

SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VUOROVAIKUTUSTAI- DOT LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

Sofia Naves
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2024

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Sofia Naves	
Työn nimi Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot lastensuojelutyössä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika kevät 2024	Sivumäärä 68
Ohjaaja Johanna Kiili	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä maisterintutkielmassa tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja. Lastensuojelun vuorovaikutustaitojen tutkiminen on merkittävää, sillä lastensuojelutyöskentelyä toteutetaan vuorovaikutuksen kautta (Hyvärinen & Pösö, 2018). Työntekijän vuorovaikutustaidoilla on merkitystä työskentelyn lopputulokseen (Forrester ym., 2019; Holland, 2000; Hyvärinen & Pösö, 2018). Aineiston sain tutkielmaani Helsingin yliopiston <i>Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla - Taitava 2023–2024</i> -tutkimushankkeesta. Analysoin aineistoa teema-analyysin keinoin.</p> <p>Tutkielmani teorettinen viitekehys rakentuu Chris Trotterin (2023) teoretisoimien neljän vaikuttavaa asiakastyötä vastentahtoisten asiakkaiden kanssa tekevän työntekijän taidon ympärille. Nämä taidot ovat roolien selventäminen, pro-sosiaalinen mallintaminen, ongelmanratkaisu ja työskentelysuhde. Trotterin teoria on yleinen, ja Trotter itse on empiirisillä tutkimuksillaan osoittanut kyseisen teorian soveltuvuuden myös lastensuojelun kontekstiin (mm. Trotter, 2002 & Trotter, 2004). Nämä taidot nimesin analyysissäni pääteemoiksi, joille muodostin aineistolähtöisesti alateemoja. Alateemoiksi roolien selventämisen pääteemalle muodostuivat aiempien kokemusten käsitteleminen, valta-asetelman huomioiminen ja asioiden selittäminen. Pro-sosiaalisen mallintamisen alateemoiksi muodostuivat asiakkaan tunnetilan ja vaikeiden asioiden vastaanottaminen, vastavuoroisuus sekä työntekijän toimien merkitys siihen, mitä työntekijä viestii asiakkaalle. Ongelmanratkaisu -pääteeman alateemaksi muodostui asiakaslähtöisyys. Työskentelysuhde -pääteeman alateema on ihmisyyys ja siihen liittyvät aspektit. Nämä osoittautuivat tärkeiksi työntekijän vuorovaikutustaidoiksi ja vuorovaikutuksessa huomioon otettaviksi asioiksi. Käytännössä Trotterin teoretisoimat neljä taitoa ja niiden käyttäminen linkittyivät hyvin paljon yhteen.</p> <p>Sosiaalityöntekijän osoittama kiinnostus asiakasta ja tämän tilannetta kohtaan osoittautui analyysini perusteella merkittävimmäksi vuorovaikutustaidoksi. Kiinnostuksen osoittaminen liittyi jollakin tavalla kaikkiin neljään pääteemaan ja toimi usein ratkaisuna vuorovaikutuksellisiin haasteisiin.</p>	
Asiasanat Vuorovaikutus, vuorovaikutustaidot, asiakastyöntaidot, lastensuojelu	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VUOROVAIKUTUS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ	3
2.1	Vuorovaikutuksen tärkeys lastensuojelutyössä	3
2.2	Osallisuus lapsen vuorovaikutuksen mahdollistajana.....	5
2.3	Lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutus vanhempien kanssa.....	9
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	13
3.1	Chris Trotterin teoretisoinnin taustaa	14
3.2	Neljä vaikuttavaa työntekijän taitoa	15
3.2.1	Roolien selventäminen	15
3.2.2	Pro-sosiaalisten toimien mallintaminen.....	18
3.2.3	Ongelmanratkaisu.....	21
3.2.4	Työskentelysuhde.....	24
3.3	Viitekehys muissa tutkimuksissa	26
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS	29
4.1	Aineisto.....	29
4.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi.....	30
4.3	Tutkimusetiikka	32
5	LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VUOROVAIKUTUSTAJAIDOT	34
5.1	Lastensuojelun asiakastyö ja vuorovaikutustaidot.....	34
5.2	Roolien selventäminen	35
5.3	Pro-sosiaalisten toimien mallintaminen	41
5.4	Ongelmanratkaisu.....	47
5.5	Työskentelysuhde	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	56
6.1	Johtopäätökset	56
6.2	Pohdinta	61
	LÄHTEET	63

1 JOHDANTO

Tässä maisterintutkielmassa tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutus lastensuojelutyössä on minua kiinnostava tutkimuskohde lastensuojelun ollessa herkkää ja vaativaa työtä, jossa työntekijän vuorovaikutustaidoilla on merkittävä rooli työn onnistumisen kannalta.

Forresterin ym. (2019) mukaan on yleisesti hyväksytty tosiasia, että sillä on merkitystä, miten sosiaalityöntekijät puhuvat ihmisille ja vuorovaikutustaidot ovat sosiaalityön harjoittamisessa perustavanlaatuisia taitoja. Sosiaalityössä yleensä asiakkaiden tilanteita arvioidaan perustuen suulliseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja työntekijän välillä (Holland, 2000). Monet tutkimukset osoittavat, että vuorovaikutus ja vuorovaikutussuhteet ovat hyvin merkittäviä lastensuojelutyölle (mm. Hyvärinen & Pösö, 2018; Holland, 2000). Samaan aikaan ne eivät ole aina yksinkertaisia tai helppoja luoda. Vuorovaikutusta lastensuojelutyössä on siis tärkeää tutkia.

Vuorovaikutuksen tutkiminen lastensuojelussa on tärkeää, sillä monet tutkijat ovat tunnistanee aukon tutkimuksessa tiedossa vuorovaikutuksen käytännön harjoittamisen suhteen. Forrester ym. (2019) korostavat, että monet sosiaalityön oppikirjat ohjeistavat ja ohjaavat hyvään kommunikointiin asiakkaiden kanssa, mutta vain harva tutkimus keskittyy kommunikoinnin harjoittamiseen sosiaalityössä ja arvioi suoraan vuorovaikutustaitojen vaikutusta. Hyvärinen ja Pösö (2018) tuovat esiin, että kuvauksia siitä, millainen olisi tavoiteltu, hyvä kohtaaminen lastensuojelussa asiakaslapsen ja työntekijän välillä, löytyy runsaasti. Kuitenkaan lasten haastattelemista käytännössä, sen vuorovaikutustilannetta, siinä käytettäviä taitoja ja tiedonvaihtoa ei ole tutkittu niin paljon (mt., 9). Tutkielmani tarkoitus on tuottaa tietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoista vuorovaikutuksessa niin lapsien kuin vanhempien kanssa.

Donald Forrester on tehnyt viime aikoina tutkimusryhmän kanssa tutkimuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitoihin liittyen (kts. esim. Forrester ym. 2008; 2012; 2019). Nämä tutkimukset keskittyvät lähinnä vanhempien kanssa työskentelyssä tarvittaviin vuorovaikutustaitoihin. Suomalaista tutkimusta vuorovaikutuksesta on tehty esimerkiksi Rikosseuraamuslaitoksen tutkimus motivoivan haastattelun käytöstä väkivaltaisuuden hallintaan (Väyrynen ym., 2014). Tällä hetkellä on

käynnissä lastensuojelun vuorovaikutuksen tutkimukseen liittyen Helsingin yliopiston Taitava-hanke, josta minunkin graduni aineisto tulee. Suomalaisia opinnäytetöitä vuorovaikutuksesta lastensuojelussa on tehty varsin vähän.

Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä toimii Chris Trotterin (2023) teoretisointi neljästä vaikuttavasta asiakastyön taidosta, joita ovat roolien selventäminen, pro-sosiaalinen mallintaminen, ongelmanratkaisu sekä työskentelysuhde. Aineistonani toimii Helsingin yliopiston *Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla - Taitava 2023–2024* -hankkeen asiantuntijapaneelikeskustelut lastensuojelun vuorovaikutustaidoista. Keskustelijoina toimivat kolme kokemusasiantuntijanuorta, kaksi kokemusasiantuntijavanhempaa, kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää.

Tutkielmani rakentuu siten, että esittelen ensin vuorovaikutuksen luonnetta ja tärkeyttä lastensuojelussa, sekä sen piirteitä vuorovaikutuksessa lasten ja aikuisten kanssa. Tämän jälkeen esittelen tutkielmani teoreettisen viitekehyksen, mikä perustuu Chris Trotterin (2023) teoksen *Working with involuntary clients: A guide to practice* teoretisointiin neljästä vaikuttavasta asiakastyöntaidosta vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskennellessä, joilla on osoitettu olevan vaikutusta asiakkaiden tilanteiden paranemiseen. Vaikka Trotterin teoria on kehitetty vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn, näen sen soveltuvan monenlaisten, usein hierarkkisten asiakassuhteiden tarkasteluun. Lastensuojelussa voi olla kyse myös vastentahtoisuudesta, ja siksi Trotterin näkökulma on tärkeä. Jatkan esittelemällä tutkielmani tutkimuskysymyksen ja menetelmälliset lähtökohdat, jossa kuvaan tutkimusmetodiani sekä teemmääni analyysia. Tämän jälkeen esittelen tutkielmani tulokset ja viimeiseksi teen tutkielmani johtopäätökset sekä pohdin jatkotutkimusaiheita.

2 VUOROVAIKUTUS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

Tässä luvussa käsittelen vuorovaikutusta lastensuojelutyössä ilmiönä ja sen merkitystä aiempien aiheesta tehtyjen tutkimusten pohjalta. Teen tässä luvussa jaottelun vuorovaikutuksen erityispiirteisiin työskennellessä lasten ja vanhempien kanssa. Vuorovaikutus tunnistetaan merkittäväksi osaksi sosiaalityötä (mm. Forrester, 2019; Holland, 2000; Trevithick, 2012). Pamela Trevithick (2012) huomauttaa, että vuorovaikutustaidot ovat sosiaalityössä keskeisimpiä taitoja, sillä kommunikoinnin kautta tehdään sosiaalityössä arviointeja, haastatteluja, ongelmanratkaisua, päätöksentekoa, neuvottelua toiminnasta sekä tehokkuuden arviointia. Kommunikointitaitoihin kuuluvat sanallinen, kirjallinen ja tekojen kautta tapahtuva viestintä (Trevithick, 2012, 8). Vuorovaikutus on tärkeä osa myös lastensuojelutyötä. Winter ym. (2017) huomauttavat, että sosiaalityön ammatin ytimessä on kommunikointi lasten ja perheiden kanssa ja heidän kohtaamisensa laatu, sisältö ja luonne. Esittelen ensimmäiseksi vuorovaikutuksen tärkeyttä lastensuojelutyössä. Tämän jälkeen käyn läpi osallisuutta lapsen vuorovaikutuksen mahdollistajana ja siihen liittyviä haasteita. Lopuksi käsittelen lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta vanhempien kanssa.

2.1 Vuorovaikutuksen tärkeys lastensuojelutyössä

Lastensuojelulain (417/2007) 4 §:n 1 momentissa ilmoitetaan lastensuojelun keskeiset periaatteet. Pykälän mukaan lastensuojelun tulee edistää lapselle myönteistä hyvinvointia ja kehitystä. Lastensuojelun tulee tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastuussa olevia henkilöitä. Lastensuojelun tehtävänä on ehkäistä lapsen ja perheen ongelmia, sekä puuttua riittävän ajoissa jo havaittuihin ongelmiin. Lapsen etu tulee ottaa ennen kaikkea huomioon tuen tarvetta arvioitaessa, sekä toteutettaessa lastensuojelua. Saman pykälän 3 momentin mukaan lastensuojelussa tulee toimia

hienovaraisesti käyttäen ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Jos lapsen edun mukaisesti sijaishuolto on tarpeenmukaista, tulee se järjestää pikimmiten. Sijaishuollossa tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen lapsen etu huomioon ottaen. (Lastensuojelulaki 417/2007 4 §.) Lastensuojelulain 34 §:n 1 momentin mukaan avohuollon tukitoimiin tulee ryhtyä viipymättä, kun tarve lastensuojelulle on todettu. Lapsi voidaan myös sijoittaa avohuollon tukitoimena, jos sijoitus on tarpeen 37 §:n 2 ja 3 momentissa kuvatulla tavalla. Sijoituksen jatkamisen tarve tulee arvioida viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Tällöin arvioidaan myös huostaanoton tarve. (Lastensuojelulaki 417/2007 37 a §, 3 momentti.) Lapsi tulee ottaa hyvinvointialueen huostaan ja järjestää sijaishuolto, jos lapsen terveys tai kehitys uhkaa vaarantua vakavasti lapsen huolenpidon puutteiden tai kasvuolosuhteiden vuoksi tai jos lapsi vaarantaa terveyttään tai kehitystään vakavasti päihteidenkäytöllä tai tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai näitä vastaavalla käyttäytymisellä. Sijaishuolto kuitenkin voidaan järjestää ainoastaan, jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä tai lapsen edun mukaisesti sopivia ja jos sijaishuolto on lapsen edun mukaista. (Lastensuojelulaki 417/2007 40 §.) Kaikissa edellä mainituissa tilanteissa lastensuojelun työskentely tapahtuu vuorovaikutussuhteissa neuvotteluiden ja yhteistyön tekemisen kautta eri tahojen kanssa (Hyvärinen & Pösö, 2018, 11). Myös Holland (2000) huomauttaa, että lastensuojelutyön kaltaisessa arviointityössä työntekijän eli arvioijan ja asiakkaan eli arvioitavan välisellä suhteella on merkitystä arvioinnin prosessin aikana sekä arvioinnin lopputulokseen.

YK:n (1989) lapsen oikeuksien sopimuksen 12 artiklan mukaan lapsella on oikeus esittää mielipiteensä häntä koskevissa asioissa, ja lapsen näkemykset pitää ottaa huomioon lapsen kehitystasoa ja ikää vastaavasti. Myös Lastensuojelulain (417/2007) 5 §:n mukaan lapsella on oikeus saada tietoa lasta koskevasta lastensuojeluasiasta tämän ikä ja kehitystaso huomioiden, sekä ilmaista mielipiteensä ja toivomuksensa siihen liittyen. Lapsen toiveet on otettava huomioon lastensuojelua toteutettaessa. Vuorovaikutus lastensuojelussa työntekijän ja lapsen välillä on siis varsin merkittävää. Hyvärinen ja Pösö (2018) huomauttavat, että lapsen työntekijälle tuottama tieto vaikuttaa siihen, millaisia palveluita, tukea ja suojelua lapsi saa. Työntekijän vastuu on tässä merkittävä, sillä työntekijän käyttämällä kysymyksillä, kielellä ja luomalla tunnelmalla haastattelutilanteessa on suuri vaikutus lapsen onnistumiseen mielipiteensä kertomisessa. Työntekijän kohtaamistaidot siis vaikuttavat siihen, tuleeko lapsi kuulluksi, kuten lapsen oikeuksiin kuuluu. Työskentelyyn vaikuttavat työntekijän tiedot, tekeminen ja oleminen. Työntekijän omaamat tiedot sisältävät työntekijän saaman koulutuksen sekä aiemman työkokemuksen, joiden pohjalta asiantuntijuus rakentuu. Tekemisessä työntekijä käyttää tietojaan käytännön työssä, esimerkiksi neuvotteluissa. Olemiseen kuuluu muun muassa työntekijän persoona, ominaisuudet ja valmiudet. Työntekijän oleminen voi antaa lapselle tilaa kertoa asioistaan. (Hyvärinen & Pösö, 2018, 10-11.)

Hyvärinen ja Pösö (2018) esittävät, että lasten asema ammatillisessa haastattelussa on muuttunut, ja lapsen haastattelemista pidetään nykyään hyvin tärkeänä. Enää ei pidetä riittävänä kysyä vain lapsesta huolehtivan vanhemman mielipidettä lasta koskeviin asioihin. Lapsilla on oikeus tulla kuulluiksi sekä kertoa mielipiteensä heidän elämäänsä vaikuttavissa päätöksissä. Hyvärisen ja Pösön mukaan lapsen vuorovaikutuksessa työntekijälle tuottama tieto on tärkeä osa lapsen kanssa työskentelyä. Lapsen tulee myös saada riittävästi tietoa asioista kyetäkseen muodostamaan niistä mielipiteen. Tähän vaaditaan siis vastavuoroisuutta työntekijän ja lapsen välillä. (mt., 7-8.) Myös Burger (2019, 65) huomioi, että viime vuosina on tunnistettu enenevässä määrin lasten oikeus osallistua heidän elämäänsä koskevaan päätöksentekoon ja heidän kannustamisensa olemaan aktiivisia toimijoita omissa elämässään. Sosiaalityöntekijät ovat ammattiryhmänä avainasemassa lasten osallisuuden toteuttamisessa (Kosher & Ben-Arieh, 2020, 294).

Lapsen osallisuus ja vuorovaikuttaminen lastensuojelussa vaikuttavat nivoutuvan tiiviisti yhteen. Jotta lapsi voi osallistua lastensuojeluprosessiin ja ilmaista mielipiteensä, täytyy tämän ja työntekijän välillä olla vuorovaikutusta. Työntekijä voi myös vuorovaikutustaidoillaan pyrkiä auttamaan lasta viestimään mielipiteensä. Tämän yhteenkietoutumisen vuoksi käsittelen seuraavassa alaluvussa lapsen osallisuutta lapsen vuorovaikutuksen mahdollistajana lastensuojelussa.

2.2 Osallisuus lapsen vuorovaikutuksen mahdollistajana

Olen edellä kuvannut, miten lapsen osallisuus lastensuojeluprosessissa ja lapsen vuorovaikutuksen mahdollistaminen linkittyvät toisiinsa. Käsittelen tätä lisää tässä alaluvussa. Ensimmäiseksi on tarpeen määritellä osallisuuden käsite. Salmisen ym. (2021, 81) mukaan osallisuus muodostuu kolmesta tärkeästä tekijästä, joita ovat merkitykselliset sosiaaliset suhteet, palvelujen ja elinympäristöjen tarjoama turva, sekä yhteiskunnan jäsenenä osallistuminen. Salminen ym. nimittävät tätä osallisuuden kehät - malliksi, jonka avulla he jäsentävät osallisuuden ja hyvinvoinnin suhdetta. Osallisuus kehitty näiden kehien välisessä vuorovaikutuksessa (mt., 87). Keskityn kuitenkin ainoastaan osallisuuteen sosiaalisten suhteiden, eli vuorovaikutuksen, näkökulmasta. Osallisuuteen liittyviä käsitteitä, jotka myös mainitsen tässä luvussa, ovat osallistuminen ja osallistaminen. Osallisuuden yhtenä ulottuvuutena nähdään yhteiskunnallinen osallistuminen. Osallistuminen on toiminnallinen käsite, joka tarkoittaa yksilön toimintaa jossakin yhteiskunnallisessa kontekstissa (mt., 83). Minun tutkielmani konteksti on lastensuojelun vuorovaikutustilanteet, ja viitataan tässä luvussa lapsen osallistumiseen siinä. Osallistaminen taas on yksilöä aktivoivaa toimintaa (mt., 83). Tutkielmani kontekstissa lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi osallistaa, eli aktivoida lasta mukaan keskusteluun.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tärkeä tehtävä on tehdä mahdolliseksi lapsen osallistuminen haastattelun avulla (Hyvärinen & Pösö, 2018, 10). Bijleveld ym. (2020, 286) huomauttavat, että työntekijöiden taidoilla ja asenteilla on tärkeä rooli lasten osallisuuden mahdollistamisessa lastensuojeluprosesseissa. He tutkivat, mitä ammattilaiset tarvitsevat edistääkseen lasten osallisuutta. Kaikki kyseiseen tutkimukseen osallistuneet ammattilaiset suhtautuivat myönteisesti lasten osallistumiseen. Ammattilaisille tarjottiin lapsen osallistumisen mahdollistamiseen tarkoitettuja menetelmiä sisältävä työkalupakki "toolbox". Vaikka menetelmät olivat käytettävissä ja suhtautuminen lapsen osallistumiseen myönteistä, ei työkalupakkia kuitenkaan käytetty. Ammattilaiset kokivat, että tapaamiset olivat luonteeltaan epäsoveltuvia työkalujen käytölle, lapsien ei koettu olevan sopivassa iässä ja työkalupakin tuominen koettiin hankalana. Tutkijat kuitenkin havaitsivat, että ammattilaisten nimeämät esteet eivät olleet pääsyytä sille, ettei lapsen osallisuus toteutunut. Tutkimuksesta nousi esiin kolme pääsyytä tälle. Ensimmäinen oli ammattilaisten oma epävarmuus siitä, miten toteuttaa lapsen osallistuminen. Toiseksi pelko siitä, että lapset esittävät epärealistisia pyyntöjä. Tämä kumpuaa uskomuksesta siihen, että lapsi ei ole kykenevä arvioimaan tilannetta, vaan lasta pitäisi ennemmin suojella. Kolmanneksi esteeksi näyttäytyivät rajoitukset, jotka liittyvät ammattilaisten tehtävään suojella lasta. Kyse on monimutkaisesta linkittymisestä sen välillä, että lapsen ei uskota olevan vielä pätevä vaikuttamaan, velvollisuudesta suojella lasta sekä ammattilaisen epävarmuudesta siitä, miten asettua vuorovaikutukseen herkkään tilanteeseen, jossa ei usein ole aikaa luottamuksellisen suhteen rakentamiselle. Ammattilaisten olisi tärkeää tiedostaa heidän mielikuvansa lapsesta ja tämän mielikuvan vaikutus työskentelyyn. Toiseksi tutkimuksessa osoittautui, että esteenä lapsen osallisuuden toteutumiseksi oli työntekijöiden oma epävarmuus siitä, miten mahdollistaa lapsen osallisuus ja luoda tilaa sille. Tutkimuksen työntekijöille lapsen osallistuminen näyttäytyi lähinnä tiedon keräämiseltä ja tarjoamiselta lapselle. Lapsen mielipiteen huomioimista päätöksenteossa, tai työskentelyä lapsen toiveiden mukaisesti ei mainittu lainkaan. Tämä ymmärrettiin tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kesken tekemällä mitä lapsi haluaa. Työntekijät kokivat lapsen osallisuutta tärkeämmäksi lapsen suojelemisen, mistä koettiin usein painetta. Tällöin päätökset tehdään nopeasti jättäen vain vähän valinnanvaraa perheelle. Tämä vaikuttaa myös asiakastapaamisten luonteeseen. Asiakkaan osallistuminen vaatisi aikaa luottamuksellisen suhteen rakentumiseksi työntekijän ja asiakkaan välille. On tärkeää ymmärtää lasten maailmankuvaa ja osoittaa kunnioitusta heidän näkemyksilleen, kokemuksilleen ja tarpeilleen. (Bijleveld ym., 2020, 291-292.)

Kosherin ja Ben-Ariehin (2020) tutkimuksen tulokset tukevat Bijleveldin ym. tutkimuksen tuloksia. Tässäkin tutkimuksessa korostuu sosiaalityön luonteeseen kuuluvan kahden peruseriaatteen, suojelun ja osallisuuden, välinen jännite. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät eivät kannustaneet lasta samalla tavalla osallistumaan tai ottaneet mukaan päätöksentekoon, jos lapsen hyvinvointi ja turvallisuus olivat vaarassa. Las-

tensuojelun sosiaalityöntekijän päätehtävä on suojella lasta, mikä asettaa suojelemiselle enemmän painoarvoa ja voidaan nähdä jopa ristiriitaisena lasten osallistumiselle. Lisäksi tutkimuksen tulosten mukaan, jos työntekijä pitää lasta heikkona tai kykenevämmän muodostamaan omaa mielipidettään tai tämän osallistumista lapselle haitallisena, vähentää tämä huomattavasti sosiaalityöntekijän mahdollista lapsen osallistamista. Tämä tulos on huolestuttava, sillä vaarassa olevien lasten on tärkeää saada myös osallistua. Joillakin lapsilla ei ole ketään aikuista, jolle sanoa heidän mielipiteensä tai toiveensa. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät mainitsivat myös kommunikoinnin vaikeudet lasten kanssa esteenä lasten osallisuudelle. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät kokivat lasten kanssa kommunikoinnin monimutkaiseksi ja erityistä huolellisuutta vaativaksi, minkä vuoksi he eivät kokeneet olevansa aina siihen kykeneviä tai koe sitä mukavaksi. Tutkimuksen tulokset korostavat, että sosiaalityöntekijöille olisi tärkeää paitsi opastaa osallistavien työmenetelmien käyttöä, myös työstää heidän näkemyksiään ja asenteitaan lapsista ja heidän osallisuudestaan. On tärkeää, että sosiaalityöntekijät eivät näe lapsia vain suojelun tarpeessa olevina, vaan myös itsenäisinä toimijoina, joilla on omia mielipiteitä. (Kosher & Ben-Arieh, 2020.)

Nunesin (2022) tutkimuksen mukaan lapset osallistuisivat mielellään päätöksentekoprosessiin yhdessä työntekijän kanssa. Kommunikaation ollessa niukkaa työntekijöiden ja lasten välillä, ja toisaalta myös lasten huoltajien ja lasten välillä liittyen lasten sijoitukseen, kokevat lapset heidän valtansa päätöksenteossa olevan vähäistä. Lasten huoltajien ja viranomaisten välinen viestintä ei vaikuttanut läpinäkyvältä tutkimuksen lapsille. Lapset kokivat myös, että julkinen taho, kuten nuorisotoimi, poliisi tai opettajat painostavat lasten huoltajia toimimaan heidän mielipiteensä mukaisesti. Huostaanottaminen kodin ulkopuolelle tuntui uhkailulta, jota lapset eivät aluksi ottaneet tosissaan. Tutkimuksen lapset kokivat, etteivät halua keskustella aikuisten kanssa, jos keskustelussa ei vallitse keskinäinen kunnioitus tai heidän mielipiteillään ei ole merkitystä. Huostaanotto tuntui hylkäämiseltä ja rangaistukselta, kun heidän sijoittamis päätöksen taustoja ei oltu täysin kommunikoitu lapsille. (Nunes, 2022.) Wilsonin ym. (2020) tutkimuksessa kävi ilmi vastaavaa. Joissakin tapauksissa kun lapsi sijoitettiin kodin ulkopuolelle eikä lasta oltu täysin tiedotettu siitä, mitä tapahtuu ja mikä sijoitukseen on johtanut, tunsivat lapset olevansa kidnapattu tai loukussa. Sen sijaan lapset, joita tiedotettiin lastensuojelun osalta, olivat hyväksyvämpiä ja tyytyväisempiä sen toimiin. (Wilson ym., 2020.) Lapsille on tärkeää ymmärtää, miksi heidän elämänsä koskevia päätöksiä tehdään ja saada niistä tietoa, jotta he kykenisivät valmistautumaan uuteen tilanteeseen paremmin. Tämä myös ehkäisee ulkopuolellejäämisen tunnetta. Lasten kokemus sijoittamistilanteista oli huomattavasti erilainen, jos kaikki tieto oli alusta alkaen läpinäkyvää. Lapset toivoisivat voivansa itse vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Lapset, jotka kokivat, että aikuiset ottavat heidän mielipiteensä huomioon, mieltävät työntekijöiden tehneen hyvän ratkaisun. Tutkimuksesta kävi ilmi, että lasten osallistuminen keskusteluun ja päätöksentekoon liittyen kodin ulkopuolelle sijoittamiseen lisää lapsen autonomiaa ja voimaantumista.

Jotta lapset voivat osallistua päätöksentekoon, tulee ammattilaisten ottaa lapset mukaan tapaamisiin ja tiedonvaihtoon sekä tukea lasta osallistumisessa ja luoda sille sopivat olosuhteet. Lasten osallisuutta sijoituspäätöksiin tulisi edistää lastensuojelussa osana lapsen oikeuksien toteutumista. (Nunes, 2022.)

Lapsen ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen syntymiseen ja sitä kautta lapsen osallistumiseen liittyy myös haasteita. Lapset pitävät ensimmäistä kontaktiaan lastensuojeluun ja sen selvitysprosessia usein pelottavimpana ja stressaavimpana kokemuksenaan. Epäluottamus työntekijöitä kohtaan, emotionaalinen stressi ja tiedonpuute estävät lasta avaamasta itseään täysin lastensuojelun työntekijälle. Lapsien tarvitsee tuntea itsensä emotionaalisesti ja psyykkisesti turvalliseksi fyysisen turvallisuuden lisäksi, jotta he voivat avautua. Lastensuojelun asiakkuudessa olevat lapset mielletään herkästi haavoittuviksi tai ongelmallisiksi. Lapset toivoisivat kuitenkin tulevaisuudessa nähdä vahvoina, sinnikkäinä ja kohdelluiksi kunnioitettavasti. (Wilson ym., 2020.) Lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksellisen suhteen syntymisen edellytyksenä on kohtaaminen, jossa lapsi kokee sosiaalityöntekijän arvostavan tätä ja huomioivan tämän ajatukset. Kohtaamiseen liittyy aina erilaisia odotuksia, ja tapaamisen aluksi olisikin hyvä käydä läpi sekä työntekijän että lapsen odotukset. Kyseinen vuorovaikutussuhde ei kuitenkaan ole milloinkaan täysin tasavertainen, sillä sosiaalityöntekijällä on lain määrittämä velvollisuus arvioida suojelun ja tuen tarpeita. (Höykinpuro ym., 2018, 122-124.)

Myös sosiaalityöntekijät saattavat kokea erilaisista syistä johtuen kommunikoinnin lasten ja nuorten kanssa haastavana. Haasteet johtuvat esimerkiksi ylikuormittavasta työmäärästä, haasteellisista tiloista toimistolla, epärealistisista odotuksista tapaamisissa kohtaan, itseluottamuksen puutteesta ja kohtaamisten emotionaalisesta vaikutuksesta työntekijään. On mahdotonta tehdä ehdotonta listaa asioista, jotka helpottavat kommunikaatiota. Kohtaaminen on aina uniikki siihen osallistuville henkilöille, tietyn ajan ja paikan muovaama ja siihen vaikuttavat laajemmat sosiaaliset, taloudelliset ja poliittiset näkökohdat, jotka asettavat sosiaalityöntekijät, lapset ja perheet tiettyihin asemiin. (Winter ym., 2017.)

Myös Höykinpuro ym. (2018) avaavat mahdollisia syitä lapsen ja työntekijän välisen kommunikoinnin haasteille. Lapsella ja työntekijällä voivat olla keskenään erilaiset tavat toimia. Työntekijän olisi tärkeää osata tunnistaa lapsen ainutlaatuinen tapa havaita ja tulkita asioita. Lapsella saattaa olla eri äidinkieli, erilainen etninen kulttuuri tai erilainen tapa vuorovaikuttaa perheessään, kuin työntekijällä. Työskentelyn alussa onkin hyvä etsiä yhteisiä käsitteitä, joita molemmat ymmärtävät. Lapsen kunnioittamista on myös se, että ei pakota lasta puhumaan asioista, joista tämä ei halua tai osaa puhua. (Höykinpuro ym., 2018, 127.)

2.3 Lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutus vanhempien kanssa

Esittelen tässä alaluvussa vuorovaikutuksen piirteitä ja haasteita työskennellessä vanhempien kanssa lastensuojelussa aiempien tutkimusten pohjalta. Lastensuojelun vuorovaikutusta vanhempien ja lasten kanssa on tarpeen tarkastella erillään, sillä niillä on omat erityispiirteensä.

Schochin ja Aebyn (2022) mukaan lastensuojeluasiakkuus herättää monenlaisia, ristiriitaisia tunteita sekä lapsissa että vanhemmissa. Tunteet voivat olla sekä negatiivisia että positiivisia. Lastensuojelu on ala, jossa on tyypillisesti sisäisiä jännitteitä sekä ristiriitaisuutta. Tämä liittyy niin valtion puuttumiseen perheen sisäiseen, yksityiseen elämään, kuin lastensuojeluviranomaisten rooliin sekä huolehtia että kontrolloida. Lastensuojeluasiakkuuden avaaminen on jo itsessään uhka vanhemmuuden koskemattomuudelle. Schochin ja Aebyn tutkimuksen mukaan vanhemmuuden koskemattomuuden palauttaminen on edellytys sille, että vanhemmat tuntevat osallisuutensa lastensuojelun toimiin. Vanhemmuuden koskemattomuuden palauttaminen auttaa myös hälventämään ristiriitaa lastensuojelun puuttumisesta perheen elämään. Vanhempien ristiriitaiset tunteet lastensuojelusta ovat ymmärrettäviä, sillä lastensuojelun tunkeutuminen yksityiseen perheen elämään tapahtuu hetkellä, kun perheellä on ongelmia. Lastensuojeluviranomaisten on tärkeää huolehtia sekä lasten että aikuisten osallistumisoikeuden toteutumisesta lastensuojeluprosessin aikana. Useat tutkimuksessa haastatellut vanhemmat kokivat vaikeana hyväksyä, että ovat menettäneet hallinnan tilanteesta eivätkä kykene huolehtimaan lapsistaan riittävällä tasolla ilman tukea. Vanhemmat kertoivat tunteneensa toisinaan iloa siitä, että lastensuojelu oli mukana auttamassa, mutta toisinaan myös epäluuloa ja huolestuneisuutta sitä kohtaan. He olivat kokeneet saaneensa tukea, mutta toisaalta he tunsivat myös negatiivisia tunteita, kuten epäuskoa omaa pystyvyyttään kohtaan hyvänä vanhempana, itsen moittimista sekä häpeää siitä, ettei pärjännyt ilman apua. Tutkimuksessa haastatellut vanhemmat olivat kokeneet myös epävarmuutta sellaisissa tilanteissa, joissa he olivat erimielisiä lastensuojelun viranomaisten kanssa. Yleisin vanhempien strategia tällaisissa tilanteissa oli alistuminen viranomaisten tahtoon, sillä vanhemmat tiesivät lastensuojelun sanan painavan omaansa enemmän. Vastustamisen riskejä pidettiin myös liian suurina. Tutkimuksen vanhemmat kokivat kolmen asian palauttavan heidän vanhemmuuden koskemattomuutensa takaisin ja mahdollistavan heidän osallisuutensa. Ensimmäinen asia oli se, että vanhemmat saivat nopeaa ja sopivaa apua silloin, kun sitä tarvitsivat. Toiseksi vanhemmat kokivat saavansa toimijuutta, kun kykenivät vaikuttamaan tapahtumien ja menettelyn nopeuteen. Kolmanneksi vanhemmat kokivat osallistuvansa, kun he kykenivät neuvottelemaan viranomaisten kanssa toimenpiteistä. Näitä kolmea asiaa yhdistää se, että vanhemmat tuntevat olevansa huomioituja

sekä heidän vanhemmuuden koskemattomuutensa tunnustettu. (Schoch & Aeby, 2022.)

Edellä kuvaamassani Schochin ja Aebyn (2022) tutkimuksessa korostuvat lastensuojelun valta-asetelman tuomat negatiiviset tunteet. Valta-kysymys lastensuojelussa on haastava, sillä lastensuojelun työntekijöiden työtä velvoittaa lainsäädäntö. Toisinaan työssä tulee toimia asiakkaan mielipiteen vastaisesti. Epätasaista valta-asetelmaa pyritään kuitenkin purkamaan käyttämällä neuvottelevaa työtettä, jolloin asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta ja tehtävistä päätöksistä keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Hyvärinen & Pösö, 2018, 17.) Myös Schochin ja Aebyn (2022) tutkimuksessa vanhemmat kokivat olevansa tunnustettuja vanhempina, kun saivat neuvotella toimintatavoista.

Lastensuojelutyössä työntekijät kohtaavat usein asiakkaiden toimesta vastustusta. Lastensuojelun väliintulo perheeseen aiheuttaa usein jo itsessään vastustusta. Sosiaalipalveluiden asiakkuus herättää usein pelkoa siitä, millaisia seurauksia sillä voi olla lasten hoidon järjestämisen suhteen. Asiakasvanhempien vastustus vaikuttaa näin ollen paljon lastensuojelutyön luonteeseen perheissä, joissa lapset ovat vaarassa vahingolle tai avun tarpeessa. Sosiaalityöntekijän käytöksellä voi olla merkittävä vaikutus asiakasvanhempien vastustukselle. Vastustuksen vähentämiseen liittyy vahvasti muun muassa taitavan kuuntelemisen taidot. Vähemmän vastustusta vaikuttavat kohtaavan työntekijät, jotka ovat empaattisia ja kunnioittavia, kysyvät avoimia kysymyksiä ja varmistavat oman ymmärryksensä käyttämällä reflektioivia ilmauksia. Työntekijät, jotka asemoivat itsensä asiantuntijaksi suhteessa asiakkaaseen, väittelevät, pyrkivät taivuttelemaan asiakasta muutokseen tai ovat selkeästi vastakkain asiakkaan kanssa, vaikuttavat aiheuttavan todennäköisemmin vastustusta asiakkaan toimesta. (Forrester ym., 2012.)

Forrester ym. (2008) ovat tutkineet sitä, miten sosiaalityöntekijät puhuvat vanhemmille lastensuojelullisista huolista ja käyttävät vuorovaikutustaitojaan siinä. Huolista puhuminen on yksi tärkeimmistä laillisista vaatimuksista ja samalla myös haastava käytännön asia lastensuojelussa. Tutkijat tutkivat nauhoitettuja haastatteluita sosiaalityöntekijöiden ja alkoholiongelmista kärsiviä vanhempia esittävien näyttelijöiden välillä. Sosiaalityöntekijöiden neuvonta- ja muiden taitojen käyttöä sekä niiden vaikutusta tutkittiin sosiaalityön sekä neuvontatyön kirjallisuudessa mainittujen keskeisten taitojen kautta. Näitä taitoja tässä tutkimuksessa olivat empatia, avoimet ja suljetut kysymykset, reflektion käyttö, huolenaiheen esiintuominen sekä positiivisten asioiden ja asiakkaan vahvuuksien tunnustaminen. Forresterin ym. tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijät esittivät keskimäärin paljon suljettuja kysymyksiä ja toivat usein esiin huolenaiheita. He eivät tehneet kovin paljoa reflektiota tai nostaneet positiivisia asioita. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät saivat selvyuden huolta aiheuttavista asioista. Sosiaalityöntekijän empaattisuus vaikutti kaikista eniten tutkimuksen simuloitujen asiakkaiden vastauksiin. Asiakkaat paljastivat asioita enemmän

empaattiselle sosiaalityöntekijälle ja tekivät vähemmän vastustusta. Tutkimuksen sosiaalityöntekijät osoittivat empatiaa kuitenkin suhteellisen vähän. Tuloksena tutkijat näkevätkin, että on tärkeää kehittää sosiaalityöntekijöiden empaattisuuden näyttämisen taitoja samalla kun tuodaan esiin huolenaiheita. (Forrester ym., 2008.) Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoilla ja asennoitumisella on siis osoitettu olevan merkitystä työskentelyn onnistumiseen.

Eräs Forresterin ym. (2019) tutkimus koskee sitä, miten sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ovat yhteydessä asiakkuuden tuloksiin. Tämä tieto vaikuttaa sosiaalityön opetukseen, sekä sosiaalityön palveluiden tuottamiseen. Sosiaalityön harjoittamista arvioitiin tutkimuksessa seitsemän taidon avulla, jotka oltiin jaettu kolmeen osa-alueeseen: suhteen rakentamiseen, hyvään auktoriteettiin ja sisäisen motivaation herättämiseen. Tutkijat saivat tuloksiksi, että sosiaalityöntekijöiden suhteenrakentamistaidot ennakoivat vanhempien sitoutumista työskentelyyn, mutta hyvällä auktoriteetilla ja sisäisen motivaation herättämistaidoilla oli vahvempi yhteys lopputulokseen. Työntekijän taitojen ja asiakkuuden lopputuloksen välinen suhde oli vahvempi, jos työntekijä oli vierailut paljon perheessä. Tähän vaikuttaa paitsi se, että työntekijä oli enemmän läsnä perheessä, myös se, että perheissä, joissa työntekijä vieraili paljon, oli todennäköisemmin huomattavia ongelmia. Suhde sosiaalityöntekijän taitojen ja asiakkuuden tulosten välillä on kompleksinen, mutta tutkimus tarjosi näyttöä siitä, että keskeisillä sosiaalityön harjoittamisen taidoilla on vaikutusta perheiden tuloksiin. (Forrester ym., 2019.)

Trotterin (2008) teki tutkimuksessaan havainnon, että asiakastyytyväisyys viittaa lastensuojelun tehokkuuteen ja voi olla tärkeä tekijä asiakkaiden tilanteiden parantamiseen lastensuojelutyöskentelyn tuloksena. Jos asiakkaat olivat tyytyväisiä lastensuojelutyöskentelyyn, olivat todennäköisesti myös työskentelyn tulokset hyviä. Asiakkaiden tyytyväisyys työskentelyn lopputulokseen korreloi työntekijöiden arvioiden kanssa asiakkaiden edistymisestä. Jos työntekijän arvion mukaan asiakas oli edistynyt heikosti, oli myös asiakas todennäköisemmin tyytymätön työskentelyn lopputulokseen. Trotter esittää huomiona, että korrelaatioihin saattoi kuitenkin vaikuttaa se, että jotkut työntekijät suhtautuvat positiivisemmin asiakkaidensa edistymiseen kuin toiset. Työntekijöiden arviot edistymisestä eivät siis ole riippumattomia toisistaan. (Trotter, 2008.)

Vanhempien ja sosiaalityöntekijän välinen kommunikaatio vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden tekemiin arvioihin ja päätöksiin. Hollandin (2000) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kiinnittivät huomiota etenkin vanhempien persoonallisuuksiin ja heidän asenteisiinsa lastensuojelun arviointia kohtaan. Tämä vaikutti siihen, syntyikö sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien välille hedelmällinen suhde. Kyky luoda hedelmällinen suhde sosiaalityöntekijän kanssa nähtiin merkinä kyvystä huolehtia myös lapsista. Tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden mukaan on tärkeää, että vanhemmalla on kyky ymmärtää, miksi hänen käytöksensä on johtanut lapsen huostaanottoon. Vanhemman sitoutuminen lastensuojelun prosesseihin ja halukkuus yhteistyöhön

lastensuojelun työntekijöiden kanssa tulkittiin halukkuutena nähdä vaivaa lastensa eteen ja sitoutumisena lapsiin. Lisäksi oli tärkeää, että vanhempi ymmärsi lastensuojelun huolen perheen tilanteesta. Ristiriitaiset kertomukset ja kiistäminen koettiin haitallisiksi tekijöiksi luottamuksen syntymiselle. Vanhemmat, jotka kykenivät ilmaisemaan itseään sujuvasti ja selkeästi, näyttäytyivät positiivisemmassa valossa. Hollandin mukaan tämä saattaa johtua siitä, että nämä vanhemmat osasivat tuoda enemmän esille omaa katumustaan, selittää tilannettaan ja osoittaa motivaatiota. Vanhemman passiivisuus nähtiin merkinä siitä, että vanhemmalla ei ole syvällistä käsitystä tilanteesta, eivätkä he ole sitoutuneita lastensuojelun prosesseihin. Osa sosiaalityöntekijöistä koki, että erot sosioekonomisessa statuksessa, sukupuolessa, etnisyydessä tai asemassa vaikuttivat negatiivisesti luottamuksellisen suhteen syntymiseen työntekijän ja asiakkaan välille. Näitä eroja kaventaakseen täytyi sosiaalityöntekijöiden toisinaan paljastaa asiakkaalle jotakin henkilökohtaista itsestään, jotta vanhempi kykenisi paremmin samaistumaan työntekijään ja rakentamaan luottamusta häneen. Holland päätyi tutkimuksessaan tulokseen, että paras vuorovaikutus vanhemman ja sosiaalityöntekijän välille syntyi, kun molempien osapuolten käsitykset perheen tilanteesta yhdistyivät, ja syntyi uusi, yhteinen ymmärrys tilanteesta. (Holland, 2000.)

Lastensuojelun asiakkuus herättää vanhemmissa monenlaisia tunteita, ja se uhkaa itsessään jo vanhemmuutta. Kuten edellä tuli ilmi, vastustavat vanhemmat usein lastensuojelun sosiaalityöntekijää ja toimia. Tämä on tärkeää ottaa huomioon vuorovaikutuksessa vanhempien kanssa ja käyttää vuorovaikutustaidoista esimerkiksi empatiaa, neuvottelevaa työtettä ja osoittaa kunnioitusta vanhempia kohtaan.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Kuten edellä esittelemistäni aiemmista tutkimuksista on käynyt ilmi, vaikuttavat sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot merkittävästi asiakkuuden lopputulokseen. Käytän tutkielmassani teoreettisena viitekehystenä Chris Trotterin (2023) teoretisointia siitä, että sosiaalityöntekijän neljä tiettyä taitoa vaikuttavat parhaimmillaan asiakkuuden lopputulokseen positiivisesti. Trotter esittelee teorian kirjassaan *Working with Involuntary Clients: A Guide to Practice* (2023). Trotter (mt.) esittelee kirjassa näyttöön perustuvan käytäntömallin vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskenteleville. Näyttöön perustuva tarkoittaa sitä, että kirjassa esitelty toimintamalli perustuu lukuisten tutkimusten osoittamaan, näyttöön perustuvaan tietoon siitä, mikä todella toimii. Teoria on osoitettu toimivaksi Trotterin omissa empiirisissä tutkimuksissa. (Trotter, 2023, 6, 11.) Kirjan painopiste on lastensuojelun työntekijöiden sekä ehdonalaisvalvojen päivittäisessä työssä asiakkaiden kanssa, mutta teoria sopii muillekin tahdonvastaisten asiakkaiden kanssa työskenteleville, kuten psykiatristen klinikoiden työntekijöille, koulun oppilashuollon työntekijöille tai huumeneuvojille (mt., 3). Teoria sopii siis monenlaisten ja eri-ikäisten asiakasryhmien kanssa työskentelyyn. Trotter (2002; 2004) on testannut omissa tutkimuksissaan teorian soveltuvana lastensuojelun kontekstiin. Myös kirjassaan *Working with Involuntary Clients: A Guide to Practice* (2023) Trotter käyttää useasti esimerkkinä tilanteita lastensuojelun kontekstista havainnollistamaan käytäntömallia. Kuten Forrester ym. (2012) korostavat, on asiakailta työntekijää kohtaan tuleva vastustus yleistä lastensuojelutyössä. Siten teoria sopii myös minun maisterintutkielmaani tarkastellessani lastensuojelun sosiaalityöntekijän tärkeitä vuorovaikutustaitoja. Käytän Trotterin (2023) teoriaa tutkielmani teoreettisena viitekehystenä vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Tutkielmassani tärkeitä käsitteitä ovat asiakastyöntaidot sekä vuorovaikutustaidot. Käsitteet linkittyvät toisiinsa, sillä asiakastyöntaitoihin kuuluvat myös vuorovaikutustaidot. Nämä Trotterin (2023) määrittelemät asiakastyöntaidot liittyvät vuorovaikutukseen merkittävästi, sillä sosiaalityössä työskentely tapahtuu kommunikoinnin kautta asiakkaiden kanssa.

3.1 Chris Trotterin teoretisoinnin taustaa

Chris Trotter (2023) määrittelee vastentahtoisen asiakkaan sellaiseksi asiakkaaksi, joka ei ole itse valinnut tulla autetuksi ja joka saattaa olla vastahakoinen saamaansa apua tai palvelua kohtaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kohtaavat esimerkiksi tällaisia asiakkaita. Työntekijöillä, jotka työskentelevät vastentahtoisten asiakkaiden kanssa, on usein kaksoisrooli. He toimivat toisaalta terapeuttisesti, auttaen ja pyrkien ratkaisemaan asiakkaan ongelman, ja toisaalta heillä on laillinen ja valvova rooli. Lastensuojelun työntekijöillä on tällainen kaksoisrooli. He tekevät arviointeja ja tutkivat perheen tilannetta sekä suorittavat toimia ja toimenpiteitä lasten suojelemiseksi, ja samalla auttavat perhettä heidän ongelmissaan. Näiden kahden roolin yhteensovittaminen voi olla hankalaa. Jos työntekijä on onnistunut luomaan läheisen suhteen asiakkaan kanssa, voi olla vaikeaa suorittaa viranomaisroolin tehtäviä, kuten lapsen sijoittamisen perheen ulkopuolelle. Trotter pyrkii teoksellaan auttamaan työntekijöitä löytämään tasapainon näiden kahden roolin välillä. (Trotter, 2023, 1-3.)

Vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn vaikuttaa moni teoria ja tieteellinen tutkimus. Vaikuttavia teorioita ovat muun muassa psykoanalyttinen teoria, systeemiteoria, behavioristinen teoria, kehitysteoria, mallinnusteoria ja niin edelleen. Työskentelyyn vaikuttavat myös teoreettisista viitekehyksistä syntyneet käytäntömallit, kuten vahvuuksiin perustuvat, ratkaisukeskeiset, tehtäväkeskeiset, kognitiivinen käyttäytyminen, rationaalinen tunne ja motivoiva haastattelu, sekä useat perheterapian mallit. Taustalla vaikuttaa lisäksi tieto erilaisilta alueilta, kuten inhimillisestä kehityksestä, traumasta, kulttuurisista normeista sekä psyykkisestä ja fyysisestä terveydestä. Näiden lisäksi työntekijöiden omat uskomukset, arvot ja elämäkokemukset, ammatilliset sekä henkilökohtaiset, sekä organisaation odotukset ja arvot vaikuttavat työhön. (Trotter, 2023, 4-5.) Näiden teorioiden ja käsitteiden selkeyttämiseksi Trotter luo teoksellaan *Working with involuntary clients* (2023) käytännön viitekehyksen työlle vastentahtoisten asiakkaiden kanssa perustuen tutkimuksiin siitä, mikä tosiasialisesti toimii. Kirja esittelee siis näyttöön perustuvan käytäntömallin. Näyttöön perustuva tarkoittaa sitä, että tutkimusten tuottama tieto on ensisijainen tiedonlähde käytännölle. (Mt., 6.)

Vaikuttavalle työlle vastentahtoisten asiakkaiden kanssa on tunnusomaista, että työntekijä kannustaa ja mallintaa asiakkaan pro-sosiaalisia toimia ja kommentteja, tekee ongelmanratkaisua yhteistyössä asiakkaan kanssa työskennellen asiakkaan määrittämien ongelmien ja tavoitteiden näkökulmasta, käyttää sopivia strategioita saavuttaakseen nämä tavoitteet, ja keskustelee avoimesti ja rehellisesti asiakkaan kanssa työntekijän ja asiakkaan rooleista. Näiden taitojen on yhdenmukaisesti osoitettu olevan yhteydessä vastentahtoisten asiakkaiden elämäntilanteiden paranemiseen. Lisäksi työntekijän ja asiakkaan välisen suhde ja siihen kuuluvat empatia, reflektiivinen

kuuntelu, optimismi, huumori ja työntekijän itsestään paljastaminen ovat sellaisia taitoja, jotka toimivat joidenkin asiakkaiden kanssa paremmin kuin toisten. (Trotter, 2023, 14, 23-24.) Trotter (2023) tiivistää nämä taidot neljään tehokkaaseen käytännön taitoon, jotka ovat roolien selventäminen, pro-sosiaalinen mallinnus, ongelmanratkaisu ja työskentelysuhde. Trotter käyttää näistä taidoista nimitystä vaikuttavat asiakastyön taidot (effective practice skills) (mt., 14). Seuraavaksi esittelen nämä neljä taitoa tarkemmin.

3.2 Neljä vaikuttavaa työntekijän taitoa

3.2.1 Roolien selventäminen

Ensimmäinen Trotterin (2023) tutkimuksien pohjalta nostama vastentahtoisten asiakkaiden tilanteen paranemiseen liittyvä taito on roolin selittäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä auttaa asiakasta ymmärtämään heidän välisensä työskentelysuhteen luonnetta. Roolin selittäminen ei tarkoita ainoastaan sitä, että työntekijä selittää asiakkaalle toimivaltuudet, joiden alaisena tämä työskentelee. Siinä käydään läpi sekä työntekijän että asiakkaan toiveet ja tavoitteet työskentelylle, sekä työskentelyn tarkoitus. Roolien selventäminen on jatkuva prosessi, joka alkaa asiakkuuden alkaessa ja jatkuu tapaamisten myötä asiakkaan ja työntekijän määrittäessä heidän tapaamistensa tarkoitusta. (Trotter, 2023, 52.)

Roolien selventäminen tapahtuu samanaikaisesti muun työskentelyn ja muiden taitojen käyttämisen ohella. Samaan aikaan, kun työntekijä selvittää asiakkaan käsitteitä työntekijän roolista, työntekijä saattaa kannustaa asiakkaan pro-sosiaalisia toimia, työstää ongelmanratkaisua asiakkaan kanssa ja käyttää ihmissuhdetaitojaan, kuten empatiaa tai optimismia. Trotter (2023) kertoo monien vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelevien viittaavan erityisiin rooliin liittyviin seikkoihin, joista tulisi keskustella asiakkaan kanssa. Tällaisia asioita ovat työntekijän kaksoisrooli (sosiaalinen kontrolloija ja auttaja), mitkä asiat ovat neuvoteltavissa ja mitkä eivät, miten työntekijä käyttää auktoriteettiaan, asiakkaan odotukset työntekijää kohtaan, luottamus ja keillä on oikeus tiettyihin tietoihin, asiakkaan ja työntekijän välisen työskentelysuhteen luonne, työntekijän rooli intervention hoitajana, asiakkaan odotukset interventioprosessista, työntekijän organisaation työntekijään ja asiakkaaseen kohdistamat odotukset sekä teoreettiset lähestymistavat, joka toimivat työntekijän työn perustana. Kyseiset asiat saattavat tuntua työntekijästä epävarmoilta, ja tämän mielipiteet niistä saattavat myös muuttua. Vaikuttavaa työtä tekevä työntekijä ottaa tästä huolimatta aikaa näistä asioista keskustelemiseen asiakkaan kanssa. (Trotter, 2023, 52-53.) Esittelen seuraavaksi lyhyesti nämä roolin selventämiseen kuuluvat aspektit.

Vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelevät tuntevat yleensä erityisesti epävarmuutta heidän kaksoisroolistaan auttajana sekä sosiaalisena kontrolloijana.

Vaikeutena nähdään usein näiden roolien välillä tasapainotteleminen ja epävarmuus siitä, kumpaa tulisi painottaa enemmän. Työntekijät liikkuvat usein näiden kahden roolin välillä asiakasprosessin eri vaiheissa, ja jopa saman asiakastapaamisen eri vaiheissa. Joissakin tilanteissa toisen roolin käyttäminen on loogisempaa kuin toisen. Työntekijän esimerkiksi haastattellessa lastaan hyväksikäyttäneitä isää ja selvittäessä lasta uhkaavaa vaaraa, on vahva oikeudellinen rooli yleisempi. Tällaisissa tilanteissa saattaa työntekijästä tuntua, että ongelman ratkaisijan rooli on harhaanjohtavaa asiakkaalle. Joissakin tapauksissa taas työntekijä ottaa ongelmanratkaisijan tai hyvinvointiorientoituneen lähestymistavan. Tällainen lähestymistapa on luonnollisempi esimerkiksi silloin, kun työntekijä on saavuttanut hyvän työskentelysuhteen asiakkaan kanssa. Dilemma syntyy, kun työntekijän tulisi tällöin ottaa puheeksi jokin juridinen kysymys, ja työntekijä saattaa kokea tämän häiritsevän hyvää työskentelysuhdetta. (Trotter, 2023, 53-54.)

Trotterin (2004, 54) tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkailla, jotka pitivät työntekijäänsä sekä auttajana että auktoriteettina, oli parempi tilanne työskentelysuhteen lopussa, kuin niillä, jotka pitivät työntekijäänsä joko vain auttajana tai auktoriteettina. Myös Shulman (1991, 27) korostaa, että vaikuttavaa työtä tekevät lastensuojelun sosiaalityöntekijät osaavat integroida nämä kaksi roolia yhteen. Työskentelyssä vastaan tulee kuitenkin aina tilanteita, joissa toinen rooli on väistämättä vahvempi kuin toinen (Trotter, 2023, 54). Fokuksen ollessa työskentelyn alkaessa työntekijän laillisessa auktoriteetissa, on tärkeää muistuttaa asiakasta myös työntekijän auttavasta roolista. Asiakasta on tärkeää auttaa ymmärtämään tätä kaksoisroolia. Toistuvat asiakkaan ja työntekijän väliset keskustelut näistä roolista ovat yhteydessä parempiin työskentelyn tuloksiin. (Trotter, 2023, 54-55.)

Työntekijän kaksoisrooliin auttajana ja sosiaalisena kontrolloijana liittyy vahvasti kysymys siitä, mitkä asiat ovat neuvoteltavissa ja mitkä eivät. On tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät, mitä heiltä odotetaan ja mitä seuraa siitä, jos odotukset eivät täyty. Lastensuojelun kontekstissa on tärkeää esimerkiksi keskustella siitä, millaisissa tilanteissa työntekijän tulee ottaa lapsi perheen ulkopuoliseen huolenpitoon. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle, perustuvatko ei-neuvoteltavissa olevat asiat lailliseen perusteeseen, organisatorisiin odotuksiin, vai työntekijän odotuksiin. Asiakkaat ovat usein huolissaan juuri näistä asioista. Mikä on neuvoteltavissa, mitä heiltä odotetaan ja mitä odotuksien epäonnistumisesta seuraa? Työntekijän tehtävä on siksi tuoda kyseiset asiat esiin ja auttaa asiakasta ymmärtämään ne. Trotterin (2004) lastensuojeluun liittyvässä tutkimuksessa tuli ilmi, että asiakkaiden interventioiden lopputulemat ovat parempia, kun asiakkaat ymmärtävät, mikä on ja ei ole neuvoteltavissa. (Trotter, 2023, 55-56.)

Asiakkaan kanssa on tärkeää keskustella luottamuksesta ja siitä, kenelle työntekijä saattaa välittää asiakkaan kertomia tietoja. Työntekijä saattaa esimerkiksi keskustella asiakkaan välittämistä tiedoista esimiehensä kanssa, tai välittää ne psykiatrisille

tai päihdepalveluille. Jotkin asiat saattavat kuitenkin pysyä luottamuksellisina työntekijän ja asiakkaan välillä siten, että työntekijä keskustelee asiakkaan kanssa tämän suostumuksesta ennen kuin tuo asiaa toisen ammattilaisen tietoon. Asiakasta saattaa kiinnostaa myös se, kuka pääsee lukemaan hänen asiakirjojaan. Työntekijän tulee käyttää harkintaa pohtiessa, luetteleeko asiakkaalle kaikkia, joilla on pääsy tämän asiakirjoihin. Tieto tästä saattaa nimittäin aiheuttaa asiakkaassa ahdistusta. Tähänkin kysymykseen tulisi siitä huolimatta suhtautua avoimesti. Kysymystä siitä, kuka saa tietää ja kuka ei, tulisi käsitellä huolellisesti ja säännöllisesti asiakkaan kanssa. Tämä on yhteydessä onnistuneeseen työskentelyyn ja hyviin lopputuloksiin vastentahtoisien asiakkaiden kanssa. (Trotter, 2023, 56.)

Vaikuttavaa työtä tekevä työntekijä tekee asiakkaalle läpinäkyväksi tämän roolin, oli se sitten tapauksen hoitaja, suunnittelija tai ongelmanratkaisija. Suora työskentelykäytäntö määrittää ongelmanratkaisun ja neuvonnan antamisena suoraan asiakkaalle suunnittelun, valvonnan ja muihin palveluihin tehtävien läheteiden lisäksi. Tapauksen hoitamisen "case management" määrittely taas painottuu valvontaan ja muualle tehtäviin läheteisiin. Vaikuttava työntekijä selvittää asiakkaan käsityksen työntekijän roolista ja auttaa asiakasta ymmärtämään roolin eri aspekteja. Työntekijä auttaa asiakasta ymmärtämään erilaisia spesifejä tehtäviä, joista työntekijä on vastuussa. Jos työntekijällä on enemmän tapauksen hoitaja ja suunnittelija -rooli "case management and planning", jolloin muut tahot ja työntekijät tekevät varsinaisen ongelmanratkaisun ja neuvontatyön, tulee työntekijän selittää tämä asiakkaalle. Työntekijä selittää miten apua annetaan erilaisiin ongelmiin, mitä asiakas voi tehdä ollessaan tyytymätön saamaansa apuun, ja mitä tapahtuu, jos asiakas ei osallistu palveluihin suunnitellusti. Samoin työntekijän tulee auttaa asiakasta ymmärtämään tämän rooli, miten asiakas voi osallistua ongelmanratkaisuprosessiin, tapauksen hoitamiseen ja suunnitteluun. (Trotter, 2023, 57-58.)

Asiakkaalla saattaa olla edeltäviä kokemuksia vastaavanlaisista palveluista, sekä kokemuksia muista työntekijöistä julkisista hyvinvointipalveluista. Näiden perusteella asiakas on saattanut muodostaa oman käsityksensä työntekijän luonteesta. Nämä käsitykset eivät välttämättä vastaa kyseistä työntekijää ja organisaatiota. Nämä käsitykset ja odotukset olisi hyvä käydä läpi, etenkin jos ne eivät vastaa todellisuutta. Vaikuttavaan työhön vastentahtoisien asiakkaiden kanssa kuuluu asiakkaan odotuksien läpikäyminen niin interventiota kuin työntekijää kohtaan, ja mahdollisten väärin käsitysten korjaaminen. (Trotter, 2023, 58-59.)

Asiakkaalla ja työntekijällä saattaa olla erilainen käsitys siitä, missä rajoissa he ovat ystäviä ja missä työntekijä on asiakkaan edustaja. Syntyy ongelma, jos asiakas pitää työntekijää ystävänä, ja työntekijän tulee tehdä jokin toimenpide, mistä asiakas on eri mieltä. (Trotter, 2023, 59.) Trotter (2004, 52) havaitsi lastensuojeluun liittyvässä tutkimuksessaan, että lastensuojelun asiakkaina olevat yli 12 vuotiaat nuoret pitivät työntekijäänsä todennäköisemmin ystävänä. Asiakkaat voivat olla hyvin

riippuvaisia työntekijästä, mistä voi syntyä merkittäviä ongelmia yhdistettynä epäietoisuuteen siitä, missä suhteessa työntekijä on ystävä. Tämän vuoksi roolin selventämiseen kuuluu olennaisena osana ystävyuden rajojen käsitteleminen. Tärkeitä asioita nostaa keskustelussa asiakkaan ja työntekijän väliseen ystävyYTEEN liittyen ovat, että työntekijä on viraston palkkaama, työntekijällä on monia muitakin asiakkaita ja työntekijän aika on rajallista. Työntekijän tulisi tuoda ilmi, mihin aikoihin tämä on tavoitettavissa puhelimitse, sekä mihin aikoihin hänen tapaamisensa ovat mahdollisia. Asiakasta tulisi auttaa luomaan muitakin sosiaalisia suhteita, jolloin yksittäisestä työntekijästä irtautuminen on helpompaa. (Trotter, 2023, 59-60.)

Joissakin organisaatioissa työntekijän rooli on tarkoin määritelty, ja työntekijä voi kokea vaikeaksi muuttaa tätä ennalta määritettyä tapaa. Usein työntekijöillä on kuitenkin mahdollisuus keskustella muiden työntekijöiden ja johtajien kanssa roolistaan työntekijöinä sekä työhyvinvoinnista yleisesti. Osana roolinselitys-keskustelua asiakkaalle olisi hyvä tuoda ilmi, millaisia odotuksia ja rajoituksia organisaatiolla on työntekijän toimintaa kohtaan ja miten se vaikuttaa myös asiakkaaseen. (Trotter, 2023, 60-61.)

Roolin selventämisessä on hyvä tuoda asiakkaalle ilmi, jos työntekijä käyttää työskentelyssä jotakin erityistä teoreettista lähestymistapaa. Jos asiakas ymmärtää, mitä työntekijä pyrkii tekemään, voi asiakkaan olla helpompi vastata siihen. Teoreettisen lähestymistavan voi mainita lyhyesti, tai jos tarkoituksena on käyttää kyseistä menetelmää usealla tapaamisella, on hyvä selittää siitä tarkemmin. (Trotter, 2023, 61.)

Esittelin edellä erityisiä roolin selventämiseen liittyviä osa-alueita, joita asiakkaan kanssa on hyvä käsitellä. Keskusteluita työntekijän ja asiakkaan rooleista työskentelyprosessissa on hyvä toistaa säännöllisesti. Kaikki näistä osa-alueista eivät ole kuitenkaan relevantteja tietyissä tilanteissa, tai aina ei ole soveliaista ottaa jokaista osa-aluetta keskusteluun. On kuitenkin selvää, että roolin selventämiseen on hyvä ottaa aikaa onnistuneen työskentelyn mahdollistamiseksi. (Trotter, 2023, 66.)

3.2.2 Pro-sosiaalisten toimien mallintaminen

Käsitettä pro-sosiaalinen käytäntö (pro-social practice) käytetään usein kuvaamaan koko interventiomallia sisältäen kaikkien näiden Trotterin (2023) esittelemien neljän vaikuttavan taidon käytön. Pro-sosiaalinen mallintaminen ja vahvistaminen on yksi osa tätä käytäntöä. Kyseinen lähestymistapa perustuu oppimisen teoriaan, jonka mukaan ihmiset mallintavat toisten ihmisten käyttäytymistä ja saavat vaikutteita heidän oman käytöksensä positiivisesta ja negatiivisesta vahvistamisesta. Trotter esittelee joitakin käyttäytymiseen liittyviä periaatteita. Näitä ovat muun muassa se, että tietynlainen käyttäytyminen todennäköisesti jatkuu tai kehittyy, jos siitä palkitaan. Palkinnon tuoma vaikutus on tehokkaampi, jos palkinto ei ole tarpeettoman suuri. Luontaiset palkkiot, eli sellaiset, jotka ovat olemassa asiakkaalle luontaisessa ympäristössä, edistävät parhaiten toivotun käytöksen jatkumista. Vaihtelevat palkinnot, joita annetaan

epäsäännöllisesti, toimivat paremmin kuin säännölliset ja muuttumattomat palkinnot. Työntekijän ei tarvitse tuntea oppimisteoriaa perusteellisesti käyttääkseen tätä taitoa. Riittää, kun tunnistaa asiakkaiden vastaavan todennäköisesti mallinnukseen, palkintoihin sekä rangaistuksiin. Työntekijän tulee olla myös tietoinen käyttäytymismalleista, palkinnoista ja rangaistuksista, joita antaa asiakkaalle. Trotter jakaa pro-sosiaalisen mallintamisen käytännön toteutuksen neljään osa-alueeseen: pro-sosiaalisten toimien tunnistamiseen, palkitsemiseen, mallintamiseen sekä ei-toivotun käyttäytymisen haastamiseen. (Trotter, 2023, 67-68.)

Asiakkaan pro-sosiaalisten kommenttien ja käyttäytymisen tunnistamiseksi työntekijän tulee ensin pohtia, mitä hän toivoisi asiakkaan sanovan tai tekevän. Asiakkaan pro-sosiaaliset kommentit voivat liittyä esimerkiksi sen haitan tunnistamiseen ja sanoittamiseen, minkä vanhemman käyttäytyminen on aiheuttanut lapselle tai lapsen kehityksellisten ja fyysisten tarpeiden tunnistamiseen. Pro-sosiaaliset kommentit voivat liittyä myös kiinnostuksen osoittamiseen sosiaalisia aktiviteetteja, koulutusta tai vanhemmuuden taitojen kehittämistä kohtaan. Asiakkaan pro-sosiaalisia toimia voivat olla esimerkiksi ei-fyysisten kasvatustapojen käyttäminen lasten kasvatuksessa tai tunteista puhuminen lapselle. Asiakkaan pro-sosiaalinen toimi voi olla myös tapaamiseen osallistuminen työntekijän kanssa. Toisinaan voi olla vaikeaa erottaa toisistaan, mikä on pro-sosiaalista ja mikä ei. Työntekijöillä, kuten jokaisella ihmisellä, on omia näkemyksiä erilaisista eettisistä kysymyksistä. Samalla tavalla ihmisillä voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, mikä on pro-sosiaalista ja mikä ei. Huomionarvoista on, että työntekijän käyttämä pro-sosiaalinen vahvistaminen voi siirtää asiakkaalle joitakin arvoja työntekijältä. (Trotter, 2023, 68-69.)

Kun asiakkaan pro-sosiaaliset kommentit ja toimet on tunnistettu, on seuraava askel niiden vahvistaminen tai palkitseminen. Trotterin (2023) mukaan kaikista tehokkain palkitseminen tai vahvistaminen on asiakkaan kehuminen. Pro-sosiaaliseen lähestymistapaan kuuluvat toistuvat kehut, jotka kohdistuvat selkeästi asiakkaan pro-sosiaalisiin kommentteihin sekä toimiin. Esimerkiksi asiakkaan osallistuminen sovituihin tapaamisiin tai suunnittelupalaveriin on pro-sosiaalinen toimi, josta työntekijän tulisi viestiä asiakkaalle selvästi sen olevan hyvä asia. Trotter kuvaa, että on parempi sanoa ”Hienoa, että pääsit ajoissa tänään paikalle ja on hienoa, että olet päässyt osallistumaan viimeisimpiin tapaamisiimme”, kuin todeta ainoastaan ”On kiva nähdä sinua tänään”. Trotter listaa mahdollisia palkkioita lastensuojelun viitekehyksessä, joilla kannustaa pro-sosiaalisia toimia. Näitä ovat esimerkiksi tapaaminen asiakkaan toivomassa paikassa ja toivomaan aikaan, taloudellisen tuen järjestäminen, asiakkaan auttaminen hakeutumaan muiden palveluiden piiriin tai jonkin käytännöllisen avun järjestäminen asiakkaalle, kuten kotiavun tai kuljetuksen. Tapaaminen voidaan järjestää esimerkiksi McDonald’issa palkintona asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta. Jos taas tapaaminen järjestetään McDonald’issa siinä toivossa, että yhteistyöhaluton asiakas olisi yhteistyökykyisempi, saattaa asiakas päätellä hänen yhteistyöhaluttomuutensa johtavan palkkioihin, jolloin palkinto vahvistaa päinvastaisesti ei-toivottua

käytöstä. Tällä tavoin työntekijä saattaa tahtomattaan vahvistaa juuri sitä asiaa, mitä toivoisi vähentävän. On tärkeää osoittaa asiakkaalle selkeästi, mistä asiasta häntä palkitaan. Eräs toinen tapa palkita asiakas on pitää kirjaa positiivisista asioista, joita asiakas on tehnyt ja jakaa tämä asiakkaan kanssa. (Trotter, 2023, 69-71.)

Pro-sosiaalinen mallintaminen tarkoittaa sitä, että työntekijä mallintaa käytöstä, jonka toivoisi asiakkaan omaksuvan. Lastensuojelun työntekijä voi mallintaa toivotua käytöstä esimerkiksi olemalla tavoitettavissa silloin kun tämän pitäisi olla, soittaa tapaamisajankohdan muutoksesta viestin lähettämisen sijaan, kohdella perhettä kunnioittavasti kuten toivoisi perheenjäsenten kohtelevan myös toisiaan, sanoittaa kuinka tärkeää on että lapset saavat hyvää hoitoa ja osoittaa empatiaa lasten sekä vanhempien tilanteelle. Työntekijän pro-sosiaalista mallintamista on myös täsmällisyys, sovitusta ajoista kiinni pitäminen, asiakkaan soittoihin vastaaminen sekä luvattujen asioiden hoitaminen. Pro-sosiaalisessa mallintamisessa voi olla avuksi, jos työntekijä kertoo asiakkaalle myös jotakin itsestään. Esimerkki, joka paljastaa, että työntekijällä on ollut myös vaikeaa, vaikuttaa toimivan. Työntekijä voi kertoa asiakkaalle esimerkiksi, että hänellä oli hankaluuksia lapsen kasvattamisessa hänen lapsensa ollessa pieni, mutta hän suoriutui siitä aina käyttämättä fyysisiä rangaistuskeinoja. Pro-sosiaalisten ihmisten ominaisuuksia ovat muun muassa luotettavuus, avoimuus, välittävyys, ajattelevaisuus, reiluus, rehellisyys, optimistisuus, motivoivuus, ymmärtäväisyys ja hyvän näkeminen muissa. (Trotter, 2023, 71-72.)

Neljäs osa-alue pro-sosiaalisessa mallintamisessa on pro-rikollisten, antisosiaalisten sekä ei-toivottujen kommenttien ja käytöksen haastaminen. Tällaisia kommentteja voivat olla esimerkiksi asiakkaan pyrkimys perustella rikollista tai antisosiaalista toimintaansa. Työntekijän tulee vastata näihin negatiivisella vahvistamisella, esimerkiksi sanomalla olevansa eri mieltä tai sanoittamalla asiakkaalle, että asiakkaan kommentit ovat pyrkimyksiä järkeistä ei-hyväksytyä käytöstä. On hyvä kiinnittää huomiota, ettei työntekijä vahvista ei-toivottua käytöstä tahattomasti kehonkielellään, esimerkiksi hymyllä asiakkaan kertoessa antisosiaalisesta toiminnastaan. Lisäksi työntekijän on hyvä huomioida, ettei vastaa ei-toivotun käytöksen järkeilyyn ainoastaan empaattisesti. Asiakkaan tulee ymmärtää, että vaikka työntekijä tuntisikin myötätuntoa vaikeaa tilannetta kohtaan, tämä ei silti hyväksy ei-toivottua toimintaa. Tärkeää on kuitenkin painottaa positiivista vahvistamista negatiivisen sijaan. (Trotter, 2023, 72-73.) Trotter (Mt., 73) tuo esiin myös konfrontaation käsitteen. Hepworth ja Larsen (1986, 462) määrittelevät konfrontaation asiakkaan kohtaamiseksi joidenkin asiakkaan ajatusten, tunteiden tai käyttäytymisen kautta, joka edistää tai ylläpitää tämän vaikeuksia. Shulman (1991, 11) viittaa tutkimukseensa vuodelta 1978, jonka tuloksista tehtiin johtopäätös, että konfrontaatiota ei tulisi käyttää liian aikaisessa asiakkaan vaiheessa, ennen kuin asiakkaalle ja työntekijälle on kehittynyt hyvä työskentelysuhde. Trotterin (2023, 73) mukaan konfrontaatio tulisi tehdä siten, että työntekijä selvittää, miksi asiakas ajattelee tietyllä tavalla, minkä jälkeen työntekijä ehdottaa toisenlaista tapaa lähestyä asiaa. Trotter, Evans ja Baidawi (2017) käyttivät tutkimuksessaan sanaa

haastaminen konfrontaation sijaan. Tutkimuksen nuorisoriikolliset olivat sitoutuneempia työntekijän kanssa keskusteluun, kun työntekijä käytti selvittävää haastamista, jossa työntekijä muotoilee asiakkaan antisosiaalisen kommentin uudelleen. Kyseisen tutkimuksen asiakasnuorisoriikolliset olivat vähemmän sitoutuneita keskusteluun, jos työntekijä haastoi nuorta ilkeästi tai syyttämällä (Trotter, Evans & Baidawi, 2017, 398, 409).

Pro-sosiaalisia toimia on tärkeää vahvistaa. Negatiivisen käytöksen haastaminen tulisi tehdä aina kunnioittavasti ja selvittävällä tavalla. Pro-sosiaalisessa mallintamisessa työntekijä pyrkii vaikuttamaan asiakkaaseen. Jotta tämä olisi reilua ja läpinäkyvää, tulee työntekijän olla avoin asiakkaalle ja kertoa, mihin hän pyrkii. On tärkeää käsitellä, miten työntekijän tavoitteet saattavat erota asiakkaan tavoitteista, ja miten pro-sosiaalinen mallintaminen voi edistää sekä asiakkaan että työntekijän tavoitteiden saavuttamista. (Trotter, 2023, 74-77.)

3.2.3 Ongelmanratkaisu

Kolmas hyvän käytäntömallin taito vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskennellessä on ongelmanratkaisu. Trotterin (2023) mukaan ongelmanratkaisulliset lähestymistavat ovat olleet palvelualoilla (human services) suosittuja jo pitkään. Trotter nimittää Helen Harris Perlmanin (1957) vaikuttaneen paljon ongelmaratkaisun käyttööntöön hyvinvointipalveluissa. William Reid ja Laura Epstein (1972) kehittivät edelleen ongelmanratkaisumallia casework-työhön. Näiden teosten esittelemää mallia on sittemmin kehitetty eteenpäin. Trotter kuvaa hänen esittelemänsä ongelmanratkaisumallin vastantahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn ammentaneen paljon näistä varhaisista ongelmanratkaisumalleista hyvinvointialoilla. Trotter integroi ongelmanratkaisumalliinsa periaatteita arvioinnista, tapausten suunnittelusta sekä hallinnasta. Malli sisältää myös Trotterin omista kriminaalihuoltoon ja lastensuojeluun liittyvissä empiirisissä tutkimuksissa osoittautuneita ja edelleen kehitettyjä perusteita parempiin työskentelytuloksiin vastentahtoisten asiakkaiden kanssa muun muassa vuosilta 1996, 2004, 2012 ja 2018. (Trotter, 2023, 83.)

Trotter (2023) esittelee hänen tutkimuksissaan käytetyn ongelmanratkaisuprosessin sisältävän tyypillisesti kuusi vaihetta. Nämä vaiheet ovat 1. selvittää asiakkaan huolenaiheet, 2. päättää mitä ongelmaa lähdetään ensimmäiseksi ratkaisemaan, 3. syventyä yksityiskohtaisemmin ongelmaan, 4. asettaa tavoitteet sille, mitä asiakas haluaa saavuttaa, 5. määrittää strategiat tavoitteiden saavuttamiseksi ja 6. arvioida prosessia. Ongelmanratkaisuprosessi on tarkoitettu käytäväksi läpi systemaattisesti vaihe vaiheelta, mutta aina tämä ei ole kuitenkaan mahdollista. Toisinaan ihmisten ongelmat, tai käsitykset ongelmista, muuttuvat hyvin nopeasti, jolloin ongelmanratkaisumallin vaiheiden välillä täytyy mennä edestakaisin. Ennen prosessin vaiheiden aloittamista työntekijä ja asiakas käyvät keskustelun ongelmanratkaisumallista ja sen toteuttamisesta. Työntekijä selittää asiakkaalle, miten tämä voi auttaa asiakasta tämän

ongelmien ratkaisemiseksi, ja mitä toisaalta asiakkaalta odotetaan prosessin aikana. (Trotter, 2023, 83-84.) Seuraavaksi esittelen jokaisen vaiheen tiivistetysti.

Ongelmanratkaisuprosessin ensimmäinen vaihe on ongelmien identifiointi. Tavoitteena on saada kuva asiakkaan tilanteesta, sekä asioista, jotka ovat huolenaiheena asiakkaalle. Työntekijä kysyy tässä ensimmäisessä vaiheessa asiakkaalta mitä huolenaiheita ja ongelmia hänellä on, sekä pyytää kuvaamaan mitä tahansa asiakas haluaisi muuttaa elämässään. Työntekijä laatii näistä asioista listan pyrkien saamaan mahdollisimman kattavan kuvan asiakkaan elämää kohtaavista ongelmista. Asiakkaan tulee olla se henkilö, joka päättää mitkä asiat ovat listalla ja asiat tulee olla kirjoitettuna asiakkaan käyttämin sanoin. Työntekijän on kuitenkin hyvä rohkaista asiakasta pohtimaan myös työntekijän näkemiä ongelmia. Työntekijä pyrkii myös identifioimaan asiakkaan vahvuuksia, ja nämä voidaan kirjoittaa myös listaan. Vahvuudet ja positiiviset asiat tasapainottavat listaa, jotta fokus ei olisi ainoastaan negatiivisissa asioissa. (Trotter, 2023, 85-86.)

Kun lista asiakkaan määrittämistä ongelmista on valmis, valitsevat työntekijä ja asiakas, minkä ongelman ratkaisemisesta he aloittavat. On tärkeää, että asiakas on samaa mieltä siitä, että kyseinen asia on ongelma. Asiakkaan elämässä saattaa olla akuutteja kriisejä, jotka tulee hoitaa välittömästi, kuten lapsen kiireellinen sijoittaminen. Akuuttien kriisien hoitamisen jälkeen varsinainen ongelmienratkaisuprosessi voi alkaa. Voi olla hyvä aloittaa ongelmasta, joka ratkeaa suhteellisen helposti. Onnistumisen tunne heti työskentelyn alussa voi toimia rohkaisuna sekä asiakkaalle että työntekijälle. Sen lisäksi, että on tärkeää, että asiakas pitää ratkaistavaa asiaa ongelmana, tulee työntekijän kannustaa asiakasta paneutumaan ongelmiin, joiden johdosta asiakkaasta tuli asiakas. Asiakasta tulisi myös rohkaista ratkaisemaan ongelma pro-sosiaalisten arvojen mukaisesti. Ongelmanratkaisu tulisi pitää konkreettisissa asioissa. Jos asiakas kertoo olevansa masentunut, on fokus hyvä ohjata siihen, miksi asiakas on masentunut. Tämän ongelmanratkaisumallin vaiheita on hyvä noudattaa järjestelmällisesti, mutta joustavasti. Toisinaan asiakas on valmis ottamaan esiin ja myöntämään jonkin vaikean ongelman vasta, kun tuntee olonsa turvalliseksi siihen. (Trotter, 2023, 86-87).

Kolmas vaihe on ongelman yksityiskohtainen tarkastelu. Ongelman ja siihen vaikuttavien tekijöiden tutkiminen saattaa muuttaa joissakin tapauksissa ongelman määrittelyä. Ongelman syvemmän tarkastelun jälkeen voi olla helpompi asettaa realistisia tavoitteita ongelman ratkaisulle. Ongelman tarkastelussa asiakkaalta kysytään muun muassa milloin ongelma alkoi, miten se alkoi, mitkä tekijät estävät sen ratkaisemista ja onko ongelmaa yritetty jo ratkaista jotenkin. Syvälinen ongelman ja sen taustatekijöiden tarkastelu on tärkeää, sillä tällöin saattaa paljastua joitakin asioita, jotka pitää ratkaista ennen kuin pääongelma voi ratketa. (Trotter, 2023, 87-88.)

Neljäs ongelmanratkaisuprosessin vaihe on tavoitteiden asettaminen. Tehokkaan ongelmanratkaisun kannalta on tärkeää, että työntekijällä ja asiakkaalla on yh-

teisyymmärrys sovituista tavoitteista. Työntekijällä ja asiakkaalla saattaa olla keskenään erilaiset käsitykset asiakkaan asettamista tavoitteista. Epäselvyyksien välttämiseksi on tärkeää määrittellä tavoitteet selkeästi ja täsmällisesti, jättäen mahdollisimman vähän tulkintavaraa. Tavoitteiden on hyvä olla tarkkoja, mitattavia, saavutettavissa, realistisia sekä ajoitettuja. (Trotter, 2023, 88-89.)

Viides ongelmanratkaisuprosessin vaihe on strategioiden ja tehtävien luominen määritettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös ratkaisujen kehittämiseksi. Työntekijä ja asiakas keskustelevat, mitä asiakkaan määrittämän tavoitteen saavuttamiseksi voidaan tehdä. Tässäkin vaiheessa on tärkeää, että asiakas määrittää tavoitteiden saavuttamiseksi asetettavat tehtävät ja strategiat, tai ainakin hyväksyy ne. Tähän vaiheeseen usein linkittyy ongelman tutkimisvaihe, sillä toimivia strategioita pohtiessa on hyvä keskustella siitä, millaisia yrityksiä tavoitteen saavuttamiseksi on aiemmin ollut. Kuten tavoitteiden, myös strategioiden ja tehtävien tulisi olla selkeitä ja täsmällisiä, jotta niiden suorittamista on helppo seurata. Joitakin tehtäviä tavoitteen saavuttamiseksi voidaan tehdä myös tapaamisilla oman työntekijän kanssa. (Trotter, 2023, 90-91.)

Viimeinen vaihe Trotterin (2023) esittelemässä ongelmanratkaisuprosessissa on prosessin jatkuva arviointi. Trotterin mukaan tätä ongelmanratkaisumallia tulisi käyttää joustavasti. Kesken yhtä ongelmanratkaisuvaihetta saattaa nousta esiin toinen ongelma, joka menee aiemman edelle aloittaen prosessin alusta. Työntekijän vastuulla on kertoa asiakkaalle prosessin rakenteesta ja luonteesta. Tarkoituksena on, että työntekijä ja asiakas arvioivat säännöllisesti, missä vaiheessa he menevät koko prosessissa, sekä miten yksittäiset prosessin vaiheet sujuvat. Lisäksi on hyvä arvioida jatkuvasti määriteltyjä ongelmia, kehitettyjen strategioiden ja tehtävien toimivuutta sekä edistymistä kohtia tavoitteita. (Trotter, 2023, 95-96.)

Tiivistetysti Trotterin (2023) esittelemässä ongelmanratkaisumallissa on kyse siitä, että työskennellään asiakkaan määrittämien ongelmien ja tavoitteiden mukaisesti eli sellaisten asioiden, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä. Toisinaan asiakas saattaa kieltää hänellä olevan mitään ongelmia. Asiakasta ei voi pakottaa työskentelemään ongelmanratkaisuprosessin läpi, joten tällaisen tilanteen osuessa kohdalle, neuvoo Trotter työntekijää keskittymään roolin selventämiseen liittyviin asioihin, pro-sosiaaliseen mallintamiseen sekä ihmissuhdetaitojensa käyttöön. Asiakas saattaa myös sinnikkäästi kieltää työntekijän näkemän todellisen ongelman. Jos asiakas ei halua jotakin työntekijän ehdottamaa ongelmaa ongelmanratkaisulistalle, sitä ei pitäisi laittaa sinne. Työntekijä voi kuitenkin samanaikaisesti rohkaista asiakasta pro-sosiaalisiin toimiin, tehdä pro-sosiaalista mallinnusta ja haastaa asiakkaan puolusteluja kyseiselle ongelmalle. Näin työntekijä voi rohkaista asiakasta tunnistamaan todellisen ongelman. (Trotter, 2023, 102-103.)

3.2.4 Työskentelysuhde

Trotter (2023, 109) esittelee vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelevien vaikuttaviin taitoihin kuuluvan tietyt ihmissuhdetaidot, joita ovat empatia, optimismi, huumori sekä työntekijän omien kokemusten jakaminen. Työskentelysuhde -taitoon kuuluvat osa-alueet ovat sellaisia, joka toimivat joidenkin asiakkaiden kanssa paremmin kuin toisten (Mt., 23). Esittelen seuraavaksi lyhyesti näiden ihmissuhdetaitojen käyttöä asiakastyössä Trotterin teoretisoinnin pohjalta.

Työntekijän empaattisuus voidaan määritellä asiakkaan tunteiden ja näkökulman ymmärtämiseksi (Trotter, 2023, 24). Reflektiivinen kuunteleminen on empatian harjoittamista käytännössä. Reflektiivisessä kuuntelussa työntekijä vastaa ymmärtäväisesti asiakkaan kertomiin asioihin tunnistaen asiakkaan kertomuksesta sekä tunteen että sisällön. Työntekijä osallistuu keskusteluun myös fyysisesti esimerkiksi ottamalla katsekontaktin. (Mt., 109.) Trotterin (2004) tutkimuksessa selvisi, että niiden lastensuojelun asiakkaiden tilanne työskentelyn lopussa oli parempi, jotka kokivat, että heidän työntekijänsä ymmärtää heidän näkökulmansa. Trotter (2023) kuitenkin viittaa muun muassa tutkimukseensa (1996), jonka mukaan empaattisuuden ja työntekijän tehokkuuden välillä ei ole selvää korrelaatiota. Empaattiset taidot kuitenkin vaikuttavat olevan tehokkaita, jos niitä käyttää yhdessä muiden vaikuttavien asiakastyötaitojen kanssa, kuten roolin selventämisen, pro-sosiaalisen mallintamisen ja ongelmanratkaisun kanssa. Ongelmanratkaisuprosessi olettaa, että työntekijä kykenee ymmärtämään asiakkaan näkökulman. Tämän vuoksi on tärkeää pohtia empatian ja reflektiivisen kuuntelun käyttöä osana muita kirjassa esiteltyjä tehokkaita taitoja. (Trotter, 2023, 110.)

Trotter (2023) käsittelee myös kosketuksen käyttöä asiakastyössä lämmön ja tunteiden osoittamisen merkinä. Kun asiakas on allapäin tai ahdistunut, työntekijä saattaa halata tai koskettaa häntä. Sopiva fyysinen kosketus voi toimia osana pro-sosiaalista mallinnusta. Tutkimustietoa fyysisen kosketuksen hyödyistä ja haitoista ei kuitenkaan juurikaan ole. Eri kulttuuriryhmillä voi olla erilaisia näkemyksiä fyysisen kosketuksen sopivuudesta, ja fyysinen kosketus voi tuntua myös loukkaavalta. Kaikkiin tilanteisiin tai tapaamisten luonteisiin se ei sovi. Empaattisuuteen kuuluu osaltaan myös kulttuurinen sensitiivisyys. Kulttuurinen sensitiivisyys tarkoittaa, että työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa tämän kulttuurisen taustan ja kokemusten kautta. Hyvän työskentelysuhteen syntymisen edellytys on, että työntekijä ymmärtää, miten asiakkaan tausta ja kulttuuri voivat vaikuttaa tämän reagoimiseen erilaisiin asioihin. (Mt., 112.)

Hyvään työskentelysuhteeseen liittyen Trotter (2023) mainitsee optimismin yhtenä tekijänä, joka on yhteydessä hyviin lopputuloksiin työskenneltäessä vastentahtoisten asiakkaiden kanssa. Optimismiin liittyy myös toivo ja minäpystyvyys. Jos työntekijä on toiveikas asiakkaansa mahdollisuuksista, asiakas todennäköisesti edis-

tyy paremmin ja jos asiakas uskoo edistyvänsä, tämä todennäköisemmin myös edistyy ja voi paremmin. Työntekijän optimistisuus helpottaa muiden Trotterin (mt.) esittelemien tehokkaiden asiakastyöntaitojen käyttöä ja on johdonmukainen niihin nähden. Pro-sosiaalisessa mallinnuksessa työntekijä esimerkiksi korostaa asiakkaan vahvuuksia ja palkitsee tämän toivotuista kommentteista ja toimista. Ongelmanratkaisussa taas tavoitellaan pieniä onnistumisia matkalla kohti suurempaa tavoitetta. Asiakkaat eivät kuitenkaan ole aina kovin optimistisia. He saattavat kokea olevansa leimautuneita ja poikkeavia muista yhteiskunnan jäsenistä ja suhtautua tulevaisuutensa lannistuneesti. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää, että työntekijä on optimistinen ja toiveikas. Työntekijä voi esimerkiksi kannustaa asiakastaan kertomalla, että hänen käyttämänsä työmenetelmä on toiminut myös muilla asiakkailta ja hän kykenee auttamaan. Työntekijän tulisi myös haastaa asiakkaan negatiivissävytteiset kuvaukset tapahtumista. Asiakas saattaa esimerkiksi kuvata äitiään pahantuuliseksi ihmiseksi, johon työntekijä voi vastata kysymällä esimerkiksi, että tarkoittaako asiakas tämän äidin olleen kyseisenä päivänä pahalla tuulella. Työntekijä voi myös ohjata asiakasta uskomaan, että monia muitakin on samanlaisessa tilanteessa kuin tämä, ja tilanteesta huolimatta on mahdollista menestyä elämässä. Asiakkaalle voi olla vaikeaa ottaa vastaan työntekijän kehuja. Tärkeää on auttaa asiakasta identifioimaan tämän omia vahvuuksia sekä vahvistamaan toiveikkuutta tulevaisuutta kohtaan. (Mt., 113-115.)

Huumorin käyttäminen nimetään yhtenä toimivana työskentelysuhteen taitona. Trotter (2023) viittaa tutkimukseen 1980-luvulta (Siporin 1984, 461), jonka mukaan huumori voi auttaa asiakasta etäännyttämään ja toisaalta käsittelemään ongelmia, vähentämään vihaa ja tuottamaan emotionaalisen dynamiikan vastaanottamaan haastamista ja haastavia uusia oivalluksia sekä empaattisia työmenetelmiä. Huumori voi auttaa käsittelemään vaikeita asioita, mutta se voi tietyissä tilanteissa vaikuttaa myös negatiivisesti työntekijään ja asiakkaaseen. Huumori jaetaan rakentavaan sekä tuhoavaan lajiin. Rakentava huumori on sellaista, joka tulee tilanteeseen luonnollisesti, saa asiakkaan tuntemaan, että hänet kohdataan ennemmin ihmisenä kuin asiakkaana, on jännitystä keventävää, vastaa asiakkaan humoristisiin kommentteihin sekä ottaa huomioon asiakkaan tunteet. Tuhoava huumori taas on sellaista, joka pyrkii välttämään vaikeista asioista puhumista, on sarkastista ja asiakasta nöyryyttävää, työntekijän viisautta korostavaa ja sellaista, mikä saa asiakkaan tuntemaan, ettei tätä oteta vakavasti. (Trotter, 2023, 115-117.)

Työntekijän omien kokemusten jakamista asiakkaan kanssa on pidetty jo pitkään tehokkaana taitona terapeuttisessa työssä. Varmuutta ei kuitenkaan ole, millaisella laajuudella tästä taidosta on hyötyä vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskennellessä. (Trotter, 2023, 117.) Sen sijaan sen toimivuudesta terapeuttisessa ja neuvontatyössä on jonkin verran tutkimustietoa (mm. Farber, 2006). Voi olla suotavaa, että työntekijä paljastaa jotakin ei-intiimiä itsestään, jos työntekijä odottaa asiakkaan paljastavan jotakin hyvin henkilökohtaista (Trotter, 2023, 118). Tämä sopii yhteen pro-

sosiaalisen mallinnuksen periaatteen kanssa. Myös Shulman (1991) on löytänyt tutkimuksessaan samanlaisen yhteyden. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voi vahvistaa se, että työntekijä paljastaa asiakkaalle jotakin itsestään ja hänen tuntemuksiaan (Mt., 45, 81). Trotterin (2004, 145) omassa lastensuojelututkimuksessa kävi ilmi, että niiden työntekijöiden asiakkailla oli parempi tilanne asiakkuuden lopussa, joiden työntekijät olivat paljastaneet itsestään joitakin tietoja asiakkaalle. Jotkut työntekijät pelkäävät paljastaa pienintäkään yksityiskohtaa itsestään, mutta samaan aikaan odottavat asiakkaan paljastavan yksityiskohtaisia tietoja itsestään. (Trotter, 2023, 118.)

3.3 Viitekehys muissa tutkimuksissa

Esittelen seuraavaksi tutkimuksia, joissa on käytetty Trotterin (2023) teoriaa. Kansainvälisiä tutkimuksia, joissa Trotterin teoretisointia vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelystä on hyödynnetty, löytyy etenkin sosiaalityön alalta. Suomalainen rikosseuraamuslaitos on käyttänyt *Arjen taidot -tietopankki* (2012) -projektissaan Trotterin (2023) teoretisointia pro-sosiaalisesta mallinnuksesta ja THL (2016) viittaa Trotterin teoretisointiin *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi: Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi* -hankkeessaan.

Trotter ja Ward (2013) käsittelevät vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyn etiikkaa. Heidän painotuksensa on erityisesti siinä, miten työntekijät pyrkivät vaikuttamaan asiakkaidensa toimintaan mallintamalla, vahvistamalla tai kannustamalla pro-sosiaalisia kommentteja ja käytöstä, joko tietoisesti tai ei-tietoisesti. Artikkelin käsittelee tämän toiminnan eettisiä kysymyksiä. Trotter ja Ward huomauttavat, että tutkimustietoa pro-sosiaalisesta mallinnuksesta ei ole paljoa. He käyttävät yhtenä lähteenään Trotterin (2023) teoksen *Working with involuntary clients* vuoden 2006 painosta. Käyttäytymisen ja kommenttien mallintaminen voi vaikuttaa syvästi asiakkaiden ajattelutapoihin sekä käyttäytymiseen. Tähän liittyy eettisiä kysymyksiä. Työntekijät eivät ole välttämättä tietoisia heidän vaikutuksestaan, ja saattavat vahingossa mallintaa ei-toivotunlaista käytöstä. Asiakkaat taas eivät ole välttämättä tietoisia työntekijän pyrkimyksistä mallintaa pro-sosiaalisia toimia, jolloin he ovat manipuloitavissa. Lisäksi tähän liittyvät eettiset kysymykset siitä, tarvitaanko asiakkaalta lupaa tällaisen työmetodin käyttöön, jos asiakas on myös asiakkaana vastentahtoisesti, sekä kysymys siitä, tunnistaako tämä työmetodi kulttuuriset erilaisuudet. Trotter ja Ward (mt.) ehdottavat, että laadittaisiin lisää eettisiä suuntaviivoja ihmisarvon ja hoitoetiikan rinnalle. He katsovat, että tämän hetken ammatilliset ohjeet ovat liian kapeita käsittelemään myös kompleksisempien asiakastilanteiden kanssa työskentelyä, kuten vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyä. (Trotter & Ward, 2013.)

Trotter (2002) tutki miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät käyttävät hänen kirjassaan *Working with involuntary clients* (2023) esittelemiään neljää työntekijän taitoa,

jotka johtavat todennäköisemmin parempiin tuloksiin vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskennellessä. Nämä taidot ovat lastensuojelun työntekijän roolin selittäminen asiakkaalle, ongelman ratkaisu asiakkaan määrittämän ongelman näkökulmasta työntekijän määrittämän ongelman sijaan, asiakkaan pro-sosiaalisten toimien ja kommenttien vahvistaminen sekä konfrontaation tarkoituksenmukainen käyttäminen. Tutkimuksen tulosten mukaan työntekijän käyttäessä näitä taitoja, ja asiakkaan reagoimassa niihin, olivat työskentelyn tulokset yleensä positiivisia. Tuloksista ei löytynyt näyttöä sille, että jokin yksittäinen taito olisi tehokkaampi kuin muut. Suurin osa taidoista vaikutti olevan tehokkaita suurimman osan ajasta. Asiakkaat olivat tyytyväisempiä saamiinsa palveluihin sekä työskentelyn lopputulokseen, kun työntekijä käytti näitä taitoja. Asiakkuus myös suljettiin todennäköisemmin, kun kyseisiä taitoja käytettiin. Lastensuojelun työntekijät voivat siis vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen, vaikka asiakkaiden ongelmat ovat usein monimutkaisia tai jopa ylivoimisia, ja työntekijöillä voi olla haasteita liittyen esimerkiksi suureen työmäärään tai julkiseen valvontaan. (Trotter, 2002.)

Trotter ym. (2017) tutkivat nuoriso-oikeuden työntekijöiden käyttämien asiakasta haastavien vuorovaikutustaitojen käytön suhdetta asiakkaan sitoutumiseen työskentelyyn. Haastaminen kuuluu pro-sosiaaliseen mallintamiseen yhtenä osa-alueena (Trotter, 2023). Tutkimuksen (Trotter ym., 2017) asiakkaat olivat nuorisoriikollisia. Tutkimuksen tuloksien mukaan asiakkaat olivat sitoutuneempia keskusteluun, kun työntekijät käyttivät selvittävää haastamista (exploratory challenging). Selvittävä haastaminen on positiivista, asiakkaan tunteet huomioivaa, empaattista, joka tapahtuu syyttämättä asiakasta. Selvittävässä haastamisessa tutkimuksen työntekijät pyrkivät positiivisen kontekstin kautta varoittamaan nuoria asiakkaitaan heidän rikollisesta toiminnastaan ja kommentistaan. Selvittävä haastaminen voi myös olla sitä, että työntekijä muotoilee nuoren pro-kriminaaliset kommentit uudelleen prososiaalisiksi (sosiaalisesti hyväksyttäväksi). Asiakkaat olivat vähemmän sitoutuneita keskusteluun, jos työntekijä haastoi asiakkaan syyttämällä, vihamielisesti tai sanoi asiakkaan olevan väärässä. Vastaavasti asiakas ei ollut yhtä sitoutunut, jos työntekijä jätti huomiotta asiakkaan pro-kriminaalisen kommentin tai osoitti tukea sille. Tutkijat myös huomauttavat, että eri nuorille voivat toimia erilaiset haastamisen tavat riippuen heidän taustastaan, iästään tai suhteestaan työntekijään. (Trotter, Evans & Baidawi, 2017, 408-410.)

Mark Smith (2020) esittelee omaa akateemista työtään vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelystä Skotlannissa. Smith hyödyntää muun muassa Trotterin tutkimuskirjallisuutta *Working with involuntary clients: A guide to practice* vuoden 2015 painosta (kts. Trotter 2023) sekä Trotter & Ward (2013) tutkimusta luodessaan teoriataustaa artikkelilleen. Smith pyrkii artikkelillaan luomaan laajempaa käsitystä vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelystä sen poliittisessa kontekstissa.

Myös muutamissa kotimaisissa hankkeissa on viitattu Trotterin (2023) teoretointiin. Rikosseuraamuslaitoksen tuottamassa Arjen taidot -tietopankissa (2012) on

viitattu lyhyesti Trotterin kehittämään pro-sosiaaliseen mallinnukseen työmenetelmänä rikosseuraamustyöntekijöille. Ideana on, että pro-sosiaalinen mallintaminen voisi toimia menetelmänä opettaa vangeille arjen taitoja siten, että työntekijä mallintaa haluttua toimintaa vangille (Miikkulainen, 2012, 7). Lisäksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) (2016) tuottamassa *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi: Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi* -hankkeessa on viitattu Trotterin (2002) artikkeliin *Worker skill and client outcome in child protection*, jossa käsitellään tiivistetysti Trotterin (2023) teoriaa neljästä asiakastyön taidosta lastensuojelun kontekstissa. Trotterin teoriaa on käytetty suomalaisissa tutkimuksissa hyvin vähän, minkä vuoksi näen tutkimuksellisesti tärkeänä ja mielenkiintoisena hyödyntää sitä omassa maisterintutkielmassani.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaan tämän tutkielman toteutusta. Tutkimusaiheeni on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen käyttö. Esittelen tässä luvussa tutkimuskysymykseni, aineistoni, tutkimusmenetelmäni ja analyysitapani sekä pohdin tutkimusetiikkaa. Tutkimuskysymykseni on seuraava: ”Millaiset lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä Chris Trotterin teoreettisen viitekehysten näkökulmasta tarkasteltuna?”

4.1 Aineisto

Sain aineiston tutkielmaani Helsingin yliopiston *Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla - Taitava 2023–2024*-tutkimushankkeesta (Helsinki Practice Research Centre). Aineisto jota käytän, koostuu kahdesta kolmen tunnin pituisesta litteroidusta asiantuntijapaneelikeskustelusta, joilla kartoitetaan sitä, millaisia vuorovaikutustaitoja lapsi- ja perhesosiaalityössä tarvitaan, niiden nykytilaa ja kehittämistarpeita. Ensimmäisessä aineistooni kuuluvassa asiantuntijapaneelikeskustelussa tavoitteena oli tarkastella ja jakaa kokemuksia vuorovaikutuksesta lapsi- ja perhesosiaalityössä eri näkökulmista, sekä tuottaa ideoita siitä, miten sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja voitaisiin tukea ja kehittää. Asiantuntijapanelisteille esitetyt keskustelukysymykset ovat: 1. Kuvaa onnistunutta ja epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta lastensuojelussa ja lapsi- ja perhepalveluissa. 2. Erittele onnistumisen ja epäonnistumisen syitä ja onnistumista edistäviä ja estäviä tekijöitä. 3. Minkälaista tukea ja koulutusta tarvittaisiin lastensuojelussa ja lapsi- ja perhepalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittämiseen? Toisessa aineistooni kuuluvassa asiantuntijapaneelikeskustelussa tavoitteena oli tarkastella luottamuksen sisältöjä ja merkityksiä lastensuojelussa ja lapsi- ja perhe-

palveluissa, sekä pohtia miten luottamusta voidaan rakentaa vuorovaikutustilanteissa ja laajemmin yhteiskunnassa. Panelisteille esitetyt keskustelukysymykset ovat: 1. Kuvaa mitä luottamus sinulle tarkoittaa, mihin se kohdistuu, miten se ilmenee ja mikä merkitys sillä on lastensuojelussa ja lapsi- ja perhepalveluissa. 2. Kuvaa kokemuksiasi luottamuksesta ja epäluottamuksesta. 3. Millä konkreettisilla keinoilla luottamusta sosiaalityöntekijään sekä lastensuojeluun ja lapsi- ja perhepalveluihin voitaisiin rakentaa: 1) vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän kanssa 2) laajemmin suomalaisessa yhteiskunnassa?

Asiantuntijapaneeli koostuu neljästä ammattilaisesta ja viidestä kokemusasiantuntijasta. Ammattilaiset ovat kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaalityöntekijää, jotka työskentelevät lastensuojelun arvioinnissa, avohuollossa ja sijaishuollossa, kaikki samalla hyvinvointialueella. Kokemusasiantuntijat koostuvat lastensuojelussa asioineesta kahdesta kokemusasiantuntijavanhemmasta, sekä kolmesta kokemusasiantuntijanuoresta. Ensimmäisessä paneelikeskustelussa olivat paikalla kaikki edellä kuvatut osallistujat. Toisessa paneelikeskustelussa olivat paikalla kaksi sosiaalityöntekijää, molemmat kaksi kokemusasiantuntijavanhempaa ja kaksi kokemusasiantuntijanuorta.

Paneelikeskusteluiden litteraatit on jaettu kahteen eri Word-tiedostoon. Ensimmäisen litteraatin laajuus on 24 sivua ja toisen litteraatin laajuus on 29 sivua. Molemmilla litteraateissa on käytetty fonttia "Liberation Serif", fonttikokoa 12 ja riviväliä 1.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi

Käytän tässä maisterintutkielmassa tutkimusmenetelmänä laadullista temaattista analyysia. Temaattinen analyysi on joustava analyysimenetelmä. Se ei ole sidottu mihinkään tiettyyn teoriaan tai epistemologiaan, vaan sitä voi soveltaa moniin erilaisiin lähestymistapoihin. Temaattisessa analyysissä tunnistetaan, analysoidaan ja esitellään tutkimusaineiston teemoja. (Braun & Clarke, 2006.) Valitsin tutkimusmenetelmäkseni temaattisen analyysin lähellä toisiaan olevista sisällönanalyysista ja temaattisesta analyysista, sillä pyrin tutkimukseni tuloksilla tuomaan esiin teemoja. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan temaattinen analyysi on suosittu analyysimenetelmä erityisesti psykologian tieteenalalla. Temaattista analyysia voidaan tehdä niin aineistokuin teorialähtöisesti, kuten sisällönanalyysiäkin. Aineistolähtöistä analyysia tehtäessä käytetään aineistoa viitekehyksenä, kun taas teorialähtöisessä analyysissä viitekehyksenä toimii jokin teoria tai malli. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 141.) Temaattista analyysia tehtäessä aineistosta etsitään tutkimuskysymyksen kannalta merkittäviä asiakokonaisuuksia ja toistuvia piirteitä. Tyypillisesti tutkielman tulosluvuissa esitellään teemojen analysoinnin ohessa sitaatteja aineistosta, jotka tekevät lukijalle ymmärrettäväksi teemoittelun taustaa. (Juhila, 2021.) Teemojen tulee olla johdonmukaisia ja

toisistaan erotettavissa olevia. Aineistosta tunnistettavien teemojen määrälle ei ole määrättyä lukua, mutta olisi hyvin harvinaista, jos aineistosta olisi vain yksi teema tunnistettavissa. Teemat eivät ole suoraan nähtävissä aineistosta, vaan syntyvät tutkijan tekemistä tulkinnoista aineistosta. Yhdestä aineistosta voi täten syntyä toisistaan poikkeavia tulkintoja. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 142-143.)

Braunin ja Clarken (2022) mukaan teema sisältää laajan alueen tutkimusdataa, joka jakaa saman ajatuksen. Toisinaan sama ajatus näkyy selkeästi, toisinaan vähemmän selkeästi, ja toisinaan sama ajatus on kuvattu hyvin eri tavoilla. Braun ja Clarke (mt.) huomauttavat, että teema ei ole sama asia kuin aihetiivistelmä. Aihetiivistelmä on tiivistelmä kaikesta, mitä haastatellut sanoivat jostakin tietyistä aiheista. Ero aihetiivistelmän ja teeman välillä on se, että aihetiivistelmän asioita yhdistää jonkin tietty aihe, eikä jaettu yhteinen tarkoitus tai idea, kuten teemaa yhdistää. Aiheyhteenvedot sisältävät laajan määrän vastauksia tiettyyn aiheeseen liittyen, joten se voi näin ollen sisältää hyvin ristiriitaistakin dataa. Teema-analyysissä tehtävänä on siis etsiä erilaisista konteksteista ilmaisuja, jotka sisältävät saman idean tai merkityksen. Jotkin tiettyyn teemaan kuuluvat aineisto-otteet voivat päältäpäin vaikuttaa hyvin erilaisilta. Teemaan kuuluva yhteinen merkitys voi olla semanttinen, konseptuaalinen, konkreettinen tai piilevä. (Braun & Clarke, 2022, 77-78.)

Käytin aineistoni analysoinnissa sekä aineisto- että teorialähtöistä lähestymistapaa, teorialähtöisen ollen pääosassa. Analyysiani ohjasi teoria siten, että olin käyttämäni teorian pohjalta jo ennalta määritellyt pääteemat, eli Trotterin (2023) teoretisoimat asiakastyön taidot, joilla jaoin aineistoa osiin ja joiden ympärille loin alateemoja aineistolähtöisesti. Yhdistin siis myös aineistolähtöistä analyysitapaa, sillä tarkastelin ennalta määritellyn teorian ohjaaman tavan lisäksi aineistoa myös avoimen uteliaasti, pyrkien tekemään kiinnostavia havaintoja. Kosken (2020) mukaan dialoginen tematisointi on analyysitapa, jossa tulkintoja tehtäessä teoreettinen ja metodologinen ajattelu, aiempi tutkimus, empiirinen aineisto ja tutkijan oma ymmärrys ovat vuoropuhelussa keskenään. Teemat muodostuvat aineistosta dialogissa teorian kanssa. (Koski, 2020, 157, 165.) Omassa analyysissäni on piirteitä tällaisesta dialogisesta tematisoinnista, sillä siinä ovat vuoropuhelussa niin aineisto, teoria kuin oma ajatteluni.

Aloitin analyysin lukemalla aineistoni muutaman kerran ajatuksella läpi. Tämän jälkeen korostin aineistostani käyttämäni teorian, eli Trotterin (2023) vaikuttavien asiakastyöntaitojen mukaisesti roolin selventämiseen, ongelmanratkaisuun, pro-sosiaaliseen mallintamiseen sekä työskentelysuhteeseen liittyviä puheenvuoroja eri väreillä. Huomasin, että kaikki kohdat tai puheenvuorot eivät sopineet näihin taitoihin, joten korostin näiden lisäksi erivärisellä asioita, jotka eivät sopineet Trotterin teoriaan. Nimitän Trotterin teoretisoimaa neljää taitoa pääteemoiksi tutkielmassani. Tämän jälkeen ryhdyin etsimään aineistosta korostamistani Trotterin taitoihin liittyvistä puheenvuoroista erilaisia alateemoja aineistolähtöisesti. Analyysin edetessä ja syventyessä tarkastelin analyysin alussa tekemiäni tulkintoja ja teemoja kriittisesti ja päädyin

järjestelemään aineistoa uudelleen Trotterin teoriaa hyödyntäen. Käytin tuloslukua kirjoittaessa myös aineisto-otteita kuvaamaan ja todistamaan tekemiäni havaintoja ja teemoja.

Merkitseen aineistositaatteja tehdessäni sosiaalityöntekijöiden puheenvuorot S1, S2, S3 tai S4 riippuen siitä kuka sosiaalityöntekijä puhui. Kokemusasiantuntijavanhempien puheenvuorot merkitseen aineistositeetteihin K1 ja K2 ja kokemusasiantuntijanuoret merkitseen K3, K4 ja K5. Ensimmäisessä aineistoni asiantuntijapaneelikeskustelussa olivat paikalla kaikki osallistujat. Toisessa asiantuntijapaneelissa olivat paikalla sosiaalityöntekijät S3 ja S4, molemmat kokemusasiantuntijavanhemmat K1 ja K2 ja kaksi kokemusasiantuntijanuorta K4 ja K5. Merkitseen analyysissä tekemiini aineistositaatteihin, onko sitaatti ensimmäisestä paneelikeskustelusta (P1) vai toisesta paneelikeskustelusta (P2).

4.3 Tutkimusetiikka

Pyrin koko tutkielmantekoprosessin läpi noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita. Suomalainen Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023) on laatinut eurooppalaisen tutkimuseettisen ohjeistuksen pohjalta hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteen, joita ovat luotettavuus, arvostus, rehellisyys ja vastuunkanto (ALLEA, 2023, 5). Näihin peruseriaatteisiin sisältyy rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimuksen tulosten esittämisessä, tallentamisessa ja arvioimisessa. Tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä. Tuloksia julkaistessa tulee noudattaa tieteellisen tiedon avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää. Muiden tutkijoiden työtä tulee kunnioittaa viittaamalla heidän tekemiinsä tutkimuksiin asianmukaisesti, sekä antaa niille kuuluvan tutkimuksellisen merkityksen. Tutkimuksen teossa syntyneet aineistot tulee säilyttää tieteellisen tiedon vaatimusten mukaisesti. Lisäksi tutkijalla tulee olla hankittu tutkimuslupa ja tarvittaessa tehty eettinen ennakoarvio. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.)

Sain aineiston tutkielmaani Helsingin yliopiston Taitava-hankkeelta valmiiksi pseudonymisoituna ja litteroituna. Sovimme hankkeen tutkijan kanssa, että säilytän aineistoa Jyväskylän yliopiston tietoturvallisella U-verkkoasemalla, ja hävitän aineiston tutkielman valmistumisen jälkeen. Aineisto on verkkoasemalla henkilökohtaisen salasanani takana. Koska sain aineiston pseudonymisoituna, siitä on ennen minulle toimittamista poistettu kaikki henkilö- ja tunnistetiedot. Taitava-hankkeen tutkijat ovat hakeneet tutkimukselleen ja keräämilleen aineistoilleen tutkimusluvut, tehneet eettisen ennakoarvion ja hakeneet luvan myös siihen, että aineistoista voidaan tehdä opinnäytetöitä. Minun ei tarvinnut siis erikseen hakea tutkimuslupaa tai tehdä eettistä ennakoarviota.

Käsittelen aineistoa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Olen huolellinen ja tarkka tehdessäni siitä tulkintoja ja johtopäätöksiä, ja esitän tulokset aineiston mukaisesti muuttamatta, lisäämättä tai poistamatta siitä mitään. Tutkin ja analysoin aineistoa ilman ennakko-odotuksia. Maisterintutkielmani menee valmistuessaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistoon, jolloin siitä tulee julkinen tutkimus tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvan avoimuuden mukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023). Taitava-hankkeen tutkijoiden kerätessä aineistoa käyttämäni Trotterin (2023) teoria ei ole ollut taustalla ja ohjannut aineiston keruuta. Tiedostan tämän tehdessäni havaintoja ja johtopäätöksiä aineistosta. Teoria on kuitenkin yleinen ja Trotter on omissa empiirisissä tutkimuksissaan osoittanut teorian toimivuuden lastensuojelun kontekstissa. Varmistin Taitava-hankkeen tutkijalta, että voin käyttää kyseistä teoriaa tutkielmassani teoreettisena viitekehystenä. Olen tehnyt maisterintutkielmastani tutkimussuunnitelman, jonka lähetin luettavaksi graduohjaajani lisäksi Taitava-hankkeen tutkijalle, jonka kanssa olen ollut yhteydessä aineistoon liittyen. Viittaan tutkielmassani asianmukaisesti ja huolellisesti muiden tutkijoiden tekemiin julkaisuihin ja annan heidän tutkimustuloksilleen niiden ansaitseman arvon tutkimuskentällä. Annan myös Taitava-hankkeelle ansaitsemansa tunnustuksen aineistosta. Analysoin aineistoa omasta tutkijapositionistani käsin, mihin vaikuttavat omat pohdintani ja käsitykseni, olematta osallinen Helsingin yliopiston Taitava-hankkeeseen. Pyrin kuvaamaan läpinäkyvästi koko tutkimusentekoprosessini.

5 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VUOROVAIKUTUSTAITO

Aineistosta oli havaittavissa useita yhtymäkohtia Trotterin (2023) teoretisoimiin vaikuttavan asiakastyön vuorovaikutustaitoihin, joita ovat roolin selventäminen, ongelmanratkaisu, pro-sosiaalinen mallintaminen sekä työskentelysuhde. Kun viitataan paneelikeskusteluun ja siihen osallistuneisiin kokemusasiantuntijanuoriin ja -vanhempiin sekä sosiaalityöntekijöihin, tarkoitan aineistoani ja siihen osallistuneita henkilöitä. Tarkastelin aineistoa lastensuojelun näkökulmasta jättäen ulkopuolelle muita tahoja koskevat puheenvuorot. Esittelen seuraavaksi analyysini tuloksia. Erottelen alaluvut teoreettisen viitekehysten mukaan, eli Trotterin teoretisoimien asiakastyöntaitojen mukaan, jotka nimesin analyysissäni pääteemoiksi. Esittelen lisäksi niihin liittyviä aineistolähtöisesti muodostamiani alateemoja. Aloitan esittelemällä yleisiä havaintoja analyysistäni.

5.1 Lastensuojelun asiakastyö ja vuorovaikutustaidot

Aineistosta on nähtävissä, että paneelikeskusteluun osallistuneiden vastauksissa lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoista painottui eniten roolin selventäminen. Ongelmanratkaisu-taitoon liittyviä aspekteja taas oli vähiten. Kaikkiin taitoihin liittyviä asioita kuitenkin nostettiin selkeästi keskusteluun. Toisaalta monet puheenvuorot olivat sellaisia, joita oli vaikea kategorisoida vain yhteen Trotterin (2023) vuorovaikutustaitoon. Useampaan sopi esimerkiksi työskentelysuhde jonkin toisen taidon rinnalle. Taidot ovat toisiinsa kietoutuneita ja Trotterin mukaan taitoja on myös tarkoitus käyttää samanaikaisesti. Kuitenkin tutkittaessa ja kehitettäessä vuorovaikutusta, on kyseisiä taitoja myös tarpeen pilkkoa osiin ja tarkastella erikseen. Näin minä teen tämän tutkielman analyysissä. Paneeliin osallistuneiden vastauksista näkyi, että

usein vuorovaikutus lastensuojelussa oli koettu epäonnistuneeksi, jos jonkun tai joidenkin Trotterin teoretisoimien taitojen käyttö oli epäonnistunut. Sekä paneeliin osallistunut kokemusasiantuntijavanhempi että -nuori myönsivät, että heillä on ollut enemmän ”haastavia kohtaamisia” kuin hyviä lastensuojelussa.

Useissa asiantuntijapanelistien puheenvuoroissa yhdistyivät useat Trotterin (2023) teoretisoimat taidot. Tämä näkyy käytännössä muun muassa seuraavassa kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuorossa:

”(...) kyllähän ne aikaisemmat kokemukset lastensuojelus tai poliisin kans tai muuten siihen tilanteeseen liittyen, niin kyllähän ne vaikuttaa siihen, että miten sen (palaverin) saa liikkeelle. Mutta se, et jos työntekijä on kiinnostunut siitä, että kuka tää ihminen tässä on ja miten se kokee nää tai mitä se ajattelee näistä asioista, mitkä tänne on kirjattu niin sit pääsee jo huomattavasti nopeammin kiinni siihen, että mist voi puhua.” K1, P1

Kyseisessä puheenvuorossa on havaittavissa aspekteja niin roolin selvennyksestä, ongelmanratkaisusta kuin työskentelysuhteen teoretisoinnista. Puhuja mainitsee, että aikaisemmat kokemukset lastensuojelusta ja poliisin kanssa työskentelystä vaikuttavat nykyhetkeen ja työskentelyyn lastensuojelussa. Trotterin (2023, 58) mukaan roolin selventämiseen kuuluu muun muassa aiempien kokemusten vaikutus työskentelyyn ja niiden läpikäyminen. Toisaalta puheenvuorosta käy ilmi työskentelysuhteeseen liittyen maininta siitä, että työntekijä osoittaa olevansa kiinnostunut asiakkaansa asioista, ja toteuttaa reflektiivistä kuuntelua. Kolmanneksi puheenvuorosta tulee ilmi myös ongelmanratkaisuprosessiin liittyen se, miten työntekijä haluaa kuulla asiakkaan näkemyksen tapahtumista ja ongelmista, eikä tee ainoastaan omia päätelmiä aiempien kirjausten perusteella. Tämä kyseinen puheenvuoro kertoo myös ratkaisun sille, miten vanhoista kokemuksista päästään yli ja aloittamaan uutta työskentelyä niiden häiritsemättä. Työntekijän aito kiinnostuneisuus, kohtaaminen ja asiakkaan näkemyksen kuunteleminen voivat auttaa pääsemään yli vanhoista kokemuksista. Toisin sanoen, ongelmanratkaisuprosessi, työskentelysuhte ja roolien selventäminen korjaavat aiempia kokemuksia.

Vaikka yhdestä Trotterin (2023) teoretisoimasta taidosta olisi puutetta, voi muiden taitojen käyttö korvata puuttuvan. Taidot vaikuttaisivat punoutuvan yhteen myös aineiston perusteella. Seuraavaksi syvennyn tarkemmin jokaiseen Trotterin teoretisoimaan taitoon ja niiden kautta siihen, millaisiksi asiantuntijapanelistit kokevat lastensuojelun sosiaalityöntekijän tärkeät vuorovaikutustaidot.

5.2 Roolien selventäminen

Roolien selventämisen pääteema oli nähtävissä aineiston puheenvuoroissa eniten. Siihen liittyviä ajatuksia toivat esiin niin sosiaalityöntekijät kuin kokemusasiantuntija-

nuoret ja -vanhemmat. Alateemoja, joita muodostin aineistoanalyysin tuloksena roolin selventämiseen liittyen, olivat aiempien kokemusten käsitteleminen, valta-asetelman huomioiminen ja asioiden selittäminen. Muodostin kyseiset alateemat aineistolähtöisesti, mutta ne ovat myös suoraan paikannettavissa Trotterin (2023) teoriassa roolien selventämisen eri osa-alueina.

Sekä kokemusasiantuntijanuoret että -vanhemmat toivat ilmi, että heidän aiemmat kokemuksensa lastensuojelusta vaikuttavat paljon siihen, miten he kokevat vuorovaikutuksen rakentamisen lastensuojelussa. Paneelikeskusteluun osallistunut nuori toi ilmi, että hän kokee vaikeana lähteä rakentamaan hyvää vuorovaikutusta huonon kokemuksen päälle:

”Ja siinä voi olla sanotaan jos on nuori, jolla on ollut tosi paljon huonoja kokemuksia lastensuojelusta ja huonoja kohtaamisia ylipäättänsä tämmöisistä palveluista, niin on mahdollisesti tosi vaikeaa lähteä korjaamaan, et se saisi sellaisen hyvän kohtaamisen, koska tietyllä tavalla ehkä on antanut silleen, että no ei nämä voi olla, on luonut sellaisen en nyt sano stereotypian, mut silleen, et ei näitä kiinnosta. Ja sit sitä on tosi vaikeaa lähteä rakentaa, sitä hyvää kohtaamista.” K4, P1

Trotterin (2023) mukaan vaikuttavaa asiakastyötä tekevät työntekijät käsittelevät asiakkaansa kanssa osana roolien selventämistä asiakkaan odotuksia työntekijää ja interventiota kohtaan. Asiakas on saattanut aiempien kokemustensa pohjalta vastaavanlaisista palveluista muodostaa tietynlaisen kuvan työntekijästä ja tämän työtaavoista. On tärkeää käydä asiakkaan kanssa läpi nämä odotukset ja aiemmat kokemukset, ja korjata mahdolliset väärät oletukset. (mt., 58-59.) Edellä kuvaamani aineiston kokemusasiantuntijoiden kokemukset kuvaavat hyvin tätä Trotterin teoretisointia siitä, että vanhojen kokemusten ja luotujen stereotyyppien pohjalta voi tuntua vaikealta lähteä työskentelemään. Ratkaisu vanhojen kokemusten korjaamiseen löytyi myös paneelikeskustelussa. Sekä kokemusasiantuntijavanhemmat että -nuoret pitivät tärkeänä sitä, että työntekijä viestii olevansa aidosti kiinnostunut asiakkaasta, ja haluaa kuulla asiakkaan kuvauksen tilanteesta aiempien kirjausten lukemisen sijaan. Kiinnostuksen osoittaminen taas liittyy Trotterin työskentelysuhde-taitoon. Tämä kuvaa taitojen yhteenkietoutuneisuutta.

Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijavanhemmat toivat puheenvuoroissaan erityisesti ilmi lastensuojelun huonoa mainetta, ja tämän vaikutusta ennakkoluuloihin lastensuojelusta. Eräs paneelikeskustelun vanhemmista huomautti, että yksittäiseen työntekijään on vaikeaa rakentaa luottamusta, jos ei ole luottamusta koko järjestelmään. Tähän ratkaisuna toimisi myös Trotterin (2023) roolien selventämisen taito. Vaikuttavaa asiakastyötä tekevät työntekijät selittävät asiakkaalle roolinsa ja käyvät useita keskusteluita asiakkaan kanssa, joissa he yhdessä määrittävät tapaamistensa tarkoitusta ja luonnetta. (Trotter, 2023, 60.)

Roolin selventäminen näyttäytyy tärkeänä, sillä intervention ja asiakasprosessin vaiheiden selittäminen asiakkaalle voivat auttaa myös purkamaan asiakkaan luuloja lastensuojelusta, joita esimerkiksi sen mediassa saanut huono maine on aiheuttanut.

Eräs paneelikeskustelun kokemusasiantuntijavanhempi esimerkiksi toi ilmi, että hän oli törmännyt siihen, että eräs lapsi oli luullut lastensuojelussa kaapattavan lapsia. Trotterin (2023, 58, 60) teoretisoinnin perusteella näitä luuloja olisi tärkeää käsitellä asiakkaan kanssa ja toisaalta selventää, mitä lastensuojelussa todella tapahtuu. Paneelikeskustelun sosiaalityöntekijä kertoi tilanteesta, jossa lastensuojeluprosessin selittäminen ja selventäminen asiakkaalle, jolla ei ollut lastensuojelussa historiaa, oli saanut hälvennettyä tämän huolta ja ennakkokäsityksiä lastensuojelua kohtaan:

”Et meille tulee lastensuojeluilmoitus ja meidän pitää selvittää, että mistä on kysymys. Ja kutsuttiin sitten perhe toimistolle selvittämään asiaa todella nopealla aikataululla. Ihan samana aamuna soitettiin, että pääsettekö tänään, että oli sen verran vakavasta asiasta kysymys ja perhe oli tietenkin tosi hädissään ja paniikissa ja että mistä on kysymys. Ja tota sitten, kun me tämän työntekijän kanssa otettiin tämän perheen vastaan ja käytiin niinku ihan rauhassa läpi sitä tilannetta ja että ei oo mitään hätää, että on tiettyjä juttuja, mitä käydään läpi ja muuta, niin sitten, kun me saatiin se prosessi käytyä läpi, niin he itse asissa lähti kiitellen pois sieltä. Että mahtavaa, että on just tämmöinen jotenkin niinku kohtaaminen, tosi vaikee, sellanen tosi intiimi, ikävä asia, mitä käsiteltiin niin tota ja heillä oli ennako-oletus siitä, että mitä tulee ehkä tapahtumaan. Niin jotenkin siinä tuli itelle sellainen fiilis, että voi vitsi, että nyt me ollaan ainakin saatu vähän hälvennettyä ehkä sitä semmoista ennakkokäsitystä tai vähän niinku huoltakin siitä, että mitä tapahtuu, kun lastensuojelusta ollaan yhteydessä.” S3, P1

Toinen roolin selventämiseen liittyvä alateema aineistossa oli valta-asetelma. Trotterin (2023) mukaan työntekijät tuntevat usein epävarmuutta kaksoisroolistaan auktoriteettina ja auttajana. Tämä epävarmuus tuli esiin myös asiantuntijapaneelin sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroista. Vaikka asia aiheuttaa usein epävarmuutta työntekijässä, on siitä tärkeää keskustella asiakkaan kanssa parempien työskentelytulojen aikaansaamiseksi. (Mt., 53.) Eräs asiantuntijapaneelikeskusteluun osallistuneista sosiaalityöntekijöistä (S3) nosti keskusteluun valta-asetelman sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, mutta erityisesti kokemusasiantuntijoilla oli kyseiseen teemaan liittyen paljon kokemuksia. Valta-aseman puheeksi ottanut sosiaalityöntekijä sanoi toivovansa, että kykenisi tekemään myös vaikeat viranomaisrooliin kuuluvat päätökset asiakasta kunnioittavasti ja valta-asemaansa korostamatta. Keskusteluun osallistunut kokemusasiantuntijanuori nimitti sosiaalityöntekijöitä jumaliksi, jotka tekevät mitä haluavat eivätkä tee koskaan virheitä:

”(--) tai niinku on ollut aina vähän semmoinen olo, että sosiaalityöntekijät on semmoisii niin sanotusti vähän jumalia, tekee mitä haluaa ja niinku ne ei tee ikinä virheitä. Mutta me kaikki tehdään virheitä, koska me ollaan ihmisiä.” K4, P1

Kyseinen nuori kertoi että eräs sosiaalityöntekijä oli kerran pyytänyt häneltä anteeksi ja myöntänyt tehneensä virheen, mistä nuorelle tuli hyvä mieli. Tätä lukuun ottamatta kukaan työntekijä ei ollut aiemmin myöntänyt hänelle tehneensä virhettä. Toinen paneelikeskusteluun osallistunut nuori huomautti, että vaikka sosiaalityöntekijä on auktoriteetti joka tekee päätöksiä ja on nuoren yläpuolella, pitäisi kohtaamistilanteiden olla kuitenkin tasavertaisia. Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä (S1)

myönsi, että vuorovaikutuksen on vaikea olla täysin tasavertainen, sillä sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat siinä erilaisissa tulokulmissa. Toinen paneelikeskustelun sosiaalityöntekijä (S4) sanoi, että ahdistuu auktoriteetti-ajatuksista, eikä halua ajatella itseään auktoriteettina, vaan pyrkii aina kohtaamaan ihmisen. Selkeä valta-asetelma ei vaikuta siis olevan toivottu sosiaalityöntekijän eikä asiakkaan näkökulmasta.

Trotter (2023, 54) kuvaa, että asiakkaat, jotka pitävät työntekijäänsä sekä auktoriteettina, että auttajana, edistyvät hyvin heidän tilanteensa kanssa. Käyttämästäni aineistosta tuli ilmi, että sosiaalityöntekijä nähtiin asiakkaan näkökulmasta erityisesti auktoriteettina, mutta positiivisia kokemuksia syntyi, jos työntekijä esimerkiksi myönsi tehneensä virheen ja pyysi anteeksi asiakkaalta, jolloin tämä ikään kuin siirtyy samalle tasolle asiakkaan kanssa. Valta-asetelmaa vaikuttaisi myös rikkovan se, että työntekijä kysyy asiakkaalta, mistä tämä haluaisi keskustella ja mikä asiakkaan mielestä olisi tärkeää päivän tapaamisella. Tällöin työntekijä siirtyy enemmän auttajan kuin auktoriteetin rooliin. Se, että työntekijä on kiinnostunut asiakkaan asioista, oli tuonut paneelikeskustelun kokemusasiantuntijoille onnistuneen kuvan vuorovaikutuksesta. Paneelikeskustelun sosiaalityöntekijä ei kokenut hänellä olevan kaikki kontrollissa. Hän koki olevansa pikemminkin perheen tukija:

"(...) mun pitää sanoa, että ei mul kyllä semmoista tunnetta ole, että onks mulla kaikki nyt kontrollissa. Ei mulla ole semmoista tunnetta ensinkään. Kun on avohuollon sosiaalityöntekijä, niin kyllähän se vanhemmalla on se kasvatusvastuu ja vastuu siitä perheestä. Ja mä voin antaa sinne tukea. Ja mä voin yrittää niinku ohjata ja käydä niitä vuorovaikutuksellisia keskusteluja. Tietysti kontrollia siinä mielessä kyllä, että jos sitten menee niin kuin silleen, että ylitetään tietyt rajat, niin sitten on mahdollisuus tehdä kiireellinen sijoitus ja velvollisuus tehdä. Mutta etusijassa se niinkun itsemääräämisoikeus on siellä perheessä ja sillä perheellä." S4, P1

Paneelikeskusteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat myös painetta siitä, että heiltä odotetaan sosiaalityöntekijöinä paljon. Eräs keskustelun sosiaalityöntekijöistä kuvaa asiaa näin:

"Mutta vaatimukset on tosi kovat niinku sosiaalityöntekijöille. Ja silloin kun olen itsekin aloittanut sosiaalityöntekijänä, niin kyllähän se on semmoinen mun täytyis osata. Ja mun pitää tietää. Ja kaikki kysyy multa. Ja että mä oon nyt se viimeinen jotenkin auktoriteetti täällä. Ja sitä jotenkin kipuilee varmaan se roolinsakin kanssa siinä aluksi ennen kuin sitten se jotenkin saa muodostettua et niinku mitä tässä oikeasti pitäisi tehdä. Ei sitäkään opi muuta kuin tekemällä. Ja se niinku on tosi...tosi niinku... Voi olla raskaskin tie sitten, jos ei niinku...Tai sitten siinä menee tietenkään aikaa. Mutta mä ajattelin, että eihän asiakkaan kanssa pitäisi kärsiä niinku siitä tietenkään." S3, P1

Eräänlainen valta-asetelma näkyi paneelikeskustelun kokemusasiantuntijanuorten kuvauksissa siitä, että he inhoavat sellaisia tapaamisia, joissa on paljon ammattilaisia paikalla keskustelemassa nuoren asioista huomioimatta nuorta, ikään kuin tämä ei olisi paikalla. Eräs turvattomuutta aiheuttava tilanne kokemusasiantuntijanuoren mukaan oli se, että sosiaalityöntekijä ei keskustellut nuoren vanhempien kanssa olenkaan siitä, mitä tapahtuu, vaan he olivat pimennossa asioista. Sosiaalityöntekijä

keskusteli ainoastaan nuoren kanssa. Nuori koki olevan tärkeää, että tietoa annettaisiin tasavertaisesti sekä nuorelle että vanhemmille. Kokemusasiantuntijat pohtivat yhtämielisesti, että asiakas ei kykene paljoa muuta tekemään kuin toivomaan, että työntekijä hoitaa asiakkaan asiat hyvin. He kokivat siis asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksien olevan pienet. Kokemusasiantuntijat huomauttivat, että asiakkaalle sosiaalityöntekijä on ainutlaatuinen, kun taas sosiaalityöntekijälle asiakas on vain yksi muiden joukossa. Kokemusasiantuntijat kokivat olevansa voimattomia myös jatkuvien työntekijöiden vaihtumisten edessä. Valta-asetelma näyttäytyy siis kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta voimattomuutena asioiden edessä, ja sosiaalityöntekijöille epävarmuutta tuovana asiana.

Kolmas vahva alateema aineistossa roolin selventämiseen liittyen oli asioiden selittämisen tärkeys. Tätä alateemaa sivusin jo aiemmin tässä luvussa tuomalla ilmi, että asiakkaan kanssa on tärkeää käydä läpi, mitä lastensuojelussa tapahtuu. Vaikuttavaa asiakastyötä tekevä työntekijä keskustelelee asiakkaan kanssa luottamuksen rajoista ja siitä, kuka saa tietää asiakkaan työntekijälle kertomia asioita. Asiakas saattaa pohtia myös sitä, kuka saa lukea hänen asiakaskirjauksiaan. Avoin lähestymistapa tähän kysymykseen on osa roolin selventämisen käytäntöä. (Trotter, 2023, 56-57.) Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijanuori oli kokenut parempana, jos työntekijä ei kovin yksityiskohtaisesti merkinnyt asiakaskirjauksiin sitä, mistä he olivat tapaamisella keskustelleet. Nuori koki, että joku asiakaskirjauksiin pääsevä ja niitä lukeva työntekijä voisi käyttää sinne kirjattuja asioista nuorta vastaan. Luottamus oli eräs suuri teema, josta paneelikeskustelijoita pyydettiin keskustelemaan aineistoa kerätessä. Keskustelun osallistujat olivat yhtämieltä siitä, että ihmiset ovat erilaisia siinä, kuinka nopeasti kykenevät luottamaan toiseen henkilöön. Toisaalta yhtämielisiä oltiin keskustelussa myös siitä, että luottamuksen rakentumiseen tarvitaan aina aikaa. Luottamuksen rakentumista asiakkaan ja työntekijän välillä lastensuojelussa auttaisi varmasti Trotterin (Mt.) teoretisointi siitä, että työntekijä selittää asiakkaalle prosessin vaiheet, mitä tapahtuu milloinkin ja toisaalta myös sen, kuka muu saa mahdollisesti tietää asiakkaan työntekijälle kertomia asioita. Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä huomautti, että työtä tehdään niillä lähtökohdilla mitä on, ja aina asiakas ei luota työntekijään, mutta silti on jatkettava eteenpäin. Kyseinen sosiaalityöntekijä myös pohti, että miksi asiakas edes luottaisi työntekijään, etenkin jos taustalla on jokin huono kokemus.

Toisaalta myös työskentelysuhteen luonne ja asiakkaan ja työntekijän ystävyyden rajat on asia, joiden selittäminen on Trotterin (2023, 59-60) mukaan yhteydessä asiakkaiden tilanteen kohenemiseen. Trotterin (mt.) mukaan esimerkiksi työntekijän on hyvä ilmoittaa asiakkaalle, milloin tämä on tavoitettavissa ja tehdä myös selväksi, että työntekijän aika on rajallista. Työntekijän ajan rajallisuus vaikutti olevan paneelikeskustelun kokemusasiantuntijoille tuttua, sillä keskustelussa puhuttiin paljon siitä, miten työntekijöillä ei tunnu olevan tarpeeksi aikaa. Toisaalta kokemusasiantuntijat

vaikuttivat tiedostavan myös valta-asetelman hyvin, joten he tuskin pitivät sosiaalityöntekijää ystävänä. Näiden asioiden selventäminen asiakkaalle voi auttaa luottamuksen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille, jotta asiakas ei odota työntekijältä jotakin sellaista, mikä ei tule toteutumaan. Luottamuksen pysyminen vaatii tietysti myös sen, että työntekijä pitää kiinni esimerkiksi ilmoittamistaan ajoista, jolloin hän on tavoitettavissa. Tämä liittyy taas pro-sosiaalisen mallinnuksen taitoon, mitä käsitellen myöhemmin.

Asiakkuuksien parempiin lopputuloksiin on yhteydessä se, että työntekijä keskustelee asiakkaan kanssa siitä, mitkä asiat ovat neuvoteltavissa ja mitkä eivät (Trotter, 2023, 55). Aineistossa ei nostettu keskusteluun suoraan sitä, mitkä asiat ovat neuvoteltavissa ja mitkä eivät, mutta kokemusasiantuntijat toivoivat sitä, että asiakkaalle olisi selkeää mitä tapahtuu esimerkiksi sijoitustilanteen ollessa kyseessä. He kokivat, että tämä ei ollut aina toteutunut täysin. Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijanuoret kuvasivat, että he olivat pitäneet sijoitusta rangaistuksena. Nuoret huomauttavat, että olisi tärkeää, että työntekijä selventäisi, että se ei ole rangaistus ja toisaalta myös kertoisi, mitä sijoituksen loppuminen vaatisi.

Toisinaan jonkin palvelun esteeksi voi muodostua työntekijästä riippumaton asia. Eräs paneelikeskustelun sosiaalityöntekijä huomautti, että sekä sosiaalityöntekijä että asiakas ovat omissa suhdeverkostoissaan, mitkä vaikuttavat myös paljon tapahtumien kulkuun:

”Mutta mehän tehdään työtä suhdeverkostoissa, joissa tavallaan se asiakas on suhdeverkostoissa, mutta se sosiaalityöntekijä on myös suhdeverkostoissa. Ja sitten kun ottaa huomioon sen verkoston ja miten sieltä pystyy eteenpäin menemään, niin ne ei aina onnistu. Vaikka ois sosiaalityöntekijänä kuin hyvät verkostot ja suhteet, ja vaikka olisi hyvät vuorovaikutustaidotkin, niin sitten voi olla joku instanssi, joka sanoo, että ei me voida järjestää palveluita, tai siellä on sit joku pullonkaula. niin tota ne ei välttämättä etene. Mutta sitten voi olla, että jotain hyvää jää siellä itämään, ja joku muutos tapahtuu siellä, lokahtaa, ja sit ne asiat ratkeavat.”

Myös työntekijästä riippumattomien asioiden vaikutus työskentelyyn on hyvä selittää asiakkaalle osana roolin selvennystä. Tällaisia ovat esimerkiksi työorganisaation toimintaperiaatteet, jotka vaikuttavat työntekijän tekemään työhön ja siten myös asiakkaaseen (Trotter, 2023, 61).

Eräs keskustelun sosiaalityöntekijöistä kuvasi toimintatapaansa asiakkuuden alkaessa. Hän kertoi esittelevänsä asiakkaalle itsensä ja kertovansa työskentelytavoistaan sekä siitä, miten hänet saa tavoitettua. Lisäksi hän kertoo, millaisia palveluita hänellä on tarjota ja miten palveluprosessi etenee. Tämän sosiaalityöntekijän toimintatapa on hyvä kuvaus Trotterin (2023) roolin selventämisen taidosta. Kyseinen sosiaalityöntekijä myönsi, että ei ole käsitellyt asiakkaiden kanssa luottamuksen rakentamista tai luottamusta yleisesti, mutta piti sen käsittelemistä hyvänä asiana jatkossa. Eräs keskustelun kokemusasiantuntijanuori totesi tähän kommenttiin, että ensiaskel luottamuksen rakentamiseen on jo se, että työntekijä kertoo, miten häneen saa yhtey-

den. Kyseisen nuoren mukaan itsestään selvien asioiden kertominen ääneen synnyttää luottamusta. Tästä roolien selventämisessä onkin Trotterin (2023) teorian mukaan kyse: myös itsestään selvien asioiden läpikäymisestä toistuvasti asiakkaan kanssa.

5.3 Pro-sosiaalisten toimien mallintaminen

Pro-sosiaalisten toimien mallintaminen hahmottui aineistosta usein samanaikaisena toimintana jonkin muun Trotterin (2023) teoretisoiman taidon ohella. Kaikkia näitä taitoja yhdessä voikin kutsua pro-sosiaaliseksi käytännöksi (Mt., 67). Moni aineistosta paikannettavissa ollut asia sopi moneen Trotterin teoretisoimaan taitoon, ja siten myös pro-sosiaalinen mallintaminen oli usein yhteydessä myös työskentelysuhteesseen, ongelmanratkaisuun tai roolien selventämiseen. Paneelikeskustelussa esille tulleet selkeimmin pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyvät alateemat olivat asiakkaan tunnetilan ja vaikeiden asioiden vastaanottaminen, vastavuoroisuus sekä työntekijän toimien merkitys työntekijän asiakkaalle välittämään viestiin. Muodostin nämä teemat aineistolähtöisesti. Seuraavaksi kuvaan aineistosta tekemiäni havaintoja pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyen.

Ensimmäinen käsittelemäni pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyvä alateema on asiakkaan tunnetilan ja vaikeiden asioiden vastaanottaminen. Paneelin osallistujat keskustelivat muun muassa sosiaalityöntekijän taidosta vastaanottaa asiakkaan erilaiset tunnetilat. Eräs sosiaalityöntekijän kommentti tähän liittyen kuvastaa pro-sosiaalista mallinnusta:

”(...) että mikä on antanut voimaa niihin vaikeisiin tilanteisiin, niin jotenkin just se semmoinen, että yrittäis pysyä itseäni rauhallisena ja ihan konkreettisia, että ei lähtis mukaan siihen tunnetilaan että jos alkaa jo tavarat kohta lennellä tai muuta, niin sitten hoitaa sen tilanteen tietyllä tavalla ja yrittää niinku saada semmoisen, että kaikilla ois kuitenkin sellanen ihan hyvä olo, vaikka se päätös sinänsä voi olla tosi vaikee. Ja se voi olla vastoin jonkun niinku tahtoa. (...)” S3, P1

Trotterin (2023, 71) mukaan työntekijä voi mallintaa pro-sosiaalista käyttäytymistä omalla käyttäytymisellään. Yllä referoidussa puheenvuorossa sosiaalityöntekijä mallintaa toivotunlaista käyttäytymistä siten, että ei lähde itse mukaan voimakkaaseen tunnetilaan, vaan pysyy rauhallisena. Työntekijän tuntiessa olonsa uhatuksi tämän tulisi välttää asiakkaan haastamista ja sen sijaan kuunnella asiakasta. Asiakas saattaa rauhoittua huomattavasti, että häntä kuunnellaan. (Mt., 120.) Seuraava kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuoro kuvaa toista esimerkkiä tunnetilan vastaanottamisesta pelottavassa tilanteessa. Hänen mukaansa lapsi kykenee aistimaan, jos työntekijä pelkää. Tällaisissa tilanteissa olisi tämän vanhemman mielestä tärkeää, että työntekijä kykenisi välittämään turvallisuuden tunnetta lapselle ja tämän perheelle.

”Ja silloin, kun päätetään, että pitääkö jotain tehdä. Et siis varsinkin, jos ollaan päätymässä siihen, et lapsi pitää sijoittaa. Niin se, että siinä ees siin palaverissa saadaan välitettyä turvaa sekä sille lapselle että niille läheisille, niin ois kyllä aika iso juttu. Ja musta tuntuu, että se lähtee monesti paljon siitä, että kuin turvassa työntekijä kykenee niinku tuntemaan olevansa. Kuinka rauhallisena voi pysyy ja kuinka pelottavana työntekijä kokee sen tilanteen. Koska jos työntekijä pelkää, niin kyllä se nuori sen sielt niinku aistii. Eikä todellakaan voi lähteä hyvään vuorovaikutukseen.” K1, P1

Eräs keskusteluun osallistunut sosiaalityöntekijä myönsi, että tunteen vastaanottamiseen vaikuttaa se, millaisia tunteita työntekijässä asiakkaan reaktio tai tunne herättää. Työntekijän on hyvä olla ”sinut” oman menneisyytensä kanssa, josta voi kummuta muistoja asiakkaan reagoiessa tietyllä tavalla. Tunteen vastaanottamisen taitoa esittävä tekijä voi olla esimerkiksi taitamattomuus tunnekohtaamisessa. Asiasta myös keskusteltiin paneelikeskustelussa pohtimalla, että sosiaalityöntekijöiden koulutukseen olisi hyvä lisätä tunnekohtaamisen sekä vuorovaikutustaitojen opettelua. Työntekijän keinottomuus näyttäytyi kokemusasiantuntijanuorten kokemuksissa muun muassa sillä tavalla, että nuorta syytettiin siitä, että tämä ei halua ottaa apua vastaan. Nuori saattoi kapinoida, mutta silti haluta apua. Nuorelle tarttuu työntekijältä helposti ajatus, että tämä on jotenkin vaikea. Keskusteluun osallistunut nuori kertoi esimerkin omasta elämästään nuoren tunnetilan, ”angstin”, vastaanottamisen epäonnistumisesta. Keskusteluun osallistunut toinen nuori kommentoi tapausta:

”Niin kuin siinä (nimi) tapauksessa (sairaala) oli sanottu, että sä et ole apua vastaanottavainen enää koska sä et jaks selittää kolmatta kertaa päivässä sun elämää. Ja se et tietynlainen angsti myös kuuluu siihen nuoruuteen. Se ei tarkoita, että sä et ois mitenkään valmis ottaa apua vastaan. Tottakai pitää vähän kokeilla rajoja ja pitää vähän hakee sitä omaa paikkaansa ja sitä omaa asennetta elämään tietyllä tavalla. Että vähän pitää nuorena kokeilla, koska niinhän nuoret, jotka kasvaa kotonakin, ne tekee. Eikä se tarkoita, että ne ois täysin pilalla. Tai että niit ei voida mitenkään auttaa, koska ne vähän kokeilee. Niin tavallaan laitoksis vaan tosi helposti menee siihen, että ei oo apua vastaanottavainen. Tai että on angstinen ja sitte ei saa sitä apua.” K5, P2

Kokemusasiantuntijavanhempi (K2, P2) sanoitti tämän aikuisten keinottomuudeksi ja neuvottomuudeksi, mikä käännetään nuoren syyksi.

Tähän teemaan liittyy myös yleisesti se, miten sosiaalityöntekijä ottaa vastaan asiakkaan vaikeat asiat. Kokemusasiantuntijavanhempi (K1, P2) huomautti, että on tärkeää, että vaikeisiin asioihin, esimerkiksi väkivaltaan, tartutaan, vaikka se olisi pelottavaa työntekijälle. Hänen lapsensa oli käyttäytynyt hyvin väkivaltaisesti, mutta se oltiin koettu lastensuojelussa niin vaikeaksi asiaksi, että siitä ei oltu puhuttu. Vanhempi kuvaa, millaisia tunteita tämä vaikeneminen aiheutti hänen lapselleen:

”Niin siitä tuli sellainen tunne, et tää on niin kamala asia, että edes ammattilaiset eivät uskalla puhua tästä, että mun täytyy olla ihan hirveä, joten sitä on opeteltu tosi paljon, että miten siitä voi puhua.” K1, P2

Jos työntekijä ei kykene ottamaan jotakin asiaa käsittelyyn, voi se mallintaa tämän esimerkin mukaisesti sitä, että asiakas ja kyseinen asia ovat yksinkertaisesti liian kamalia ja toivottomia. Myös toisella kokemusasiantuntijavanhemmalla (K2, P2) oli kokemus

siitä, että vaikeaa asiaa ei käsitelty. Hänen kokemuksensa mukaan toisen vanhemman kaltoinkohtelevaa toimintaa ei nosteta työntekijän toimesta keskusteluun, vaikka kyseinen vanhempi on tuonut sitä toistuvasti esille. Tunnekohtaamistaidot liittyvät myös työskentelysuhde-taitoon ja sen onnistumiseen.

Vastavuoroisuus osoittautui analyysini perusteella yhdeksi vahvaksi teemaksi pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyen kokemusasiantuntijanuorten ja -vanhempien puheenvuoroissa. Paneelikeskustelun osallistujia pyydettiin keskustelemaan luottamuksesta lastensuojelussa, ja eräs kokemusasiantuntijanuori tiivisti keskustelun alussa mielipiteensä asiaan:

"Et tavallaan on vaikeeta luottaa työntekijään, jos ei saa minkäänlaista luottamusta takaisin-päin." K5, P2

Vastavuoroisuus näkyi puheenvuoroissa toiveena siitä, että sosiaalityöntekijä osoittaisi luottamusta myös takaisinpäin asiakasta kohtaan erilaisissa asioissa. Tämä kuvastuu hyvin seuraavasta kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuorosta:

"Ja sitten ajattelen tuosta kaksisuuntaisesta suuntaisuudesta sen lisäksi, että kuinka paljon työntekijä jakaa, niin myös se, että toimiiks se työntekijä luotettavasti, pitääks se kiinni niistä asioista, mitä se on luvannut. Mutta toisaalta myös se, että kuinka paljon se epäilee sua, että kuinka paljon tulee sellainen tunne, että luottaako työntekijä, että sulla on kykyä tehdä jotain asioita tai että sä teet niin kuin on sovittu vai suhtautuuko kovin epäileväisesti ja vaatii seuloja tai mitä ne nyt ikinä on niin se heti vaikuttaa siihen, että jos mä koen, että tuo ihminen ei luota muhun, niin mulla on myös vaikeeta luottaa siihen." K1, P2

Trotterin (2023, 71) mukaan lastensuojelun työntekijä voi mallintaa toivotunlaista käytöstä esimerkiksi olemalla tavoitettavissa silloin kun heidän pitäisi olla, olemalla täsmällinen, pitämällä kiinni sovituista ajoista, vastaamalla asiakkaan yhteydenottoihin sekä hoitamalla luvatut asiat. Edellisessä sitaatissa kokemusasiantuntijavanhempi kuvaa juuri sitä, että työntekijään on vaikeeta luottaa, jos hän itse ei pidä kiinni asioista, mitä odottaa myös asiakkaalta. Seuraava sosiaalityöntekijän kommentti osoittaa, että hän tiedostaa sen myös, että luottamuksen rakentuminen vie aikaa, ja vaatii sen, että sosiaalityöntekijä myös vastavuoroisesti osoittaa luottamusta asiakasta kohtaan:

"Tietenkin se, että jos on sama työntekijä vähän pidemmän aikaa edes perheellä, et siinä on mahdollisuus tutustumiselle ja vuorovaikutukselle ja sille luottamuksen rakentamiselle pitkäjänteisesti. Et jos on vaikka vaikeeta luottaa aluksi ja muuten ja sitten kun tutustuu ja pääsee eteenpäin, niin se tietenkin helpottaa sitte sitä, että kyllä se vaatii myös aikaa. Et sä niinku tutustut ja luot sitä luottamusta puolin ja toisin." S3, P2

Kommentti tiedostaa myös sen, että tällainen vastavuoroisuuden ja luottamuksen saavuttaminen edellyttää, että perheellä ei vaihdu työntekijä aivan heti. Sosiaalityöntekijä (S3, P2) pohti, että työntekijä voi osoittaa luottamusta nuorta kohtaan esimerkiksi silloin kun nuori on otettu sijoitukseen sillä tavalla, että ei heti pääätä esimerkiksi liikumisvapaudenrajoituksesta, vaan antaa nuorelle ensin mahdollisuuden ja luottaa,

että ei tämä lähde laitoksesta karkuun. Sama sosiaalityöntekijä pohti myös, että joissakin tapauksissa liikkumisvapaudenrajoitus on kuitenkin tarpeellinen nuoren turvaamiseksi.

Trotterin (2023, 72) mukaan pro-sosiaaliseen mallinnukseen kuuluu, samoin kuin työskentelysuhde-aidon yhtenä ulottuvuutena, että työntekijä kertoo asiakkaalle vastavuoroisesti myös jotakin itsestään, mikä voi auttaa asiakasta paljastamaan itsestään henkilökohtaisia asioita. Tällaisia puheenvuoroja oli aineiston kokemusasiantuntijanuorilla paljon, jotka painottivat, että heistä on tärkeää, jos työntekijä voi kertoa edes jotakin vastavuoroisesti itsestään heille. Kokemusasiantuntijoiden kokemus oli, että jotkut sosiaalityöntekijät eivät halua jakaa itsestään yhtään mitään. Se kuitenkin merkitsi asiakkaalle paljon. Eräs kokemusasiantuntijanuori kuvasi, että eräs työntekijä vaikutti pelkäävän nuoria, kun ei halunnut paljastaa edes kiinalaista horoskooppiaan nuorelle.

”Meillä oli tota.. tää ei ollut sossu, mutta tää oli laitoksen johtaja. Ja sit se oli tosi sellainen, että mä aina höpötin, mutta hän ei halunnut kertoa mitään itsestään. Siit huoku tosi vahvasti sellainen pelko nuoriin kohtaan.” K3, P1

Tämä taas mallintaa nuorelle sitä, että hän on jotenkin kummallinen ja muista erottuva, kun työntekijä pelkää häntä. Pro-sosiaalinen mallinnus voi mennä siis pieleen ja vahvistaa asiakkaalle ei-toivottuja asioita, mikäli työntekijä viestii tahtomattaan asiakkaalle pelkäävänsä tätä. Käsitellen työntekijän itsestään kertomista tarkemmin työskentelysuhde-aidon alla, mihin se kuuluu myös yhtenä osa-alueena.

Olen seuraavan pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyvän alateeman nimennyt työntekijän toimiksi. Tähän teemaan kuuluvia aineisto-otteita yhdistää ajatus sosiaalityöntekijän toimien merkityksestä siihen, mitä tämä viestii asiakkaalle. Työntekijän toimi on esimerkiksi se, että sosiaalityöntekijä kehuu asiakasta hyvästä ja toivotunlaisesta käytöksestä. Trotterin (2023, 69) mukaan työntekijä voi vahvistaa asiakkaan pro-sosiaalisia toimia muun muassa palkitsemalla sen kehun avulla. Trotterin (mt.) mukaan kehu on yksi tehokkaimmista palkinnoista, minkä työntekijä voi asiakkaalle antaa. Esimerkki tällaisesta vahvistamisesta löytyy kokemusasiantuntijanuoren puheenvuorosta:

”Ja se mikä oli kivaa, että joskus niitä kunnioitettiin, aina ei, mut se loi ehkä semmoisen, että kun mä kerroin, heti kun mä tulin, et mä haluan, että mun kanssa toimitaan näin tiettyissä asioissa, ja mä olen tämmöinen, mä saatan hermostua tälleen, jos mä sanon näin, mä en tarkoita sitä. Ja sitten ne oli silleen, okei, kiitos kun kerroit, niin tuli semmoinen olo, että ne kuunteli mua, ja siihen tuli aluksi tosi hyvä ensivaikutelma. Ja ne oli silleen, et hyvä, että sä kerroit, mä laitan nämä ylös ja kerron eteenpäin. Niin se loi myös semmoisen, et mulla oli helpompi lähteä niiden kanssa ylipäättänsä työskentelemään.” K4, P2

Työntekijä kehuu nuorta siitä, että nuori kertoi, miten hän toivoisi, että hänen kanssaan toimitaan. Konkreettinen toimi voi olla myös se, että ei tee mitään. Tällöin pro-sosiaalinen mallintaminen on mennyt pieleen, sillä toivottua käytöstä ei ole mallinnettu tai

viestitty. Eräs keskusteluun osallistunut nuori (K5, P1) kuvasi, että eräässä lastensuojelulaitoksessa, jossa hän oli sijoitettuna, oltiin henkilökunnan puolesta välinpitämättömiä nuorten päihteiden käyttöä kohtaan. Kun henkilökunta käytöksellään hyväksyy jonkin toiminnan, se todennäköisesti lisääntyy, ja niin tämäkin nuori alkoi käyttämään huumeita sijoituksen aikana, vaikka oli ennen sijoitusta käyttänyt ainoastaan alkoholia.

Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä kuvasi sitä, miten joskus yhteyden luominen asiakkaaseen vaatii sinnikkyyttä. Hän kertoi jatkaneensa sinnikkäästi pyrkimyksiä tavata asiakasperheen ja luoda yhteyden, ja oli lopulta myös onnistunut siinä. Kyseisen sosiaalityöntekijän mukaan niin sanotut perinteiset keinot, eli asiakkaalle soittaminen tai toimistolle kutsuminen eivät olleet toimineet. Kun työntekijä oli lopulta päättänyt itse vain mennä perheen kotiin ja kävi siellä useasti, niin hän oli onnistunut luomaan yhteyden perheeseen. Tässä esimerkissä työntekijä toimi sinnikkäästi ja samalla viesti asiakasperheelle olevansa kiinnostunut heistä ja paneutunut työskentelyyn, jolloin yhteys muodostui. Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijat toivat useaan otteeseen puheessaan esiin sitä, että heidän ei tee mieli työskennellä työntekijän kanssa, jos heistä tuntuu, että tämä ei kuuntele tai ole kiinnostunut. Toisaalta tällaiset tapaukset, joissa työntekijä on osoittanut kiinnostuksensa asiakkaita kohtaan, on ollut heistä luottamusta rakentavaa. Eräs keskustelun kokemusasiantuntijanuorista kuvasi, miten hänen ei tehnyt mieli työskennellä kenenkään työntekijän kanssa, jolla oli auktoriteetti häneen, koska he eivät kuunnelleet nuorta ja tekivät mitä päätöksiä halusivat. Läpimurto kuitenkin tapahtui, kun sosiaalityöntekijä järjesti nuorelle mukavaa tekemistä ja kysyi mitä tämä haluaisi tehdä:

"Munkin oma halu työskennellä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja kenenkään ohjaajien kanssa, joilla oli auktoriteettia, oli ihan nolla, koska mulla oli sellainen olo, että mä olin vain sellainen paimen, ja mulle vaan saneltiin et mitä mä teen. Se oli ihan järkyttävää. Ja niinkun se ei välttämättä oo halusta kiinni, että mullakin oli paljon halua ja on ollut paljon halua, mutta toi vain aiheutti sellaisen, et en mä halua enää. En mä halua, koska mua ei kuunnella ja minulle on tehty selväksi, että minä olen vaan täällä. Mutta sitten on ollut kuitenkin, että mä oon päässyt siihen jälkeen, että mikä oli paras kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa niin se kysyi, että mikä on mun lempiruoka. Ja me tehtiin meillä ruokaa yhdessä. Ja se oli ihan best. Ei oltu missään toimistolla. Se tuli mun luokse. Me käytiin kaupassa ostamaan tarvikkeita ja me tehtiin tosi hyvää ruokaa. Ja sitten minä olin silleen, että jes." K4, P1

Näissä kahdessa esimerkissä työntekijä pyrki luomaan yhteyttä asiakkaaseen tapaamalla asiakkaalle mieluisammassa ympäristössä, eli kodissa. Trotterin (2023) mukaan pro-sosiaaliseen vahvistamiseen kuuluu toivotunlaisesta käytöksestä palkitseminen, mikä voi tapahtua esimerkiksi tapaamalla asiakkaan toivomassa paikassa, tekemällä asiakkaan toivomaa asiaa. Jos asiat tehdään kuitenkin aina asiakkaan toivomalla tavalla palkitsemismielessä tai siitä syystä, että hänen kanssaan olisi helpompi toimia, ei toivotunlainen käytös välttämättä jatku. (Mt., 69-70.) Joissakin tapauksissa kuitenkin asiakkaan toivomassa paikassa tapaaminen yhteyden syntymiseksi on varmasti hyvä ja toimiva asia. Yllä olevat esimerkit kuvaavat tällaista tilannetta. Emme tiedä,

miten esimerkiksi yllä olevan esimerkin nuoren ja sosiaalityöntekijän työskentelysuhde jatkui, mutta nuori sai ainakin viestin siitä, että sosiaalityöntekijä haluaa kuunnella nuorta ja luoda suhteen tähän. Seuraavassa kokemusasiantuntijavanheman puheenvuorossa taas työntekijän pro-sosiaalinen mallintaminen kiinnostuksen osoittamisen suhteen on mennyt pieleen:

”Mun lapseni kieltäytyi toistuvasti useamman vuoden tulemast palaveriini. Eikä siinä nähty sosiaalityöntekijäänsä sen takia ollenkaan koska ne palaverit oli ainoa tilaisuus, jossa sitä näki ees siinä kohtaa kun oltiin jo sijaishuollossa. Mut se koki, että se ei tuu kuulluksi ja otti selvää, että hänen ei ole pakko tulla omiin palaveriinsä. Ja... kukaan ei sitä myöskään sitä tavoiteltu.” K1, P1

Puheenvuorossa vanhempi kuvaa, että kukaan työntekijä ei pyrkinyt tavoittelemaan lasta. Jos lasta tavoiteltaisiin aktiivisesti ja hänelle osoitettaisiin, että hänet halutaan paikan päälle ja hänen mielipidettään arvostetaan, osallistuisi lapsi luultavammin tapaamisiin.

Seuraava työntekijöiden toimi liittyy epätasa-arvoiseen kohteluun. Kokemusasiantuntijanuoret kokivat, että heitä oli kohdeltu epätasa-arvoisesti siksi, että he ovat lastensuojelun asiakkaita. Nuorilla oli kokemuksia epätasa-arvoisesta kohtelusta niin yhteiskunnasta yleensä ja koulusta, kuin myös lastensuojelusta ja lastensuojelun jälkihuollosta. En keskity tässä tutkielmassa siihen, millaista eriarvoisuutta lastensuojelun asiakkaat ovat yhteiskunnassa yleisesti kokeneet, vaan lastensuojelun näkökulmaan. Nuoret kuvasivat, että jälkihuollossa oletetaan, että lastensuojelunuoret eivät kykene menemään lukioon tai töihin, vaan heille suositellaan ammattikoulua ja opetetaan toimeentulotuen hakemista. Kokemusasiantuntijanuori kuvasi tuntemuksiaan tähän liittyen:

”Ja mä oon silleen, että tajuutko sä, että mä oon odottanut koko mun laitosajan, että mä voin tosissaan tehdä jotain. Että mut nähdään ihmisenä, eikä rikkinäisenä lastensuojelunuorena, joka ei pysty normaaliin päivittäisiin asioihin. -- Ja varsinkin kun musta tuntuu, että tosi monella jälkihuollon työntekijällä varsinkin on vähän semmoinen näkemys, että yritetään auttaa, mutta ehkä vähän liikaakin rajoittaa justinsa. Että otetaan niin hitaasti ja iisisti. Niin siitä tulee oikeasti semmoinen, että näinkö tyhmänä te mua pidätte? Tai että näinkö huonona mua pidetään? Että mä en pysty mihinkään.” K5, P2

Kyseinen kokemusasiantuntijanuori huomauttaa, että siitä tulee tunne, että työntekijät pitävät häntä tyhmänä ja huonona, ja tulee sellainen tunne, että työntekijä ajattelee nuoren olevan ”rikkinäinen lastensuojelunuori”. Työntekijä viestii tällöin näillä toimillaan nuorelle siitä, että ei usko tämän kykyihin. Tässä esimerkissä kulminoituu jälleen useampi Trotterin (2023) teoretisoimista asiakastyön taidoista. Trotterin (2023, 113) mukaan työntekijän optimismi on yksi työskentelysuhde-taitoon kuuluva osa-alue. Optimismiin kuuluu, että työntekijä uskoo asiakkaansa kykyihin. Trotterin (mt.) mukaan optimismi on johdonmukainen muihin vaikuttaviin asiakastyön taitoihin nähden, ja toisaalta myös helpottaa muiden taitojen käyttöä. Tässä tapauksessa opti-

mismin käyttö on epäonnistunutta, mikä johtaa myös muiden taitojen epäonnistumiseen. Tässä esimerkissä näkyy myös epäonnistunut ongelmanratkaisu, sillä työskentely ei tapahdu asiakkaan määrittämien tavoitteiden suuntaan, vaan työntekijän (mt., 88). Se mitä tämä toiminta mallintaa, ei ole myöskään pro-sosiaalista. Eräs toinen kokemusasiiantuntijanuorista (K4, P2) toteaa, että se että nuoria ei kannusteta töihin, saa jälkihuoltonuoret tippumaan pois yhteiskunnasta. Keskustelun sosiaalityöntekijät kommentoivat tähän, että he pitävät roolinaan asiakkaan voimaannuttamista ja itsensä hyödyttömäksi tekemistä, ja että nämä nuorten kokemukset toimijuuden taannuttamisesta kuulostavat heistä huolestuttavilta. Seuraavassa luvussa käsitellään ongelmanratkaisua ja sen näkymistä aineistossa lisää.

5.4 Ongelmanratkaisu

Ongelmanratkaisu-taito oli monesti yhteydessä aineistossa muiden Trotterin (2023) vaikuttavien asiakastyön taitojen kanssa, mutta näyttäytyi olevan pienemmässä roolissa muihin taitoihin verrattuna. Toisaalta ymmärrän Trotterin (2023) teoretisoiman ongelmanratkaisu-taidon suhteellisen suoraviivaisena ja yksiselitteisenä taitona, johon konkretisoituu ongelmien käsitteleminen ja ratkaiseminen asiakkaan määrittelemällä tavalla (mt., 85). Ongelmanratkaisuun liittyvä suuri alateema aineistossa vaikuttaakin olevan analyysini perusteella asiakaslähtöisyys. Trotter (mt., 84) huomauttaa, että hänen kuvaamaansa ongelmanratkaisuprosessia tulisi noudattaa systemaattisesti mutta joustavasti. Käyttämässäni aineistossa haastatellut henkilöt eivät keskustelleet juuri tästä Trotterin ongelmanratkaisuprosessista ja sen käytännöstä lastensuojelussa, mutta sovellan Trotterin ongelmanratkaisuprosessin yleisiä periaatteita analyysissäni. Tähän taitoon liittyviä alateemoja oli vain yksi, sillä puheenvuorot ongelmanratkaisuun liittyen jakoivat saman tausta-ajatuksen asiakaslähtöisyydestä. Kuvaan tässä alaluvussa, miten ongelmanratkaisu-pääteema ja alateema asiakaslähtöisyys siis paikantuivat lastensuojelun osapuolten puheenvuoroissa.

Vaikuttavaan ongelmanratkaisu-taitoon vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä kuuluu Trotterin (2023, 86) mukaan se, että asiakas määrittää ongelmat, joita lähdetään ratkomaan. Tärkeää on erityisesti se, että asiakas pitää asiaa ongelmana, jonka parissa lähdetään työskentelemään. Näin asiakkaat todennäköisesti edistyvät paremmin. (mt.) Tämä näkökulma oli aineistossa nähtävissä kaikkien osapuolten puheenvuoroissa. Puheenvuoroissa korostui erityisesti se, että kokemusasiiantuntijat kokivat, että oli mukavampaa lähteä työskentelemään, jos työntekijä pyysi asiakasta itse kuvaamaan tilannettaan ja tämän mielipidettä siitä, eikä työntekijä tehnyt ainoastaan omia päätelmiä aiempien kirjausten perusteella. Seuraavassa sitaatissa on kokemusasiiantuntijanuoren puheenvuoro, joka kuvaa tätä:

”Tai niinku se mulla on paljon sellaisii kokemuksii kohtaamisesta, että on luettu just silleen just jostain paperilta tai tietokoneelta suoraan ennen jotain tapaamista kaikki, mitä musta on kirjoitettu ylös ja sit silt pohjalta on lähdetty johonkin tällaiseen tapaamiseen. Okei, et mä luin, että sulla on ollut tällaista ja tällaista ja tällaista ja sitten ei olla kysytty ollenkaan mult sitä puolta, että okei, no miten mun mielestä nää asiat on menny tai mitä mulle kuuluu, vaan niinku mun mielestä toi on just se epäonnistunut niinku kohtaaminen. (–) Ja sitten kun on ollutkin vastauksia, niin just, että no en mä lukenut mitään et mä haluan, että sä ite kerrot, niin mun mielestä se on niinku hyvä tapa aloittaa. Toki ne on siellä kaikki, mitä siellä nyt lukeekaan, riippuu tietty että mistä tapaamisesta on kyse, mistä kohtaamisesta. Niin silleen on hyvä tuki siihen viereen, mut niinku niiden pohjalta ei pitäisi tehdä...Ei kun nyt mulla menee...Niiden pohjalta ei pitäisi tehdä johtopäätöksiä.” K3, P1

Muut kokemusasiantuntijat olivat myös hyvin yhtä mieltä asiasta. Myös eräs sosiaalityöntekijä (S1, P1) koki, että hyvä tapaaminen oli käynnistynyt siitä, kun he kysyivät kollegasosiaalityöntekijän kanssa nuorelta, mistä hän haluaisi keskustella, että siitä olisi nuorelle hyötyä. Kokemusasiantuntijavanhempi (K1, P1) huomauttaa, että vaikka työntekijä lukisi paperit, on tärkeää, että tämä silti kuuntelee asiakkaan näemyksen siitä.

Nuorista tuntui toisinaan siltä, että resursseja käytetään ainoastaan kiireellisten asioiden hoitamiseen. Eräs kokemusasiantuntijanuori (K5, P1) nosti keskusteluun työntekijän ajan puutteen syynä sille, että työskentely tapahtuu vain papereiden varassa. Nuoren mukaan etenkin silloin, kun sosiaalityöntekijät vaihtuvat nopeaan tahtiin, uusi työntekijä lukee herkästi ainoastaan kirjauksia, minkä perusteella hoidetaan kiireelliset asiat. Keskusteluun osallistunut sosiaalityöntekijä pohti asiaa:

”Että jos meillä ois riittävästi aikaa, aikaa käydä sitä keskustelua, mistä kaikesta tässä on kyse. Aikaa sille kohtaamiselle. Niin se on niinku kaiken A ja O. Jotenkin, että me päästään kartalle siitä, et mikä on sen lapsen, sen perheen tilanne. Oikeasti. Ja sitten se, että mikä on niinkö epäonnistunut vuorovaikutustilanne, niin onko se sitten semmoinen, että meillä ei ole aikaa siihen. Ja meillä on jotkut reunaehdot, joku neuvottelu jossa on joku agenda, mistä meidän pitää keskustella eli me ei keskustella siitä, mistä meidän pitäisi keskustella.” S2, P1

Kyseinen sosiaalityöntekijä pohti, että asiakkaan määrittelemän ongelman selvittämisestä voi estää lisäksi se, jos tapaamisella on tiukka ennalta määrätty agenda, joka estää sen, ettei keskusteluun tule sellaiset asiat, joista olisi tärkeää keskustella. Esteeksi voi tulla myös se, että nuori ei osaa määritellä mitä toivoo tapaamiselta tai työntekijältä, jolloin voi olla parempi, että työntekijä auttaa pohtimisessa:

”Tai silleen voi tulla semmonen olo, niin tossa vois ehkä yrittää käyttää jotain niinkun vaikka yhdessä miettii että miten me muuten voitais tehdä sun kanssa, että sä saisit vaikka tästä paljon irti. Niinku just tämmösiä, mitä sä käytät. Koska toi voi olla niin hankala jollekin nuorelle sanotaan että se on sulkeutunut tai sitä vaikka ahdistaa tommostet tilanteet. Ei se tuu ikinä vastaan. Tai sit se sanoo et ihan sama.” K4, P1

Myös toinen kokemusasiantuntijanuori oli sitä mieltä, että työntekijän kanssa on parempi käydä yhdessä läpi toiveet työskentelylle siten, että työntekijä osoittaa aidon kiinnostuksensa nuorta kohtaan, eikä pyydä esimerkiksi nuorta täyttämään yksin jotakin esitietolappua:

”Niin mä voisin suoraan sanoo, että se on tosi huono ensiaskel. Mun mielestä varsinkin, jos sä täytät sen lapun yksin, tai nii, että nimenomaan vain täytetään joku lappu. Että joo, mä kysyn nyt sun lempiruokaa, koska tässä lapussa kysytään sitä lempiruokaa, eikä semmoinen, että hei, mua kiinnostaa, miten sun menee, mistä sä tuut, mitä sä harrastat. Et jos sä vaan täytät jotain paperii, niin se on taas sitä vähän virallista hommaa. Mutta jos sä koh-
taat nuoren silleen, että hei, sä voit kirjata ne sinne lappuun myöhemmin itse.” K5, P2

Vaikuttaa siltä, että asiakkaan tulisi saada luottamus työntekijään ja siihen, että työntekijä auttaa, jotta asiakas uskaltaa avata ongelmiaan tälle. Toinen keskustelun kokemusasiantuntijavanhemmista (K1, P1) huomautti, että olisi tärkeää, että työntekijä kykenisi sanoittamaan asiakkaalle, että haluaa tälle hyvää, vaikka asiakkaasta ei tuntuisi siltä. Keskusteluun osallistuneet kokemusasiantuntijanuoret olivat sitä mieltä, että toimenpiteet, kuten laitossijoitus tai liikkumisvapaudenrajoitus (LVR), voivat oikeasti olla hyviä asioita auttaen nuoren tilannetta, mutta sillä, miten nämä toimenpiteet toteutetaan, on paljon merkitystä.

Ja mä voin sanoo, että LVR on oikeasti hyvä juttu. Sen jälkeen mä tajusin paljon asioita. -- Mutta se mitä se toteutettiin, niin oli hyvin traumaattinen kokemus kyllä. Että siinä pitäisi ehkä sitten myös miettiä sitä, että miten toimia, kun tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä että siitä se luottamus aina säilyisi. Myös ehkä vanhempienkin kanssa. Koska se voi olla niillekin tosi iso shokki, että no miksi sit näin? Ja miksi mä en voi pitää mun lapseen yhteyttä? Ja miksi teidän pitää kuunnella tätä puhelua?” K4, P2

Nuorten puheenvuoroista rajoitustoimenpiteiden toteutuksiin liittyen kuului toive siitä, että niiden syyt selitettäisiin nuorelle etukäteen, eikä niitä toteutettaisi täysin yllätyksenä. Rajoitustoimenpiteet ovat tuntuneet nuorista rangaistuksilta. Tällöin asiakaslähtöisyys ei ollut toteutunut eikä työntekijän ja asiakkaan yhteinen ymmärrys asiasta. Trotter (2023, 86) huomauttaa, että työntekijän tulee kuitenkin toteuttaa kiireelliset toimenpiteet ensin. Keskustelun nuoret tuovat esiin, että niiden toteutustavalla on merkitystä. Keskustelun sosiaalityöntekijät huomauttivat, että rajoituspäätöksille on aina oltava oikea syy, josta on tärkeää keskustella nuoren kanssa.

Lastensuojelun tapaamisilla on tärkeää selvittää, mistä asiakas toivoisi keskusteltavan, mutta tärkeää on myös käydä palautetta läpi siitä, missä on onnistuttu tai mitä asiakas toivoisi sosiaalityöntekijältä. Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä (S1, P1) huomautti, että kovin usein ei tule kysyttyä asiakkaalta, että miten tapaamisella onnistuttiin, miltä neuvottelu asiakkaasta tuntui tai mitä asiakas toivoisi sosiaalityöntekijältä. Sosiaalityöntekijät pitivät kuitenkin tärkeänä sitä, että työntekijällä ja asiakkaalla on yhteinen ymmärrys työskentely- ja toimintatavoista. Tämä tuntui tärkeältä myös muista keskustelun osallistujista. Trotterin (2023, 96) mukaan osa ongelmanratkaisuprosessia on jatkuva arviointi siitä, miten se on sujunut. Sosiaalityöntekijä huomautti (S3, P2), että toisinaan tulee vastaan tilanteita, jolloin sovitut suunnitelmat eivät toteudukaan, ja se saattaa vähentää asiakkaan luottamusta työntekijää kohtaan. Tällöin Trotterin (mt.) ehdottama arviointi olisi tärkeää ja edistäisi asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaslähtöisyys näkyi aineistossa myös edellisessä luvussa käsitellyssä asiassa siitä, että keskustelun sosiaalityöntekijät määrittivät työnsä tavoitteeksi tehdä itsensä tarpeettomaksi vahvistaen asiakkaan omaa toimijuutta. Näkisin, että tämän mahdollistamiseksi tulee työskennellä nimenomaan asiakkaan määrittämien ongelmien ratkaisemiseksi, eikä työntekijän. Toisinaan näkemykset voivat erota paljonkin toisistaan, mistä olisi seuraavan kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuoron mukaan tärkeää keskustella:

”Mä kykenen ajattelemaan, että voi olla, että meidän sijaishuollon sosiaalityöntekijä ajatteli vahvistamassa meidän toimijuutta, vaikka koen, että työskentely oli ihan muuta. Voi olla, että siellä oli ajatus taustalla. Jos oli, se olisi auttanut meitä tosi paljon, että me oltaisiin tiedetty se. Me oltaisiin voinut käydä keskustelua siitä, että miksi näet sen noin eri lailla. Mitä kautta nähdään se, että nämä asiat vahvistaisivat sitä toimijuutta? Mun mielestä se niinku saman pöydän ääreen tuleminen ja ääneen sanottaminen myös niiden asioiden, joiden ajatellaan, että on päivänselviä, voisi olla rakentavaa siihen suuntaan, että löydetään sitä yhteistä tekemään paremmin.” K1, P2

Sosiaalityöntekijän (S3, P2) kokemuksen mukaan kuitenkin harvoin sosiaalityöntekijän ja perheen tavoitteet ovat aivan vastakkaiset. Haaste tulee siinä, että löytää juuri kyseiselle perheelle sopivan ja toimivan palvelun.

Ongelmanratkaisu-päätteeman ja taidon ytimessä vaikutti aineiston perusteella olevan asiakaslähtöisyys ja se, että työntekijä ja asiakas pääsevät yhteisymmärrykseen asioista. Myös Trotterin (2023) mukaan nämä ovat tärkeitä aspekteja ongelmanratkaisulle.

5.5 Työskentelysuhde

Trotterin (2023) teoretisoimaan työskentelysuhde -taitoon kuuluvat osa-alueet ovat empatia, optimismi, huumori sekä se, että työntekijä paljastaa itsestään vastavuoroisesti asioita asiakkaalle. Analyysini perusteella näistä työskentelysuhteeseen kuuluvista osa-alueista ainoastaan huumorin käyttöä ei käsitelty aineistossa lainkaan. Trotter toisaalta huomauttaa, että työskentelysuhde-taitoon kuuluvat osa-alueet eivät välttämättä toimi kaikilla asiakkailla ja niiden käyttöä on hyvä myös harkita. Työskentelysuhteeseen kuuluvat lisäksi auktoriteetti, luottamuksellisuus sekä avoimuus, mutta Trotter on sijoittanut nämä osa-alueet roolien selventämisen sekä pro-sosiaalisen mallintamisen alle. Tämän vuoksi minäkin olen tarkastellut näitä osa-alueita osana roolien selventämistä sekä pro-sosiaalista mallinnusta. Työskentelysuhteeseen kuuluu lisäksi kulttuurisensitiivinen työskentely, jota sivuan myös analyysissäni. (Mt., 23-24, 109, 112.) Työskentelysuhde -taitoon liittyviä alateemoja aineistosta löytyi ihmisyyys kaikkine sen aspekteineen, kuten tunteet, kaipuut. Tämä näkyi muun muassa kokemusasiantuntijoiden kaipuuna empaattiseen kohteluun sekä heidän tunteidensa

kohtaamiseen. Työskentelysuhde -taitoon kuuluvat empatia ja optimismi ovat johdonmukaisia taitoja muiden Trotterin (2023) teoretisoimien asiakastyöntaitojen kanssa. Esimerkiksi ongelmanratkaisuprosessi olettaa, että työntekijä kykenee ymmärtämään asiakkaan näkökulman. Lisäksi ongelmanratkaisuprosessissa tavoitellaan optimistisesti erilaisia lyhyen ajanjakson onnistumisia suhteessa saavutettaviin tavoitteisiin. Pro-sosiaalisten taitojen vahvistamisessa taas työntekijä keskittyy optimistisesti asiakkaan vahvuuksiin vahvistaen niitä. Työntekijän omien asioiden jakaminen asiakkaalle voi toimia lisäksi osana pro-sosiaalista mallinnusta. (Mt., 72, 110, 113.)

Työntekijän empaattisuus on asiakkaan tunteiden ja näkökulman ymmärtämistä (Trotter, 2023, 24). Työskentelysuhde näkyi aineiston kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroissa kokemuksena siitä, että vuorovaikutus ja kokemus lastensuojelun työskentelystä oli positiivinen, kun sosiaalityöntekijä oli aidosti kiinnostunut heidän asioistaan. Sen sijaan nuori kuvasi tilannetta turvattomaksi, jos työntekijä ei kuunnellut nuoren kysymyksiä tai huomionnut tätä, vaan keskustelua käytiin ainoastaan aikuisten välillä. Eräs aineiston nuori (K4, P1) huomautti, että vaikka sosiaalityöntekijä kokisi onnistuneensa kohtaamaan asiakkaan, ei asiakkaalla ole välttämättä samantilaista kokemusta. Reflektiivinen kuuntelu korostui aineistosta tärkeänä koettuna elementtinä. Trotterin (2023) mukaan reflektiivinen kuuntelu on empatian harjoittamista käytännössä. Reflektiivisessä kuuntelussa työntekijä vastaa asiakkaalle ymmärtävällä tavalla, tunnistaen asiakkaan tuottaman ilmauksen sisältämän tunteen sekä viestin. (mt., 109.) Reflektiivisen kuuntelun arvostaminen näkyi aineistossa mainintoina siitä, että kokemusasiantuntijat kokivat vuorovaikutuksen onnistuneeksi, jos sosiaalityöntekijä oli ymmärtänyt heitä ja viestittää haluavansa kuunnella heitä. Eräälle aineiston nuorelle oli välittynyt sosiaalityöntekijän halu kuunnella, kun työntekijä halusi kuulla nuoren mielipiteen asioista kirjausten lukemisen sijaan. Käytännössä tunne kuuntelemisesta oli siis välittynyt ongelmanratkaisu-taitoon kuuluvan aspektin kautta, eli sen, että keskitytään asiakkaan määritelmiin ongelmista:

"Se sanoi mulle ja laittoi sen paperin sivulle, et mä en lue tätä. Kerro sä ite mulle, et millainen sinä olet ja mitä haasteita sulla on ollut. Ja tosta mulle tuli silleen, että tää haluaa kuunnella mua, eikä sitä tekstejä, mikä välttämättä ei pidä paikkaansa, tai pitää paikkaansa, tai on ehkä vähän out of character, että siel lukee jotain, mikä ei välttämättä just oo niin. Silloin mulle tuli silleen, että okei, tuota kiinnostaa. Ja siit syntyi tosi hyvä suhde sillon myös." K4, P1

Ihmisyyteen kuuluvat tunteet tulivat paneelikeskustelussa myös esille. Keskusteluun osallistuneet kokemusasiantuntijat toivat esille, että kaipaavat työntekijältä heidän tunteidensa kohtaamista. Tämä näkyy esimerkiksi seuraavassa kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuorossa:

"Niin niin siinä ehkä mitä matkan varrella ajattelen, että mitä on kaivannut, on ollut puhas myötätunto, empatia, niinku tulla kohdatuksi jokaisessa kohtaamisessa niinku sellaisen vahvan myötätunnon kautta ja tota tuo oli musta niinku kauniisti sanottu, että miten tämä aloitettaisiin, mitä tehtäisiin tänään, mistä puhuttaisiin tänään, jotta se palvelisi sinua. --

Ja pääasiassa hyvin herkkäviritteiset, ihmisen niinku hyvin henkilökohtaista elämää kannattelevat tapaamiset aloitetaan niinku agendalla. Ei ollenkaan pysähdytä siihen, että heillä tunnelmalla me tullaan tähän tänään. Tavallaan ajattelen, että tunteet ohitetaan todella todella vahvasti. Niinku se että se et tuuks sä väsyneenä, jaksavana, hyväntuulisena, täysin stressaantuneena, jo valmiiks niinku räjähtämään kappaleeksi paikkaan. Ja me tiedetään kuitenkin... Mä puhun hetken aikaa vielä. Niin tota me tiedetään, että meillä on meidän tunnefysiologia, että se tunteen sanottaminen alkaa rauhoittaa meitä. Niin sille ei monestikaan anneta edes mahdollisuutta." K2, P1

Kyseisessä esimerkissä asiakkaan tunteita ei oltu otettu huomioon, eli työntekijän osoittama empatia oli epäonnistunut. Ongelmanratkaisua koskettavassa luvussa (5.4) oli esillä esimerkki, jossa sosiaalityöntekijä oli havainnut ennalta määritellyn tapaamisen agendan voivan estää asiakkaalle tärkeistä asioista keskustelemista. Samoin edellisessä sitaatissa kokemusasiantuntijavanhempi tuo ilmi, että ennalta määritelty agenda voi toimia esteenä asiakkaan tunnekohtaamiselle. Tunteen ääneen sanoittaminen voisi kuitenkin rauhoittaa tilannetta ja mahdollistaa työskentelyn onnistumisen paremmin. Sama kokemusasiantuntijavanhempi jatkoi puheenvuoroaan kuvaten "kohtaamisuupumus" käsitteellä sitä, että joutuu selittämään yhä uudelleen omaa tilannettaan ihmisille, jotka hänen kokemuksensa mukaan eivät ymmärrä tai kuule. Kokemusasiantuntijanuoret kertoivat kaipuustaan siihen, että heidät kohdattaisiin ihmisenä, eikä rikkinäisenä tai haavoittuvaisena yksilönä, joka menee helposti rikki. Käsitteelin edellisessä luvussa osana pro-sosiaalista mallintamista kokemusasiantuntijanuorten kokemuksia siitä, että heidän kykyihinsä ei uskottu, eikä heitä kannustettu töihin, vaan sen sijaan neuvottiin tekemään toimeentulotukihakemus. Kyseiseen asiaan liittyy paitsi se, mitä työntekijä tällä mallintaa nuorelle, mutta myös se, että näkeekö työntekijä optimistisesti asiakkaansa mahdollisuuksia pärjätä. Työskentelysuhteen taitona optimisismi liittyy hyvin vahvasti esimerkiksi pro-sosiaaliseen mallinnukseen ja ongelmanratkaisuun tukien näiden taitojen käyttöä.

Myös keskusteluun osallistuneilla nuorilla oli kokemus, että sellaisia kohtaamisia, joissa työntekijä ymmärtää ja kuuntelee, ei ollut paljon.

"Ja se mikä mun mielestä on tosi tärkeä, mikä valitettavasti on puuttunut ainakin mun kohdalla paljon samaa mitä just säkin sanoit, niin ehkä se niinku inhimillisuus, eli just se tunne. Ja se niinku just se, et niinku että kohtaamisen tärkein niinku osuus on se, että ymmärretään, kuunnellaan." K4, P1

Roolin selventämistä koskevassa luvussa toin esille kyseisen nuoren sitaatin siitä, että hän kokee sosiaalityöntekijöiden olevan kuin "jumalia, jotka eivät tee ikinä virheitä". Sosiaalityöntekijä oli pyytänyt häneltä kerran kuitenkin anteeksi tehtyään huonon päätöksen, jolloin nuori oli tavallaan kokenut sosiaalityöntekijän myöntäneen kykenevänsä myös inhimillisiin virheisiin:

"Niin se, et kerrankin tuli semmoinen olo, et okei, sä myönnät, että säkin oot tehnyt jotain. Et ei ole mennyt niin hyvin kuin voi mennä. Niin mä lähdin tosi hyvällä mielellä, tai päätin hyvällä mielellä mun lastensuojeluasiakkuuden." K4, P1

Käsittelin pro-sosiaalista mallintamista koskevassa luvussa paneelikeskustelussa nousutta pohdintaa siitä, onko sosiaalityöntekijällä kykyä ottaa nuoren tunteita vastaan. Eräs keskusteluun osallistunut kokemusasiantuntijanuori pohti, että koska sosiaalityöntekijä on auktoriteetti joka tekee päätöksiä, täytyy sosiaalityöntekijällä olla jossakin määrin myös suoja tunteita vastaan. Tällöin sosiaalityöntekijä voidaan nähdä jopa kylmänä:

”Niin sosiaalityöntekijähän ainakin mun kokemuksen mukaan nähään vahvana. Ehkä se sitten sekoittuu vähän niinku kylmän kanssa. Että onko se sosiaalityöntekijän tietynlainen resistanssi niihin tunteisiin, mikä on niinku myös vahvuutta. Niin kääntyykö se myös kylmydeksi tietyllä tavalla.” K5, P1

Keskustelun nuoret kertoivat olleensa useissa palaverissa, joissa oli ollut paljon aikuisia paikalla keskustelemassa ja päättämässä nuoren asioista, eikä nuorta oltu huomioitu ollenkaan. Nuoret kertoivat tällaisten tilanteiden aiheuttaneen heille turvattu- muutta ja ahdistusta. Nuorilla ja lapsilla on kuitenkin laissa määritelty oikeus tulla kuulluiksi heitä koskevissa asioissa. Lastensuojelulain (417/2007) 5 §:n mukaan lapsella on oikeus saada tietoa lasta koskevasta lastensuojeluasiasta tämän ikä ja kehitystaso huomioiden, sekä ilmaista mielipiteensä ja toivomuksensa siihen liittyen, ja lapsen toiveet on otettava huomioon lastensuojelua toteutettaessa. Eräs kokemusasiantuntijavanhempi (K2, P2) kuvasi kauniisti, että luottamuksen (työntekijään) tulisi olla kuin syli, jossa saa levätä luottaen, että (työntekijä) kannattelee vaikeassa elämäntilanteessa.

Keskustelun kokemusasiantuntijavanhempi huomautti, että ajanpuute voi estää tunnekohtaamista lastensuojelun tapaamisilla:

”Ja sit tässä puhuttiin resurssikysymyksestä ja ajasta. Ajattelen, että me ei pääse hyviin kohtaamisiin kuin murto-osassa tapauksissa niin kauan kuin meillä ei ole aikaa. Koska kohtaaminen ei tapahdu kiireessä. Se ei vaan tapahdu. Jos yhtään on aikaa puhua tunteista, niin siihen saattaa mennä aikaa. Näin mä oon sen ikään kuin ajatellut että sen takia niihin tunteisiin ei mennä. Koska siihen saattaisi vierähtää liian paljon aikaa. Me ei ikään kuin ehdittäisi tehdä niitä päätöksiä. Mutta kun mä myös ajattelen, että niin kauan kuin meitä ei tunnetasolla kohdata, niin me ei olla kykeneviä ole kykeneviä tekemään hyviä päätöksiä. Koska me ei päästä niistä tunteista yli. Niin kuin me tiedämme jälleen kerran meidän tää meidän fysiologiaa, että meidän aivokuoria ei ole käytössä silloin, jos olen aivan raivon vallassa. Emmä pysty olemaan yhteistyössä.” K2, P1

Tämä kokemusasiantuntijavanhemman puheenvuoro kuvastaa sitä, että tunnekohtaamiseen ja tunnetaitojen käyttämiseen vaaditaan myös aikaa. Jos aikaa ei ole, jää tunnekohtaaminen helposti syrjään. Paneelikeskustelun sosiaalityöntekijä myös myönsi, että suurin osa sosiaalityön vuorovaikutustilanteista on haastavia, ja keskusteluun tarvitaan aikaa, jotta voidaan selvittää lapsen tilanne.

Trotterin (2023, 117) mukaan työskentelysuhde-taitoon kuuluu yhtenä osa-alueena se, että työntekijä paljastaa itsestään jotakin asiakkaalle. Tämä voi auttaa asiakasta jakamaan henkilökohtaisia asioita työntekijälle. Trotterin teoretisointi vaikuttaa

osuvan oikeaan. Tämä oli nähtävissä aineistossa kokemusasiantuntijanuorten suuren toiveena. Käytännössä tämä vaikutti olevan toteutunut huonosti.

”Ja tavallaan se, että harvemmin sosiaalityöntekijä esimerkiksi alottaa mitään tapaamista kertomalla omasta päivästä. Koska eihän se nyt oo sinänsä oleellista sen nuoren kannalta. Mutta sillä nuorelle semmoinen voi merkitä älyttömän paljon. Että se sossu tulee, että hei et mä kävin tänään lenkillä aamulla. Et miten sun aamu lähti käyntiin? Että saa jotain myös takaisinpäin. Että ei vaadita mitään niinku kotiosoitteita ja pankkitietoja. Vaan ihan vaan vaikka aiheet, että sä tykkäät koirista niin mäkin. Tai sellaisia yksinkertaisia, että saadaan tasavertainen vuorovaikutus liikkeelle. Koska ei se nuori tuu kertoon sen traumaista ja vaikeista asioista sen elämässä, jos se sosiaalityöntekijä on etäinen ja kylmä sitä nuorta kohtaan. Mikä ei välttämättä oo siis tarkoitus.” K5, P1

”Ja sit silloin mä olin ihan silleen, että oikeesti haloo, et sä oot lukenut papereilta mun elämän alusta loppuun. Sä tiedät mun kaikkein pahimmat traumat ja sit mä en saa tietää mikä on sun kiinalainen horoskooppi.” K3, P1

Kokemusasiantuntijanuoret huomauttivat, että nuorelle merkitsisi paljon, jos työntekijä paljastaisi jotain pientäkin itsestään. Keskustelun sosiaalityöntekijät eivät kommentoineet asiaa suoraan, mutta eräs sosiaalityöntekijä (S1, P1) vastasi edelliseen kokemusasiantuntijanuoren sitaattiin näin: *”Sä hyöin kuvasit just miten vaikea on saada se vuorovaikutus kuitenkaan tasavertaiseksi, koska tullaan niin eri tulokulmista”*. Hän pohti myös, että olisi hyvä kysyä asiakkaalta tämän toiveista työntekijää kohtaan ja toisaalta myös siitä, miten työntekijä on onnistunut.

Ihmisyys -teemaa voidaan tarkastella myös sosiaalityöntekijän ihmisyyden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän inhimillisyyttä tuotiinkin erilaisissa puheenvuoroissa esille. Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä (S1, P1) huomautti, että tuskin sosiaalityöntekijät toivovat huonoa vuorovaikutusta, mutta toisinaan hyvän vuorovaikutuksen luominen on haastavaa esimerkiksi ajanpuutteen vuoksi. Kyseinen sosiaalityöntekijä pohti, että sosiaalityöntekijän tunne siitä, että ei kykene luomaan sellaista vuorovaikutussuhdetta kuin toivoisi, voi myös näkyä vuorovaikutuksessa. Kokemusasiantuntijavanhempi (K2, P1) uskoi ihmisen, myös sosiaalityöntekijän, pystyvän pahaan. Pahan tekeminen voi hänen mukaansa tapahtua myös tarkoittamatta sitä. Eräs kokemusasiantuntijavanhempi pohti, että sosiaalityöntekijä saattaisi myös loukkaantua, jos häneen ei luoteta. Hän piti sitä inhimillisenä ja mahdollisena. Eräs sosiaalityöntekijä (S3, P2) myönsi, että usein työskennellessä on niin sanottu ”työminä”-päällä, joka hyväksyy sen, että asiakas ei välttämättä luota työntekijään tai koko palvelujärjestelmään. Sama sosiaalityöntekijä jatkoi, että pohtii välillä, että miksi asiakkaat ylipäätään luottaisivat häneen, etenkin jos asiakkaalla on taustalla huonoja kokemuksia. Toinen sosiaalityöntekijä (S4, P2) koki, että luottamus syntyy hiljalleen vuorovaikutuksessa, sillä ei kukaan luota tuntemattomaan ihmiseen. Tämäkin on inhimillistä.

Eräs keskustelun sosiaalityöntekijä pohti kulttuurisensitiivisyyttä ja sitä, että vuorovaikutukseen ja toistensa ymmärtämiseen vaikuttavat myös sellaiset seikat, kuten onko työntekijällä ja asiakkaalla yhteinen kieli, kulttuuritausta tai kokemusmaailma. Trotter (2023) käsittelee kulttuurisensitiivistä työskentelytapaa yhtenä empatian

muotona. Kulttuurisensitiivinen työskentelytapa tarkoittaa sitä, että työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa huomioiden asiakkaan kulttuurisen taustan ja kokemukset (mt., 112). Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijanuoret pitivät tärkeänä, että sosiaalityöntekijöillä olisi lisäksi jonkinlaista ymmärrystä neuropsykiatrisista haasteista ja siitä, miten ne voivat vaikuttaa asiakkaan reaktioihin ja työskentelykykyyn.

Työskentelysuhde-taitoon liittyvänä alateemana vaikuttaisi analyysini perusteella olevan ihmisyyys kaikkine tunteineen ja kaipauksineen empatiaa ja turvaa kohtaan. Nämä asiat ovat tärkeä huomioida lastensuojelun vuorovaikutuksessa. Paneelikeskusteluun osallistuneet toivat puheenvuoroissaan esiin sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän ihmisyyttä ja inhimillisyyttä. Kiinnostuksen osoittaminen asiakasta kohtaan vaikutti olevan tässäkin taidossa ratkaisevassa roolissa onnistuneen vuorovaikutuksen kokemukselle.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkin tässä maisterintutkielmassa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja. Käytin tässä tutkielmassa aineistona Helsingin yliopiston *Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla - Taitava 2023–2024*-tutkimushankkeesta asiantuntijapaneelikeskusteluja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidoista. Tutkimuskysymykseni oli: ”Millaiset lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä Chris Trotterin teoreettisen viitekehityksen näkökulmasta tarkasteltuna?” Tutkielmani teoreettinen viitekehys oli Chris Trotterin (2023) teoretisointi neljästä vaikuttavasta asiakastyöntaidosta työskennellessä vastentahtoisten asiakkaiden kanssa. Nämä taidot ovat roolien selventäminen, pro-sosiaalinen mallintaminen, ongelmanratkaisu sekä työskentelysuhde. Esittelen tässä luvussa tutkielmani johtopäätöksiä sekä pohdin tutkielman rajoitteita ja jatkotutkimusehdotuksia.

6.1 Johtopäätökset

Taitava-hankkeessa käyttämäni aineistoa kerätessä asiantuntijapanelisteja ei oltu pyydetty pohtimaan heidän vastauksiaan Trotterin (2023) teorian valossa. Voidaan myös olettaa, että panelistit eivät ole tietoisia kyseisestä teoriasta, eli he ovat pitäneet näitä hyvinä ominaisuuksina kokemustensa pohjalta ja toteuttaneet näitä ominaisuuksia tietämättä kyseisestä Trotterin teoriasta. Teoria on yleinen, ja kuten analysoinnista kävi ilmi, sopii se myös tähän aineistoon. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Trotterin teoria vaikuttavista asiakastyön taidoista vastentahtoisten asiakkaiden kanssa sopii lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden sekä sosiaalityöntekijöiden käsityksiin hyvästä vuorovaikutuksesta lastensuojelun tapaamisilla.

Tein aineistosta havainnon, että Trotterin (2023) teoretisoimat taidot linkittyvät käytännössä hyvin paljon yhteen. Trotter (mt., 52) huomauttaa myös, että kyseisiä taitoja on tarkoitus käyttää samanaikaisesti. Se, mikä oli mielenkiintoista huomata aineistosta, oli että usein jonkin taidon käyttäminen saattoi johtaa toiseen ja samaan aikaan ilmentää toista taitoa. Esimerkiksi ongelmanratkaisu-taitoon kuuluva asiakkaan määrittelemiin ongelmiin keskittyminen saattoi viestiä asiakkaalle työskentelysuhteeseen kuuluvia empatiaa, ymmärretyksi tulemistä ja reflektiivistä kuuntelua. Keskustelun asiantuntijaneelikeskusteluun osallistuneilla oli kokemuksia sekä onnistuneesta että epäonnistuneesta kyseisten taitojen käytöstä. Analysoin teema-analyysin avulla sitä, millaisia alateemoja lastensuojelun osapuolten puheenvuoroissa paikantuu liittyen Trotterin (2023) teoretisoimiin taitoihin, joita nimitän pääteemoiksi. Roolien selventämisen pääteemaan kuuluvia puheenvuoroja oli paneelikeskustelussa eniten tekemäni analyysin perusteella. Ongelmanratkaisu-pääteemaan liittyviä havainnoja taas oli vähiten. Muodostin alateemat aineistolähtöisesti. Esittelen seuraavaksi tiivistetysti näitä alateemoja, eli aineistosta analysoimiani tärkeitä lastensuojelun sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitoja. Osa näistä taidoista ovat myös tärkeitä huomioitava asioita, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen.

Roolien selventämisen pääteemaan kuuluvista taidoista korostuivat alateemat aiempien kokemusten käsitteleminen, valta-asetelman huomioiminen sekä asioiden selittäminen. Aiempia kokemuksia, joiden pohjalta kokemusasiantuntijat olivat muodostaneet mielikuvia lastensuojelusta, olivat niin aiemmat kontaktit lastensuojeluun, kuin mediassa ja yhteiskunnassa vallalla olevat käsitykset lastensuojelusta. Useimmiten nämä olivat negatiivisia kokemuksia tai mielikuvia, jotka haittasivat uuden työskentelysuhteen alkamista. Schochin ja Aebyn (2022) tutkimus tukee tätä, sillä heidän tutkimuksensa mukaan lastensuojeluasiakkuus herättää vanhemmissa sekä lapsissa useimmiten negatiivisia tunteita. Toinen nimeämäni alateema roolien selventämiseen liittyen, asioiden selittäminen, näyttäytyi ratkaisuna aiempien negatiivisten kokemusten paikkaamiseen. Asioiden selittäminen, sisältäen niin interventio prosessin kulun, siihen liittyvät tekijät kuin työntekijän roolin, koettiin tärkeänä luottamuksellisen suhteen syntymiselle ja siten vanhoista huonoista kokemuksista ylipääsemiselle. Nunesin (2022) ja Wilsonin ym. (2020) tutkimuksissa tulivat myös ilmi asioiden läpinäkyvyyden ja selittämisen tärkeys. Paneelikeskustelun kokemusasiantuntijanuoret olivat kokeneet huostaanottamisen rangaistuksena, kun heille ei oltu kunnolla selitetty huostaanoton taustoja. Nunesin (2022) tutkimus tukee tätä, sillä hänen tutkimuksensa nuoret olivat pitäneet sijoittamista rangaistuksena, jos sitä ei kommunikoitu heille selkeästi. Toinen ratkaisu aineistoanalyysin perusteella aiemmista kokemuksista ylipääsemiseen näyttäytyi olevan sosiaalityöntekijän kiinnostuksen osoittaminen asiakasta kohtaan. Kolmas roolien selventämiseen liittyvä alateema on lastensuojelun valta-asetelman huomioiminen. Analyysini tuloksena sosiaalityöntekijät tunsivat epävarmuutta ja painetta valta-asemastaan, ja kokemusasiantuntijat taas kokivat olevansa voimattomia vastustamaan sitä. Kosherin ja Ben-Ariehin (2020) tutkimus havaitsi

myös sosiaalityöntekijöiden tunteman ristiriidan valta-asemaansa liittyen. Schochin ja Aebyn (2022) tutkimus tunnistaa lisäksi johdonmukaisesti analyysilleni, että vanhemmat kokivat usein lastensuojelun asiakkuudessa vaikeutena hyväksyä, että he eivät enää hallitse tilannetta. Jo lastensuojeluasiakkuuden avaaminen koetaan uhkana vanhemmuuden koskemattomuudelle. He antautuivat kuitenkin usein sosiaalityöntekijän tahdolle, sillä kokivat riskit vastustamisen seurauksista liian suurina. (Schoch & Aeby, 2022.) Valta-asetelmaa vaikutti rikkovan kokemusasiantuntijoiden puheenvuorojen perusteella se, jos sosiaalityöntekijä antoi asiakkaan määrittää, mitä asioita tapaamisella käsiteltäisiin. Tämä kuuluu myös ongelmanratkaisun periaatteisiin ja kuuluu taitojen käytön yhteenkietoutuneisuutta. Höykinpuron ym. (2018) tutkimus tukee muodostamiani roolien selventämiseen liittyviä alateemoja, sillä se huomioi lastensuojelun vuorovaikutussuhteen epätasavertaisena työntekijän suojeluvollisuuden vuoksi. Tutkimus tukee lisäksi havaintoja siitä, että asiakkaan ja työntekijän odotukset työskentelylle olisi hyvä käydä aluksi läpi ja että luottamuksellinen suhde syntyy, jos lapsi tuntee työntekijän olevan kiinnostunut tämän ajatuksista. (Mt., 122-124.)

Pro-sosiaaliseen mallinnukseen liittyviä alateemoja olivat asiakkaan tunnetilan ja vaikeiden asioiden vastaanottaminen, vastavuoroisuus sekä työntekijän toimien merkitys siihen, millaisen viestin työntekijä välittää asiakkaalle. Asiakkaan erilaisten tunnetilojen ja vaikeiden asioiden vastaanottamisen osaaminen näyttäytyi tärkeänä. Tähän taitoon sisältyy myös se, miten sosiaalityöntekijä on käsitellyt omia aiempia kokemuksiaan, ja tuovatko asiakkaan tunnetila tai vaikeat asiat ne uudelleen mieleen. Tämä taito sisältyy pro-sosiaaliseen mallinnukseen, sillä paneelikeskustelun kokemusasiantuntijat huomauttivat, että sosiaalityöntekijän tunnetila vaikeassa tilanteessa välittyy myös asiakkaalle. Parhaimmillaan työntekijä voisi mallintaa asiakkaalle rauhan ja turvan tunnetta esimerkiksi lapsen sijoittamistilanteessa, mikä oli myös kokemusasiantuntijoiden toive. Vastavuoroisuuden alateemaan sisältyivät se, että työntekijä osoittaa luottamusta vastavuoroisesti myös asiakasta kohtaan ja kertoo asiakkaalle jotakin myös vastavuoroisesti itsestään. Kokemusasiantuntijat toivat ilmi, että nämä asiat auttaisivat luottamuksellisen suhteen syntymistä työntekijää kohtaan. Kokemusasiantuntijoiden kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät halua paljastaa itsestään asiakkaalle juuri mitään. He toivat kuitenkin ilmi toivovansa sitä vastavuoroisesti edes pintatasolla, sillä sosiaalityöntekijä tuntee vuorostaan asiakkaan elämän läpikotaisin. Hollandin (2000) tutkimus tukee sosiaalityöntekijän henkilökohtaisten asioiden paljastamista asiakkaalle asiakassuhdetta edistävänä tekijänä. Toisinaan asiakkaan ja työntekijän välillä on merkittäviä erottavia tekijöitä, jotka haittaavat suhteen muodostumista. Kun sosiaalityöntekijä paljasti asiakkaalle jotakin itsestään, vanhempi kykeni paremmin samaistumaan työntekijään ja rakentamaan luottamusta näistä eroavaisuuksista huolimatta. (Holland, 2000.) Viimeinen pro-sosiaaliseen mallinnukseen kuuluva alateema ja tärkeä vuorovaikutustaito oli työntekijän toimien merkitys työntekijän antamalle viestille. Tarkoitan alateemalla sitä, miten työntekijän toimet, esimerkiksi kehuminen, palkitseminen, huomioimatta jättäminen tai epätasa-

arvoinen kohtelu, vaikuttavat siihen mitä työntekijä viestii asiakkaalle. Winter ym. (2017) tunnistavat, että sosiaalityöntekijä saattaa kokea vuorovaikutuksen lapsen kanssa haastavaksi kohtaamisen työntekijälle aiheuttaman emotionaalisen vaikutuksen vuoksi. Forresterin ym. (2008) mukaan sosiaalityössä keskeisiä taitoja ovat muun muassa reflektion käyttö, huolenaiheen ottaminen esille sekä asiakkaan vahvuuksien ja positiivisten asioiden tunnustaminen. Tämä tukee pro-sosiaalisen mallinnuksen periaatteita. Myös paneelikeskustelussa tuotiin esiin nämä tärkeinä asioina. Kokemusasiantuntijat pitivät tärkeänä, että myös vaikeat huolenaiheena olevat asiat otetaan puheeksi. Heidän kokemustensa mukaan tämä ei ollut aina toteutunut riittävällä tavalla. Forresterin ym. (2012) tutkimus tukee sitä, että sosiaalityöntekijän käytöksellä, eli toisin sanoen toimilla, on merkittävä vaikutus työskentelysuhteeseen ja esimerkiksi siihen, tuleeko asiakkailta vastustusta työntekijää kohtaan.

Ongelmanratkaisutaidon-päätteeseen kuuluvaksi alateemaksi osoittautui analyysissäni asiakaslähtöisyys. Trotterin (2023, 84) kuvaama ongelmanratkaisuprosessi on suoraviivainen prosessi, jota tulisi noudattaa täsmällisesti mutta joustavasti. Sovelsin analyysissäni ongelmanratkaisuprosessin pääperiaatteita, sillä paneelikeskustelijat eivät keskustelleet ja tuoneet havaintojaan juuri Trotterin ongelmanratkaisuprosessiin liittyen. Ongelmanratkaisun pääperiaatteet tiivistyivät siihen, että asiakas määrittelee ongelmat, joita lähdetään ratkomaan (Mt., 85). Asiakaslähtöisyys näkyi aineistanalyysissäni tärkeänä vuorovaikutustaitona siten, että asiakkaat kokivat työskentelyn mukavampana, jos sosiaalityöntekijä pyysi asiakasta kertomaan asiakkaan määritelmän ja mielipiteen tilanteesta, eikä tehnyt päätelmiä ainoastaan kirjauksista. Asiakaslähtöisyyden esteeksi saattoi nousta esimerkiksi työntekijän kiireellisyys tai ennalta määritelty tapaamisen agenda. Asiakaslähtöisyyttä oli analyysin perusteella myös se, että työntekijä tukee ja auttaa nuorta miettimään, mikä hänelle olisi eduksi. Forresterin ym. (2012) tutkimus tukee asiakaslähtöisyyden periaatetta, sillä tutkimuksen mukaan asiakas vastusti vähemmän työntekijää, kun työntekijä kysyi avoimia kysymyksiä ja varmisti että oli ymmärtänyt asiakkaan oikein refleктоimalla ääneen. Sen sijaan sellaiset työntekijät kokivat vastustusta asiakkaan toimesta, jotka olivat selvästi asiakasta vastaan, pyrkivät taivuttelemaan asiakasta, väittelivät tai asemoivat itsensä asiantuntija-asemaan asiakkaan tilanteessa (Forrester ym., 2012). Bijleveldin ym. (2020) tutkimus tukee sitä, että kiireessä työntekijä saattaa painottaa lapsen suojelua ja tehdä päätökset nopeasti jättäen vähän tai ei ollenkaan valinnanvaraa perheelle. Tällöin kiire menee asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan kanssa neuvottelemisen edelle. Hollandin (2000) tutkimuksessa tuli ilmi, että paras vuorovaikutus vanhemman ja sosiaalityöntekijän välillä syntyy, kun sekä sosiaalityöntekijän että vanhemman käsitykset perheen tilanteesta yhdistyvät, ja kyetään muodostamaan uusi, yhteinen ymmärrys tilanteesta. Nämä tutkimukset tukevat ongelmanratkaisun periaatetta asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyys näyttäytyi siis tärkeänä tekijänä lastensuojelun vuorovaikutukselle.

Työskentelysuhde -pääteemaan kuuluva alateema oli analyysini perusteella ihmisyyden ja siihen liittyvät aspektit, kuten tunteet ja kaipuut. Analyysissäni osoittautui, että kokemusasiantuntioilla oli inhimillisiä tarpeita tulla kohdelluiksi empaattisesti, kokonaisina normaaleina ihmisinä rikkinäisen sijaan ja tuntea turvallisuutta. Nämä asiat ovat tärkeä huomioida lastensuojelun vuorovaikutuksessa. Työntekijän reflektiivisen kuuntelun käyttöä arvostettiin. Eräs kokemusasiantuntijavanhempi kuvasi ”kohtaamisuupeus” käsitteellä sitä, että joutuu selittämään yhä uudelleen omaa tilannettaan ihmisille, jotka hänen kokemuksensa mukaan eivät ymmärrä tai kuule. Tässä kuuluu vahvasti kaipuu siihen, että työntekijä ymmärtäisi ja hyväksyisi. Wilsonin ym. (2020) tutkimus on johdonmukainen tämän havaintoni kanssa, sillä tutkimuksen lapset toivat esiin, että eivät halua heitä kohdeltavan haavoittuvaisina, vaan vahvoina ja sinnikkäinä. Lapsien tulee tuntea olonsa turvalliseksi emotionaalisesti ja psyykkisesti, jotta he kykenevät avautumaan työntekijälle (Wilson ym., 2020). Myös Höykinpuron ym. (2018) sekä Nunesin (2022) tutkimukset tukevat näkemystä, että lapsen tulee tuntea työntekijän arvostavan tämän mielipiteitä ja kunnioittavan lasta, jotta luottamuksellinen vuorovaikutussuhde voi syntyä. Keskustelussa tuotiin esiin, että ajanpuute voi toimia esteenä tunnekohtaamiselle. Eräs kokemusasiantuntijanuori koki sosiaalityöntekijöiden olevan jopa kylmiä. Eräs sosiaalityöntekijöistä pohti, että sosiaalityöntekijän tunne siitä, että ei kykene luomaan sellaista vuorovaikutussuhdetta kuin toivoisi, voi myös näkyä vuorovaikutuksessa. Ehkä tästä syntyvä turhautuminen voisi vaikuttaa myös kokemukseen siitä, että sosiaalityöntekijä voidaan nähdä jopa kylmänä? Forresterin ym. (2008) tutkimuksen mukaan asiakkaat kertoivat enemmän asioita empaattiselle työntekijälle. Tämä tukee analyysin tulosta siitä, että asiakas toivoo tulevansa kohdelluksi empaattisesti.

Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoista tärkeimpänä näyttäytyi kiinnostuksen osoittaminen asiakasta ja asiakkaan tilannetta kohtaan. Havaittiin, että kiinnostuksen osoittamista voi toteuttaa jokaisen neljän Trotterin (2023) taidon avulla. Esimerkiksi roolien selventämisen alateemojen aiempien kokemusten vaikutuksen ja valtaasetelman tuomat ongelmat kyettiin ainakin osittain ratkaisemaan kiinnostuksen osoittamisella. Samoin työntekijä osoitti kiinnostustaan asiakasta kohtaan, kun pyysi asiakasta kertomaan tämän käsityksen tilanteesta ongelmanratkaisu-aidon periaatteiden mukaisesti. Kiinnostuksen osoittamisella työntekijä voi myös mallintaa pro-sosiaalista käytöstä työskentelyä ja asiakasta kohtaan. Kiinnostus liittyy vahvasti myös työskentelysuhde-pääteemaan, sillä aineistosta selvisi, että asiakkaat toivovat, että työntekijä kohtaisi heidät reflektiivisen kuuntelun ja empatian kautta. Nunesin (2022) tutkimukseen osallistuneet nuoret kokivat, etteivät halua keskustella työntekijän kanssa, jos nuorta ja nuoren mielipiteitä ei kunnioiteta keskustelussa. Resurssien puute näyttäytyi vaikuttavan lastensuojelun vuorovaikutukseen negatiivisesti. Paneelikeskustelussa resurssikysymyksistä tuotiin esille esimerkiksi ajan puute esteenä hyvälle kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle, sekä sosiaalityöntekijöiden runsaiden asiakasmäärien ja vaihtuvuuden tuomat ongelmat.

Trotterin (2023) teoretisoimat taidot eivät ole ristiriidassa muiden vuorovaikutusta tutkivien näkökulmien ja teorioiden kanssa (mm. Bandura, 1977; Miller & Rollnick, 2002). Trotterin (2023) teoretisoimat vaikuttavan asiakastyön taidot ovat linjassa esimerkiksi laajasti tunnustetun ja käytetyn motivoivan haastattelun periaatteiden kanssa. Motivoivaa haastattelua voi van Wormerin (2007) mukaan käyttää laajasti eri sosiaalityön kentillä, joilla tunnistetaan tarve asiakkaan käytöksen muutokselle. Motivoivassa haastattelussa on neljä pääperiaatetta, jotka ovat empatian osoittaminen, epäjohdonmukaisuuden tunnistaminen, vastustuksen ymmärtävä kohtaaminen ja minäpystyvyyden tukeminen (Miller & Rollnick, 2002, 36). Trotterin (mt.) teoretisointi kuitenkin myös eroaa jonkin verran motivoivasta haastattelusta huomioiden esimerkiksi näkökulman siitä, että työntekijän omien asioiden jakaminen asiakkaalle voi helpottaa vuorostaan asiakasta kertomaan työntekijälle asioitaan. Tämä oli myös analyysini mukaan merkittävä asia, jota lastensuojelun kokemusasiantuntijat olisivat tämän tutkimuksen mukaan toivoneet sosiaalityöntekijältään.

6.2 Pohdinta

Tutkimukseeni liittyy joitakin rajoituksia. Yksi rajoitus liittyy siihen, että analyysiäni ohjannut Trotterin (2023) teoria ei taustoittanut käyttämäni aineiston keruuta. Paneelikeskustelijat eivät siis antaneet suoria vastauksia sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoista juuri tuohon kyseiseen teoriaan liittyen. Toinen rajoitus liittyy siihen, että aineistossani selkeästi eniten äänessä molemmissa paneelikeskusteluissa olivat kokemusasiantuntijanuoret ja vähiten kokemusasiantuntijavanhemmat. Jäikö joltakin esimerkiksi kertomatta jokin hyvä näkemys, mikä jäi paljon äänessä olevien puhujien alle?

Minulla on lyhyt työkokemus lastensuojelun avohuollosta. Näkisin itse, että Trotterin (2023) teoria sopisi hyvin osaksi käytännön lastensuojelutyötä. Mielestäni teoriaa olisi hyvä käyttää soveltuvin osin aina tapauskohtaisesti. Esimerkiksi ongelmanratkaisuprosessin vaiheissa on mielestäni hyvät perusperiaatteet, mutta en välttämättä kovin yksityiskohtaisesti sitä joka tilanteessa noudattaisi. Trotterin teoria ei ole tarkoitettu ainoastaan lastensuojelun kontekstiin, vaan yleisesti vastentahtoisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn, sisältäen monenlaiset asiakasryhmät. Trotter käyttää esimerkiksi paljon esimerkkejä myös nuorisoriikollisten kanssa työskentelystä. Siten teoriaa on hyvä soveltaa lastensuojeluun sopivin osin. Kun työskennellään pienten lasten kanssa, on mielestäni hyvä myös pohtia, mitkä taidoista soveltuvat parhaiten siihen. En itse esimerkiksi käyttäisi välttämättä pro-sosiaaliseen mallinnukseen kuuluvaa haastamista aivan pienten lasten kanssa. Työskentelysuhde-taitoon kuuluva

huumorin käyttäminen on toinen esimerkki taidosta, joka voisi mielestäni ehkä enemmän sekoittaa lasta. Työntekijän tulisi kuitenkin tukea lapsen oman mielipiteen muodostamista.

Jatkotutkimukselle ehdotan lisää tutkimusta erityisesti lasten ja nuorten kokemuksista lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Paneelikeskustelussa pohdittiin, että sosiaalityöntekijöiden koulutukseen tulisi lisätä opetusta vuorovaikutustaidoista sekä tunnekohtaamisesta. Tämän perusteella sosiaalityöntekijöiden koulutuksen vastaavuutta työn vaatimukseen lastensuojelussa olisi hyvä tarkastella tutkimuksellisesti. Viime aikoina nuorten mielenterveys on ollut paljon pinnalla yhteiskunnallisessa keskustelussa. Erityisesti koronapandemian myötä nuorten heikentynyt mielenterveys nousi uutisoinnissa entistä ajankohtaisemmaksi aiheeksi. Näkisin itse, että tämän vuoksi esimerkiksi asiakaslähtöisyys ja nuorten itsensä kuuntelu lastensuojelun vuorovaikutuksessa on hyvin tärkeää. Jatkotutkimusaiheena voisi olla siis myös nuorten mielenterveyden huomioiminen vuorovaikutustaitojen kautta.

LÄHTEET

- ALLEA. (2023). The European Code of Conduct for Research Integrity – Revised Edition 2023. Berlin. DOI 10.26356/ECOC .
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bijleveld, G. G., Bunders - Aelen, J. F., & Dedding, C. W. (2020). Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. *Child & family social work*, 25(2), 286-293. <https://doi.org/10.1111/cfs.12684>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Burger, K. (2019). The Subjective Importance of Children's Participation Rights: A Discrimination Perspective. *American journal of orthopsychiatry*, 89(1), 65-76. <https://doi.org/10.1037/ort0000343>
- Farber, B. A. (2006) *Self-disclosure in Psychotherapy*. Guilford Press, New York.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child & family social work*, 13(1), 41-51. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2007.00513.x>
- Forrester, D., Westlake, D., & Glynn, G. (2012). Parental resistance and social worker skills: Towards a theory of motivational social work: Parental resistance and social worker skills. *Child & family social work*, 17, 118-129. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00837.x>
- Forrester, D., Westlake, D., Killian, M., Antonopolou, V., McCann, M., Thurnham, A., . . . Hutchison, D. (2019). What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *The British journal of social work*, 49(8), 2148-2167. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy126>
- Helsinki Practice Research Centre. (viitattu 6.11.2023). <https://www.helsinki.fi/fi/verkot/helsinki-practice-research-centre/hankkeet>
- Hepworth, D. H. & Larsen, J. Ann. (1986). *Direct social work practice : theory and skills* (2. ed.). The Dorsey Press.
- Holland, S. (2000). The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments. *The British journal of social work*, 30(2), 149-163. <https://doi.org/10.1093/bjsw/30.2.149>
- Hyvärinen, S. & Pösö, T. (2018). Johdanto. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.), *Lasten haastattelu lastensuojelussa* (s. 7-27). PS-kustannus.
- Höykinpuro, M., Sauramäki, S. & Välimaa, M. (2018). Kuulumisia selvittelevä haastattelu. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.), *Lasten haastattelu lastensuojelussa* (s. 115-130). PS-kustannus.
- Juhila, K. (2021). Teemoittelu. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> . [Viitattu 4.4.2024.]

- Kosher, H., & Ben - Arieh, A. (2020). Social workers' perceptions of children's right to participation. *Child & family social work*, 25(2), 294-303.
<https://doi.org/10.1111/cfs.12685>
- Koski, L. (2020). Teksteistä teemoiksi. Dialoginen tematisointi. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus, 157-172.
- Lastensuojelulaki (13.4.2007/417).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L9P40>
- Miikkulainen, L. (2012). *Arjen taidot -tietopankki: Materiaalia rikoksista tuomittujen arjessa selviytymisen ja elämän-hallinnan edistämiseen*. Rikosseuraamuslaitos.
https://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/6Cr4qakak/Arjen_taidot_tietopankki_2012.pdf
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational interviewing: Preparing people for change* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Nunes, R. R. (2022). Participation in child protection: Empowering children in placement processes. *The international journal of human rights*, 26(3), 420-436.
<https://doi.org/10.1080/13642987.2021.1931137>
- Perlman, H. H. (1957). *Social Casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, Chicago.
- Reid, W. & Epstein, L. (1972). *Task-centred casework*. Columbia University Press, New York.
- Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A., Luoma-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A. & Häikiö, L. (2021). Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus localis*, 49(3), 80-98.
- Schoch, A., & Aeby, G. (2022). Ambivalence in Child Protection Proceedings: Parents' Views on Their Interactions with Child Protection Authorities. *Social sciences* (Basel), 11(8), 329. <https://doi.org/10.3390/socsci11080329>
- Shulman, L. (1991). *Interactional social work practice : toward an empirical theory*. F.E. Peacock Publishers.
- Siporin, M. (1984). Have you heard the one about social work humour? *Social Casework* 68(8), 459-64.
- Smith, M. (2020). Recognising Strategy and Tactics in Constructing and Working with Involuntary Social Work Clients. *Australian social work*, 73(3), 321-333.
<https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1717562>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. (2016). *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi : Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi*. P. Petrelius, H. Tulensalo, A-M. Jaakola & J. Hietämäki (toim.) Työpaperi 33/2016.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence
- Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: a Practice Handbook*. Open University Press.
- Trotter, C. (1996). The impact of different supervision practices in community corrections: Cause for optimism. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 29(1), 29-46.

- Trotter, C. (2002). Worker skill and client outcome in child protection. *Child abuse review* (Chichester, England : 1992), 11(1), 38-50.
<https://doi.org/10.1002/car.719>
- Trotter, C. (2004). *Helping Abused Children and Their Families: Towards an Evidence-Based Practice Model*. SAGE Publications Ltd.
<https://doi.org/10.4135/9781446212004>
- Trotter, C. (2008). What does client satisfaction tell us about effectiveness? *Child abuse review* (Chichester, England : 1992), 17(4), 262-274.
<https://doi.org/10.1002/car.1038>
- Trotter, C. (2012). Effective community-based supervision of young offenders. *Trends and issues in crime and criminal justice*, 448, 1-7.
- Trotter, C. (2018). The impact of training and coaching on the development of practice skills in youth justice. Teoksessa P. Ugwedike, P. Raynor & J. Annison, *Evidence Based Skills in Criminal Justice*. Policy Press Bristol.
- Trotter, C. (2023). *Working with involuntary clients: A guide to practice* (Fourth edition.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003157663>
- Trotter, C., Evans, P., & Baidawi, S. (2017). The Effectiveness of Challenging Skills in Work With Young Offenders. *International journal of offender therapy and comparative criminology*, 61(4), 397-412.
<https://doi.org/10.1177/0306624X15596728>
- Trotter, C., & Ward, T. (2013). Involuntary Clients, Pro-social Modelling and Ethics. *Ethics and social welfare*, 7(1), 74-90.
<https://doi.org/10.1080/17496535.2012.666753>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. laitos). Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (9.10.2023). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- van Wormer, K. (2007). Principles of Motivational Interviewing Geared to Stages of Change: A Pedagogical Challenge. *Journal of teaching in social work*, 27(1-2), 21-35. https://doi.org/10.1300/J067v27n01_02
- Väyrynen, S., Ronkainen, S., Silen, M., Keränen, A. & Tyni, S. (2014). *Muutokseen motivointi ja väkivaltaisuuden muutos: Arviointitutkimus Move!- ohjelman vaikuttavuudesta*. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2014. Saatavilla: https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/WgOPg0vbl/RISE_2_2014_arviointitutkimus_MOVE_200115_web.pdf
- Wilson, S., Hean, S., Abebe, T., & Heaslip, V. (2020). Children's experiences with Child Protection Services: A synthesis of qualitative evidence. *Children and youth services review*, 113, 104974.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104974>
- Winter, K., Cree, V., Hallett, S., Hadfield, M., Ruch, G., Morrison, F., & Holland, S. (2017). Exploring Communication between Social Workers, Children and Young People. *The British journal of social work*, 47(5), 1427-1444.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw083>
- YK:n lapsen oikeuksien sopimus 20.11.1989

