäin viemiseen. Ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän tehtävänä on huolehtia asiakasprosessin sujuvasta etenemisestä, minkä tueksi tarvitaan käytettävissä oleva monipuolinen ja toimiva palveluvalikoima. Palveluiden tulee olla riittäviä, saatavilla ja oikein kohdennettuja, ja niitä on käytettävä tarkoituksenmukaisesti, suunnitelmallisesti ja tehokkaasti. (Olmiala n.d, 14.) Kemppaisen ym. (2010) mukaan oman työn tutkiminen ja tietoon perustuvien käytäntöjen kehittämällä voidaan tehdä näkyväksi sosiaalityön professionaalinen asema. He näkevät, että sosiaalityöntekijöillä tulee olla mahdollisuus ja valta määrittää työn tekemisen olosuhteita ja edellytyksiä, jolloin myös vaikuttavan sosiaalityön tekemisen mahdollisuudet paranevat. (emt. 15.)

Vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta voidaan arvioida palvelujen tasolla niistä kerättyjen tietojen perusteella. Lastensuojelua koskevat numeeriset tiedot ovat tunnuslukuja toteutuneesta toiminnasta, ne sisältävät huostaanottojen, kiireellisten sijoitusten ja annettujen avohuollon tukitoimien lukumäärät sekä tietoa lastensuojelun taloudellisista kustannuksista. (Ritala-Koskinen 2003, 103.) Heinon ja Pösön (2003) mukaan lastensuojelu toiminnasta kertovat luvut kertovat toimenpiteistä jättäen toissijaiseksi niiden kohteena olevat ilmiöt ja ihmiset. Tarinat lasten ja nuorten yksilöllisistä elämänkohtaloista ja arjesta jäävät kertomatta. Tilastot vastaavat yhteiskunnallisia ja talouspoliittisia intressejä, ollen kuitenkin jäsentymätöntä ja niukkaa. Heinon ja Pösön mukaan tilastojen välittämään kuvaan lastensuojelusta on suhtauduttava varauksellisesti etenkin silloin, kun niistä tehdään suoria tulkintoja lasten hyvinvoinnista. Tilastoluvuilla seurataan toimenpiteiden lisäksi rahallisten resurssien käyttöä, lasten ja nuorten elämäntilanteiden jäädessä syrjään. Lastensuojelu näyttäytyy lukujen valossa toiminnalta, jonka välttäminen tai vähentäminen tulkitaan onnistumiseksi. Tietoa siitä, ovatko lapset ja perheet tulleet autetuiksi, ei saada. Lastensuojelusta, sen toimenpiteistä ja vaikutuksista voivat kertoa asiakkaiden ja lastensuojelutyötä tekevien tarinat. (emt. 584–593.)

Vaikuttavuutta voidaan sosiaalityössä arvioida myös keskittymällä arvioimaan ainoastaan yksittäisten toimenpiteiden seurauksia tai lopputulosta. Vaikuttavuus voidaan nähdä vaikuttamisena, jota tapahtuu arjen tilanteissa. Sosiaalityöllä, työntekijän ja asiakkaan kohtaamisilla voidaan nähdä olevan aina jotakin vaikutusta asiakkaiden elämään. Lopputulos voi olla joko työntekijän oletusten mukainen tai aivan päinvastainen. Sosiaalityöntekijän toiminnan lisäksi asiakkaiden elämään vaikuttavat monet muut asiat, jolloin myös sosiaalityön toimenpiteiden vaikutusta on vaikea etukäteen ennustaa. (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 152–154.)

Rousun (2007) mukaan hyvän asiakastyön tuloksiin eniten vaikuttavina tekijöinä ovat asiakastyön ja hoidon sisältö ja laatu, henkilökunnan ammatilliset taidot ja yhteistyökyky, hyvä johtaminen ja työn tuki sekä eettisten ja toiminnallisten periaatteiden historiallinen kestävyys. Lapsen elämän katsotaan kohenevan näiden tekijöiden aikaansaamisissa asiakasvaikutuksissa. Erityisen keskeisenä asiakastyön laadun kannalta on tavoitteellisten hoito- ja palvelusuunnitelmien (asiakassuunnitelmien) laatiminen ja arviointi yhdessä. Laadusta kertoo myös palvelu- ja tukiprosessin jatkuvuus ja ennustettavuus sekä toimivat työprosessit ja hoito- ja palvelumenetelmät. Sosiaalityöntekijän työn tavoitteellisuus ja suunnitel-

mallisuus vaikuttaa myös palveluiden mahdollisuuksiin onnistua. Henkilökunnan ammatillisten taitojen ja yhteistyökyvyn kannalta keskeisimmäksi tekijäksi määrittyy asiakkaan ja työntekijöiden välinen vuorovaikutuksen laatu ja jatkuvuus. Tärkeänä nähdään myös kyky toimia lapsen ja hänen perheensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Oman työn kehittämisen ja halu oppia ovat myös ammatillisten taitojen kannalta tärkeitä. Muutoksen aikaansaaminen ongelmalliseksi katsotussa lapsen elämäntilanteessa edellyttää vanhempien motivoitumista ja sitoutumista. Työntekijöiden ja vanhempien välinen vuorovaikutus ja yhteistyö tukevat muutosta. Lapsen katsotaan hyötyvän koko perheen auttamisesta. Hyvään johtamiseen liitetään johtamisen näkeminen yhteistyönä ja johtamisen voimavarat. Sinnikkään taistelevan johtamisen katsotaan varmistavan erilaiset työn edellytykset. Johtaja nähdään työntekijöiden tukena. Kestävien eettisten ja toiminnallisten periaatteiden mukainen yhteistyön organisaatiokulttuuri rakentuu jaettujen merkitysten, vahvan yhteisen arvopohjan ja hiljaisen tiedon viisaan hyödyntämisen perustalle. Työntekijät ovat tietoisia omasta ja yhteisestä perustehtävästä ja huolehtivat asiakasta kunnioittavasta vuorovaikutuksesta. (emt. 252–267.) Onnistuminen organisaatiossa ja asiakastyössä, hyvin tehtynä työnä, näkyvät siis asiakasvaikutuksina. Työn tekemisen edellytyksillä ja työympäristöön liittyvillä tekijöillä voidaan katsoa olevan vaikutusta asiakkaiden tilanteisiin.

Lohi ja Niiranen (2005) käsittelevät tutkimuksessaan *”Yksin tätä työtä ei voi tehdä – sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä”* tuloksellisen työn keskeisenä osatekijänä henkilöstövoimavaroja. Esille tulevat lastensuojelun osaamisen haasteet, toiminnan organisoinnin ja johtamisen haasteet. Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan kykyä työskennellä tehokkaasti ja tavoitteellisesti yhdessä asiakkaiden ja muiden ammattiryhmien kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamat ongelmat ovat yhä useammin niin monisyisiä, että niiden ratkaisemiseksi edellytetään eri ammattilaisten yhteistä osaamista. Sosiaalityöntekijän käytännön työn suurimpana tukijana on työpari, joka mahdollistaa kokemusten jakamisen ja reflektoinnin. Työyksikön tiimi on uusien näkökulmien tarjoaja. Lähijohtajan roolina on olla päätöksenteon tukena. Osaaminen nähdään työyhteisön yhteisenä omaisuutena, jota vastaanotetaan ja jaetaan. Osaaminen voidaan nähdä osana onnistumisen edellytyksiä.

Lastensuojelupalvelujen toimivuuden tarkasteleminen on yksi keino saada esiin onnistuneen lastensuojelutyön jälkiä. Lastensuojelutoimenpiteiden vaikutuksia seuraamalla voidaan saada tietoa niin onnistumisista kuin epäonnistumisista. Hyvin toimiva palvelujärjes-

telmä pystyy omalta osaltaan mahdollistamaan hyvän lapsuuden edellytykset huonoistakin lähtökohdista huolimatta. Hyvä ja toimiva palvelujärjestelmä vastaa lasten tarpeisiin ja toteuttaa lapsen oikeuksia, tukee vanhempia ja pyrkii olemaan mahdollisuuksien mukaan lasten ja vanhempien toiveet täyttävä. (Toimiva lastensuojelu 2013, 28.) Palvelujärjestelmän toimivuus luo vaikuttavan toiminnan edellytyksiä ja tuottaa asiakastyön tekemisen mahdollisuuksia ja sen kautta asiakasvaikutuksia.

Vaikuttavan lastensuojelutyön peruseriaatteina voidaan pitää ennen kaikkea laatua ja laillisuutta. Työssä tulee noudattaa lakia ja toimenpiteitä tehtäessä on toteuduttava lapsen etu. Työskentelyprosessin tulee olla kokonaisuudessaan ja sen eri osa-alueiltaan laadukas, voidakseen edistää lapsen kasvua ja kehitystä sekä koko perheen hyvinvointia. Laatu saavutetaan, kun palvelu tai toiminta pystyy täyttämään asetetut vaatimukset ja kohdistetut odotukset. (Olmiala n.d, 7, 14.) Lastensuojelun laatusuosituksissa on määritelty vaikuttavan lastensuojelutyön osatekijöiksi osallisuuden lastensuojeluasiassa, yhteisen palvelujärjestelmän, osaavat ammattilaiset ja moniulotteisen arvioinnin. Osallisuudesta huolehditaan esimerkiksi siten, että asiakkaat otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Yhteisen palvelujärjestelmän mukaisesti viranomaiset ymmärtävät yhteistyön merkityksen lasten ja perheiden yksilöllisissä tilanteissa. Osaavat ammattilaiset saavat työnsä tekemiseen riittävästi tukea. Lastensuojelutyössä arvioidaan sekä asiakkaan tilannetta että työntekijän tekemää työtä. Seuraamalla ja toteuttamalla lastensuojelutyön periaatteita, voidaan päästä lähemmäksi laadukkaan työn tekemistä. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014.)

Vaikuttavuuden näkökulman tuominen onnistumisen tarkastelun rinnalle tuo esille systemaattisen tiedon käyttämisen edellytyksen. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa on huomioitava toiminnan tapauskohtaisuus sekä prosessin moninaisuus, vaikeasti hallittavissa olevan työkentän lisäksi. Sosiaaliset ongelmat ja ilmiöt sekä niihin liittyvät kontekstit ja mekanismit vaihtelevat. (Pohjola ym. 347–348.) Sosiaalityön todellinen arvo ja onnistuminen eivät tule työn luonteen vuoksi esiin vain numeerisella mittaamisella. Vaikuttavuuden todellinen luonne sosiaalityössä tulee esiin tarkastelemalla sen laadullisia kriteerejä ja kuuntelemalla sosiaalityöntekijöiden tarinoita onnistumisista. Onnistumisen käsitettä käyttäen päästään lähemmäksi tutkimukseni tavoittelemaa näkökulmaa sosiaalityöntekijöiden arjen työn myönteisistä lopputuloksista. Onnistumisen käsite tarjoaa keinon tarkastella

asioita myönteisestä näkökulmasta ongelmakeskeisen tarkastelun sijaan (ks. Pohjola 2012b, 19).

3.3 Onnistuminen kokemuksena

Sosiaalityöntekijät omaavat suuren tarinavaraston, tarinoita asiakkaista ja heidän elämästään. Tarinat voivat kertoa muun muassa siitä, kuinka toivottomiltakin tuntuvissa asiakastilanteissa vaikeudet voitetaan tai kuinka asiakkaan vastustuksesta huolimatta päädytään hyvään yhteistyöhön. (ks. Jokinen ym. 2003, 158.) Onnistumisen kokeminen on yksilöllistä ja tapauskohtaista. Sosiaalityöntekijöiden onnistumisen kokemukset kiinnittyvät pääsääntöisesti onnistuneisiin asiakastapauksiin. Sosiaalityön arjessa onnistumiseksi voidaan kokea pienetkin edistysaskeleet, joiden havaitseminen voi olla vaikeaa tarkasteltaessa sosiaalityön laajempia lopputuloksia vaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden subjektiiviset kokemukset onnistumisesta työssään tuovat vaihtoehtoisen näkökulman tuloksellisuuden tavoittelulle ja tarkastelulle. Rajavaara (2007) tuo esille vuorovaikutteisen näkemyksen vaikuttavuudesta, missä vaikutukset kuvataan muun muassa onnistumisina ja merkityksinä ja tarkastelu kohdentuu yhteiseen toimintaan. Lastensuojelutyön psykososiaalisen luonteen mukaisesti työn tavoitteet asetetaan yksilöllisesti ja vaikutukset saadaan aikaan vuorovaikutuksessa. Vaikka lastensuojelu ei ole terapiaa, on se toimintana vastavuoroista. Muutostyö toteutuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vastavuoroisessa kommunikoinnissa ja työskentelyprosessit ovat yhteistoiminnallisia. (ks. Leiman 2004.) Onnistumisissa on siis kyse sekä asiakkaan että työntekijän osallistumisesta ja panoksesta.

Työntekijöiden kokemuksia sosiaalityössä onnistumisesta on löydettävissä kirjoitetuista artikkeleista ja tehdyistä tutkimuksista varsin vähän. Onnistumista tarkastellaan usein asiakkaan näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa pyrin kuitenkin tuomaan esille juuri työntekijän kokemuksia ja näkemyksiä. Näkökulmat ovat kuitenkin kietoutuneina toisiinsa ja hankalasti eroteltavissa täysin toisistaan. Löytämäni tutkimukset ja artikkelit sosiaalityössä onnistumisesta sisältävät lähinnä kuvauksia onnistuneista asiakastapauksista ja työntekijöiden onnistumiseen liittämistä tekijöistä.

Onnistumista koskevissa tutkimuksissa on todettu onnistumisen käsitteen olevan ongelmallinen. Onnistumista ei ole lähdetty määrittelemään tarkasti, vaan on päädytty käyttämään

onnistumisen arkikielen käsitettä. Onnistumisen katsotaan määrittyvän tehdyn tutkimuksen kautta, tutkittavien tuottamien kokemuspohjaisten tulkintojen ja merkityksen antojen perusteella. Onnistumiseen liitetään elämään liittyvä epävarmuus ja yksilöllisyys ja onnistuminen on asetettavissa hankalasti yksiselitteiseen onnistumisen muottiin. (Vähämaa 2009, 25.) Jokisen ym. (2003, 165) mukaan sosiaalityöntekijä muodostaakin onnistumisen mitta-asteikkonsa suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen ja sen reunaehtoihin. Näin ollen onnistuminen määritelmätkin vaihtelevat asiakkuuksien mukaan. Vaikka onnistumisten asettaminen tiettyyn muottiin nähdään hankalana, voi onnistumisissa nähdä paljon yhteisiä piirteitä. Onnistuminen voidaan määritellä asiayhteydestä johtuen eri tavoin, mutta onnistumista edesauttavat tekijät näyttävät hyvinkin samankaltaisina.

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työssä onnistumisesta liittyvät aiempien tutkimusten perusteella yleisimmin asiakkaan elämään. Onnistumiset näkyvät asiakkaan elämän myönteisinä muutoksina, joiden katsotaan saavan aikaan suotuisan elämäntilanteen. Ritala-Koskinen (2003) toteaa artikkelissaan ”*Onnistumisia lastensuojelussa*”, että lastensuojelussa onnistumisissa on pohjimmiltaan kyse tavallisuuden saavuttamisesta eli tavalliseen elämään ja elämänhallintaan liittyvistä tekijöistä. Onnistumisiksi määrittyvät esimerkiksi asiakkaana olevan lapsen hyvät ja turvalliset ihmissuhteet, huolenpito ja tärkeiden ihmissuhteiden pysyvyys. Onnistumisen kokemuksen työntekijässä saa aikaan hyvinvoiva lapsi. (emt. 113.) Näin onnistumiseksi nähdään sellaisetkin asiat, jotka voivat tuntua hyvinkin yksinkertaisilta. Onnistumisen tuloksena on hyvinvoiva lapsi, jonka elämään on voitu vaikuttaa myönteisellä tavalla lastensuojelun työskentelyllä.

Sosiaalityössä pyritään työskentelemään myönteisten muutosten aikaansaamiseksi. Tavoitteena voi olla edellä mainittu tavallisuus tai jonkin ongelmallisen tilanteen selvittäminen. Jokisen ym. (2003) artikkelissa ”*Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen?*” onnistuminen määrittyy ”onnistumisen askeliksi” asiakasprosessin matkalla. Näillä onnistumisen askelilla kuvataan asiakkaan etenemistä kohti oikeampaa suuntaa elämässään. Onnistumisen askeleena voi olla yhteyden syntyminen asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän kokemana suurempi onnistumisen askel on se, että asiakkaan kanssa voidaan puhua työskentelyn tavoitteista ja asiakkaan ympärille saadaan luotua toimiva yhteistyöverkosto. Sosiaalityöntekijä kokee onnistumista nähdessään asiakkaassa tapahtuneet sisäiset muutokset. Nämä muutokset kertovat sosiaalityöntekijän onnistumisesta asiakkaan motivoimisessa. Onnistumista on myös asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muodostuminen, yhteisen

ymmärryksen ja luottamuksen syntyminen, minkä myötä asiakas voi pyytää omaaloitteisesti apua. (emt. 156–157.) Pienetkin onnistumiset voivat saada aikaan uusia onnistumisia, jotka voidaan jälkeinpäin nähdä onnistumisten jatkumona. Suurempi onnistuminen voidaan saavuttaa askel askeleelta. Myös Jokisen (2014) artikkelissa ”*Onnistumisen tarinoista aikuissosiaalityössä*” onnistuminen liitetään muutokseen. Onnistumisesta kertoo asiakkaan tilanteen selviäminen ja toiveikkuuden syntyminen asioiden järjestymisestä. Onnistuminen liitetään asiakkaassa tapahtuneeseen muutokseen, jolloin onnistuminen on itsetunnon ja rohkeuden lisääntyminen. Onnistumiseksi katsotaan myös asiakkaan elämäntilanteen selvä koheneminen. (emt. 215–216.)

Onnistuminen voi määrittyä myös hyvin tehdyksi sosiaalityöksi. Shaw ja Shaw (1997) tuovat artikkelissaan ”*Game plans, buzzes, and sheer luck: Doing well in social work*” esille, että onnistumisen kokemuksia saavat aikaan tilanteen eteneminen, jolloin onnistuneen intervention avulla saadaan aikaan muutos. Onnistumiseksi koetaan työskentelyn loppuun saattaminen niin ettei siitä ole koitunut vahinkoa asiakkaalle. Onnistumisesta kertoo myös myönteisen ja vahvistavan palautteen saaminen muilta työntekijöiltä. Onnistumista arvioidaan suhteessa siihen, kuinka suunnitelmallisesti sosiaalityöntekijät pystyvät työskentelemään asiakkaan kanssa ja miten yhteistyö asiakkaan kanssa sujuu. Shaw ja Shaw toteavat myös, että joskus onnistumisessa on kyse pelkästä tuurista. Tuurilla he tarkoittavat sitä, että joskus vaikeat ja toivottomatkin tilanteet voivat ratketa kuin itsestään, jonkin tunnistamattoman tekijän myötävaikutuksesta.

Vähämaan (2009) tutkimuksessa ”*Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa - Lastensuojelun perhesijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona*”, onnistuminen määrittyy kahdesta näkökulmasta, tavallisuudesta ja ammatillisuudesta. Tavallisuuden näkökulmasta onnistuminen tarkoittaa, että lapsi saa tavallisen kodin sekä vanhemmuuden ja arjen tarvittaessa aikuisuuteen asti. Ammatillisuuden näkökulmasta lapsi saa myös omat biologiset vanhempansa ja juurensa sijoituksen aikana. Onnistumista arvioidaan lapsen hyvinvoinnin, toimivan yhteistyön, sijoituksen tunnelman ja lopputuloksen kannalta. Vähämaa kuvaa onnistumista kapeana polkuna, jolta poikkeaminen jonkun keskeiseksi koetun, onnistumiseen vaikuttavan tekijän kohdalla, merkitsee riskiä tai vaaraa koko sijoituksen onnistumiselle ja tasapainolle.

Onnistumisen määrittelyjen ohella tutkimuksissa ja artikkeleissa tuodaan esille onnistumisen edellytyksiä. Jokinen ym. (2003, 161) löytävät sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista yhden vahvasti erottuvan juonen, jonka mukaan ”ilman toimivaa ja avointa vuorovaikutusta menestystarinoita ei sosiaalityössä synnytetä”. Muutostyön edellytykset luodaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä kohtaamisessa. Todellisen muutoksen voi saada aikaan vain dialoginen ja moniääninen vuorovaikutus. Muutostyötä tehdään kumppaneina, asiakkaan toimiessa sosiaalityöntekijän rinnalla kanssatoimijana, joka määrittää muutoksen päämääriä. Asiakkaan haluan hakea muutosta elämäänsä voi vaikuttaa hänen kokemuksensa kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Avoin vuorovaikutus ja luottamuksellinen suhde tarjoavat mahdollisuuden puhua kipeistä ja vaikeistakin asioista. Kumppanuuden rinnalla sosiaalityöntekijälle kuuluvat ammatilliset velvollisuudet, kuten työn tavoitteellisuus ja vastuu asiakkaan prosessista. Vuorovaikutuksen merkitys ei rajoitu ainoastaan asiakkaan ja työntekijän väliseksi, vaan sen tärkeys korostuu myös viranomaisverkostoissa toimimisessa asiakkaan hyväksi. (emt. 161–163.) Onnistuminen vaatii siis ennen kaikkea asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä, johon kumpikin voi vaikuttaa. Kummallakin on oma vastuullinen tehtävänsä tässä yhteistyösuhteessa.

Edellisen kaltaisia onnistumisen edellytyksiä on löydettävissä seuraavastakin tutkimuksesta. Ritala-Koskisen (2003) tutkimuksessa työntekijöiden ja asiakkaiden onnistumisen kokemuksia yhdistäviksi teemoiksi löytyivät luottamuksen välttämättömyys, yhteinen tavoite ja elämä kokonaisuutena. Luottamus koetaan onnistuneen työskentelyn kannalta tärkeäksi elementiksi. Yhteisen tavoitteen löytyminen asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa nähdään omana prosessinaan, joka vie kohti onnistunutta työn tulosta. Elämäkokonaisuuden teeman mukaisesti lastensuojelun työntekijät vaikuttavat työnsä kautta lasten ja heidän koko perheensä hyvinvointiin. Yhtäläillä muutkin asiat vaikuttavat myönteisesti perheiden elämään vähentäen näin lastensuojelun tuen tarvetta. (emt. 114–119.) Myös Jokisen (2014) artikkelissa onnistumisen mahdollistaviksi tekijöiksi osoittautuvat sosiaalityöntekijän asiantunteva toiminta, asiakkaan ja työntekijän välille rakentuva vastavuoroinen ja luottamuksellinen suhde, motivoitunut asiakas sekä yhteistyöverkosto ja sopivat palvelut. (emt. 216–217.) Onnistumisen saavuttamisessa on kyse yhdessä tekemisestä ja kaikkien mukaan ottamisesta. Niin ikään Vähämaan (2009) tutkimuksessa onnistuminen katsotaan olevan monen tahon osaamisen lopputulosta. Onnistumisen kannalta tärkeäksi osoittautuu yhteistyö eri toimijoiden kanssa, jotka osallistuvat yhteiseen työskentelyyn. Yhteistyön kannalta tärkeäksi osoittautuu luottamuksen syntyminen eri osapuolten välillä.

Edellä olleita onnistumisen määritelmiä ja edellytyksiä tarkastellessa voi huomata, että jotkin onnistumiseksi määritellyt asiat osoittautuvat myös onnistumisen edellytyksiksi. Tämä osoittaa sen, että onnistumisen määrittelemine on moninaista ja tilannekohtaista. Onnistuminen näyttää määrittyvän eri tavoin myös lasten ja aikuisten kanssa työskennellessä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimusongelma

Edellisessä luvussa onnistumista tarkasteltiin vaikuttavuuden ja kokemuksen näkökulmista. Tässä tutkimuksessa onnistumista lähestytään kokemusten kautta. Onnistumisia pyritään saavuttamaan sosiaalityöntekijöiden kertomana, heidän kokemanaan. Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata sosiaalityöntekijöiden työssä onnistumisia ja epäonnistumisia. Tähän tavoitteeseen pyritään seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertovat työssään onnistumisesta ja epäonnistumisesta?
2. Mihin asioihin onnistuminen liitetään?

4.2 Eläytymismenetelmä

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi eläytymismenetelmän haastattelun tai tavanomaisen kirjoituspyynnön sijaan. Valintaani puolsi se, että menetelmä mahdollistaa hyvin sekä onnistumisen ja epäonnistumisen tarkastelun yhtä aikaa. Vaikka olenkin kiinnostunut pääsääntöisesti onnistumisesta, on epäonnistumisen tarkastelu sen rinnalla mielenkiintoista ja samalla se kertoo jotain myös onnistumisesta. Aineiston kerääminen kirjoitelmien avulla antaa tutkimukseen osallistuville mahdollisuuden käyttää luovuuttaan vastauksissaan. Aiemmin onnistumisen kokemuksia on kerätty haastatteluiden ja kirjoituspyyntöjen avulla (esim. Jokinen 2014; Shaw & Shaw 1997). Eläytymismenetelmää on viime aikoina käytetty varsin ahkerasti pro gradu -tutkielmissa etenkin kasvatustieteissä ja sosiaalitieteissä. Tutkielmissa on keskitytty tutkimaan ihmisten mielikuvia ja käsityksiä tutkittavista asioista.

Sosiaalityössä onnistumisia ja epäonnistumisia olisi voinut lähestyä myös käyttämällä vinjetti-menetelmää. Esimerkiksi Williams ja Soydan (2005) käyttivät eläytymismenetelmää muistuttavaa vinjetti-menetelmää tutkiessaan etnisyyden vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden päätöksentekoon ja toimintaan. Yleisesti vinjetti-menetelmällä pyritään selvittämään ih-

misten valintoja ja päätöksiä kuvitteellisissa tilanteissa, jotka muistuttavat todellisia tilanteita. Menetelmän taustalla on näkemys, että kuvitteellisiin tilanteisiin liittyvät päätökset kertovat todellisissa tilanteissa toimimista. Tässä tutkimuksessa tutkijoiden tavoitteena oli selvittää eri maiden sosiaalityöntekijöiden ajattelun ja toimimisen välistä yhteyttä. He laativat todellisen tuntuisen kuvauksen tilanteesta, jossa nelivuotiaan lapsen epäilleen tulleen kaltoinkohdelluksi. Tutkittaville jaettiin kahdenlaisia kuvauksia, toisessa lapsen nimenä oli kunkin maan yleinen nimi ja toisessa nimenä oli Ali Habib. Tutkittavien vastaukset kerättiin avointen kysymysten avulla. Aineisto analysoitiin sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti.

Eläytymismenetelmää on alun perin käytetty osana perinteistä laboratoriokoetta ja se on siten saanut myös osakseen kritiikkiä ”ihmisten puijaamisesta”. Sittemmin menetelmää on käytetty vaihtoehtona laboratoriokokeille, joissa ihmisten luonnollista toimintaa pyrittiin rajoittamaan. Eläytymismenetelmällä pyritään löytämään juuri ihmisten luonnollista toimintaa, ihmisten arkielämässään käyttämiä toimintamekanismeja, kuten eri vaihtoehtojen punnintaa. Ihminen pyritään ymmärtämään kulttuuriolentona, jonka toiminnan aktiiviset puolet, kuten tietoisuus, kieli ja pohdinta, pyritään myös huomioimaan. Eläytymismenetelmän ensimmäisen perusidean mukaisesti tutkittavana oleva ihminen nähdään kykenevän havaitsemaan, erittelemään ja tulkitsemaan erilaisten sosiaalisten tilanteiden informaatiota. Toisen perusidean mukaan ihmisen toiminta ja toiminnan logiikka eivät ole täysin sattumanvaraista, joten eläytymismenetelmällä pyritään selvittämään näitä sääntörakenteita. (Eskola 1991, 8; Eskola 1997, 12–15.)

Eläytymismenetelmän (Role-playing) toi Suomeen sosiaalipsykologian emeritusprofessori Antti Eskola, laittaen alulle myös menetelmän kehittämisen. Ensimmäiset eläytymismenetelmäkokeilut Suomessa tehtiin keväällä 1982. Kokeilujen ja kehittämisen taustalla oli halu löytää menetelmä, jossa säilyy kokeen peruslogiikka (tietyn asian variointi muiden pysyessä samana) samalla kun tutkittavina olevia ihmisiä kohdellaan hyvin. (Eskola 1997, 6; Eskola 1991, 10.) Alussa menetelmään perehdyttiin Tampereen yliopiston sosiaalipsykologian opetuksessa ja tutkimuksessa ja sitä markkinoitiin myös Joensuun ja Kuopion yliopistoihin. Menetelmän kehittämistä on jatkanut etenkin Jari Eskola muun muassa Juha Suorannan kanssa. Menetelmän käytön tueksi Eskola (1991; 1997) on laatinut käyttöoppaita, joissa kerrotaan käytännönläheisesti aineiston hankinnasta, tulkinnasta ja analysointitavoista. Oppaissa ei syvennytä tieteenfilosofisiin kysymyksiin.

Eläytymismenetelmällä kerätty aineisto koostuu pienistä esseistä, lyhyehköistä tarinoista, jotka on kirjoitettu tutkijan antaman ohjeen mukaan. Ohjetta nimitetään kehyskertomukseksi ja se toimii kirjoittajien orientaationa. Perinteisesti kehyskertomukset ohjaavat kirjoittajaa käyttämään mielikuvitustaan ja jatkamaan kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta tai vaihtoehtoisesti kertomaan, mitä ennen kuvattua tilannetta on tapahtunut. Näin ollen kirjoitetut tarinat eivät välttämättä ole kirjoittajien kuvauksia todellisuudesta. Ne ovat tarinoita siitä, mitä mahdollisesti tapahtuu tai on tapahtunut. Näin saadaan tarinat sisältävät muun muassa sääntöjä ja tapoja, jotka kirjoittajat ajattelevat liittyvän ihmisten toimintaan, valintoihin ja sosiaaliseen käyttäytymiseen. Tutkija pyrkii näin saavuttamaan laatimillaan kehyskertomuksilla kirjoittajien sosiaalisuutta ja kulttuurisidonnaisuutta. Toiminnan merkitykset pyritään tuomaan esille. (Eskola 1997, 6, 15.)

Menetelmän käytön kannalta olennaisinta on variointi, jolla saadaan aikaan koeasetelman kaltainen tilanne. Varioinnin aikaansaamiseksi taas tarvitaan kehyskertomusten muuntelua, jolloin niitä on oltava vähintään kahdenlaisia. Jokin keskeisen seikan on poikettava näissä kehyskertomuksissa. Näin voidaan saada esille varioinnin vaikutus eli se, mikä vastauksissa muuttuu kun jotain keskeistä elementtiä muutetaan. Variointi tuo esille eläytymismenetelmän erityisluontoisuuden ja erottaa sen samalla muista tiedonhankintamenetelmistä. Eri kehyskertomusten avulla kerätyt kirjoitukset ovat jo itsessään mielenkiintoista aineistoa. Entistä kiinnostavammaksi ne tulevat, kun niitä analysoidaan rinnakkain ja vertaillaan keskenään. (Eskola 1997, 6, 17.)

Eläytymismenetelmän käyttö tutkimuksessa alkaa kehyskertomusten muodostamisella. Eskola (1997, 17) kirjoittaa kuinka kehyskertomukset ovat monesti yksinkertaisen oloisia. Niiden yksinkertaisuuden ja lyhyen pituuden taustalla on kuitenkin tarkkaan harkittuja valintoja. Lähtökohtana on se, että vain jotain tiettyä asiaa muutetaan varioinnin aikaansaamiseksi muiden tarinan osien pysyessä muuttumattomina. Tosiasiassa kirjoittaja tulkitsee kehyskertomusta omalla tavallaan ja saattaa tulla varioineeksi myös niitä asioita, joita tutkija ei ollut alun perin varioinut. Näin ollen kehyskertomuksen muutkaan osat eivät pysy täysin vakioina. Yhden elementin muuttuessa, saavat muutkin osat uuden merkityksen tilanteen logiikan ollessa eri. Tällöin ei ole kyse kokeellisen tutkimuksen perusasetelmasta vaan kokeellisen ajattelun logiikasta. Täydellinen tietyn elementin vakiointi osoittautuu käsitteellisistä syistä mahdottomaksi. Eskola kertoo itse laatineensa suhteellisen lyhyitä

kehyskertomuksia. Pidempiä kehyskertomuksia käytettäessä voidaan käyttää esimerkiksi alleviivausta tai kursivointia ohjaamaan kirjoittajan mielikuvituksen käyttöä. Näin voidaan osaltaan ohjata sitä, mihin kehyskertomuksen vihjeisiin kirjoittaja kiinnittää huomionsa. (emt. 18.) Tutkija ei voi, edellä mainitut seikat huomioiden, täysin ohjailta kirjoittajaa ja näin ollen aineisto koostuu aina kirjoittajiensa näköisistä teksteistä. Koskaan ei voi etukäteen tietää, millaisen aineiston lopulta käsiinsä saa.

Edellä esiteltyjä periaatteita olen muodostanut kaksi erilaista kehyskertomusta. Olen suhteuttanut kehyskertomusten määrän tutkittavien lukumäärään sekä tutkimusongelmaani. Laatimani kehyskertomukset ovat seuraavanlaiset:

1. Ajattele hetkeä, jolloin asiat työssäsi sujuivat niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui? Mitkä tekijät edistivät onnistumista ja mitä asioita siihen liittyi?
2. Ajattele hetkeä, jolloin asiat työssäsi eivät sujuneet niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui? Mitkä tekijät estivät onnistumista ja mitä asioita siihen liittyi?

Laatimillani kehyskertomuksilla pyrin johdattelemaan tutkittavia ajattelemaan hetkeä, jolloin he kokivat asioiden sujuvan työssään niin kuin he toivoivat (1) tai jolloin he kokivat etteivät asiat sujuneet niin kuin he toivoivat (2). Näin sain kirjoituksia, joissa kuvataan todellisia tilanteita sen sijaan, että ne olisivat täysin kuvitteellisia (ks. Eskola 1998, 14). Aiemmin esiteltyjen eläytymismenetelmän perusideoiden mukaisesti tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden kirjoittamat tekstit sisältävät toimintaan liittyviä sääntöjä ja tapoja, jotka he yhdistävät työhönsä. Ymmärrän näin tekstit sosiaalityöntekijöiden tulkintoina tilanteista ja tapahtumista, joihin liittyy onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksia.

Myös eläytymismenetelmällä kerättyä aineistoa voidaan tulkita sekä kvalitatiivisin että kvantitatiivisin keinoin. Eskola (1991, 20–28) esittää analyysitavat jakaen ne neljään, aineiston määrälliseen muotoon muuttaminen, tematisointi, tyypittely ja diskursiivinen tulkinta. Yleensä kvalitatiivinen analyysitapa on tarkoituksenmukaisempi keino käsitellä eläytymismenetelmällä kerättyä aineistoa, kvantitatiivisen analyysin antaessa lähinnä aineistoa kuvaavia lukuja. Tematisoinnissa kehyskertomusten pohjalta kirjoitetuista tarinoista nostetaan esiin tutkimusongelmaa esille tuomia teemoja. Tyypittelyssä samankaltaiset tarinat kootaan omiksi ryhmikseen. Diskursiivinen tulkinta tarjoaa keinon tarkastella sitä, miten merkityksiä tuotetaan tekstissä.

4.3 Aineistonkeruu ja aineiston esittely

Tutkimuksen aineiston olen kerännyt edellä esiteltyä eläytymismenetelmää käyttäen, keräämällä kehyskertomusten avulla sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia lyhyitä kirjoitelmia. Kohdejoukkona ovat lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät, jotka työskentelevät yli 100 000 asukkaan kaupungissa. Toimitin kehyskertomukset yhteensä 34:lle sosiaalityöntekijälle, jotka tekivät tuolloin asiakastyötä lastensuojelun avohuollon alkuarvioinnissa ja aluekohtaisina sosiaalityöntekijöinä.

Vierailin sosiaalityöntekijöiden työpaikalla jakamassa kehyskertomukset paperisena versiona, A4-paperiarkeille tulostettuina ja leikattuina liuskoina. Tapasin työntekijöitä yksittein tai alueellisissa tiimipalavereissa. Tapaamisissa kerroin kehyskertomuksesta ja käytännön ohjeistuksesta kirjoittaa kehyskertomus otsikoksi Word-asiakirjaan ja tulostaa kirjoitus mukaan seuraavaan aluetiimipalaveriin. Kerroin tulevani hakemaan kirjoituksia seuraavaan tiimipalaveriin ja samalla kysyväni kirjoittajien kokemuksia ja ajatuksia kirjoittamisesta sekä mahdollisista muista mieleen tulleista asioista. Vaikka kerroin tulevani hakemaan kirjoitettuja tarinoita tietynä ajankohtana, oli sosiaalityöntekijöillä mahdollisuus itse päättää kirjoittamisensa ajankohta ja heillä oli mahdollisuus valmistautua kirjoitustyöhön haluamallaan tavalla. Pyytämällä kirjoitukset nimettöminä sekä koneella kirjoitettuina, säilyi kirjoittajien anonymiteetti. Suurin osa tarinoista palautui minulle suunnitelman mukaisesti, ja viimeiset tarinat palautuivat minulle sähköpostitse myöhemmin. Sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus kirjoittaa tarinat työajalla, ainakin yksi kertoi kirjoittaneensa tarinansa vapaa-ajallaan. Koen saaneeni kerättyä aineiston hyvin, muistutin tarinoiden palauttamisesta kerran määräajan jälkeen ja tarjosin vaihtoehtoisia palautusmahdollisuuksia.

Jakamistani kehyskertomuksista palautui yhteensä 23 kirjoitelmaa, joista 11 oli käsitteli onnistumista ja 12 epäonnistumista. Kirjoitelmat jakautuvat näin ollen tasaisesti kummankin kehyskertomuksen mukaan. Kirjoitelmien yksittäinen pituus vaihtelee noin puolesta sivusta reiluun yhteen sivuun. Yhteensä kirjallista materiaalia kertyi noin 18 sivua, käyttäen fonttikokoa 12 ja riviväliä 1,5. Kirjoitustyylily vaihteli kertomuksen omaisesta, luettelomaiseen ”ranskalaisia viivoja” yhdistelevään tapaan kirjoittaa. Kirjoittajat toivat kirjoitelmissaan esille myös omaa pohdintaa pelkän kerronnan sijaan. Tämän vuoksi olen päätenyt puhumaan kirjoitelmista kuin että nimittäisin niitä tarinoina.

Päädyin jättämään tutkimuksen ulkopuolelle yhden kirjoitelman, koska se oli kirjoitettu aikuissosiaalityön näkökulmasta ja poikkesi muista kirjoitelmista niin, ettei sitä ollut mielekästä analysoida yhdessä muiden kirjoitelmien kanssa. Aineistonani oleva noin 18 sivun tekstimassa näyttäytyy kokemukseni mukaan monen muun aineiston rinnalla pieneltä, vaikka sain aineistokeruullani 2/3 pyydetyistä kirjoitelmista. Eskola (1997, 24) kirjoittaa, kuinka eläytymismenetelmällä kerätyn aineiston määrää on koeteltu tarkastelemalla sitä kylläntymisen eli saturaation näkökulmasta. Jokaista kehyskertomusta kohti tulisi saada vähintään 10–15 vastausta. Saamani aineisto noudattaa määrältään tätä suositusta. Tärkeämpänä aineistoni riittävyden osoittajana on se, että saamissani kirjoitelmissa alkoivat toistua samat asiat jo ennen kuin olin saanut käsiini viimeisimmät kirjoitelmat. Saturatiopiste kokemukseni mukaan saavutettiin tässä aineistossa. (emt. 24; Eskola & Suoranta 2008, 62.)

Tutkimukseni aineistona olevat kirjoitelmat ovat tiiviitä ja tarkkaan mietittyjä tekstejä. Aineiston vähäisestä määrästä riippumatta, sivumäärässä mitattuna, aineisto osoittautui rikkaaksi. Näen sosiaalityöntekijät koulutuksensa ja työssä tarvittavien kirjoittamisen taitojen myötä hyvinä kirjoittajina. Tutkimukseni aineisto koostuu hyvin informatiivisista, pohdiskelevista, perustelevista ja kuvailevista teksteistä. Näen kirjoitusten laadukkuudellaan myös vastaavan kysymyksiin ja odotuksiin aineiston määrästä.

4.4 Aineiston analysointi

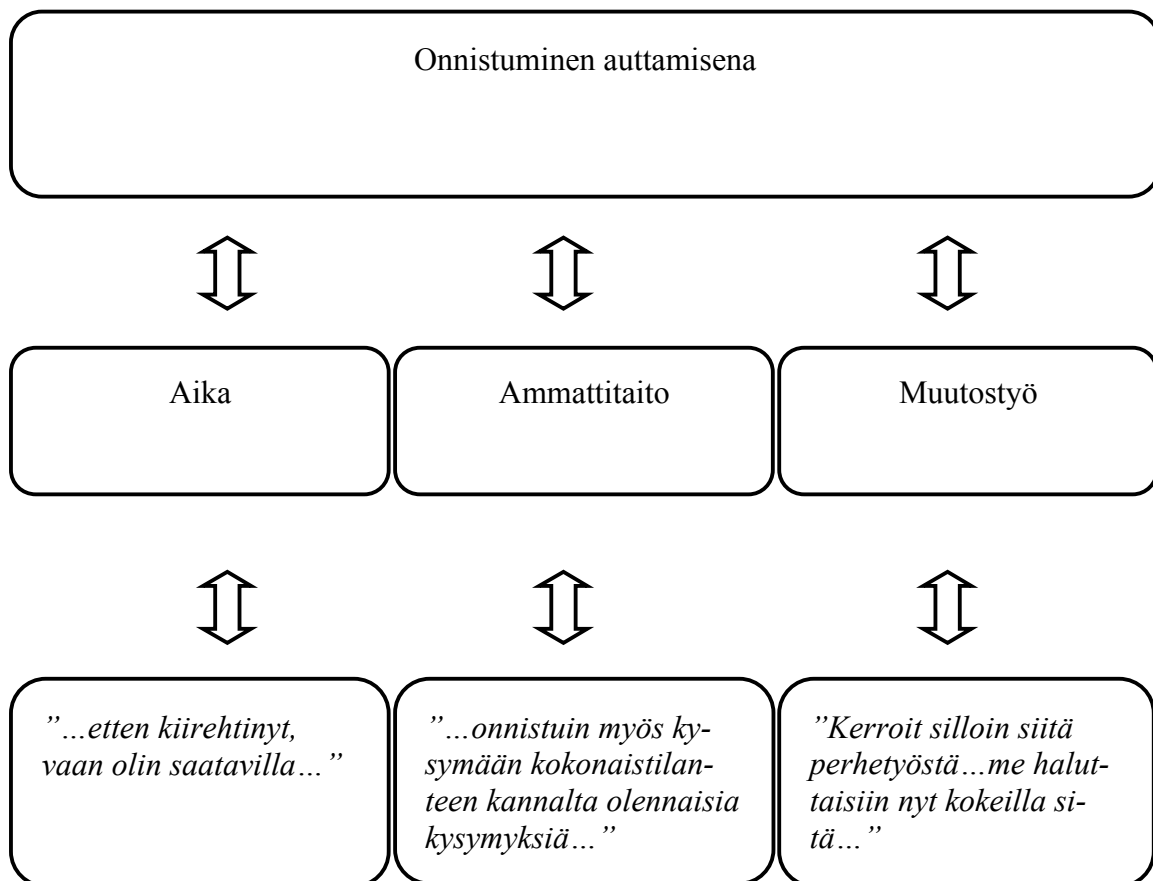
Aineiston analysointini on edennyt yrityksen ja erehdyksen kautta. Tutustuin ensimmäisen kerran aineistooni kevättalvella 2015, jolloin sain kerättyä sen. Aloitin analysoinnin tavanomaisesti tutustumalla tutkimusaineistona oleviin kirjoituksiin lukemalla ne useaan kertaan läpi. Useamman lukukerran jälkeen aineisto alkoi kokonaisuudessaan hahmottua ja siihen käytettävissä olevat analysointimenetelmät selvitä. Seurasin tässä aineiston analyysin alkuvaiheessa Eskolan (1991) oppaassaan tarjoamia ohjeistuksia. Aloitin aineiston analyysin kasaamalla kerätyt tarinat kehyskertomuksen variaatioiden mukaisesti pinoihin saaden näin kaksi pinoa. Tämän jälkeen luin aineistoa kirjoittaen sieltä löytyviä toistuvia asioita paperille. Yksi kirjoitelma saattoi sisältää useamman erillisen kerronnan onnistumisen tai epäonnistumisen kokemuksesta. Jaettuani aineiston kahteen pinoon pystyin keskittymään etsimään onnistumisen ja epäonnistumisen elementtejä. Etsin tarinoista onnistumista ja epä-

onnistumista aiheuttavia tekijöitä. Päädyin näin lähestymään aineistoani teemoittelun avulla. Löysin aineistostani siinä toistuvia teemoja ja jatkoin analyysiä tyypittelyn keinoin. Ajauduin kuitenkin tässä ensimmäisessä analyysikokeilussani kuitenkin liian monimutkaisiin pyrkimyksiin ja tutkimusongelmani kannalta epätarkoituksenmukaisille poluille. Keskeytin liikaa seuraamaan kirjoitelmien tarinallista ja juonellista puolta. Tämä johdatti minut kokoamaan analyysiä, joka ei vastannut tutkimuskysymyksiäni.

Palatessani aineiston analyysin tekemiseen syksyllä 2016 tutkimusprosessi oli edennyt hitaasti keskittyen muihin tutkimuksen osiin. Palasin aiemmin tekemäni teemoittelun ja tyypittelyn pariin, ja huomasin ettei se vastannut tutkimusongelmaa. Laatimani tarinatyyppit eivät kyenneet vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin. Olen tutkimuksessani kiinnostunut siitä, mitä sosiaalityöntekijät kertovat työssä onnistumisesta enkä siitä, miten he onnistumisesta kirjoittavat. Lähestyin aineiston teemoittelua nyt toisella tavalla, jolloin myös jo aiemmin löytämäni teemat asettuivat paremmin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Teemoittelun lisäksi analyysi ei enää kaivannut mielestäni tyypittelyä. Teemoittelu tarjoaa keinon vastata käsissäni olevaan käytännölliseen ongelmaan (ks. Eskola 1997, 92).

Aloittaessani teemoittelua toisen kerran, järjestin onnistumisen ja epäonnistumisen kirjoitelmat taas ensin omiksi pinoikseen. Luin aineiston pariin kertaan läpi herätelläkseni mieleen, mitä sosiaalityöntekijät kirjoittivat. Niissä kerrotut asiat palautuivat nopeasti mieleeni ja kirjoitelmien keskeiset aiheet hahmottuivat uudelleen. Tällä kertaa pystyin suoraviivaisemmin etenemään kohti tutkimusongelman mukaista teemoittelua, unohtaen aiemmin mielessäni olleen narratiivisuuden. Onnistumisen kirjoitelmista löytyi kolme selkeämpää pääteemaa ja epäonnistumisen kirjoitelmista kaksi.

Onnistumisen teemoja ovat onnistuminen suhteena, onnistuminen yhteistyönä ja onnistuminen auttamisena. Epäonnistumisen teemoja ovat epäonnistuminen auttamisen vaikeutena ja epäonnistuminen yhteistyön puuttumisena.



KUVIO 1. Esimerkki aineiston analyysistä

Havainnollistan laatimani kuvion (kuvio 1) avulla teemoitteluni. Yhdeksi onnistumisen pääteemaksi muodostui auttaminen, jonka alle sijoittuvat aika, ammattitaito ja muutostyö. Poimimani aineisto-otteet havainnollistavat aiheiden pilkkoutumista. Kirjoitelmia lukiesani juuri auttamisen teema eli onnistuminen auttamisena erottui muita selkeämmin. Olen asettanut kuviossa näkyvät nuolet osoittamaan molempiin suuntiin havainnollistamaan sitä, kuinka teemoitteluni eteni molempiin suuntiin. Pääteeman hahmottumista tukivat pienemmät teemat ja kirjoitelmista löytyneet vihjeet. Vastaavasti pienemmät vihjeet tarjosivat keinon löytää ensin pienempiä teemoja, jotka oli yhdistettävissä pääteemaksi. Teemoitteluni ei ole siis edennyt suoraviivaisesti yhteen suuntaan, vaan teemat ovat vahvistuneet edestakaisen liikkeen ansiosta.

Eskolan (2010, 73) mukaan eläytymismenetelmällä hankittu aineisto analysoidaan kahteen kertaan. Ensimmäisellä kerralla aineistoa analysoidaan samalla tavalla kuin mitä tahansa

muuta laadullista aineistoa. Toisella kerralla huomio kiinnitetään eri kehyskertomusten tuottamaan variaatioon ja niihin muutoksiin, mitä se saa aikaan.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Tutkimuksen ollessa laadullinen, on löydettävä mielekäs keino tarkastella tutkimuksen luotettavuutta. Näen hyväksi tavaksi luotettavuuden tarkastelulle sen, että tutkimusprosessin aikana tehtyjä valintoja pyritään perustelemaan ja arvioimaan. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kuvaamalla tutkimusprosessin vaiheita mahdollisimman tarkasti ja avoimesti. Laadullisen tutkimuksen tekijän on myönnettävä olevansa tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Näin pääasialliseksi luotettavuuden kriteeriksi muodostuu tutkija itse ja luotettavuutta on arvioitava koko tutkimusprosessin osalta. (Eskola & Suoranta 2008, 210.)

Aineistonkeruun osalta luotettavuutta voidaan tarkastella kysymällä, olenko onnistunut keräämään valitsemallani menetelmällä tutkimuskysymyksiä vastaavan aineiston. Ennen varsinaisen aineiston keräämistä testasin laatimani kehyskertomukset toimittamalla ne kahdelle tutkimukseen osallistumattomalle sosiaalityöntekijälle. Testaus tuotti lopputuloksen, jonka perusteella totesin laatimieni kehyskertomusten olevan toimivia ja tuottavan haluamaani aineistoa. Käytin suhteellisen paljon aikaa kehystarinoiden laatimiseen, onnistuakseni keräämään haluamani aineiston niiden avulla. Kehyskertomukset voivat näyttää yksinkertaisilta ja usein ne ovat myös varsin lyhyitä tärkeimpiin seikkoihin keskittyen. Sopivien kehyskertomusten laatiminen vaatii tutkijalta tarkkuutta. (Eskola 1998, 69–71.)

Alun perin pelkäksi aineistonkeruumenetelmäksi valitsemani eläytymismenetelmä on tarjonnut myös muita suuntaviivoja tutkimukselleni. Se on tarjonnut myös keinoja ymmärtää saamaani aineistoa. Kuinka suhtautua kirjoitelmiin ja miten niitä on hyvä lähestyä. Olen halunnut tavoittaa tutkimuksessani sosiaalityöntekijöiden kokemuksia onnistumisesta ja epäonnistumisesta. Laatimillani kehyskertomuksilla sain erilaisia jäsennyksiä ja tekstejä kirjoittajilta. Ne vaihtelivat sadun omaisesta ”Olipa kerran”-alkuisesta hyvin tiivistettyyn ”ranskalaisin viivoin” tehtyyn. Kaikissa niissä kuitenkin tuotiin omalla tavallaan esille kirjoittajan kokemuksia, jotka olivat syntyneet todellisissa tilanteissa heidän työssään. Eskolan ja Suorannan (2008, 22) mukaan tarinat kertovat todellisuudesta samalla, kun tarinat ovat tapa jäsentää kokemus.

Olen tutkimuksessani pyrkinyt saavuttamaan objektiivisuutta tunnistamalla omia esioletuksia tutkittavasta asiasta ja ilmiöstä. Omat kokemukseni lastensuojelutyöstä ovat vaikuttaneet aiheen valitsemiseen ja osaltaan myös valitsemaani tutkimusasetelmaan. Pyrin kuitenkin selittämään ja tarkastelemaan tutkimuskohdetta mahdollisimman puolueettomasti. (ks. Eskola & Suoranta 2008, 17.) On tärkeää tiedostaa omat kytkökset ja mielenkiinto tutkittavaan asiaan ja tuoda ne avoimesti esiin. Tutkiessani kokemuksia tehtävänäni on tehdä tutkijan roolissa tulkintoja toisten kokemuksista. Tiedostan näihin tulkintoihin vaikuttavan aiemmat käsitykseni ja omat kokemukseni asiasta. Pyrin tavoittamaan onnistumisen kokemuksia keräämällä onnistumisen tarinoita ja tulkitsemalla niitä. Aineistoa kerätessäni olen huomioinut kokemusten tutkimisen edellyttämän avoimuuden. Laatimassani kirjoitustehtävässä ohjeistus oli mahdollisimman avoin ja vastauksia rajaamaton.

Eettisesti kestävän tutkimuksen tekeminen edellyttää hyvän tutkimuskäytännön huomioimista ja noudattamista. Tämän tutkimuksen tutkimuslupa on haettu kyseisen kaupungin tutkimustoiminnasta vastaavalta henkilöltä, samoin tutkimuksen tekemiselle on saatu lupa tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden lähiesimieheltä. Kertoessani aikeistani tehdä tutkimus sosiaalityössä onnistumisesta ja toiveeni kerätä aineisto kyseisessä työyhteisössä, sain suunnitelmalleni myönteisiä ja kannustavia kommentteja. Aihe nähtiin tärkeänä ja kiinnostavana. Itse tutkittavilla oli vapaa mahdollisuus jättäytyä pois tutkimuksesta niin halutessaan. Tutkittavilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ennen varsinaista tarinoiden kirjoittamista, samoin heillä oli mahdollisuus ilmaista omia mielipiteitä ja kokemuksia tarinoiden kirjoittamisen jälkeen. Tutkittavat kysyivät eläytymismenettelämästä, koska se ei ollut valtaosalle ennestään tuttu. Kerroin tutkimuksen aineistoa käytettävän ainoastaan tässä pro gradu -tutkielmassani. Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttamiseen liittyvät asiat esiteltiin tutkimuslupahakemuksessa ja eräässä työyhteisön kokouksessa läsnä olevat tutkittavat saivat kuulla kertomanani tutkimussuunnitelmastani.

Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä pohdittaessa tärkeimmäksi osoittautuu tutkittavien huomioiminen ja tutkimuksen arkaluontoisuus. Tutkittavat kertovat tässä tutkimuksessa omista kokemuksistaan, joista he kertovat kirjoittamiensa tarinoiden kautta. tarinat kertovat asiakkaiden elämästä, jolloin myös heidän näkökulmansa on huomioitava. Käytän tulososiosani tarinoista poimittuja suoria lainauksia ilman tunnisteita. Näen käyttämieni lainausten kunnioittavan sekä tutkittavia, että heidän asiakkaitaan, joiden elämäntilanteista tarinat

kertovat. Aineisto kerättiin ilman tunnistetietoja, kirjoittajien anonyymiteetti säilyttäen. Vaikka tutkimusaiheeseeni ja valitsemaani aineistonkeruumenetelmään ei liity suuria eettisiä kysymyksiä, on siitä huolimatta perusteltua ottaa huomioon tutkittavien näkökulma. Tarinoiden kirjoittaminen voi vaikuttaa eri tavoin kirjoittajien toimintaan (Eskola 1998, 66). Hakiessani sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmia kysyin heidän kokemuksiaan onnistumisesta ja epäonnistumisesta kirjoittamisesta. Useampi sosiaalityöntekijä piti onnistumisesta kirjoittamisen haastavampana. He kertoivat kokemuksen taustalla olevan työhön liittyvät haastavat ja vaikeat tilanteet, joissa onnistumia on usein vaikea tunnistaa ja kokea. Kerroin sosiaalityöntekijöille siitä, kuinka itse olin ajatellut juuri epäonnistumisesta kirjoittamisen hankalampana. Mikäli kirjoitelmien kirjoittaminen vaikutti sosiaalityöntekijöihin, toivon sen olevan myönteistä niin, että onnistumisia pysähdyttäisiin pohtimaan tulevaisuudessaakin. Yhtä lailla epäonnistumisen kokemusten käsitteleminen tarjoaa keinon tarkastella tehtyä työtä.

5 ONNISTUMISIA LASTENSUOJELUSSA

Tässä tulosluvussa esitän tutkimustulokset sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmista löytyneiden kolmen onnistumisen teeman avulla, jotka ovat onnistuminen suhteena, onnistuminen auttamisena ja onnistuminen yhteistyönä. Teemat sisältävät osittain päällekkäisiä asioita. Esimerkiksi suhde osoittautuu omaksi erilliseksi teemaksi, vaikka suhteen merkitys korostuu myös auttamisen ja yhteistyön teemoissa luottamuksellisena suhteena ja yhteistyösuhteena.

5.1 Onnistuminen suhteena

Sosiaalityöntekijöiden teksteistä voi lukea suhteen rakentumisesta. He kirjoittavat suhteeseen liittyvistä tekijöistä ja niiden tärkeydestä onnistumisen kannalta. Onnistumiseksi voi määrittää itsessään suhteen rakentuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille. Pääosin suhde nähdään kuitenkin keinona saavuttaa muita asioita ja onnistumisia.

Suhteeseen liittyvässä onnistumisessa onnistumisen kokemukset tulevat yksittäisissä asiakstapaamisissa tai pidempään kestäneen työskentelyn ja useiden tapaamisten myötä. Suhdetta rakennetaan yhteisissä tapaamisissa ja yhteydenpidossa, jolloin se rakentuu lastensuojeluasiakkuuteen liittyvien tapahtumien ja asioiden ympärille. Sosiaalityöntekijät kertovat, kuinka suhdetta asiakkaan kanssa aletaan rakentamaan hyvinkin raskaiden ja hankalien asioiden selvittämisen kautta. Suhteen luominen asiakkaan kanssa näyttäytyy eräänlaisena sisäänrakennettuna perustavoitteena. Seuraava aineisto-ote kertoo sosiaalityöntekijän tahdosta ja tavoitteesta suhteen luomiseen asiakkaan kanssa.

”Hän pelkäsi lastensuojelua ja ajatteli, että lastensuojelusta pitää päästä eroon mahdollisimman pian. Siksi hän tuli tapaamiselle jännittyneellä mielellä, eikä halunnut kertoa perheestään ja itsestään mitään syvällisempää. ”kaikki on hyvin” hän sanoi ja vähän kaunisteli totuutta. Lastensuojelun työntekijä oli kuitenkin päättänyt voittaa juuri tämän asiakkaan luottamuksen ja jaksoi perusteellisesti selittää ja kertoa mistä lastensuojelussa on kyse.”
(o2)

Edellä sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakkaan epäilevästä suhtautumisesta lastensuojelua ja häntä kohtaan. Kohtaaminen ei ole vastavuoroinen, vaan työntekijä ja asiakas ovat asettuneina vastakkain. Sosiaalityöntekijä pyrkii kuitenkin luomaan edellytyksiä luottamuksen syntymiselle. Luottamuksen synnyttyä onnistumiseksi koetaan vuorovaikutuksen sujuminen asiakkaan kanssa, jolloin keskustelu on vastavuoroista ja rakentavaa. Yhteinen ymmärrys tilanteesta voidaan saavuttaa, vaikka asioista voidaan olla eri mieltäkin. Laitisen ja Väyrysen (2011, 179) mukaan luottamuksellisen suhteen katsotaan rakentuvan myönteisen ja vastavuoroisen asenneilmapiirin varaan, missä asiakas kokee tullessa kuulluksi ja kohdatuksi. Asiakassuhde koetaan turvalliseksi, välittäväksi ja kannattelevaksi. Asiakkaan ja työntekijän välillä oleva vuorovaikutussuhde on refleksiivinen, jolloin myös vaikeiden asioiden käsittely on mahdollista. Myös Kananojan (2010, 133) mukaan asiakkaan ja työntekijän hyvä suhde mahdollistaa erimielisyyksien ja erilaisten odotusten käsittelemisen.

Sosiaalityöntekijät näkevät luottamuksellisen suhteen rakentumisen suurena asiana. Sitä ei pidetä itsestään selvyytenä, vaan sen eteen joudutaan tekemään töitä. Laitinen ja Väyrysen (2011, 181) näkevät suhteen luomisen olevan herkkää työtä. Ratkaisujen tekeminen aidossa neuvottelusuhhteessa katsotaan vaativan molemminpuolista luottamusta. Sosiaalityöntekijät kirjoittavat ammattiinsa liittyvästä vallasta ja sen vaikutuksesta asiakkaiden kykyyn luottaa heihin. He kirjoittavat myös siitä, kuinka luottamus voi syntyä senkin jälkeen, kun sosiaalityöntekijä on joutunut tekemään asiakasta koskevia vaikeitakin päätöksiä. Tällöin tärkeänä nähdään se, että päätös on pystytty perustelemaan asiakkaalle hyvin ja selkeästi. Näin asiakas on voinut ymmärtää tilanteen vakavuuden ja edellyttäneen sosiaalityöntekijän tekemiä toimenpiteitä. Alla olevassa aineisto-otteesta kuvataan useammassa osassa erään asiakasperheen tilanteen etenemistä ja luottamuksen syntymisen merkitystä, kun takana oli jo pidempi lastensuojeluasiakkuus.

”Äiti myönsi ylilyönnit, mutta selitti ne aina yksittäistapauksina ja valehteli esimerkiksi joidenkin haavereidensa todellisista taustoista.” (o9)

”Lapsista tehtiin kiireellinen sijoitus. Tapasin äidin ja aikajanan avulla kävimme läpi lasten lastensuojeluhistoriaa. Äiti näki tuolloin itsekin, että nyt on pysähtymisen aika ja sitoutui ensin päihdehoidontarpeen arviointiin ja sieltä suosituksen mukaiseen laitospääntoutukseen ja avotyöskentelyyn tuon jälkeen.

Lapset pysyivät sijoitettuina ja koska tuen tarve äidillä oli pitkäaikainen, päädyttiin tilanteessa huostaanoton valmisteluun.” (o9)

”Alusta saakka puhuttiin huostaanotosta tilanteena, johon on mahdollista hakea purkamista sitten kun äiti saa omat asiansa hoidettua.” (o9)

”Uskallan väittää, että huostaanotto oli tahdonmukainen paljolti siitä syystä, että äiti luotti minuun. Hän uskoi, että näen lasten tarvitsevan nimenomaan äitinsä myös jatkossa, mutta äidin piti ensin tulla itse siihen kuntoon, että pystyy lapsista huolehtimaan.” (o9)

Edellä olevasta sosiaalityöntekijän kirjoittamasta tekstistä voi lukea sosiaalityöntekijän keinoista saada aikaan tarvittava muutos perheen tilanteessa. Lastensuojelun puuttumisen myötä asiakasäidin ja työntekijän välinen suhde muuttui syvemmäksi, jolloin myös perheen auttaminen tuli mahdolliseksi. Asiakasäiti ymmärtää, ettei tilanne voi jatkua enää samanlaisena ja hän on valmis ottamaan apua vastaan. Sosiaalityöntekijä kokee yhteistyön olevan asiakkaan kanssa hyvää. Pitkän yhteisen työskentelyn aikana asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille on rakentunut luottamuksellinen suhde. Jokisen (2016, 143) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva suhde edesauttaa toivottuihin tuloksiin pääsemistä. Tällöin asiakas uskaltaa luottaa sosiaalityöntekijään, kuunnella häntä ja tietää sosiaalityöntekijän olevan samalla puolella. Hankalista asioista pystytään puhumaan avoimesti. Yhteistyön jatkuminen kipeän toimenpiteen jälkeen, nähdään palkitsevana (Jokinen ym. 2003, 157).

”Joissakin tilanteissa luottamus kuitenkin muodostuu senkin jälkeen, vaikka sosiaalityöntekijä on joutunut esimerkiksi tekemään lasta koskevan kiireellisen sijoituksen. Silloin perhe on ymmärtänyt, miksi sijoitus on pakollinen ja perheelle on pystytty riittävän selkeästi kertomaan, millaisessa tilanteessa sijoitus mahdollisesti toistuisi.” (o3)

Suhteen merkitys kokonaistilanteen onnistumisen kannalta korostuu etenkin silloin, kun asiakkuuden varrella on erilaisia tapahtumia ja niihin liittyviä huolia. Yllä olevasta aineisto-otteesta kerrotaan luottamuksellisen suhteen rakentuneen esimerkiksi kiireellisen sijoituksen jälkeen. Suhdetta voidaan rakentaa tilanteissa, joihin ei liity vakavia lastensuojelul-

lisia huolia. Suhde voi rakentua myös hankalissa tilanteissa, joihin voi liittyä asiakasta rajoittavia toimenpiteitä. Suhteen rakentumisen edellytykset ovat kuitenkin olemassa, kun asiakas uskaltaa luottaa sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä voi ansaita asiakkaan luottamuksen omalla ammatillisella toiminnallaan, ollen johdonmukainen ja selkeä toimissaan. Sosiaalityöntekijä tuo asiantuntijana esille lastensuojelun näkemyksen ja kriittisesti omia mielipiteitään. Suhteen rakentumisen ohella onnistumiseksi koetaan pienetkin hyvät kohtaamiset ja vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa. Erityiseksi onnistumiseksi koetaan luottamuksen syntyminen uudelleen sen rikkoonnuttua vaikeiden toimenpiteiden aikana. Laitisen ja Väyrysen (2011, 182) mukaan luottamuksellisen suhteen luomisen taito nähdään osana sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Sosiaalityöntekijältä edellytetään koulutuksensa ja kokemuksensa myötä taitoa soveltaa tutkimuksellista tietoa asiakkuuksissa ilmenneisiin ongelmiin ja ymmärrystä sosiaalityön konteksteista ja prosesseista.

5.2 Onnistuminen auttamisena

Sosiaalityöntekijät kertovat kirjoitelmissaan auttamistyössä onnistumisesta. He kirjoittavat omista mahdollisuuksistaan auttaa asiakkaita ja asiakkaan halusta ottaa vastaan heidän tarjoamaansa apua. Sosiaalityöntekijät arvioivat myös omaan ammattitaitoon ja osaamiseen liittyviä asioita. Kirjoitelmissa tuodaan esille auttamistyön ulkoisia edellytyksiä, käytettävissä olevia resursseja ja ajan riittävyyden selviytyä työtehtävistä. Myös auttamisen teemassa korostuu edellisen teeman mukaisesti suhde ja sen rakentuminen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde läpäisee kaikki onnistumisen teemat.

Kirjoittajien mukaan onnistumisena pidetään asioiden etenemistä, kun tilanteita saadaan asiakkaan kanssa selvitettyä ja asiakas saa tukea ja ohjausta. Asiakas on valmis ottamaan tarjottua apua vastaan ja sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus auttaa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisten taustalla on yleisimmin huoli lapsen tilanteesta. Asiakkaan kokema pelko, jännittyneisyys ja ahdistus vaikuttavat hänen kykyynsä ja halunsa lähteä selvittämään tilannetta sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän oma rauhallinen ja kiireetön olemus sekä tilanteen selvittelyn eteneminen asiakkaan tahdin mukaan voi kuitenkin rauhoittaa asiakasta. Asiakkaalla on mahdollisuus puhua niistä asioista, jotka hän itse kokee silloin tärkeimmäksi. Sosiaalityöntekijä onnistuu luomaan tilanteen, jossa asiakas voi tuntea tulleensa kohdatuksi ja kuulluksi. Jokisen (2014, 203) mukaan

tilanteen etenemistä voivat kuitenkin ohjata sosiaalityöntekijän sisäinen dialogi ja reflektio, mitä tapaamisessa ehditään käydä läpi tai millaisia asioita tapaamisessa on järkevä käsitellä. Seuraava aineisto-ote kuvaa tilannetta, jossa näkyvät asiakkaan tunteet sekä tilanteen eteneminen ne huomioon ottaen.

”Vanhempi koki aluksi häpeää ja syyllisyyttä tilanteesta, mutta keskustelun kautta asioita saatiin avattua äidille, työntekijänä pystyin asettumaan asiakkaan asemaan ja näkemään kokonaisuuden, jonka pystyin avaamaan myös asiakkaalle. Tilanteessa asiakkaalle pystyttiin tekemään näkyväksi myös lastensuojelun näkökulma ja huolet, mutta toisaalta myös hälventämään omia pelkoja lastensuojelun/lapsen menettämisen suhteen.” (o11)

Auttamisen onnistumisen kannalta sosiaalityöntekijät näkevät tärkeänä sen, että he pystyvät tukemaan asiakasta hankalassa tilanteessa ja ottamaan huomioon asiakkaan tunteet ja kokemukset. Yhtä tärkeänä nähdään lastensuojelun näkökulman esille tuominen ja sosiaalityöntekijän velvoitteet puuttua tilanteeseen. Asiakkaalle kerrotaan, mistä lastensuojelussa on kyse ja millaisia palveluja ja tukimuotoja asiakkaan on mahdollista saada.

Sosiaalityöntekijät kertovat tilanteista, joissa asiakkaan kyky ottaa vastaan apua ja nähdä tilanteen ongelmallisuus tulee pidemmän ajan kuluessa ja yhteisen työskentelyn tuloksena. Onnistumisen kokemukset syntyvät siitä, että hankala tilanne muuttuu työskentelyn kautta hyväksi. Seuraava aineisto-ote kertoo pidempiaikaisesta työskentelystä asiakkaan kanssa ja sen aikana saadusta muutoksesta.

”Ajattelen, että onnistuminen tässä asiakastilanteessa oli siinä, että äiti lopulta näki miten hänen tekemisensä vaikuttivat lapseen ja millaista elämää hän laittaa lapset elämään. Onnistumiseen tarvittiin kuitenkin pitkäkö työskentely ja se, että meille muodostui luottamuksellinen keskinäinen suhde.” (o9)

Edellä sosiaalityöntekijä kertoo siitä, kuinka perheen lapsia voidaan auttaa työskentelemällä äidin kanssa. Vaikka ensisijaisena lastensuojelun asiakkaana onkin lapsi, koko perhettä pyritään auttamaan ja tukemaan. Luottamuksellista työskentelysuhdetta pyritään rakentamaan sekä lasten että aikuisten kanssa. Luottamuksen syntyminen kaikkien toimijoiden

kanssa osoittautuu tärkeäksi, ja voi saada aikaan asiakkaan turvautumisen sosiaalityöntekijän apuun. Luottaessaan sosiaalityöntekijään asiakkaan on helpompi sitoutua työskentelyyn. Luottamuksellisuus vaikuttaa myös siihen, miten esimerkiksi asiakkaan lähiverkosto suhtautuu lastensuojeluun. Luottamuksen saavuttaminen nähdään sekä auttamisen mahdollistumisena että erillisenä onnistumisena. Merkittävänä onnistumisena nähdään asiakaslapsen oma yhteydenotto, jonka edellytyksenä luottamuksen syntyminen lapsen kanssa nähdään.

”Minusta on aina suuri onnistuminen, jos lapsi tai nuori ottaa itse yhteyttä ja haluaa kertoa ongelmista/huolista.” (o3)

Asiakaslapsen suhtautuminen voi muuttua sosiaalityöntekijästä hyödyttömiltäkin tuntuneiden tapaamisten kautta. Sosiaalityöntekijän järjestämät tapaamiset nuoren kanssa hänen vastusteluista ja kielteisestä suhtautumisesta huolimatta rakentavat heidän välistä luottamusta ja lisäävät nuoren halua tukeutua sosiaalityöntekijään.

Auttamistyön onnistumisen kannalta sosiaalityöntekijät näkevät tärkeänä työn tekemisen ulkoiset mahdollisuudet. Työntekijän mahdollisuus valmistautua asiakastapaamisiin, tavata asiakasta riittävästi ja tarjota asiakkaalle kiireetön kohtaaminen liittyvät työntekijöiden käytettävissä olevaan aikaan. Avuntarjoamisen oikea-aikaisuus ja sopivien palvelujen löytyminen koettiin onnistumisen kannalta olennaisiksi tekijöiksi. Onnistumisen kokemuksia saavat aikaan asiakkaan tilanteen nopea rauhoittuminen ja asiakkaan saama apu oikea-aikaisesti. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus reagoida avuntarpeeseen nopeasti ja varata asiakastapaamiseen aikaa riittävästi.

”Keskustelin äidin kanssa tämän ensimmäisen päivän aikana puhelimesta yhteensä ehkä parin tunnin ajan. Pystyin muiden aikataulujeni puitteissa vastaamaan äidin puheluihin muistaakseni aina, kun hän tämän ensimmäisen päivän aikana minua tavoitteli. Olin siis hänen saatavillaan, mikä varmasti häntä rauhoitti. Seuraavana päivänä tapasin ensin lapsen kahden kesken ja sen jälkeen keskustelimme yhdessä hänen vanhempiansa kanssa.” (o1)

Yllä oleva aineisto-ote kertoo sosiaalityöntekijän olleen asiakkaan saatavilla, kun ensimmäinen kontakti lastensuojeluun on syntynyt. Äiti oli järkyttynyt kuullessaan lapsensa

akuutista tilanteesta. Sosiaalityöntekijä koki kokonaistilanteen onnistumisen kannalta merkitykselliseksi sen, että hän pystyi hoitamaan kiireellisen asian välittömästi. Tilanteen selvittäminen nopeasti edesauttoi sitä, että asia hoitui lopulta varsin vähäisellä lastensuojelun puuttumisella. Myös sosiaalityöntekijän taito auttaa kriisitilanteissa tuotti onnistumisen kokemuksen. Hyvät työskentelymahdollisuudet, sekä ulkoisten resurssien että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteeseen liittyen, edesauttavat sosiaalityöntekijöiden mukaan avun tarjoamista ja aidon sosiaalityön eli muutostyön tekemistä. Työn tekemisen edellytysten ollessa kunnossa sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus keskittyä auttamaan asiakasta hyödyntämällä ammattitaitoaan ja osaamistaan. Ojaniemen ja Rantajärven (2010) mukaan ensimmäisissä tapaamisissa, tilanteen kartoituksessa ja alkuarvioinnissa tiedon tuottamisen lisäksi aletaan rakentamaan asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Tapaamisissa keskustellaan tilanteeseen liittyviä riskeistä, mahdollisuuksista ja muutoksesta. Lastensuojelutarpeen selvitys on itsessään jo interventio, ja voi joissain tilanteissa olla riittävä ongelmalliseksi määritellyn tilanteen ratkaisemiseksi. (emt. 219.)

Sosiaalityöntekijät liittävät auttamisessa onnistumiseen myös tyytyväisyyden. Tyytyväisyyttä koetaan sekä sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan osalta esimerkiksi silloin, kun yhdessä saadaan laadittua hyvä jatkosuunnitelma. Vanhempi voi olla tyytyväinen saamiinsa palveluihin ja tukeen. Sosiaalityöntekijä tuntee tyytyväisyyttä uskaltessaan ottaa työssään vastaan haasteita ja onnistuessaan vaikeissa tilanteissa.

Auttamistyössä onnistumisessa korostuu ennen kaikkea sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan toiminta. Sosiaalityöntekijä on avun tarjoaja ja asiakas avun vastaanottaja. Onnistumiseksi määrittyy auttamisen mahdollisuuden kautta asiakkaan autetuksi tuleminen. Onnistumisen tuloksena asiakkaan tilanne saadaan selvitettyä, asiakkaan elämäntilanne helpottuu tai asiakas ottaa itse vastuun omasta tilanteestaan.

5.3 Onnistuminen yhteistyönä

Yhteistyön tekeminen on sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa erittäin merkittävä tekijä sosiaalityön tekemisen kannalta. Sosiaalityöntekijät kirjoittavat, kuinka sosiaalityötä ei voi tehdä yksin, ilman muiden toimijoiden osallistumista. Yhteistyö nähdään tärkeänä sekä asiakkaiden että muiden ammattikuntien edustajien kanssa. Yhteistyön tärkeys ja merkitys työskentelyn kannalta mainitaan monessa tarinassa.

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat asiakkaiden kanssa yhdessä tekemisestä. Asiakas nähdään parhaimmillaan aktiivisena toimijana, joka pystyy kertomaan avoimesti omista kokemuksistaan ja tunteistaan. Asiakkaalla itsellään on ehdotuksia ongelmalliseksi koetun tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakas pystyy myös kertomaan, jos hänen omat keinonsa ovat loppuneet ja on valmis ottamaan vastaan apua vastaan helpottaakseen elämäänsä. Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan yhteistyökumppanina ja arvioi tarvittavien toimenpiteiden sopivuutta ja vaikutusta. Asiakas ja sosiaalityöntekijä ymmärtävät samalla tavalla huolen, joka liittyy asiakkaan tilanteeseen. Alla oleva aineisto-otteesta selviää, kuinka asiakasvanhempi omaehtoisesti pyytää apua ja kutsuu näin sosiaalityöntekijän yhteistyöhön.

*”Lapsen äiti oli ottanut alun perin itse yhteyttä lastensuojeluun. Hän oli ker-
tonut ettei enää tiedä, missä hänen 16-vuotias lapsensa liikkuu.” (o4)*

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä kuvataan sujuvana tai onnistuneena työskentelynä. Asioista voidaan neuvotella yhdessä ja eriäviä mielipiteitä tuodaan esille. Asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä on kuitenkin yhteinen ymmärrys kokonaistilanteesta, he jakavat huolen ja suunnitelmia tilanteen ratkaisemiseksi voidaan laatia yhdessä. Tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi on jaettu asiakkaan ja työntekijän kesken. (Laitinen & Väyrynen 2011, 180).

Yhteistyön sujuminen muiden ammattikuntien edustajien kanssa nähdään yhtä tärkeänä kuin yhteistyö asiakkaan kanssa, kuten alla oleva aineisto-ote kertoo.

*”Onnistumisen kokemus työssä voi syntyä myös siitä, että työntekijällä on
hyvä työsuhte asiakkaan ympärillä olevan toisen toimijan kanssa. Yhdessä,
”voimat” yhteen lyöden voimme auttaa asiakas vielä enemmän ja parem-
min.” (o6)*

Edellä kuvatun kaltaisen yhdessä tekemisen rakentuminen nähdään suurena onnistumisena. Yhteistyön tekemisen avulla voidaan saavuttaa yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta ja tavoitteista sekä saadaan luotua asiakasta parhaiten auttava palveluverkosto. Yhteistyön onnistuessa yhteistyö on aitoa, vastuu asiakkaan asioista ja auttamisesta koetaan yhteiseksi ja kaikki osallistuvat yhteiseen työskentelyyn.

”Asiat sujuvat niin kuin olin toivonut, kun yhteistyökumppanit ovat aidosti yhteistyössä, jakavat tietoa, ottavat huolet tosissaan ja osallistuvat vastuun jakamiseen ja yhteiseen työskentelyyn.” (o5)

Edellä olevasta aineisto-otteesta voi lukea myös, kuinka sosiaalityöntekijä odottaa saavansa tukea työhönsä muilta toimijoilta, yhteistyökumppaneilta. Työskentelyn onnistumisen ja asiakkaan auttamisen ei koeta olevan vain sosiaalityöntekijän osaamisesta tai mahdollisuuksista kiinni. Siihen tarvitaan niin asiakkaan, yhteistyökumppaneiden kuin sosiaalityöntekijänkin osallistuminen ja panostus. Laitisen ja Väyrysen (2011, 180) mukaan tasa-arvoinen yhteistyö nähdään kuitenkin ideaalitulana, jota voidaan pitää saavuttamattomana. Sen sijaan kunnioittavan yhteistyösuhteen muodostuminen nähdään mahdollisena. Yhdessä tekemisen onnistumisesta voi kertoa seuraavan aineisto-otteen mukaisesti sosiaalityöntekijän saama hyvä palaute.

”Hyvä palaute toiselta osapuolelta tilanteen hoidosta, olipa hän asiakas, kollega tai yhteistyökumppani, tuo onnistumisen tunnetta työssä.” (o6)

Yhteistyössä onnistumisessa korostuu ennen kaikkea sosiaalityöntekijän kokemus siitä, että yhteistyöllä voidaan saavuttaa asiakkaan kannalta parempia lopputuloksia. Onnistuminen ei riipu siitä, kuinka hyvin sosiaalityöntekijä itse suoriutuu tehtävistään. Kyse on yhteisen tekemisen tuottamasta laajemmasta avusta ja tuesta.

6 EPÄONNISTUMISIA LASTENSUOJELUSSA

Tässä tulosluvussa esitän tutkimustulokset sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmista löytyneiden kahden epäonnistumisen teeman avulla, jotka ovat epäonnistuminen auttamisen vaikeutena ja epäonnistuminen yhteistyön puuttumisena. Nämä teemat ovat yhteneväisiä onnistumisen teemojen kanssa kuitenkin niin, että suhteen teema ei erottunut selkeästi omakseen epäonnistumisten kirjoituksissa.

6.1 Epäonnistuminen auttamisen vaikeutena

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat auttamisen vaikeudesta liittäen sen suunnitelmien toteutumattomuuteen, tuen tarjoamisen hankaluuteen sekä auttamista edesauttavan suhteen rakentumattomuuteen. Epäonnistumiseksi koetaan se, ettei asiakasta pystytä auttamaan yrityksistä huolimatta.

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat siitä, kuinka he pyrkivät tarjoamaan apua ja tukea asiakkaille. Heillä on koulutuksensa ja kokemuksensa myötä käsityksiä siitä, kuinka asiakkaita voitaisiin auttaa. Sosiaalityöhön liittykin ammatillisena toimintana pyrkimys tavoitteellisen ja vaikuttavan muutostyön tekemiseen (Jokinen ym. 2003, 155). Hallinnan puute ja työskentelyn tehottomuus voivat aiheuttaa epäonnistumisen kokemuksia (Shaw & Shaw 1997). Auttaminen osoittautuu kuitenkin vaikeaksi erilaisista syistä johtuen. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät ihmisten kanssa tehtävän työn haasteet, jolloin hyvätkin suunnitelmat voivat jäädä toteutumatta. Asiakkaan elämään liittyvät tekijät ja asiakkaan oma toiminta ja sitoutuminen työskentelyyn voivat muuttaa tilanteen kulun. Sosiaalityöntekijöiden epäonnistumisen kokemukset syntyvät tilanteissa, joissa ensin on päästy sopimaan yhteisesti tavoitteista, mutta loppujen lopuksi tavoitteet jäävät toteutumatta ja tilanne pahenee entisestään. Seuraava aineisto-ote kertoo edellä kerrotun kaltaisesta tilanteesta.

”Kuitenkaan hyvät, realistiset suunnitelmatkaan eivät välttämättä toteudu. Vanhemmat tai nuori itse eivät sitoudu päihdetyöskentelyyn, käyntiajat jäävät väliin, avohuollollisesti sijoitettu nuori ei sitoudu nuorisokodilla yhdessä tehtyyn työskentelysuunnitelmaan vaan lähtee palaverin jälkeen hatkaan viikko-

kausiksi. Tällöin sosiaalityöntekijä raapii päätään ja työskentelyn perusoletamus muuttuu radikaalisti, kun yhteistä ymmärrystä työskentelyn sisällöstä, ongelmista ja tavoitteista ei synny.” (e8)

Epäonnistumisen taustalla nähdään asiakkaiden motivaation ja sitoutumisen vaihtelevuutta, minkä vuoksi todellista muutosta asiakkaan elämäntilanteessa ei pystytä saamaan aikaiseksi. Muutoksen aikaansaamisen yritys voi koitua yksinomaan sosiaalityöntekijän pyrkimykseksi ja tavoitteeksi. Asiakkaan tilannetta on pyritty muuttamaan paremmaksi tuloksetta ja auttamisen keinot ovat lopulta vähäiset. Epäonnistumisen kokemuksen tuottaa auttamisen keinottomuus. Jokisen ym. (2003, 159) mukaan asiakkaan auttaminen vaatii aina asiakkaan suostumuksen autettavaksi. Asiakkaan myöntämästä luvastakin huolimatta hänen tilannetta ei kyetä parantamaan keinojen puuttumisen vuoksi.

Auttamistyössä epäonnistuminen liitetään myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen puuttuessa asiakas voi vastustaa lastensuojelun pyrkimyksiä auttaa ja tukea häntä. Luottamuksellisen suhteen rakentumista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille voi vaikeuttaa asiakkaan epäluottamus ja aiemmat kokemukset viranomaisten epäoikeudenmukaisuudesta. Sosiaalityöntekijä kokee epäonnistumista siinä, kun hän ei pysty voittamaan asiakkaan luottamusta puolelleen. Epäonnistumisen tunteita koetaan silloinkin, kun työntekijä joutuu pettämään asiakkaan luottamuksen, jonka jälkeen myös hyvältä yhteistyöltä menee pohja. Työntekijä ei onnistu enää vakuuttamaan asiakkaalle sosiaalityön olevan lähtökohtaisesti avointa ja luottamuksellista. Lapsen etua ajaessaan sosiaalityöntekijä voi kuitenkin joutua tekemään toimenpiteitä ja päätöksiä, joissa lapsen vanhempien mielipidettä ja hyväksyntää ei voida kysyä. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijät toimivat sekä lapsen tarpeiden ja oikeuksien että vanhempien oikeuksien ja velvollisuuksien välisessä maastossa, jolloin tilanteisiin liittyy eettisiä jännitteitä (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 220). Alla olevasta aineisto-otteesta selviää, kuinka sosiaalityöntekijä kokee epäonnistumista luottamuksen rakentamisessa uudelleen.

”En kyennyt tilanteessa vakuuttamaan vanhempia siitä, että heitä ja lasta kohtaan on toimittu oikein, vaikkei asioista ole etukäteen heidän kanssaan neuvoteltu ja saatu ratkaisuihin heidän hyväksyntäänsä.” (e9)

Epäluottamus sosiaalityöntekijää ja lastensuojelua kohtaan voi hankaloittaa tuen tarjoamista ja asiakkaan auttamista. Epäonnistumisena koetaan se, ettei asiakkaan tuen tarvetta pystytä selvittämään. Näin asiakasta ei pystytä auttamaan oikea-aikaisesti.

Auttamisessa epäonnistuminen nähdään myös sosiaalityöntekijän osaamiseen ja ammattitaitoon liittyvänä asiana. Epävarmuus ja kokemattomuus vaikeissa tilanteissa tuottaa sosiaalityöntekijälle pettymyksen ja osaamattomuuden tunteita. Sosiaalityöntekijä kokee epäonnistuneensa, kun hän ei pysty auttamaan asiakasta.

”Koin asiakastapaamisen jälkeen toivottomuutta, osaamattomuutta ja epäonnistumista myös siksi, että aistin asiakastilanteesta sen, että työparini toivoi minun ottavan vastuun tilanteesta sillä olin perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.” (e2)

Edellä olevasta aineisto-otteesta käy selville sosiaalityöntekijän kokema vastuu asiakkaan asian ja yksittäisen tapaamisen hoitamisesta. Sosiaalityöntekijä kuvasi tässä tilannetta, jossa kokeneempi työpari oli ottanut ohjat käsiinsä ja hoitanut asiakastapaamisen asiantuntevasti, varmasti ja asiakasnuorta kunnioittavasti. Epäonnistumisen kokemus voi näin syntyä myös omasta epävarmuuden ja osaamattomuuden tunteesta, kun kokee ettei osaa auttaa asiakasta. Sosiaalityöntekijä suhteuttaa epäonnistumistaan tässä ammatilliseen osaamiseensa ja kokemukseensa.

Auttamistyössä epäonnistuminen tarkoittaa sosiaalityöntekijän rajattua mahdollisuutta auttaa asiakasta haluamallaan ja toivomallaan tavalla. Epäonnistumisen tunteita aiheuttaa tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä yrityksestä huolimatta ei pysty voittamaan asiakkaan luottamusta puolelleen ja rakentamaan suhdetta asiakkaan kanssa.

6.2 Epäonnistuminen yhteistyön puuttumisena

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat yhteistyön puuttumisesta ja epäonnistumisesta sekä asiakkaiden että muiden ammattiryhmien edustajien kanssa. Yhteistyön puuttuminen nähdään ymmärrettävämpänä vaikeissa elämäntilanteissa kamppailevien asiakkaiden kuin muiden ammattilaisten kanssa. Yhteistyössä epäonnistumista kuvataan kädenvääntönä.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyön ongelmaksi koetaan etenkin asiakkaan tyytymättömyys ja vastentahtoisuus. Sosiaalityöntekijä ei onnistu asiakkaan vastustuksesta johtuen rakentamaan toimivaa yhteistyötä, jossa molemmat osapuolet toimisivat yhteisen tavoitteen eteen. Asiakasta pyritään kuitenkin auttamaan palveluiden ja tukitoimien avulla, mutta muutosta hänen elämäntilanteeseensa ei kuitenkaan yrityksestä huolimatta ole saatu aikaan. Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö on näennäistä ja työskentely on vaikeaa. Hyvän yhteistyön puuttuessa asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu epätasapainoinen neuvottelutilanne, joka voi ajautua umpikujaan. Tilanteen kriittisyyden vuoksi todelliset vaihtoehdot voivat olla vähäiset ja neuvottelu muistuttaa sosiaalityöntekijöiden taholta enemmän yksipuolisten ehtojen sanelua asiakkaalle. Seuraava aineisto-ote on kuvaus tilanteen etenemisestä, kun sosiaalityöntekijöiden neuvottelu asiakkaan kanssa päättyy umpikujaan.

”Tilanne kärjistyi lopulta siihen, että lapsen äiti totesi, että hänelle on sanottu, ettei ensikotiin voida pakottaa. Jouduimme käyttämään ”sijoituskorttia” eli puhumaan siitä, että mikäli vanhemmat eivät mene ensikotiin, joudutaan vauva sijoittamaan. Tämä oli meidän näkemyksemme mukaan paljon huonompi vaihtoehto kuin ensikotiin meno.” (e4)

Edellä epäonnistumisena koetaan tilanteen etenemättömyys ja se, että sosiaalityöntekijöiden on turvauduttava pakottaviin keinoihin asian selvittämiseksi. Epäonnistumisen tunteita aiheutti etenkin se, että tilanne oli sen kaltainen ettei vanhempien kanssa ollut mahdollisuutta keskustella muista vaihtoehdoista. Epäonnistumiseksi koetaan ”sijoituskortin” käyttäminen, kun sosiaalityöntekijät eivät saa suostuteltua asiakasta menemään ensikodille sen ollessa vauvan ja vanhempien kannalta paras ratkaisu.

Asiakkaan vastustamisen ohella yhteistyön puuttuminen voi johtua asiakkaan kokemasta pelosta lastensuojelua kohtaan. Asiakas ei uskalla lähteä yhteistyöhön tai jättäytyy työskentelystä kokonaan pois. Sosiaalityöntekijät näkevät että luottamuksellinen ja avoin työskentelysuhde antaisi asiakkaalle mahdollisuuden kertoa totuudenmukaisesti tilanteestaan ja avuntarpeistaan. Epäonnistumisia koetaan tilanteissa, joissa asiakkaan tuen tarvetta ei voida selvittää kunnolla ilman totuudenmukaista tietoa. Tästä kertoo alla oleva aineisto-ote.

”...perheen tuen tarve ja kokonaiskuva tilanteesta jäivät sosiaalityöntekijöille epäselviksi, eikä riittävää tukea perheeseen onnistuttu tarjoamaan heti, kun sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta olisi ollut lapsen edun mukaista.”
(e1)

Yhteistyössä epäonnistumista koetaan myös muiden kuin asiakkaiden kanssa. Ammattilaisten välisen yhteistyön koetaan olevan toimimatonta etenkin silloin, kun erimielisyyksillä ja näkemyseroilla on huonoja vaikutuksia asiakkaan elämään. Yhteistyö koetaan hankalaksi sellaisten organisaatioiden kanssa, joilla on käytössään liian niukat resurssit palvellakseen oikealla tavalla asiakkaita. Lastensuojelu koetaan usein viimesijaiseksi auttajatahoksi, jolloin se joutuu paikkaamaan myös muiden toimijoiden jättämiä palveluaukkoja. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä kantaa vastuuta lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä yrittäessään huolehtia asiakkaan saamasta tuesta ja avusta. Sosiaalityöntekijä kokee vastuunsa silloinkin, kun hänellä ei ole todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan saamaan apuun ja ongelmat ei ole ratkaistavissa lastensuojelun tukitoimin. (ks. Shaw & Shaw 1997.) Tästä kertoo alla oleva aineisto-ote.

”Epätarkoituksenmukaiseksi osoittautuvat työskentelymenetelmät aiheuttavat siten epäonnistumisen tunnetta, vaikka päätös käytännön työskentelystä ei olisikaan sosiaalityöntekijän ratkaistavissa.” (e8)

Pahimmillaan yhteistyön puuttuminen voi mahdollistaa sellaisten tilanteiden syntymisen, jossa lapsen etu ei toteudu. Yksi sosiaalityöntekijä kirjoitti, kuinka asiakaslapsen asiassa oli toimittu vastoin lastensuojelun periaatteita ja lakia lapsen ollessa kiireellisesti sijoitettuna. Tilanne eteni toisen organisaation toimintatapojen mukaan ilman, että sosiaalityöntekijällä oli tietoa tapahtumista. Sosiaalityöntekijä koki epäonnistumisekseen sen, ettei riittävästi tuntenut toisen viranomaistahon toimintatapoja, sekä sen ettei hän ollut riittävän hyvin selvittänyt lastensuojelun periaatteita.

Epäonnistuminen yhteistyössä nähdään sosiaalityöntekijän mahdottomuutena rakentaa hyvää ja toimivaa yhteistyötä sekä asiakkaan että muiden toimijoiden kanssa. Epäonnistuminen koetaan erityisen huonona silloin, kun asiakkaana olevan lapsen etu ei toteudu.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalityöntekijät kertovat kirjoituksissaan onnistumisista ja epäonnistumisista sosiaalityön ammattilaisena toimimisessa, ja erittelevät myös työskentely-ympäristön reunaehdoja ja muiden toimintaan osallistuvien toimintaa. Kokemukset rakentuvat lähityössä asiakkaiden kanssa, kohtaamisissa ja asiakkaan elämän arjessa. Sosiaalityöntekijät kuvailevat teksteissään yksittäisiä asiakastapaamisia hyvinkin yksityiskohtaisesti, pidemmän ajan työskentelyä sekä koko asiakkuuden aikaa. He kertovat omasta, asiakkaiden ja muiden ammattilaisten toiminnasta. He kirjoittavat myös omista tunteistaan, joita heillä oli näissä kerrotuissa tilanteissa.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamista teksteistä voi lukea lastensuojelun sosiaalityössä onnistumisen ja epäonnistumisen määritelmiä, kukin kirjoittaja esittää ainakin yhdenlaisen määritelmän. Määritelmiä tehdään sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Onnistumiset ja epäonnistumiset tapahtuvat asiakkuuden eri vaiheissa ja kertovat yksittäisistä tapahtumista tai pidemmän ajan kokonaistilanteesta. Onnistumiset näyttäytyvät nopeina tai hitaina. Onnistumiseksi koetaan niin työskentelyn sujuminen asiakkaan kanssa kuin lastensuojeluprosessin onnistuminen. Sosiaalityöntekijä arvioi omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan, kykyään tarjota asiakkaalle tukea ja apua. Samalla sosiaalityöntekijä arvioi sitä, että tuleeko asiakas autetuksi. Asiakkaana olevan lapsen näkökulmasta onnistumiseksi määrittyy muun muassa lapsen tilanteen helpottuminen ja nuoren ymmärryksen lisääntyminen tilanteestaan ja avun vastaanottaminen.

Epäonnistumiseksi koetaan luottamuksen ja yhteistyön katoaminen, samoin kuin työskentelyn sujumattomuus ja toteutumattomuus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalityöntekijä kokee olevansa keinoton auttamaan asiakasta, kun asiakas ei ole valmis vastaanottamaan tarjottuja palveluja. Ongelmalliseksi todetun ja muutosta tarvitsevan tilanteen ratkaisemattomuus ja asioiden hoidon hajanaisuus tuottavat sosiaalityöntekijöissä epäonnistumisen kokemuksia. Samoin kuin onnistumisen kohdalla, sosiaalityöntekijä arvioi omaa osaamistaan. Epäonnistumisena pidetään osaamattomuutta ja epävarmuutta, kun sosiaalityöntekijä kokee ettei osaa auttaa asiakasta. Epäonnistumisen teksteissä sosiaalityöntekijät eivät pohdi sitä, kuinka he voisivat toimia toisin kertomissaan tilanteissa (ks. Joki-

nen ym. 2003, 159). Työskentelytavan muutoksen taustalla on sen sijaan tilanteen ajautuminen umpikujaan.

Onnistumisesta kertovissa teksteissä erottui kolme teemaa, joiden ympärille onnistumiset pääosin kietoutuivat. Suhteen teemassa onnistuminen liitetään sekä suhteen rakentumiseen että suhteen avulla saavutettuihin onnistumisiin. Auttamisen teemassa yhdistyvät auttamisen mahdollisuus, asiakkaan kohtaaminen ja työntekijän kokemus asiakkaan saamasta avusta. Kolmas, yhteistyön teema rakentuu asiakkaan, hänen lähiverkostonsa ja muiden ammattilaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Epäonnistumisesta kertovissa teksteissä erottui selkeimmin kaksi teemaa. Ne vastaavat onnistumisen auttamisen ja yhteistyön teemoja, tuoden kuitenkin esille auttamisen mahdottomuuden, yhteistyön tekemisen vaikeuden tai puuttumisen. Kummassakin epäonnistumisen teemaan liittyy myös suhteeseen liittyviä tekijöitä, vaikka suhde ei erottunut omaksi erilliseksi teemaksi. Nämä teemat tulevat lähelle Ritala-Koskisen (2003) esittelemiä onnistumisen puitteita, luottamuksen välttämättömyyttä, yhteistä tavoitetta ja elämän kokonaisuutta.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamista tarinoista löytyy paljon samoja tekijöitä, jotka ovat vaikuttamassa sekä asioiden sujuvuuteen että sujumattomuuteen ja sitä kautta onnistumisiin ja epäonnistumisiin. Tarinoissa kuvataan tilanteiden kulkuja, joista on löydettävissä ratkaisevia tekijöitä tilanteen etenemisen kannalta. (ks. Jokinen 2014.) Myös sosiaalityöntekijän tunteita kuvataan molemmissa tarinoissa. Molemmissa kehyskertomusten mukaisissa tarinoissa tuodaan esille keinoja, joilla pyritään toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Millaisten toimintamallien mukaan toimitaan, millaisia työmenetelmiä ja työvälineitä käytetään ja millaista osaamista työntekijöillä on. Kummassakin tarinavariaatiossa esille tulevat toimintaa ohjaavan organisaation toimintakulttuuri, vakiintuneet toimintakäytännöt, lainsäädäntö ja muut toimijat.

Onnistumisesta ja epäonnistumisesta kertovien kirjoitelmien välillä on kuitenkin löydettävissä myös eroavaisuuksia. Epäonnistumisen kirjoitelmissa tulee esille vahvemmin sosiaalityöntekijöiden työn suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus sekä toiveet ja odotukset asioiden sujumisesta, onnistumisen tarinoihin verrattuna. Kirjoitelmista voi lukea, kuinka tilanteiden olisi pitänyt sujua tai miten tilanteiden olisi pitänyt ratketa. Samoin onnistumisen kirjoitelmiin verrattuna epäonnistumisen kirjoitelmista on tulkittavissa sosiaalityöntekijän kokema vastuu. Tarinoissa tuodaan esille onnistumisen esteenä olevia asioita. Kehysker-

tomuksen variaation myötä muuttuvat sosiaalityöntekijöiden keinot ja tavat tehdä sosiaalityötä, jolloin myös sosiaalityöntekijän rooli muuttuu. Neuvottelu muuttuu pakkokeinojen käyttöön ja kuuntelijan rooli muuttuu tilannetta vahvemmin ohjailevaksi. Myös työntekijä-asiakassuhteen laatu on erilainen. Rinnakkain oleminen muuttuu vastakkainasetteluksi.

Asioiden sujuvuuden ja sujumattomuuden vaihtelu tuo esille sosiaalityön toimintaympäristöön liittyviä asioita. Työn sujumattomuuden yhteydessä tarinoissa tuodaan esille työtä vaikeuttavia tekijöitä, kuten puutteelliset resurssit, kiire ja yhteistyön puute yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa. Työn sujuvuuteen liitetään vastaavat asiat käänteisesti, eli sosiaalityöntekijällä on riittävästi aikaa paneutua asiakkaan asiaan ja auttamiseen. Hänellä on käytössään palveluita, jotka voivat vastata asiakkaan tarpeisiin ja ne ovat saatavilla ilman pitkiä odotusaikoja. Asioiden sujussa sosiaalityöntekijä kokee kaikkien osallistuvan yhteiseen tekemiseen ja ottavan vastuuta.

Onnistumisissa ja epäonnistumisissa näyttäisi olevan samoja rakennusaineita. Onnistumisen elementteinä eli edellytyksinä toimii samoja tekijöitä, kuin epäonnistumisen tilanteissa näyttäisi puuttuvan. Onnistuminen voi muuttua epäonnistumiseksi jonkin edellytyksen puuttuessa. Vastaavasti alussa epäonnistuneeksi tulkittu tilanne voi muuttua onnistuneeksi, kun onnistumisen elementit vahvistuvat. Onnistumisen ja epäonnistumisen voidaan nähdä olevan toistensa peilikuvia.

Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt eläytymismenetelmää pyrkien tuomaan onnistumisen tutkimiseen jotain uutta ja erilaista, onnistuen siinä osaltaan. Eläytymismenetelmän avulla sekä onnistuminen että epäonnistuminen tulevat tarkastelun alle. Valittuani kuitenkin alun perin juuri onnistumisen tutkimuskohteekseni jäi epäonnistuminen taka-alalle. Nyt, kirjoittaessani tutkielmani johtopäätöksiä, huomaan myös epäonnistumisen tutkimisen olleen kiinnostavaa. Jos lähtisin tämän kokemuksen saattamana tutkimaan työssä onnistumista, keskittyisin rohkeammin epäonnistumisiin. Huomaan tutkimustuloksia katsoessani, ettei epäonnistuminen näyttäydä yhtä negatiivisena asiana kuin lähtiessäni tekemään tätä tutkimusta. Epäonnistumiset ovat toisen näköisiä sosiaalityöntekijöiden itsensä kertomana kuin millaisiksi ne määrittyvät esimerkiksi mediassa. Kun epäonnistuminen saa useamman näkökulman, voi koko epäonnistumisen käsite kyseenalaistua (Jokinen ym. 2003, 159). Alun perin epäonnistumiseksi koettu tilanne voi muuttua onnistumiseksi. Rohkeampi epäonnistumisiin tarttuminen tarjoaa keinoja lähestyä myös onnistumista.

Eläytymismenetelmän käyttömahdollisuudet jäivät tutkimuksessani varsin pintapuolisiksi. Kiinnostukseni todellisiin tilanteisiin, kuvitteellisten tilanteiden sijaan, ohjasi tutkimustani näkemykseni mukaan niukempiin kirjoitelmiin. Kuvitteellisten tilanteiden avulla olisin voinut saada aktivoitua tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden mielikuvituksen paremmin käyttöön. Kuvitteellisiin tilanteisiin eläytyminen olisi näin mahdollistanut kirjoittajien mielikuvitusten ja todellisissa tilanteissa koettujen asioiden yhdistymisen. Kirjoitelmat olisivat voineet olla tyyliltään toisenlaisia, enemmänkin tarinoita kuin kirjoitelmia.

Näihin havaintoihin ja kokemuksiin perustuen voi myös työssä epäonnistuminen olla kiinnostava tutkimuskohde. Epäonnistumisen tutkiminen juuri sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta osoittautui mielenkiintoiseksi ja olisi voinut olla alunperinkin tutkimuskohteena. Tutkimusmenetelmällisiä valintoja tehdessäni olisin voinut hyödyntää eläytymismenetelmän mahdollisuuksia rikkaammin, kuten edellä jo kirjoitin.

Aloittaessani tutkimuksen tekemistä, oli sosiaalityössä onnistumisen tutkimuksia haasteellista löytää. Samankaltaisen tuloksen tuotti myös tutkimukset epäonnistumisesta. Sain käsiini lähinnä Britanniassa tehtyjä selontekoja, mitä oli tapahtunut kun lapsi oli joutunut kaltoinkohdelluksi tai jopa kuollut. (esim. Marinetto 2011.) Löytämässäni tutkimuksissa ja artikkeleissa todettiin kautta linjan onnistumisen määrittelyn olevan vaikeaa, ja määrittelmien katsottiin rakentuvan tutkimuksessa itsessään. Onnistumisesta on tehty useampia pro gradu –tutkielmia 2000-luvulla. Näkisin jatkossa järkevänä yhdistää näitä jo kertyneitä määritelmiä. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin pyrkiä kokoamaan jo tuotettua tietoa yhteen. Yhtäläillä tulevaisuudessa voitaisiin tutkia sitä, miten sosiaalityössä onnistumista voidaan tukea ja miten onnistumisen edellytyksiä voitaisiin lisätä.

LÄHTEET

Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojelevalta – Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 49–78.

Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13–42.

Blomberg, H., Kroll, C. & Meeuwisse, A. 2013. Nordic social workers' assessments of child welfare problems and interventions: a common model in child welfare? *European Journal of Social Work* 16:3, 311–326.

Compton, B.R., Galaway, B. & Cournoyer, B.R. 2005. *Social work processess*. USA: Brooks/Cole – Thomson Learning.

Dahler-Larsen, P. 2004. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt – Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.

Degerlund, M. 2015. Lastensuojelun mediavälitteinen julkisuuskuva. Diskurssianalyttinen tutkimus Yleisradion uutissivuston ja Helsingin Sanomien kirjoituksista. Pro gradu – tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Eskola, J. 1991. Eläytymismenetelmän käyttö sosiaalitutkimuksessa – tekninen opas aloittelijoille. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja B:33/1991.

Eskola, J. 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampereen yliopisto.

Eskola, J. 1998. Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampereen yliopisto.

Eskola, J. 2010. Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 72–87.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsman, S. 2010. Sosiaalityöntekijöiden jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto.

Furman, B. 2012. Ben Furman: Tärkeintä on onnistumisen kokemus. Saatavilla <[http://net.fujitsu.fi/fiFI/22012/Nakokulma/Ben_Furman_Tarkeinta_on_onnistumisen_kok\(3922\)>](http://net.fujitsu.fi/fiFI/22012/Nakokulma/Ben_Furman_Tarkeinta_on_onnistumisen_kok(3922)>), luettu 6.11.2016.

Heino, T. 2014. Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 286–308.

Heino, T. & Pösö, T. 2003. Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. Yhteiskuntapolitiikka 68:6, 584–596.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 243–260.

Heinonen, H. & Sinko, P. 2009. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 121–132.

- Heinonen, H. & Sinko, P. 2014. Onnistuneen lastensuojeluprosessin johtaminen. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemissa: etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Lapin yliopisto. Acta Universitatis Lapponiensis 60.
- Hämeen-Anttila, L. 2014. Sosiaalihuoltolaki uudistuu – Mikä muuttuu lastensuojelussa? Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtakunnalliset lastensuojelupäivät Hämeenlinnassa 30.9. – 1.10.2014. Saatavilla <http://www.lskl.fi/files/2563/Lotta_Hameen-Anttila_STM_Sosiaalihuoltolaki_uudistuu_-_mika_muuttuu_lastensuojelussa.pdf>, luettu 15.2.2015.
- Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196–218.
- Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Raitakari, S. 2003. Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa M. Satka, A. Pohjola & M. Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, 149–169.
- Kananoja, A. 2010. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteenen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 119–139.
- Kempainen, T., Kostamo-Pääkkö, K., Ojaniemi, P. & Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32.
- Laiho, K. 2010. Lastensuojelu. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteenen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 161–191.

Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 163–187.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2014:4.

Leiman, M. 2004. Vaikuttavuustutkimuksen pulmallisuus psykoterapiassa. Duodecim.

Lohi, S. & Niiranen, V. 2005. Yksin tätä työtä ei voi tehdä – Sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä. Osaatko-kartuke. Kuopion yliopisto.

Marinetti, M. 2011. A Lipskian analysis of child protection failures from Victoria Climbié to "Baby P": A street-level re-evaluation of joined-up governance. *Public Administration* 89:3, 1164–1181.

Munro, E. 2011. The Munro review of child protection: Final report – a child centered approach. Vol. 8062. Report of the secretary of State for Education. United Kingdom: The Stationery Office.

Ofsted. 2012. High expectations, high support and high challenge. Protecting children more effectively through better support for front-line social work practice. UK. Saatavilla <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/419130/High_expectations__high_support_and_high_challenge.pdf>, luettu 5.9.2016.

Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudemus, 219–244.

Olmiala, S. nd. Vaikuttava lastensuojelu – Kuinka arvioida lastensuojelun vaikuttavuutta. Selvitys POP-hankkeeseen. Järvenpää: Sosiaalitalo Oy.

Pohjola, A. 2012a. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.

Pohjola, A. 2012b. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012a. Toimittajien esipuhe. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 7–8.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012b. Vaikuttavuus on monta. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 347–352.

Pösö, T., Skivenes, M. & Hestbæk, A-D. 2014. Child protection systems within the Danish, Finnish and Norwegian welfare states – time for a child centric approach? *European Journal of Social Work* 17:4, 475–490.

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 84. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

Ritala-Koskinen, A. 2003. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa M. Satka, A. Pohjola & M. Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, 103–124.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa – Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki – Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävära-
kennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Shaw, I. & Shaw, A. 1997. Game plans, buzzes, and sheer luck: Doing well in social work.
Social Work Research 21:2, 69–80.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007) – Soveltamisopas. Helsinki: Stakes.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Lapsen edun määrittely hankaluus. Saatavil-
la <[https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/-/lapsen-edun-maarittelyn-
hankaluus](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/-/lapsen-edun-maarittelyn-hankaluus)>, luettu 24.11.2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Lastensuojelu 2013. Saatavilla
<[http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-
sosiaalipalvelut/lastensuojelu](http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu)>, luettu 15.2.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016a. AVAIN-mittari. Saatavilla
<[https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-
palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-
ja-menetelmia/avain_mittari](https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/avain_mittari)>, luettu 3.12.2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016b. Lastensuojelu 2014. Saatavilla
<[https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-
sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014](https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014)>, luettu 6.11.2016.

Toimiva lastensuojelu. 2013. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön
raportteja ja muistioita 2013:19.

Trotter, C. 2006. Working with Involuntary Clients – A guide to practice. SAGE Publica-
tions.

UNICEF. 2016. Yleissopimus lapsen oikeuksista. Saatavilla

<<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>>, luettu 4.9.2016.

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/2012. Tuloksellisuuskertomus – Lastensuojelu.

Vähämaa, P. 2009. Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa – Lastensuojelun perhesijoi-
tuksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Nuorten ystävät ry. Raportteja 2/2009.

Welbourne, P. & Dixon, J. 2016. Child protection and welfare: cultures, policies, and prac-
tices. *European Journal of Social Work* 19:6, 827–840.

Williams, C. & Soydan, H. 2005. When and How Does Ethnicity Matter? A Cross-
National Study of Social Work Responses to Ethnicity in Child Protection Cases. *British
Journal of Social Work* 35, 901–920.

Yliruka, L. 2000. Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Finsoc. Työpapereita 2/2000.
Helsinki: Stakes.