

**KOIRA-AVUSTEISUUS LASTENSUOJELUSSA
TARKASTELUSSA LAPSEN JA TYÖNTEKIJÄN SUHDE**

Katja Tilli
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2024

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden- ja filosofian laitos
Tekijä Katja Tilli	
Työn nimi Koira-avusteisuus lastensuojelussa. Tarkastelussa lapsen ja työntekijän suhde.	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika Kevät 2024	Sivumäärä 86 sivua + 3 liitettä
Ohjaaja Johanna Kiili	
<p>Maisterintutkielmani käsittelee koira-avusteista sosiaalityötä lastensuojelun kontekstissa. Tutkielmani tavoitteena on saada tietoa koira-avusteisen sosiaalityön mahdollisuuksista tukea lapsen ja työntekijän hyvää asiakassuhdetta. Tutkimuksessani selvitän ensin, mitkä toimintaperiaatteet ohjaavat lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan koira-avusteista työskentelyä. Toiseksi tarkastelen, mitkä tekijät koira-avusteisessa sosiaalityössä edistävät ja estävät lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan ja asiakaslapsen hyvää asiakassuhdetta.</p> <p>Tutkimukseni perustuu laadulliseen tutkimusmenetelmään ja sen lähtökohtana on fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusperinne. Empiirisen aineiston keräsin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla haastatteleamalla lastensuojelun työntekijöitä, joista viisi oli sosiaalityöntekijöitä ja kaksi sosiaalihoaja. Tutkimusta ohjaavana teoreettisena viitekehyksenä toimi Antti Särkelän (2015) luoma neljään elementtiin perustuva hyvän asiakassuhteen malli, jossa elementit ovat hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Analysoin haastattelulla hankkimani aineiston aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla, joiden pohjalta tutkimustulokset jakautuivat kahteen pääteemaan. Aineistolähtöisen analyysin pohjalta muotoutui koira-avusteisen työskentelyn yleiset toimintaperiaatteet lastensuojelussa ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin pohjalta selvisi koira-avusteisuuden vaikutus hyvään asiakassuhteeseen.</p> <p>Tutkimustulosteni perusteella koira-avusteinen työskentely vahvistaa Särkelän (2015) eri elementtejä asiakassuhteessa. Koira helpottaa ja nopeuttaa työntekijän luottamuksellisen suhteen rakentamista erityisesti työntekijää torjuvaan ja vastustavaan lapseen. Haavoittuvissa oloissa elävien lasten kanssa suhteet lähenevät ja syvenevät koiran avulla. Koira-avusteinen työskentely edistää hyvän vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen rakentumisen tekijöitä. Koira luo työskentelytilanteeseen rennon ja rauhallisen tunnelman, joka vahvistaa ihmisten läsnäoloa Koiran kanssa toimiessa ihmisten ilmeiden ja eleiden aiheuttama piiloviestintä jää pois. Koira vaikuttaa tapaamisen aitouteen, rehellisyyteen ja avoimuuteen, koska koira ei osaa koskaan teeskennellä. Tutkimuksen tulosten perusteella koira-avusteisessa työskentelyssä sekä koiralla että koiranohjaajalla on suuri rooli työskentelyssä. Ohjaajalta koiran mukaan ottaminen työskentelyyn edellyttää erittäin vankkaa ammatillista osaamista.</p>	
Asiasanat lastensuojelu, koira-avusteisuus, asiakassuhde	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

KUVIOT

KUVIO 1	Eläinavusteinen interventio	4
KUVIO 2	Eläinavusteisen työn jaottelu Eduskunnan Eläinavusteisen työryhmän mukaan	5

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ELÄINAVUSTEISUUS.....	3
2.1	Eläinavusteisuuden määrittely	3
2.2	Ammatillinen eläinavusteinen työskentely.....	5
2.2.1	Eläinavusteisen työskentelyn lähtökohdat.....	6
2.2.2	Eläinavusteisen työskentelyn myönteiset vaikutukset.....	10
2.2.3	Eläinavusteisen työskentelyn haasteet.....	13
2.3	Koira-avusteinen toiminta	14
2.3.1	Koira-avusteiseen työhön soveltuva koira	15
2.3.2	Koiran hyvinvointi	18
3	ASIAKASSUHDE	20
3.1	Teoreettisia näkökulmia asiakassuhteseen.....	21
3.2	Särkelän auttamistyön elementit	24
3.1.1	Hyväksyminen.....	25
3.1.2	Luottamus.....	26
3.1.3	Välittäminen.....	29
3.1.4	Jämäkkyys.....	31
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	34
4.1	Tutkimusmenetelmä ja tutkimustehtävä.....	34
4.2	Haastatteluaineiston keruu ja kuvaus.....	36
4.3	Aineiston analyysi.....	39
4.4	Tutkimusprosessin eettisyys ja luotettavuus	42
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	44
5.1	Koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteet	44
5.1.1	Yleiset periaatteet	45
5.1.2	Ammattilaisen ja koiran edellytykset ja vaatimukset	48
5.2	Koira-avusteisuuden vaikutus hyvän asiakassuhteen elementteihin	52
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	65
6.1	Koira-avusteisuuden asiakassuhdetta edistävät ja estävät tekijät	65
6.2	Koira-avusteisuuden keskeiset toimintaperiaatteet.....	69

7	POHDINTA.....	71
---	---------------	----

	LÄHTEET.....	74
--	--------------	----

LIIKTEET

1 JOHDANTO

Eläimet kuuluvat tiiviisti monen ihmisen arkeen sekä kotona että usein myös työpäikällä. Perheessä eläimet ovat rakkaita lemmikkieläimiä ja työelämässä tärkeitä työkaivereita, joita voidaan kutsua myös työvälaineiksi. Koirilla on tärkeä merkitys minun maailmassa ja sydämessä. Olen saanut nauttia koirien tarjoamasta ehdottomasta rakkaudesta lapsuudestani lähtien. Tutkimusaiheeni valintaan vaikutti epäilemättä henkilökohtainen kiinnostukseni koiriin. Tällä hetkellä kodissani asuu kaksi iloista hännäheiluttajaa, jotka huolehtivat riittävästä ulkoilusta ja liikkumisesta sekä sosiaalisista suhteista yhteisissä harrastuksissa ja päivittäisillä lenkeillä. Olen kohdannut koirieni kanssa liikkussa tuntemattomia aikuisia sekä lapsia, jotka kyselevät koiristani ja voivatko silittää koiriani. Koirista saa helposti tukea toisen ihmisen kohtaamiseen kadulla tai metsäpolulla, kun toisilleen entuudestaan tuntemattomat ihmiset löytävät puheenaiheen hihnan päästä. Tutkimuksissa eläimen on havaittu lisäävän sosiaalista vuorovaikutusta ihmisten välille (Ervast & Raukola-Lindblom 2021,19; Kahilaniemi 2016, 19; Langinvainio 2016, 51). Eläin voi toimia sosiaalisena tukena erilaisten vuorovaikutustilanteiden käynnistämisessä muiden ihmisten kanssa (Ervast & Raukola-Lindblom 2021,19; Ikäheimo 2013, 6; Juusola 2016, 140).

Ihmiset ovat arvostaneet ja hyödyntäneet eläimiä monella tavalla keski-ajalta lähtien. Eläimet ovat toimineet apuna kuntoutustyössä jo 1800-luvun loppupuolelta lähtien. Florence Nightingale havaitsi eläimen terapeuttisen vaikutuksen ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin, jonka vuoksi häntä on pidetty yhtenä modernin hoitotyön syntyyn ja eläinavusteisen terapian kehittymiseen vaikuttaneena henkilönä. (Suomi & Juusola 2016, 30; Kahilaniemi 2016, 18.) Eläinavusteisen terapian uranuurtajana pidetään kuitenkin lääkäri Boris Levinonia, joka ymmärsi eläimen ja ihmisen välisen yhteyden vuonna 1961. Samoihin aikoihin esille nousivat muutama vuosikymmen aiemmin kuolleen Sigmund Freudin julkaistun kirjallisuuden myötä hänen taito hyödyntää koiria psykoterapiaistunnoissaan 1930-luvulta lähtien. Freud oli havainnut koiran auttavan terapeutin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. (Kahilaniemi 2016, 18.)

Maisteritutkielmassani haluan perehtyä siihen, mitä lastensuojelun työntekijän on huomioitava koira-avusteisessa työskentelyssä lapsen kanssa sekä miten työntekijän ja lapsen suhteen rakentumiseen voidaan vaikuttaa koira-avusteisen toiminnan avulla. Aiheen valintaan vaikutti kiinnostukseni koiriin ja työhistoriani lastensuojelussa sekä perheohjaajana että sosiaalityöntekijänä. Ammattilaisena olen seurannut ja myös itse kokenut asiakaslasten ja sosiaalityöntekijöiden välisiä kohtaamisia. Keskusteluyhteyden saaminen lapseen on toisinaan erilaisista syistä johtuen hyvin haasteellista. Olen ollut seuraamassa tapaamista, jossa koiran avulla on saatu luotua aiemmin vuorovaikutusta vastustavaan ja välttelevään lapseen toimivampi yhteys.

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijän on tärkeää saada luotua toimiva ja luottamuksellinen asiakassuhde lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen kanssa (Hämeen-Anttila 2017, 229), sillä lastensuojelulain 5§:n mukaan sosiaalityöntekijän on annettava lapselle tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa sekä tarjottava lapselle mahdollisuus esittää mielipiteensä siinä. Laki määrittelee, että lapsen kanssa on keskusteltava (53§) ja suunnitelmat on laadittava yhteistyössä lapsen kanssa (30§). Lapsen ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen rakentumista on pystytty nopeuttamaan koiran avulla (Latvala-Sillman 2018, 35). Eläinavusteisten palveluiden merkitys on tunnustettu myös valtakunnallisesti sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ehdotuksessa terveyden edistämisen määrärahan käyttösuunnitelmaan vuodelle 2024 on määritelty painopisteet, jossa eläinavusteiset palvelut mainitaan yhtenä keinona vastata kasvaviin hyvinvointi- ja terveyshaasteisiin (THL 2023, 4, 18). Eläinavusteista työskentelyä on tutkittu jonkun verran kansainvälisesti, mutta melko vähän kansallisesti.

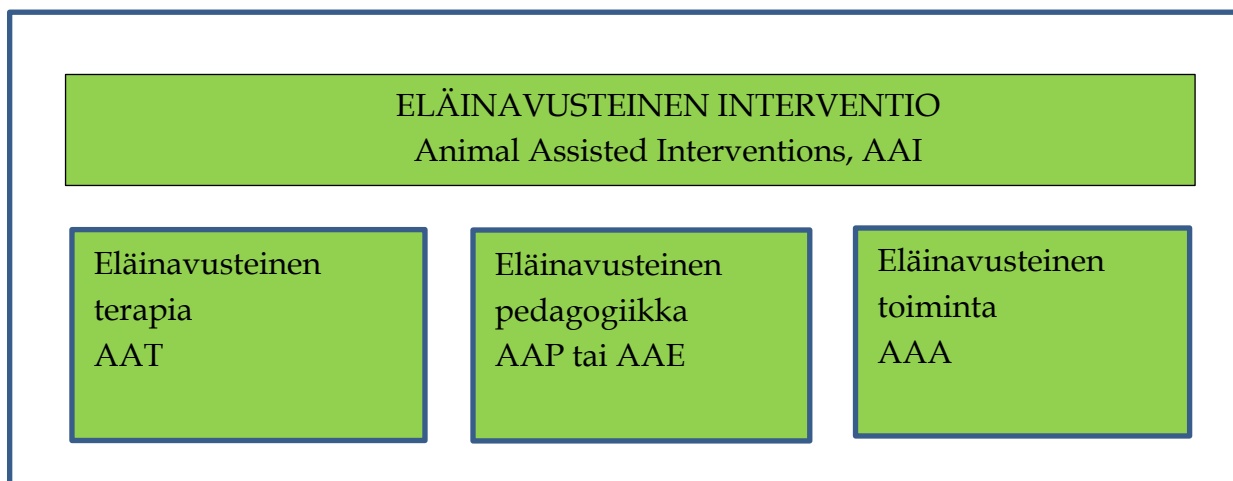
Tutkielmani toisessa luvussa tarkastelen eläinavusteisen toiminnan määrittelyä kansainvälisesti ja kansallisesti sekä esitän eläinavusteisen toiminnan periaatteita. Luvun lopuksi keskityn avaamaan tarkemmin koira-avusteisen toiminnan lähtökohtia. Kolmannessa luvussa tuon esille tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, jonka taustalähteenä toimii Antti Särkelän (2015) luoma neljään elementtiin perustuva hyvän asiakassuhteen malli. Asiakassuhteessa korostuvat elementit ovat hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksen toteutusta ja siinä tekemiäni valintoja. Viidennessä luvussa esittelen analysoimani tutkimukseni tulokset, jossa kerron ensin koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteista lastensuojelussa sekä vaikutuksista hyvän asiakassuhteen elementteihin. Kuudennessa luvussa esitän tutkimukseni johtopäätökset. Viimeisessä luvussa pohdin koira-avusteisen sosiaalityön kehittämistä ja vahvistamista sekä hyödyntämisen mahdollisuuksia lastensuojelussa.

2 ELÄINAVUSTEISUUS

2.1 Eläinavusteisuuden määrittely

Tutkielmassani tarkastelen eläinavusteista toimintaa. Eläinavusteisilla interventiolla (Animal Assisted Interventions, AAI) tarkoitetaan erilaisia tavoitteellisia interventiota, joilla pyritään vaikuttamaan ihmisen fyysiseen, sosiaaliseen, emotionaaliseen tai tiedolliseen toimintaan (Lilja & Soini 2014, 12). Kokonaisuutena eläinavusteiset interventiot on perinteisesti tyypitelty toiminnan tavoitteiden mukaan termeihin eläinavusteinen terapia (Animal Assisted Therapy, AAT), eläinavusteinen pedagogiikka (Animal Assisted Pedagogy, AAP tai Animal Assisted Education, AAE) sekä eläinavusteinen toiminta (Animal Assisted Activity, AAA). (AAII 2018; Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 17; Jegatheesan ym. 2018, 5; Ikäheimo 2020, 83-85; Lilja & Soini 2014, 12.) Eläinavusteinen toiminta kuvautuu vapaamuotoisena ja yksittäisinä tilanteina kuten kaverikoiratoimintana, lukukoirat kirjastossa tai vierailut lasten, vanhus- tai vammaisten hoitolaitoksissa (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 17; Kahilaniemi 2016, 21). Tutkimani ilmiö koira-avusteinen sosiaalityö määriteltäisiin kansainvälisen luokittelun mukaisesti eläinavusteiseksi toiminnaksi, koska sosiaalityö ei ole terapiaa eikä pedagogiikkaa.

Eläinavusteisen työskentelyn kansainvälinen jaottelu (AAII 2018) kuvataan seuraavassa kuviossa (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Eläinavusteinen interventio (AAI)

Eläinavusteisen toiminnan suomalainen terminologia poikkeaa englannin- tai ruotsinkielisistä käsitteistä, koska ammatillinen koulutustausta sekä toiminnan organisoituminen vaihtelevat kulttuureittain (Kahilaniemi 2016, 20). Suomessa eläinavusteisen toiminnan ala on vielä hyvin nuori, jonka vuoksi käsitteistökin on melko haja-naista ja jäsentymätöntä tällä hetkellä (Ikäheimo 2013b, 10). Yksinkertaisesti eläinavusteinen työskentely voidaan jakaa ammattimaiseen ja vapaaehtoiseen toimintaan (Ikäheimo 2020, 85; Kahilaniemi 2016, 20). Kansainvälistä eläinavusteisuuden määritelmää on muokattu suomalaiseen kulttuuriin paremmin sopivaksi monen eri henkilön toimesta useita kertoja. Kahilaniemi (2016) on lisännyt kansainvälisen eläinavusteisen intervention kolmen osa-alueen malliin neljänneksi osa-alueeksi eläinavusteisen sosiaalityön (Animal-Assisted Social Work, AASW), joka kuvautuu ammatillisena, suunnitelmallisena, tavoitteellisena ja dokumentoituna työskentelynä (Kahilaniemi 2016, 20-21). Myöhemmin Ervast & Raukola-Lindblom (2021) ovat vastaavasti lisänneet kansainväliseen eläinavusteisen intervention määritelmään neljänneksi osa-alueeksi eläinavusteisen työnohjauksen ja valmennuksen (Animal Assisted Counseling/Coaching, AAC), joka perustuu ammatilliseen ja tavoitteelliseen eläinavusteiseen työskentelyyn (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 17; Jegatheesan ym. 2018, 6).

Ikäheimo (2020) on määritellyt kansainvälisiä eläinavusteisen toiminnan käsitteitä uudelleen Suomessa, jotta voitaisiin tarkentaa eniten sekaannusta aiheuttaneita käsitteitä (Ikäheimo 2020, 85). Määritelmässä eläinavusteinen työskentely on jaettu kolmeen osa-alueeseen, joita ovat eläinavusteinen hyvinvoinnin ja kasvatuksen ammattilaistyö, eläinavusteinen vapaaehtoistoiminta sekä muun työalan ammatillinen eläinavusteinen työ (Ikäheimo 2020, 85-89). Suomessa on perustettu Eduskunnan Eläinavusteinen työryhmä keväällä 2023. Työryhmän tavoitteena oli kartoittaa Suomessa tehtävää eläinavusteista toimintaa sekä määritellä eläinavusteista työskentelyä. Työryhmässä toimi erillinen "termistöryhmä", johon kuului Maija Lipponen, Kaija Ikäheimo, Sanna Mattila-Rautiainen, Marjaana Raukola-Lindblom, Tanja Paasonen ja

Iris Vainio. Esittelen termistöryhmän laatiman kuvauksen eläinavusteisuuden määritelmästä Suomessa heidän luomassa seuraavassa kuviossa. (Lipponen, Ikäheimo, Mattila-Rautiainen, Raukola-Lindblom, Paasonen & Vainio 2023) Alla työryhmän muodostama kuvaus eläinavusteisesta toiminnasta Suomessa.

Eläinavusteisen työskentelyn jaottelu Eduskunnan Eläinavusteisen työryhmän mukaan. (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Eläinavusteisen työn jaottelu Eduskunnan Eläinavusteisen työryhmän mukaan

2.2 Ammatillinen eläinavusteinen työskentely

Suomessa eläinavusteista työskentelyä toteutetaan sekä julkisella että yksityisellä alalla erilaisissa hoito- ja oppilaitoksissa sekä kuntoutusyksiköissä ja muissa toimipisteissä. Eläinavusteisen työn ammattilaisten koulutustausta on monipuolinen. Koirat esimerkiksi työskentelevät useiden ammattilaisten työpareina, kuten psykoterapeuttien, luokanopettajan, koulukuraattorin tai sairaanhoitajan. (Kahilaniemi 2016, 31.) Terapiaeläimiä työskentelee eniten lääketieteessä, psykologiassa ja fyysisessä terveyden edistämässä sekä monenlaisessa kuntoutuksessa. Koiria hyödynnetään myös sosiaalityössä, kouluissa sekä vanhustenhoidossa ja erilaisissa hoito- ja kasvatustilaisuuksissa. Maailmanlaajuisesti eläimiä hyödynnetään hyvin monimuotoisissa tehtävissä. Koiria on paikalla jopa oikeudenistunnoissa ja hammaslääkä-

rien vastaanotoilla rauhoittamassa asiakasta. Eläinavusteisuudesta voi toimia esimerkiksi jopa hammaslääkärin vastaanotolla sijaitseva kala-akvaario, jonka katselemisen on todettu vaikuttaneen positiivisesti asiakkaan mielialaan vähentäen ahdistusta. (Ikäheimo 2013a, 6; Kahilaniemi 2016, 20.)

Hautamäen ja muiden tutkijoiden (2018) mukaan lehtikirjoittelun ja opinnäytetöiden tarkastelusta voi päätellä, että 2000-luvun alusta eläinavusteiset menetelmät ovat alkaneet laajentua suomalaiseen kuntoutus- ja hoitotyöhön. Vapaaehtoista eläinavusteista toimintaa Suomessa on ollut 2000-luvun alusta lähtien, jolloin koirat ovat alkaneet vieraila sairaaloissa ja laitoksissa. Terapeutit ovat hyödyntäneet eläinavusteista toimintaa aktiivisemmin vuoden 2007 jälkeen. Ammatillisille on järjestetty myös täydennyskoulutusta eläinavusteisen työskentelyn tueksi. (Hautamäki ym. 2018, 15-16.)

2.2.1 Eläinavusteisen työskentelyn lähtökohdat

Sosiaali-, terveys-, kasvatustai opetusalan eläinavusteisessa vuorovaikutuksellisessa tilanteessa toimii yhdessä yksi tai useampia eläimiä sekä asiakas ja ammattilainen, joka ohjaa työskentelyä (Hautamäki 2019, 14; Hautamäki & Vierimaa 2021, 203). Asiakkaana voi olla yksi henkilö tai kokonainen ryhmä (Lilja & Soini 2014, 12). Eläinavusteista työskentelyä toteuttavan ammattilaisen on suositeltavaa suorittaa oman alan ammatillisen koulutuksen lisäksi eläinavusteisen alan täydennyskoulutus (Hautamäki ym. 2021, 13; Ikäheimo 2013b, 11; Kahilaniemi 2016, 28). Eläinavusteisessa työskentelyssä vaaditaan jatkuvaa oman eläinavusteisen osaamisen kehittämistä, jossa edellytetään sekä työntekijän työssään käyttämän eläimen kouluttamista, että ammattilaisen oman ammatillisten taitojen kehittämistä (Hautamäki ym. 2018, 52; Kahilaniemi 2016, 28). Työskentelyssä tarvittava tieto perustuu ammatillisen pohjakoulutuksen lisäksi eläinavusteisuuden menetelmäkoulutukseen ja kokemukseen (Hautamäki ym. 2021, 11).

Suomessa eläinavusteista työskentelyä toteutetaan monilla eri eläimillä kuten hevosilla, koirilla, kissoilla, aaseilla, alpakoilla, kanoilla, lampailta ja naudoilla (Lilja & Soini 2014, 12). Maatilan eläinten lisäksi eläinavusteisessa työskentelyssä voidaan käyttää delfiinejä, matelijoita ja jopa hyönteisiä (Hautamäki ym. 2018, 29). Suomessa on tehty tutkimusta delfinaariossa tapahtuvan delfiiniterapian merkityksestä kehitysvammaisten lasten perheiden sosiaalisen tuen kokemuksiin (Kreiviniemi 2011). Tyyppisimpiä eläinavusteisissa interventioissa käytettyjä eläimiä ovat koirat ja hevoset (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 22; Ikäheimo 2013a, 7). Suomessa eläinavusteisesti toimivan eläimen ohjaaja on tavallisesti myös sen omistaja (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 150). Eläimen on tärkeää olla tehtävään soveltuva ja koulutettu (Hautamäki ym. 2021, 13). Eläinavusteiseen interventioon osallistuvalla eläimellä vaadi-

taan monia ominaisuuksia ja taitoja (Hautamäki ym. 2018, 48). Eläinavusteisen toimintaan soveltuvat hyvän fyysisen ja henkisen terveyden omaavat eläimet, jotka nauttivat toiminnasta eivätkä pelkäävät siedä työskentelyä (Handlin ym. 2011, 311). Eläimeltä vaaditaan rauhallista käyttäytymistä myös yllättävissä ja uhkaavissa tilanteissa. (Hautamäki ym. 2018, 48; Kahilaniemi 2016, 29). Eläin ei saa näyttää missään asiakas-tilanteissa aggressiivisuuden tai pelon ilmaisuja (Kahilaniemi 2016, 29). Ammattilainen vastaa siitä, että toiminnassa mukana oleva eläin on kaikin puolin soveltuva työskentelyyn (Kahilaniemi 2016, 29).

Eläinavusteiseen interventioon sisältyy erilaisten eläinten käyttäminen erilaisissa ympäristöissä ihmisen hyvinvointia edistävissä prosesseissa (Hautamäki ym. 2021, 36; Kahiluoto 2016, 29; Lilja & Soini 2014, 12). Eläinavusteista toimintaa voidaan toteuttaa laitosympäristöissä kuten esimerkiksi kouluissa, vankiloissa tai palvelutaloissa. Maatila ja talli ovat tavallisia toimintaympäristöjä työskentelyssä eläinten kanssa. Joskus eläinavusteinen työskentely voi tapahtua asiakkaan kodissa tai sen ympäristössä. (Hautamäki ym. 2021, 36.) Sosiaaliolla työskentelevä eläin voi toimia monenlaisissa ympäristöissä esimerkiksi ammatillisessa kuntoutuksessa tai sosiaalityössä, joka voi tapahtua lastenkodissa, ikäihmisten parissa, kuntouttavassa työtoiminnassa tai sosiaalityöntekijän kotikäynnillä. Eläinavusteisessa sosiaalityössä on mahdollista hyödyntää monia eri eläimiä erilaisilla tavoilla. (Hautamäki ym. 2021, 13, 45.) Eläin voi olla joko aktiivisesti osallisena työskentelyssä tai vaikuttaa passiivisesti olemalla läsnä tapaamisessa (Hautamäki ym. 2021, 19; Parish-Plass 2008, 12). Eläinavusteinen työskentely voi tapahtua myös ilman eläimen läsnäoloa työskentelemällä eläinteeman parissa (Kahilaniemi 2016, 10). Toiminta eläimen kanssa voi vaihdella vapaamuotoisesta eläimen kanssa olemisesta tarkkaan suunniteltuun työskentelyyn, jossa eläimen kanssa esimerkiksi harjoitellaan yhdessä jotakin. Asiakas on yleensä itsenäisesti kontaktissa eläimeen muodostaen ainutlaatuisen toiminnallisen vuorovaikutussuhteen eläimeen, jolla on mahdollisuus toimia tilanteessa vapaasti ja tehdä halutessaan itsenäisesti vuorovaikutuksen aloitteita asiakkaalle. Ohjaajan tehtävänä on olla tilanteessa läsnä samalla tukien asiakkaan ja eläimen välistä vuorovaikutusta. (Hautamäki & Vierimaa 2021, 207; Hautamäki ym. 2021, 19, 23, 26.)

Eläinavusteisessa interventiossa voidaan hyödyntää monia ihmisen hyvinvoinnille merkityksellisiä toimia kuten esimerkiksi eläimen hoitamista ja sen kautta mahdollisesti itsestä huolehtimisen oppimista, eläimen käyttäytymisen kautta mallinnettavan ihmisten välisen vuorovaikutuksen ymmärtämistä, suoritettaviin fyysisiin harjoitteisiin motivoitumista eläimen kanssa, mahdollisuutta kouluttaa eläintä ja opettaa temppuja eläimelle tai eläimen uskollisuutta ja arvostelemattomuutta kuuntelijan roolissa. (Hautamäki ym. 2021, 22). Eläin voi toimia kuuntelijana, joka aktiivisesti ja tuomitsematta kuuntelee ihmistä aistien samalla herkästi ihmisen tunnetiloja. Eläintä voi hyödyntää esimerkiksi lasten kanssa, koska heille voi olla helpompaa puhua eläimelle

kuin aikuiselle. Työskentelyn menetelmät ja eläimen rooli vaihtelevat asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan eri asiakasprosessin vaiheissa. Aluksi eläin voi toimia silanrakentajana luoden ja vahvistaen luottamusta kahden ihmisen välille. Seuraavassa vaiheessa eläin voi olla työpari, joka toimii yhdessä tuoden tilanteeseen jotain erilaista ja uutta ammatillista osaamista. (Hautamäki & Vierimaa 2021, 203-204; Hautamäki ym. 2021, 19.)

Eläinavusteisen intervention (AAI) edellytyksenä on ammattilaisen toteuttama tavoitteellinen toiminta (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 147). Ammattilaisen on arvioitava huolellisesti ennen työskentelyn käynnistymistä asiakkaan mahdollisuus hyötyä eläinavusteisesta työskentelystä, sillä eläimen hyödyntäminen työskentelyssä ei sovi jokaisen asiakkaan tarpeisiin ja tilanteeseen. Eläimen mukaan ottaminen työskentelyyn ei saa olla sattumanvaraista, vaikka se voi toteutua satunnaisesti tai säännöllisesti (Hautamäki ym. 2021, 26; Kahilaniemi 2016, 21, 24, 38.) Asiakasprosessista on hyvä laatia jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllinen suunnitelma, johon määritellään työskentelyn tavoitteet. Ammattilaisen instituutio ja tehtävää ohjaava lainsäädäntö määrittävät tavoitteiden laadintaa. (Kahilaniemi 2016, 24-25.) Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää määritellä myös eläimen rooli työskentelyssä, joka voi olla hyvin erilainen erilaisten asiakkaiden parissa toimiessa ja jopa saman asiakkaan kanssa prosessin eri vaiheissa (Hautamäki ym. 2021, 26). Eläimen ei ole välttämätöntä olla mukana kaikissa asiakasprosessin vaiheissa (Kahilaniemi 2016, 25). Eläinavusteisessa työskentelyssä korostuu erityisesti ammattilaisen osaaminen ja ammattitaito liittyen työskentelyn tavoitteisiin ja asiakkaan tilanteeseen (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 155). Työskentelyssä keskeistä on havaita ja nostaa esille tavoitteen kannalta oleelliset seikat kohtaamisesta ja sanoittaa asiat asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla (Ikäheimo 2019, 103). Asiakasta ja asiakkaan läheisiä on informoitava avoimesti ja selkeästi työskentelyn sisällöstä (Kahilaniemi 2016, 28). Vanhemmat on otettava mukaan suunnitteluun, kun työskennellään lapsen kanssa (Latvala-Sillman 2018, 34). Työskentelyä on arvioitava ja dokumentoitava prosessin eri vaiheissa (Kahilaniemi 2016, 25).

Eläinavusteisten menetelmien käyttämistä ei erikseen säädellä viranomaisten toimesta Suomessa (Hautamäki ym. 2021, 10). Saksassa eläinsuojelulaki vaatii eläinavusteista toimintaa harjoittavia ammattilaisia anomaan todistuksen toiminnan harjoittamiseen toimivaltaiselta viranomaiselta. Käytännössä lain tulkinta on vaihtelevaa, koska eri osavaltioiden eläinlääkintätoimistot säätelevät itsenäisesti luvan antamisen ehtoja. Tutkimuksen mukaan kolmasosalla eläinavusteista toimintaa harjoittavista ei kuitenkaan ole kyseistä lupaa. (Ameli ym. 2023, 3, 6.) Suomessa ammattilaisen on noudatettava sekä ammattialaansa että eläimen kanssa työskentelyä ohjaavaa lainsäädäntöä. Uudistettu laki eläinten hyvinvoinnista (693/2023) tuli voimaan 1.1.2024, joka säätelee eläimen kohtelua ja eläimen hyvinvoinnin edistämistä työ- ja

vapaa-ajalla. Laissa määritellään, että eläintä on kohdeltava hyvin ja kunnioittaen aiheuttamatta tarpeetonta kipua ja kärsimystä. Lain mukaan eläimiä on hoidettava siten, että niillä on mahdollisuus toteuttaa liikkumiseen, leikkiin, lepoon, kehonhuoltoon, syömiseen, ravinnon etsintään ja ympäristön tutkimiseen sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyviä olennaisia käyttäytymistarpeitaan. (Laki eläinten hyvinvoinnista 693/2023.) Lisäksi valtioneuvoston asetuksilla säädetään hevosten suojelusta (Valtioneuvoston asetus hevosten suojelusta 588/2010) sekä muiden eläinten suojelusta (Valtioneuvoston asetus koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta 674/2010). Näissä asetuksissa määritellään yksityiskohtaiset vaatimukset eläimen hoidosta, käsittelystä ja kohtelusta (Hautamäki ym. 2021, 29.) Työntekijän on tärkeää muistaa myös työnantajan eläinavusteiselle työskentelylle määrittelemät reunaehdot ja sopia tarkemmista toimintaperiaatteista työyksikössä (Kahilaniemi 2016, 28-29).

Ammattilaisen on tärkeää huomioida eläinavusteisessa työskentelyssä myös eettinen näkökulma (Kahilaniemi 2016, 29; Latvala-Sillman 2018, 80). Eläinavusteisiin interventioihin eettisiä ohjeita tarjoavat Suomessa useat alan yhdistykset kuten esimerkiksi Green Care Finland (Green Care-toiminnan eettiset ohjeet 2012) ja Koirat kasvat- ja kuntoutustyössä ry:n (Koirat kasvat- ja kuntoutustyössä ry ammattieettiset ohjeet 2017) sekä kansainvälisistä järjestöistä ainakin AAI-yhdistyksellä on eettiset ohjeet (Animal Assisted Intervention International Standards of Practice 2019). Eettisissä ohjeissa määritellään asiakkaan kunnioittavasta kohtelusta ja vastuu asiakkaasta sekä tavoitteellisesta työskentelystä ja sen säännöllisestä arvioinnista sekä eläimen ohjaajan ammattitaidon kehittämisestä kouluttautumalla ja eläimen työskentelyyn soveltuvuuden testauksesta. Eettisissä ohjeissa edellytetään myös turvallista työskentelyä, eläimen hyvinvointia ja työskentelystä nauttimista. (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 149.) Eläimen kuten myös muiden toimintaan osallistuvien turvallisuus on varmistettava kaikissa ympäristöissä, koska joidenkin asiakkaiden käytös saattaa olla arvaamatonta (Jegatheesan 2015, 417–418). Toiminnan eettisyyden varmistamiseksi ihmisellä pitää olla mahdollisuus ilmaista oma mielipide eläinavusteiseen toimintaan, jota pitää kuunnella ja kunnioittaa (Latvala-Sillman 2018, 80). Lapsen ollessa asiakkaana työskentelyyn olisi hyvä saada lupa lapsen huoltajilta sekä vapaaehtoinen suostumus lapselta (Jalongo 2005, 154).

Eläinavusteista sosiaalityötä kehitettäessä ja toteutusta laajennettaessa on keski-tytty eläinten käytön eettisyyteen, jossa korostuu lainsäädännön edellyttämä eläinten hyvinvointi (Ng ym. 2019, 364; Walker ym. 2016, 33). Eläimen hyvinvoinnin edistämisessä pyritään huomioimaan organisaatioiden sekä ammattilaisten kouluttautuminen ja sovitut käytännöt (Walker ym. 2016, 33). Eläinavusteisessa toiminnassa ammattilaisen tulee kouluttautua niin että hän ymmärtää eläimen hyvinvointiin ja lajityypilliseen käyttäytymiseen liittyviä tarpeita (Hautamäki ym. 2018, 48; Jegatheesan 2015,

416). Eläimen ohjaajan vastuulla on tarkkailla eläintä ja selvittää eläimen halukkuus työskentelyyn, joka edellyttää ammattitaitoa ja eläimen elekielen ymmärtämistä (Hautamäki ym. 2018, 48; Latvala-Sillman 2018, 80). Ammattilaisen tehtävä on tarkastella eläimen osoittamaa stressiä ja epämukavuutta (Jegatheesan 2015, 417). Eläimen yhtäjaksoiselle työskentelyyn kestolle tai taukojen tiheydelle ei ole luotu yleisiä suosituksia (Ng ym. 2015, 369). Tavallisesti eläimet työskentelevät vain yhdestä kahteen päivään viikossa muutaman tunnin jaksoja kerrallaan (Hautamäki ym. 2018, 50). Eläimen jaksamiseen vaikuttaa tavallisesti työskentelyyn intensiteetti ja eläimen yksilölliset ominaisuudet (Ng ym. 2015, 369). Eläimen riittävän levon lisäksi on huolehdittava eläimen asianmukaisesta terveydestä. (Kahilaniemi 2016, 29; Ng ym. 2015, 369.) Eläimen turkin puhtaudesta ja harjauksesta sekä kynsien leikkauksesta on huolehdittava ennen työskentelyä ja varmistettava, ettei eläimessä ole punkkeja, kirppuja tai epätyypillistä hajua. Yhdysvalloissa eläinavusteisiin interventioihin osallistuvien eläinten fyysinen kunto tutkitaan eläinlääkärin suorittamana vähintään kerran tai jopa kaksi kertaa vuodessa (Ng ym. 2015, 367, 369). Eläimen kanssa työskennellessä on tärkeää ottaa huomioon eläimen lajikohtainen asuminen ja ravinto sekä lajille tyypillinen ympäristö ja sopiva valaistus ja lämpötila, jotta eläin voi säilyttää luonnolliset olosuhteet (Jegatheesan 2015, 416–418).

2.2.2 Eläinavusteisen työskentelyn myönteiset vaikutukset

Eläimen vaikutusta ihmiseen on tutkittu laajasti useiden vuosien ajan (Ikäheimo 2013a, 8-9), mutta edelleen tarvitaan laadukasta tieteellistä vaikuttavuustutkimusta (Vehmasto & Lipponen 2021, 1775). Tutkimuksissa eläimen on havaittu vaikuttavan myönteisesti ihmiseen (Kahilaniemi 2016, 19). Yleisessä keskustelussa kiinnostus eläimen ja ihmisen väliseen yhteyteen on kasvanut, koska jo lyhyen eläimen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen on huomattu voivan edistää ihmisen hyvinvointia ja terveyttä (Handlin ym. 2011, 302; Ikäheimo 2013a, 5; Fine & Beck 2015, 5). Eläinavusteisten interventioiden hyödyntäminen on lisääntynyt ihmisen terveyden, hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistämiseksi hyvin laajasti sosiaali- ja terveydenhuollossa (Hautamäki 2019, 13; Lilja & Soini 2014, 12). Toiminta perustuu eläimen ja ihmisen väliseen vuorovaikutukseen, jossa eläimen tehtävä on toimia ihmisten vuorovaikutussuhteiden ja tunteiden mallina. Eläinavusteisen toiminnan tavoitteena on parantaa ihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista sekä kognitiivista toimintakykyä sekä tunnetaitoja. (Fung 2017, 435; Hautamäki 2019, 13; Ikäheimo 2013b, 136; Järvi & Ikäheimo 2020, 92; Ervast & Raukola-Lindblom 2022, 19.)

Eläimen ja ihmisen välinen vuorovaikutustilanne voi edistää ihmisen fysiologista hyvinvointia, jota voidaan tarkastella hormonitoiminnan neurobiologisina muutoksina (Beetz 2017, 139; (Mims & Waddell 2019, 17). Eläimen läsnäolo ja koskettaminen lisäävät ihmisen oksitosiinin tuottamista, joka vaikuttaa sosiaaliin taitoihin siten,

että stressihormonin vaikutus vähenee ja rauhoittuminen helpottuu (Beetz 2017, 143; Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 20-21; Hautamäki ym. 2018, 19; Hautamäki 2019, 13; Järvi ja Ikäheimo 2020, 92; Kahilaniemi 2016, 19-20; Latvala-Sillman 2018, 12). Eläimen läsnäolo rauhoittaa lasta tehokkaammin kuin lapsen ystävällisenä pitämä läheinen aikuinen (Ikäheimo 2013a, 7; Ikäheimo 2013c, 145). Stressitason alenemista voidaan mitata kortisolipitoisuuden avulla (Beetz ym. 2012, 7; Curry ym. 2015, 56). Asiakkaan rentoutuminen tapaamisessa näkyy kuitenkin jo ensimmäisestä kohtaamisesta lähtien (Kahilaniemi 2016, 19). Tutkimuksen mukaan jo minuutin kestävä eläimen silittäminen lisää oksitosiinin muodostumista aivoissa (Mims & Waddell 2019, 17). Ihmisen on huomattu kykenevän luomaan koiran kanssa muita eläimiä intensiivisemmän katsekontaktin. Oksitosiinin muodostuminen nousee jopa kolminkertaiseksi ihmisen katsoessa koiraan silmiin. (Latvala-Sillman 2018, 15, 22; Miranda 2019, 171.) Saman hormonin tuottaminen lisääntyy ihmisellä myös hänen toimiessa koiran kanssa (Latvala-Sillman 2018, 22). Oksitosiinin eli niin kutsutun mielihyvähormonin lisääntyminen alentaa sykettä ja verenpainetta (Beetz ym. 2012, 11; Beetz 2017, 143; Curry ym. 2015, 56; Järvi ja Ikäheimo 2020, 92; Latvala-Sillman 2018, 15). Eläin vaikuttaa positiivisesti myös ihmisen immuunijärjestelmään sekä vähentää kivun tunnetta (Kahilaniemi 2016, 19; Latvala-Sillman 2018, 15). Eläin saattaa kannustaa asiakasta liikkumaan, kun esimerkiksi koira on käytettävä välillä lenkillä (Järvi & Ikäheimo 2020, 52; Kahilaniemi 2016, 19-20). Eläinavusteisen työskentelyn on todettu vahvistavan asiakkaan kognitiota, liikeratoja, tasapainoa ja voimaa (Kahilaniemi 2016, 19). Tutkimuksissa on havaittu erityisesti lasten motoristen taitojen kehittyminen eläinten kanssa työskennellessä (Hautamäki ym. 2018, 19).

Eläimen ja ihmisen vuorovaikutussuhde vaikuttaa myönteisesti ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin mielialan kohentumisena ja esimerkiksi lisääntyneinä onnellisuuden ja mielihyvänkokemuksina (Beetz ym. 2012, 7; Gonzáles-Ramírez ym. 2018, 4-5; Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 19; Hautamäki 2019, 17, 19). Ihmisen voi saada virittymään positiiviseen mielentilaan jo pelkkä koiran näkeminen (Fogle 2013, 43). Pietarisen (2017) tutkimuksen mukaan koiran läsnäolo vaikutti kohottaneen oppilaiden mielialaa ja rauhoittaneen kohtaamista sekä helpottaneen kommunikointia (Pietarinen 2017, 6). Eläin ihmisvuorovaikutteisudella on mahdollisuus lievittää ahdistuneisuutta, pelkoja ja jopa masennusta (Beetz ym. 2012, 7, 9). Lapsen voidessa silittää eläintä hänen pelokkuus ja levottomuus saattavat vähentyä, jolloin ujokin lapsi kykenee paremmin vuorovaikutukseen ammattilaisen kanssa (Ikäheimo 2013c, 137; Kahilaniemi 2016, 19). Syömishäiriöistä kärsivät voivat saada tukea oman kehon kuvan haasteisiin eläimestä, joka voi helpottaa sopivan asennon löytämisessä (Ikäheimo 2013c, 137). Tutkimuksissa on havaittu eläinavusteisen työskentelyn hyödyttävän lapsia, joilla on tunne-elämän tai autismin kirjoon kuuluvia häiriöitä. (Ervast & Raukola-Lindblom 2022, 19; Ikäheimo 2013c, 137-138). Eläinavusteisuuden kautta lasten on

mahdollista harjoitella toiminnanohjauksellisten taitojen hallintaa (Hautamäki ym. 2018, 19). Eläimen on huomattu vaikuttaneen käytöshäiriöisten lasten käyttäytymisen hallinnan kehittymiseen ja aggressiivisuuden tunteiden vähentymiseen (Beetz ym. 2012, 7; Hautamäki ym. 2018, 19; Ikäheimo 2013c, 137–138).

Eläimen kanssa muodostuu luonnollinen yhteys eläimen hoitotoimenpiteissä ja läheisyydessä silloin, kun eläin toimii rauhallisesti (Parish-Plass 2008, 13). Lehto-Lundén (2020) on havainnut väitöskirjassaan lemmikkieläinten suuren merkityksen erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa elävälle lapselle, jolle merkittävin suhde voi muodostua tukiperheen lemmikkiin (Lehto-Lundén 2020, 113). Eläimeen luotu suhde on merkityksellinen erityisesti silloin, kun ihmisten väliset suhteet ovat olleet vaillinaisia tai traumaattisia (Laukkanen 2013, 22). Kiintymyssuhdehäiriöisillä lapsilla on mahdollisuus muodostaa turvallinen kiintymyssuhde eläimen kanssa, jolle voi osoittaa huolenpitoa ja hoivaa (Beetz 2017, 139; Ikäheimo 2013c, 137–138; Sinkkonen 2013, 43). Eläimen auttaminen ja hoivaaminen voivat myös tuottaa onnistumisen kokemuksia ihmiselle. Positiivisen tunnesiteen rakentumista eläimeen auttaa esimerkiksi koiran oleminen vahvasti läsnä aina juuri senhetkessä tilanteessa ja ilmaistessa omat välittömät tunteensa aidosti ihmiselle. (Latvala-Sillman 2018, 16.) Ihmisellä voi olla taipumus vältellä negatiivisia tunteita ja tilanteita, koska niiden käsittely ja kohtaaminen voi tuntua haasteelliselta ja jopa uhkaavalta. Ihmisellä voikin olla helpompaa ja turvallisempaa eläimen seurassa, jossa hänen ei tarvitse avata ja selittää omia tunteuksiaan. (Parish-Plass 2008, 13.)

Eläinavusteisessa sosiaalityössä työntekijän, asiakkaan ja koiran yhteistyön perustuu aitoon ja läsnä olevaan vuorovaikutukseen, jota ei voi jäljitellä millään teknisillä apuvälineillä (Kihlström-Lehtonen 2013, 88). Eläimen läsnäolo edistää luottamuksellisen ympäristön luomista, jossa asiakas voi rentoutua, rauhoittua ja motivoitua toimintaan (Hautamäki ym. 2018, 19; Kahilaniemi 2016, 12, 20–22). Eläintä voidaan hyödyntää luomaan hyväksyvä ja rento ilmapiiri (Suvilehto 2022, 60, 63). Koiran on huomattu rentouttavan lasta pelkästään olemalla läsnä keskusteltaessa lapselle hankalista asioista (Parish-Plass 2008, 27). Lapsen voi olla helpompaa kertoa ikävistä asioistaan koiralle tai koiran välityksellä aikuiselle (Hautamäki ym. 2018, 19; Latvala-Sillman 2018, 44). Kainulaisen (2017) tarkastelun mukaan koira-avusteinen interventio pehmentää asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisia sekä voi tuoda tilanteisiin muun muassa puheenaiheen (Kainulainen 2017, 56–57). Eläimen läsnäololla voidaan vastaavasti pyrkiä kääntämään asiakkaan huomio pois ikävästä asiasta, joka voi rohkaista häntä avoimempaan kommunikaatioon (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 11).

Eläimeen liittyvien tiettyjen terapeuttisten ominaisuuksien johdosta tunteyhteyden ja suhteen muodostaminen työntekijään voi olla helpompaa (Melson ja Fine 2015, 18; Parish-Plass 2008, 12). Eläimen on huomattu helpottavan ammattilaisen ja lapsen keskinäistä vuorovaikutusta sekä luottamuksellisen suhteen rakentamista

(Hautamäki ym. 2018, 19; Kahilaniemi 2016, 19; Suvilehto 2022, 60 & 63). Vähä-Ahon (2017) tutkimuksen mukaan lastenkodin työntekijät kokivat koira-avusteisen työskentelyn parantaneen yhteistyömahdollisuuksia lasten kanssa ja helpottaneen lasten tunteiden peilaamista ja sanoittamista koiran kautta (Vähä-Aho 2017, 89, 92-94). Myös Hirvikosken (2022) tutkimus vahvistaa, että eläinavusteisuus voi syventää nuoren ja ohjaajan suhteen muodostumista sekä lisätä luottamusta. Eläinavusteisen työskentelyn kautta nuorilla on mahdollisuus oppia tunne-elämän sekä ja vuorovaikutustaitoja yhdessä ohjaajien kanssa. (Hirvikoski 2022, 64-65.) Tammiston (2022) tutkimustulosten mukaan koira-avusteinen toiminta helpottaa lasten sopeutumista sijaishuoltoon ja lisää lapsen tunteiden säätelytaitoja sekä motivaatiota yhteistyöhön (Tammisto 2022, 2.) Työskentelyn aloittaminen mahdollistuu helpommin eläimen houkutellessa asiakkaan luokseen ja saadessa ihmisen kiinnostumaan sekä tarjoten asiakkaalle läheisyyttä ja luvan koskettaa (Ikäheimo 2019, 103.) Ihmisen ja eläimen vuorovaikutus vahvistaa luottamusta toisiin ihmisiin (Beetz ym. 2012, 6-7; Daly ja Suggs 2010, 101). Myös lapsen itsetunto vahvistuu eläimen osoittaessa kiintymystä lasta kohtaan, kun toinen elävä olento tarjoaa lapselle myönteisen kokemuksen merkityksellisyydestään (Beetz ym. 2012, 12; Kahilaniemi 2016, 20; Salmela 2013, 17; Sinkkonen 2013, 43).

Tutkimustiedon mukaan eläinavusteinen työskentely vahvistaa sosiaalisia taitoja sekä lisää empaattisuutta (Beetz ym. 2012, 2, 7, 11; Daly ja Suggs 2010, 101; Hautamäki ym. 2018, 19). Monet asiakkaat pitävät tärkeänä tapaamisessa mukana olevan koiran tarjoamaa emotionaalista tukea (Kahilaniemi 2016, 19). Siiriäinen (2023) on havainnut koiran edistävän opiskelijoiden hyvinvointia tarjoamalla sosiaalista ja emotionaalista tukea sekä mahdollisuuksia irrottautua arjesta (Siiriäinen 2023, 1). Eläin voidaan kokea ainoana luotettavana ystävä, joka voi vähentää yksinäisyyden ja erillisuuden tunteita (Ervast & Raukola-Lindblom 2022, 19). Gail Melson (2001) on havainnut tutkimuksissaan eläinten vaikuttavan lasten turvallisuuden tunteeseen tarjoamalla lohdutusta ja tukea (Ikäheimo 2019, 103). Anja Yli-Viikarin (2022) tutkimus vahvistaa luonto- ja eläinavusteisten menetelmien vaikuttavan lasten ja nuorten rauhoittumiseen ja psyykkiseen turvallisuuteen sekä tarjoavan tukea luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Lisäksi menetelmän todettiin tukevan voimaantumisen ja terveellisten elämäntapojen omaksumisessa. (Yli-Viikari 2022, 3, 5.) Tutkimukset ovat osoittaneet oksitosiinin tuotannon lisääntymisen parantavan sosiaalista muistia (Latvala-Sillman 2018, 15) ja oppimista (Beetz ym. 2012, 9; Kahilaniemi 2016, 19.)

2.2.3 Eläinavusteisen työskentelyn haasteet

Eläinavusteista työskentelyä toteuttavat ovat havainneet työskentelystä aiheuttavan hyvin vähän haittoja (Hautamäki ym. 2018, 45), mutta eläinavusteisen työskentelyn riskeihin painottuvia tutkimuksia on todella vähän (Hautamäki & Vierimaa 2021, 181).

Eläinallergia nähdään yhtenä merkittävimpänä eläinavusteisen työskentelyn riskinä (Valovirta 2013, 48). Ammattilaisten mukaan allergisen asiakkaan työskentely mahdollistuu allergialääkkeellä tai siedättämällä itsensä eläimeen. Eläimen arastelu tai pelko voivat estää eläinavusteisen työskentelyn, koska työskentelyn onnistumisen edellytyksenä on asiakkaan oma motivaatio. Mikäli asiakas itse toivoo apua esimerkiksi häiritsevänä kokemaansa koirapelkoon eläinavusteisen terapian avulla, voidaan eläin ottaa osaksi työskentelyä. (Hautamäki ym. 2018, 45.) Lisäksi eläinavusteisia menetelmiä käytettäessä on muistettava huomioida tartuntataudit, jotka voivat tarttua myös eläimistä ihmisiin kuten zoonoosit. Tarttuvien tautien leviämisen estämiseksi on huolehdittava eläimen säännöllisistä eläinlääkärin tarkastuksista sekä tarvittavista rokotuksista ja loishäädöistä. (Hautamäki ym. 2018, 46.) Varsinkin lasten vanhemmat ilmaisevat huolta eläinten aiheuttamien allergioiden lisäksi eläinten vaikutuksesta lasten hygieniaan. Eläinavusteisuuden hyödyntämisen haasteena näyttäytyy eläimen suhteellisen lyhyt elinikä, eläimestä huolehtiminen työaikojen ulkopuolella sekä lasten käyttäytymisen tarkkailu suhteessa eläimeen. (Burr 2016, 9.) Erityisesti kaltoinkohdeltujen ja traumatisoituneiden lasten käyttäytymistä on tarkkailtava tiiviisti, ettei lapsi pääse vahingoittamaan eläintä missään vaiheessa (Sinkkonen 2013, 43). Eläinavusteiselle toiminnalle haasteita voi aiheuttaa myös vanhempien erilaiset kulttuuriset näkemykset työskentelystä eläinten kanssa (Burr 2016, 9).

Eläinavusteisten interventioiden laadukkaaseen ja turvalliseen toteuttamiseen ei ole toistaiseksi luotu laatukriteereitä Suomessa. Kriteerien ja niihin liittyvän valvonnan puutteesta johtuen eläimen ohjaajalta saattaa uupua eläinavusteisiin interventioihin perehdyttävä koulutus (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 155-156.) Työskentelyssä hyödynnettävän eläimen soveltuvuuden arviointi voi jäädä ainoastaan eläimen ohjaajan arviointiin, koska eläimen koulutusta ja soveltuvuuden testausta ei valvota millään tavalla tällä hetkellä (Hautamäki ym. 2018, 48; Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 155).

2.3 Koira-avusteinen toiminta

Tarkastelen tutkielmassasi koira-avusteista työskentelyä lastensuojelun kontekstissa, jonka vuoksi avaan tässä alaluvussa tarkemmin koiran kanssa tehtävää työtä. Koiralla on luontainen halu olla yhdessä ihmisen kanssa, jota voidaan hyödyntää monella tavalla koira-avusteissa työskentelyssä. Koira on aidosti kiinnostunut ihmisestä ja haluaa vilpittömästi olla läsnä. Koira elää olemassa olevassa hetkessä ja ilmaisee tunteensa rehellisesti vastapuolelle. (Latvala-Sillman 2018, 16.) Koiran on huomattu reagoivan iloisesti häntää heiluttaen nähdessään hymyilevät kasvot ja päinvastoin vihaisen ihmisen nähdessään koiran huomattiin väistävän nopeasti (Latvala-Sillman 2018,

15). Koira on taitava tunnistamaan ihmisen kokemia tunteita ja tulkitsemaan hienovara-
raisia eleitä (Kihlström-Lehtonen 2013, 88-89). Koira osaa ilmentää omia tunteita ke-
honkielen, eleiden ja ääntelyn avulla (Latvala-Sillman 2018, 15) sekä vastata ihmisen
katsekontaktiin (Latvala-Sillman 2018, 21).

Koira-avusteisessa työskentelyssä koira voi hyödyntää monella tavalla. Koira-
avusteisessa työskentelyssä lapsi voi hyötyä jo pelkästä koiran läsnä olemisesta ja rap-
suttelusta, joka voi rauhoittaa ja auttaa lasta keskittymään. Jotkut lapset kokevat riittä-
vänä sen, että saavat rapsutella, harjailla ja leikkiä koiran kanssa tapaamisen aluksi ja
lopuksi. (Ikäheimo 2013c, 145.) Lastensuojelutyössä toteutettu tutkimus havainnollisti
koirien mahdollisuuden tarjota lapsille itsetuntoa kohottavia ilon ja onnistumisen ko-
kemuksia sekä helpottaa lasten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta sekä tukea sään-
nöllisyyttä (Kallio & Rintamäki 2013, 226). Koira-avusteisessa työssä lapsi voi saada
onnistumisen tunteita hoitaessaan koira tai opettaessaan koiralle jotakin tai luodes-
saan koiran kanssa positiivisen tunnesiteen (Latvala-Sillman 2018, 16).

Lapsen psyykkisten taitojen ja valmiuksien vahvistamiseksi lapsi voi harjoitella
luottamuksen lujittamista toiseen taluttamalla koira silmät peitettyinä. Koira-aiheis-
ten kuvakorttien avulla lapsen kanssa voi harjoitella ja kehittää tunteisiin, kohtaami-
siin ja vuorovaikutustaitoihin liittyviä tilanteita. Lapsen kognitiivisia valmiuksia, ku-
ten ajattelua, voi kehittää maalaamalla tai piirtämällä muotokuvan koirasta tai yhteis-
sessä toiminnassa koiran kanssa. (Kaahilaniemi 2016, 102, 109, 153.) Tuntoaistin har-
joittaminen voidaan toteuttaa lapsen maatessa lattialla, jossa hänen alle ja käsiin sekä
jalkoihin voidaan piilottaa herkkuja. Koiralle annetaan lupa etsiä näitä varovasti kuo-
nolla ja lipaisten herkun suuhun. (Latvala-Sillman 2018, 74.) Charry-Sanchez tutkijoi-
neen (2018) kuvaa koira-avusteista työskentelyä neljänä asiakasprosessin vaiheena.
Ensimmäisessä vaiheessa koira hoidetaan, silitellään ja tunnistetaan koiran ruumiin
osia. Toisessa vaiheessa vuorovaikutus lisääntyy koiran kanssa. Lapsi saa leikkiä koi-
ran kanssa esimerkiksi heittelemällä palloa koiralle, jonka koira tuo lapselle uudelleen
heitettäväksi. Kolmanteen vaiheeseen kuuluu lapsen ja työntekijän välisen vuorovai-
kutuksen lisääntyminen. Työntekijä alkaa pelata lapsen kanssa koiran ollessa edelleen
läsnä tilanteessa, mutta koira ei osallistu aktiivisesti toimintaan. Neljännessä vai-
heessa koira poistuu yhteisestä tapaamisesta toiseen tilaan, jonka jälkeen arvioidaan
koiran poistumisen aiheuttaman muutoksen vaikutus lapsen vuorovaikutukseen
työntekijän kanssa. (Charry-Sánchez ym. 2018, 583.)

2.3.1 Koira-avusteiseen työhön soveltuva koira

Koira-avusteinen työskentely toteutuu Suomessa pääsääntöisesti siten, että ammatti-
lainen on yleensä koiran omistaja sekä kouluttaja (Kihlström-Lehtonen 2013, 88; Tiira
2021, 121). Joissakin maissa koira-avusteisissa interventioissa saattaa koiran kanssa

työskennellä ulkopuolinen koirankouluttaja (Tiira 2021, 122). Koira-avusteisessa työskentelyssä voidaan hyödyntää koirien erilaisia ominaisuuksia monenlaisten asiakkaiden kanssa erilaisissa tehtävissä. (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 145.) Koira-avusteiseen työhön osallistuvan koiran on oltava peruskoulutettu, joka on tottelevainen ja ammattilaisen hallinnassa (Jalongo 2005, 153; Kahilaniemi 2016, 33; Leppänen 2013, 154; Tiira 2021, 122). Koira ei saa pomppia ihmisiä vasten ja sen on hyvä osata pysyä paikallaan käskettäessä (Leppänen 2013, 154). Peruskoulutuksessa on hyvä opettaa koiralle työskentelyssä turvallisuutta vahvistavia toimintoja, joita ovat maahan meno, istuminen, luoksetulo ja paikallaan pysyminen. Tämän lisäksi koiran on hyvä osata erilaisia pieniä temppuja kuten esineiden noutamista tai kuonolla ja tassulla koskemista ohjattuihin paikkoihin. (Kahilaniemi 2016, 33; Tiira 2021, 122.) Koira-avusteiseen työhön vaadittavien koiran ominaisuuksien kouluttaminen on mahdollista koiran geneettisen perimän puitteissa, joka vaihtelee roduittain sekä yksilöittäin (Tiira 2021, 124). Kaikki koirat eivät sovellu koira-avusteiseen työskentelyyn (Kahilaniemi 2016, 33).

Laadukkaan koira-avusteisen työn edellytys on ihmisläheinen ja sosiaalinen koira (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 153), joka on kiinnostunut ihmisistä ja haluaa ottaa heihin ystävällisesti kontaktia nauttien työstään (Leppänen 2013, 154; Ng ym. 2015, 367; Tiira 2021, 122, 124, 132). Koiran pentua pitäisi sosiaalistaa eri ikäisiin ihmisiin vauvasta vaariin ja totuttaa erilaisiin ympäristöihin kuten esimerkiksi liikkumaan erilaisilla alustoilla. Tämä pitäisi aloittaa mahdollisimman pian pennun saavuttua uuteen kotiin, jolloin se on hyvin altis kaikille vaikutteille 12-16 viikon ikään asti. Tämän jälkeen pennulle tulee monenlaisia pelkokoaisia, joiden aikana pentu ei enää suhtaudu yhtä varauksettomasti uusiin tilanteisiin ja kokemuksiin. (Järvi & Ikäheimo 2020, 23; Kahilaniemi 2016, 33-34; Tiira 2021, 125.) Koiralta vaaditaan rauhallista ja vahvaa luonnetta sekä hermorakennetta (Leppänen 2013, 154). Koiran pitää sopeutua erilaisiin häiriöihin ja yllättäviin tilanteisiin (Jalongo 2005, 153). Perusluonteeltaan itsevarma ja rohkea koira selviytyy yllättävistäkin tilanteista pelottomasti (Ng ym. 2015, 367; Tiira 2021, 134). Koira-avusteiseen työhön soveltuvalta koiralta edellytetään hyvää stressin- ja paineensietokykyä sekä suvaitsevaisuutta, koska koiran on siedettävä kosketusta, yhtäkkisiä liikkeitä ja kovia ääniä sekä oltava reagoimatta poikkeavasti ja äkkinäisesti käyttäytyviin asiakkaisiin ja heidän käyttämiin apuvälineisiin (Kahilaniemi 2016, 33; Leppänen 2013, 154). Koira-avusteisessa työssä toimivalla koiralla pitäisi olla korkea kynnyks kokea ihminen uhkaavana eikä se saisi koskaan pelästyessään reagoida aggressiivisesti (Tiira 2021, 134).

Koiran kanssa työskentelyä helpottaa koiran yhteistyöhalukkuus, johon liittyy vahvasti koiran halu ottaa katsekontakti ohjaajaansa (Tiira 2021, 135). Ammattilaisen ja koiran välillä tulee olla molemminpuolinen kontakti ja luottamuksellinen suhde, jotta ammatillinen työskentely työparina toimii (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019,

153; Latvala-Sillman 2018, 19). Koiran on pystyttävä luottamaan siihen, ettei ohjaaja vaadi koiraa työskentelemään sen ominaisuuksille liian haastavissa olosuhteissa ja ohjaajan on luotettava koiran kykyyn työskennellä erilasten asiakkaiden kanssa monissa eri ympäristöissä. Ohjaajan vastuulla on huolehtia hyvän ja luottamuksellisen suhteen rakentamisesta koiran kanssa ennen työskentelyä ja työskentelyn aikana. (Latvala-Sillman 2018, 19). Koira kulkee pääsääntöisesti vaivattomasti ohjaajan mukana (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 145), mutta ohjaajan voi olla haasteellisempaa kuljettaa mukanaan fyysisesti isokokoista koiraa (Järvi & Ikäheimo 2020, 90). Ammattilaisen on huolehdittava, että hänen kanssaan työskentelevä koira on terve, rokotettu ja toimintakykyinen (Jalongo 2005, 153; Kahilaniemi 2016, 33; Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 153; Ng ym. 2015, 367).

Koiran eläinavusteiseen työhön soveltuvuuden ja siinä toimimisen testaaminen on toistaiseksi hyvin vähäistä ja vaihtelevaa globaalisti. Monissa organisaatioissa ei ole järjestelmällistä koirien käyttäytymisen ja luonteen soveltuvuuden arviointia. AAI (Animal Assisted Intervention International) velvoittaa koiran testaukseen eläinavusteista työskentelyä varten. (Tiira 2012, 127.) Eläinavusteisissa interventioissa toimivan koiran käyttäytymisen arvioinnin suorittamisesta ei ole yksimielisyyttä, sillä jotkut vaativat yhden kerran käyttäytymisen soveltuvuuden arviointia ja toiset taas uudelleenarviointia 2-3 vuoden välein. Organisaatiot voivat vaatia uudelleenarviointia silloin, kun huomataan haitallista käyttäytymistä. Käyttäytymisen uudelleenarviointi suositellaan tehtäväksi koiran ikääntyessä, jolloin erilaiset sairaudet voivat vaikuttaa koiran käyttäytymiseen ja stressikäyttäytymisen ilmaantumiseen. (Ng ym. 2015, 268.) Yhdysvalloissa koiran soveltuvuus eläinavusteiseen työskentelyyn oppimisen tukemisessa on testattava aina uudelleen kahden vuoden välein (Jalongo 2005, 153).

Suomessa suositellaan eläinavusteisissa interventioissa työskentelevän eläimen soveltuvuuden testaamista aina jonkun luotettavan organisaation toimesta (Kahilaniemi 2016, 36). Arvioinnin suorittaja voi myös olla joku muu kuin kokenut koirankouluttaja tai koiran käyttäytymisen arviointiin perehtynyt asiantuntija. Testeissä arvioitavat koiran ominaisuudet vaihtelevat paljon eri testeissä. (Tiira 2012, 127.) Suomessa Koirat kasvatus- ja kuntoutustyössä ry järjestää eläinavusteiseen pedagogiikkaan ja terapiaan suuntautuville koirille soveltuvuutta testaavia soveltuvuuskokeita. Toistaiseksi sosiaalialalla työskenteleville koirille ei ole kehitetty omia soveltuvuuskokeita. Koiran soveltuvuuden toteamisen jälkeen ohjaaja ja koira koulutautuvat eläinavusteiseen työhön. Koulutautumisen jälkeen koirakko voi osoittaa yhteisessä työnäytössä, miten koiran ja ohjaajan yhteistyö sujuu aidossa terapiatilanteessa. (Hautamäki ym. 2021, 45; Kihlström-Lehtonen 2013, 90; Latvala-Sillman 2018, 97). Yhdistys ylläpitää nettisivuillaan listaa koirakoista, jotka ovat suorittaneet yhdistyksen täydennuskoulutuksen ja sen jälkeisen työnäytön (Hautamäki ym. 2021, 10). Muita

eläinavusteiseen toimintaan perehtyneitä yhdistyksiä on Anima ry, Green Care Finland ry sekä Suomen Karvakaverit, ry, joka testaa pääasiassa koirien soveltuvuutta vapaaehtoistyössä. Kennelliitto testaa kaverikoirien ja lukukoirien soveltuvuutta työskentelyyn. (Hautamäki ym. 2021, 45; Latvala-Sillman 2018, 98). Suomessa on aloitettu Ruotsin mallia vastaavan koira-avusteisen työskentelyn laatusuosituksen laadinta, johon määritellään eläinavusteisen menetelmän käyttöä, koirien soveltuvuutta ja koulutusta erityisesti vanhustenhuollossa (Hautamäki ym. 2021, 10).

2.3.2 Koiran hyvinvointi

Koira-avusteisessa työskentelyssä on huomioitava eettinen näkökulma ja koiran hyvinvointi, jota on tutkittu jonkun verran. Koiran tunnetilan kiihtymistä tarkastelevassa tutkimuksessa on huomattu stressihormonina tunnetun kortisolin erityksen lisääntyvän työskentelypäivinä (Haubenhofers & Kirchengast 2006, 167–169). Toisaalta edellä kuvatun tutkimuksen vastaisesti on havaittu, ettei koiran stressitila merkittävästi kasvanut työskentelyssä. Tutkijoiden käsityksen mukaan ristiriitaiset tutkimustulokset johtuivat erilaisista ympäristöistä ja työtehtävistä sekä koira-ihmistyöparin erilaisesta koulutautumisesta. (Glenk ym. 2013, 375.) Koiran tiiviimmän työskentelytahdin havaittiin nostavan kortisolitasoja huomattavasti, jonka jälkeen todettiin koirien voivan hyötyä lepopäivistä työskentelyn välillä (Haubenhofers & Kirchengast 2006, 170). Tutkimuksissa on todettu vapaana työskentelevillä koirilla matalammat kortisoliarvot kuin kytkettyinä työskentelevillä koirilla. Koirien kortisoliarvot eivät kohonneet ryhmätyöskentelytilanteissakaan koirien vapaa-aikaa korkeammalle, kun koirat saivat liikkua tilassa vapaasti. (Kahilaniemi 2016, 35)

Eläinavusteisissa interventioissa työskentelevät eläimet joutuvat työskentelemään rajatummissa ympäristöissä kuin luonnossa elävät eläimet, joilla on suurempi valta hallita sosiaalista vuorovaikutusta ja paeta epämiellyttäviä tilanteita. Työskentelevän koiran kuormitusta voidaan vähentää tarjoamalla koiralle mahdollisuus fyysisen ja sosiaalisen ympäristön hallintaan. (Ng ym. 2015, 368–369). Koiran työskennellessä vapaana on helpompi arvioida koiran hyvinvointia ja sen halua työskennellä (Latvala-Sillman 2018, 81), koska koiralla pitää olla mahdollisuus työskennellä vain halutessaan (Latvala-Sillman 2018, 82). Ammattilainen voi tukea koiratyöpariaan voimavarakeskeisyyden periaatteilla: kunnioita, kuuntele ja kannusta. Ammattilaisen on kunnioitettava koiran oikeuksia sekä opetettava ymmärtämään koiran viestintää ja käyttäytymistä. Koira on kannustettava työskenneltäessä sekä koulutettaessa. (Latvala-Sillman 2018, 81.)

Työskentelytilanteessa ohjaajan on aina oltava läsnä ja seurattava koiran elekieltä ja signaaleja, jotta voi varmistaa koiran hyvinvoinnin ja nauttivan työstään (Kahilaniemi 2016, 35; Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 154). Koiran esimerkiksi vie-

raillessa aktiivisessa suuressa luokkatilanteessa saattaa koira tarvita lyhyen 5-10 minuutin tauon 15 minuutin kuluttua työskentelyn aloituksesta, kun taas vastaavasti koira voi jaksaa työskennellä hoitokodissa yhden geriatrisen potilaan luona 30-40 minuuttia ennen tauon tarvetta. Eläimen ilmaistessa stressin tai väsymyksen merkkejä, eläin siirretään tilanteesta turvapaikkaan välittömästi tai tarjotaan eläimelle mahdollisuus vetäytyä tilanteesta ja annetaan aikaa palautua. (Ameli ym. 2023, 8; Ng ym. 2015, 369.) Koiran stressin tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi hilseily, läähättäminen, levoton käyttäytyminen ja haukkuminen (Latvala-Sillman 2018, 84). Koiran kanssa työskenneltäessä on parempi pitää säännöllisiä taukoja kuin odottaa koiran väsymyksen merkkejä. Yhtäjaksoisen työskentelyn kestoksi suositellaan korkeintaan tunnin tai sitä lyhyempikestoista aikaa, koska kuormittavuuteen vaikuttaa toiminnan luonne, toteutustapa, ympäristö sekä osallistuvien ihmisten määrä. (Ng ym. 2015, 369). Eläimen ei suositella työskentelevän päivittäin (Kahilaniemi 2016, 38).

Eläinavusteiseen terapiaan osallistuville koirille on luotu menetelmä, Pet Assisted Therapy-Welfare Assessment Tool (PAT-WAT), jonka avulla voidaan määrittellä koira-avusteiseen terapiaan osallistumisen vaikutuksia koiraan. Menetelmän avulla voidaan arvioida koiran hyvinvointia työskentelyjakson eri vaiheiden aikana. Menetelmä koostuu kolmesta vaiheesta, joista ensimmäisessä ammattilainen täyttää kyselylomakkeen, toisessa vaiheessa analysoidaan työskentelystä otettua videotallennetta tarkastellen koirassa näkyviä stressin ja epämukavuuden merkkejä. Viimeisenä koiralta otetaan tutkittavaksi virtsa- tai sylkinäyte kortisolianalyysia varten. (Ng ym. 2015, 368.) Eläinavusteiseen toimintaan osallistuvan eläimen hyvinvoinnin seuraamisesta olisi hyvä laatia suunnitelma, jotta ammattilaiselta ei jää tahallaan tai tahattomasti huomioimatta koiran stressin merkit, koska ammattilainen kykenee työskentelemään koira pidempiä jaksoja ilman taukoja. Toiminnan suunnittelu ja toteutus ovat ammattilaisen vastuulla, jonka on asetettava eläimen motivaatio ja innostus omien ja työskentelyn tavoitteiden sekä asiakkaan motivaation edelle. (Ng ym. 2015, 370.) Koira-avusteisen työskentelyn asiakkaalle tarjoama hyöty ei saa koskaan tapahtua eläimen eettisyyden ohittamisella (Latvala-Sillman 2018, 80). Eläinavusteisessa työskentelyssä korostuu eläimen kokonaishyvinvointi työskentelyn laadun sekä erityisesti eläimen toiminnan kannalta (Kahilaniemi 2016, 38).

3 ASIAKASSUHDE

Tutkielmassa keskityn tarkastelemaan koira-avusteisen toiminnan vaikutusta lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakaslapsen asiakassuhteen muodostumiseen. Sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen hyvä ja toimiva asiakassuhde, jonka tavoitteena on tukea asiakasta. (Jokinen 2016, 143; Kananoja 2017a, 185; Niskala 2008, 75, 91.) Ammatillisessa auttamissuhteessa asiakas on apua tarvitseva ja sosiaalityöntekijä vastaavasti ammattilainen (Jokinen 2016, 142). Asiakkaan auttaminen perustuu siihen, että työntekijä haluaa tukea asiakasta hänen haasteissaan ja asiakas haluaa työskennellä työntekijän kanssa. Hyvä työskentelysuhde on vastavuoroinen, jossa asiakas auttaa työntekijää ymmärtämään omaa tilannettaan ja työntekijä tarjoaa tarkoituksenmukaisia keinoja asiakkaan auttamiseksi. (Särkelä 2015, 27-28.) Hyvässä asiakassuhteessa asiakkaalla on halu kertoa omasta tilanteestaan ja haasteistaan rehellisesti työntekijälle (Kananoja 2017a, 185). Työskentelyn vaikuttavuuden kannalta yksittäisillä menetelmillä ei ole niin suurta merkitystä kuin sillä, millainen suhde asiakkaaseen onnistutaan luomaan (Mönkkönen 2018, 18). Särkelän (2015) mukaan asiakasta voi olla mahdotonta auttaa, mikäli asiakkaaseen ei pystytä luoda hyvää ja toimivaa asiakassuhdetta (Särkelä 2001, 28).

Kansainvälisessä tutkimuksessa on havaittu toimivan ja tehokkaan sosiaalityön työskentelyn edellytyksenä olevan sosiaalityöntekijöiden asiakkaaseen luoma luottamuksellinen, välittävä ja hyväksyvä suhde (Mullaly 2007, 25). Sosiaalisessa auttamistyössä hyvän asiakassuhteen luomiseen sosiaalityöntekijältä vaaditaan hyvät ihmishuuhdetaidot (Särkelä 2015, 28). Asiakassuhde muodostuu vuorovaikutussuhteessa, jossa vaikuttavat molempien osapuolten tunteet, havainnot ja ajatukset (Compton & Galaway 1999, 101). Sosiaalityössä kohtaamisen onnistumiseen voidaan vaikuttaa vuorovaikutusosaamiseen liittyvillä interpersoonallisuustaidoilla, joilla tarkoitetaan taitoa luoda yhteistyösuhde, asiakkaan kunnioitusta, aitoutta, empatiaa ja kykyä analysoida keskustelua konkreettisesti (Mönkkönen 2018, 32). Hyvän asiakassuhteen ra-

kentumista vahvistaa, kun työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja hänen tilanteestaan sekä kannustaa asiakasta osallistumaan työskentelyyn (Hietamäki 2015, 151). Asiakassuhteen tavoitteena on parantaa asiakkaan elämäntilannetta, hänen toimijuutta ja voimaantumista (Jokinen 2016, 142). Työntekijän tehtävänä on luoda asiakkaaseen sellainen suhde, jossa asiakkaan ongelmien käsittelyn yhteydessä on mahdollista vahvistaa asiakkaan elämänhalua, itseluottamusta ja omanarvontuntoa (Särkelä 2015, 28).

Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen muodostuminen käynnistyy yhteisesti neuvotellen, jossa määräytyy yhteistyösuhteen lähtötaso. Yhteisen tavoitteellisen keskustelun keinoin pyritään sopimaan yhteisestä työskentelyn suunnitelmasta. (Niskala 2008, 91.) Asiakassuhteen muodostumisen edellytyksenä on asiakkaan ja työntekijän työskentelylle yhteisesti asettamien reunaehtojen hyväksyminen. Suhteen tarkoituksen saavuttamiseksi on yhteisesti sovittava sitoutumisesta ja velvoitteista työskentelyssä. (Compton & Galaway 1999, 176-177.) Asiakas aktivoituu ja sitoutuu asiakassuhteeseen paremmin silloin, kun hän kokee saavansa asiakassuhteesta apua itselleen tai perheenjäsenelleen (Niskala 2008, 91). Asiakassuhde edistyy vähitellen asiakkaan ja työntekijän ratkaistessa ongelmia yhteisessä prosessissa. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyö rakentaa heidän välistä kumppanuutta ja asiakkaan oman elämän vastuunottoa. (Compton & Galaway 1999, 185.)

3.1 Teoreettisia näkökulmia asiakassuhteeseen

Sosiaalityön asiakassuhdetta ja sen merkitystä on tarkasteltu monista eri näkökulmista. Juhila (2006) on jaotellut asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljän kategoriaan, jotka ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde (Juhila 2006, 13-14). Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän rooli on liittää asiakas yhteiskunnassa vallitsevaan kulttuuriin ja kontrolloida tarvittaessa asiakasta hänen haasteidensa mukaisesti. Suhteen vaarana on ajautua vastakkainasetteluun sosiaalityöntekijän näyttäytyessä itsenäisenä ja osaavana, jolla on hierarkkisesti valtaa päättää itsenäisesti asiakkaan tilanteen muuttamiseen tarvittavista tavoitteista ja keinoista. (Juhila 2006, 13-14, 98-101.) Perinteisen näkemyksen mukaan asiantuntijan ja asiakkaan välistä suhdetta tarkasteltaessa huomataan, ettei tiedon ja vallan jakautuminen ole tasavertaista (Doel & Shardlow 2006, 20). Tästä muodostuu sosiaalinen etäisyys asiakkaan ja työntekijän välille (Juhila 2006, 84-85; Doel & Shardlow 2006, 20). Toisaalta valta liittyy aina jollakin tavalla osaksi asiakassuhdetta, koska asiakas tarvitsee työntekijän apua ja työntekijän

kijällä on auttamiseen vaadittavaa auktoriteettia ja valtaa. Asiakas voi kokea työntekijän mahdollisuuden auttaa asiakasta heikoksi, mikäli työntekijällä ei ole valtaa. (Compton & Galaway 1999, 180-181.)

Juhilan (2006) määrittelemässä kumppanuussuhteessa asiakas ja sosiaalityöntekijä toimivat tasavertaisesti. Asiakkaan elämään liittyviä haasteita ja muutostarpeita työstettäessä molemmilla osapuolilla on mahdollisuus esittää omia näkemyksiä asioista. (Juhila 2006, 147-148.) Kumppanuuteen perustuvassa suhteessa sosiaalityöntekijän nähdään sitoutuvan työskentelemään asiakkaan kanssa tiiviissä yhteistyössä, jossa työntekijä arvostaa asiakkaan tuottamaa asiantuntijuutta (Doel & Shardlow 2006, 20). Huolenpitosuhde perustuu näkemykseen asiakkaan tuen tarpeesta ja työntekijän mahdollisuudesta tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa palvelua. Suhteessa korostuu yhteiskunnan vallitseva arvomaailma keskinäisestä vastuusta, asiakkaan vastikkeettomasta oikeudesta huolenpitoon ja työntekijän velvollisuudesta järjestää asiakkaalle apua. Vastikkeettomuus perustuu tuen ja palvelun saamiseen ilman mitään ehtoja ja maksuja. (Juhila 2006, 14, 170, 198-200.) Huolenpitosuhde voi hahmottaa kaupallisen markkinanäkökulman kaltaisena suhteena, jossa asiakas kuvautuu kuluttajana ja sosiaalityöntekijä palvelun järjestäjänä ja samalla ostajana (Doel & Shardlow 2006, 20). Vuorovaikutuksessa rakentuvassa asiakassuhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleja ei ole ennalta määritelty vaan niitä voidaan työstää yhdessä. Tämän vuoksi eri osapuolten roolit voivat vaihdella tilanteen ja institutionaalisen yhteyden mukaan. Yhteisissä kohtaamisissa voidaan rakentaa erilaisia tarinoita ja identiteettejä sekä tulkita sosiaalisia ongelmia. Sosiaalityöntekijän työssä korostuu refleksiivinen ja tulkintaa vaativa työskentely sekä asiakkaiden kohtaamisten ja haasteiden yksilöllisyys. (Juhila 2006, 14, 205-217, 223, 243 & 246.)

Jokinen (2016) tarkastelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta neljästä eri näkökulmasta, joita hän nimittää yhteiskunnallinen ja institutionaalinen suhde, ammatillinen auttamissuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde (Jokinen 2016, 138). *Yhteiskunnallisessa* suhteessa korostuu asiakkaan oma vastuu elämäntilanteesta, jolloin työntekijän tavoitteena on aktivoida asiakasta erilaisin keinoin. Asiakas voidaan nähdä ongelmallisena kansalaisena, joka saatetaan sulkea yhteiskunnan marginaaliin. Asiakkaaseen kohdistuu aktivoinnin lisäksi velvollisuuksia ja kontrollointia sekä erityispalveluita. Työn onnistumista määritellään työn tehokkuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. (Jokinen 2016, 139-140; Juhila 2006, 49, 81-82.) *Institutionaalisisessa* suhteessa painottuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleihin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet. Sosiaalityöntekijä kuuluu johonkin instituutioon ja toimii edustamansa instituution työntekijälle määrittelemien toimintatapojen mukaisesti. Asiakas vastaavasti luokitellaan jonkun instituution palvelun käyttäjäksi, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan hänen haasteiden näkökulmasta. Asiakassuhteessa ku-

vautuu sosiaalityöntekijän valta-asema työntekijän oikeudessa tehdä asiakasta koskevia päätöksiä. (Jokinen 2016, 140-141.) *Ammatillisen auttamissuhteen* lähtökohta on parantaa apua tarvitsevan ihmisen elämäntilannetta. Suhde perustuu vastavuoroisuuteen, jossa asiakas ja työntekijä toimivat yhteistyössä jakaen näkemyksiään ja asiantuntijuutta. Ammatillisen auttamissuhteen tarkoituksena on rakentaa yhteinen ymmärrys asiakkaan ja sosiaalityöntekijän keskinäisessä vuorovaikutuksessa, jota ohjaa kunnioitus, luottamus, avoimuus, empaattisuus ja itsemääräämisoikeus. Tavoitteellinen ja muutosorientoitunut työskentely mahdollistuu hyvässä asiakassuhteessa. (Jokinen 2016, 142-143.) *Vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta* pohjautuu asiakkaan ja työntekijän väliseen kommunikointiin ainutlaatuisissa yhteisissä kohtaamisissa, joissa esille nousee ennalta suunniteltuja sekä odottamattomia tekijöitä. Suhde muotoutuu sekä sanallisen että sanattoman viestinnän kautta. Suhteen rakentumisen kannalta tärkeitä elementtejä ovat kuulluksi tuleminen ja luottamuksen rakentuminen. Loppujen lopuksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde on hyvin monimuotoinen, johon vaikuttaa kaikki Jokisen (2016) erittelemät suhteen tasot. Erilaisten suhteiden merkitys nousee esille niiden vaikutuksessa vuorovaikutuksen edistämiseksi tai horjuttamisessa. (Jokinen 2016, 144-145, 147; Juhila 2006, 201.)

Jokisen (2016) ja Juhilan (2006) lisäksi asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta on jäsennetty monin tavoin niin kansallisessa kuin kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa. Gerald Smale, Graham Tuson ja Daphne Statham (2000) kuvaavat asiakastyöntekijäsuhdetta neljästä erilaisesta näkökulmasta, joissa erotellaan tekijä ja työskentelyn tavoite. Teorian mukaan asiat voi tehdä yhteistyössä, asiat voi tehdä toisen ihmisen hyväksi, asiat voi tehdä jonkun takia hänen hyväkseen tai asiakkaalle voidaan mahdollistaa itsenäinen työskentely. Nämä voivat näyttäytyä asiakkuuden eri vaiheissa ja tilanteissa erillisinä tai ne voivat yhdistyä samassa tilanteessa. Kaikissa tilanteissa ei ole mahdollista käyttää kaikkia vaihtoehtoja eivätkä ne aina ole asianmukaisia. (Smale ym. 2000, 31-38.) Järvinen (2015) on jäsentänyt asiakassuhteen myönteisen kehittymisen neljään osa-alueeseen, joita ovat tasaisesti vahvistuva suhde, vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde, avainhetken kautta etenevä suhde ja alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde. Tasaisesti vahvistuva suhde kehittyy alkutilanteen asiointisuhteesta tutustumisen ja yhteistyön sujumisen kokemusten myötä vähitellen positiiviseen suuntaan, kun asiakas kokee työntekijän välittävän ja luovan turvallisuutta. Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvan suhteen lähtökohta on usein asiakkaan avoin kapinointi tai passiivinen vastustus, joka pohjautuu työntekijän toimintaan asiakassuhteen alussa. Erilaisista näkemyksistä johtuva asiakkaan vastustus voi lieventyä vähitellen tai murtua kokonaan yhtäkkiä. Avainhetken kautta etenevän suhteen kuvataan kehittyvän myönteiseen tai kielteiseen suuntaan jonkun käänteen tekevän tarkasti rajatun ja lyhytaikaisen tilanteen pohjalta, josta seuraa pitkäaikaisia vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Intensiivisesti etenevä

suhde käynnistyy intensiivisesti ja koetaan tarkoituksenmukaiseksi alusta lähtien. (Järvinen 2015, 142-144, 154, 166 & 180.)

Kaarina Mönkkönen (2002) on tarkastellut väitöskirjassaan erilaisia asiakkaan ja työntekijän välisiä asiakassuhteita. Hän jaottelee asiakassuhteen vuorovaikutuksessa olemisen tasot viiteen eri luokkaan, jotka ovat tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö ja yhteistoiminta. Tilanteessa olo kuvaa sekä asiakkaan että työntekijän tietävän olevansa institutionaalisessa asiakassuhteessa, mutta kumpikaan osapuoli ei sitoudu työskentelyyn vakavasti. Sosiaalinen vaikuttaminen kuvaa joko asiakkaan tai työntekijän vallankäyttöä asiakassuhteen toiseen osapuoleen. Pelisuhteessa ainakin toinen asiakas-työntekijäsuhteen osapuoli käyttäytyy hänelle asetetun roolin säännön mukaisesti. Asiakas voi puhua asiakastilanteeseen kuuluvia asioita tai työntekijä voi asettaa roolin mukaisia työskentelyn tavoitteita tai toteuttamistapoja asiakkaan eriävistä näkemyksistä huolimatta. Yhteistyösuhteessa työntekijä ja asiakas työskentelevät yhteistyössä laaditun suunnitelman mukaisesti kohti yhteisiä tavoitteita. Yhteistoiminta perustuu molemminpuoliseen luottamussuhteeseen, jossa molemmat voivat vaikuttaa toisiin. Yhteistoiminnallinen asiakassuhde on kuitenkin hyvin harvinainen. (Mönkkönen 2002, 43; Mönkkönen 2018, 123-136.) Myös Antti Särkelä (2015) on hahmotellut toimivan auttamistyön ja asiakassuhteen ulottuvuuksia, joita on hyödynnetty laajasti. Särkelä on koonnut ajatuksensa teokseen ”*Välittäminen ammattina*”, josta on otettu jo useita painoksia.

3.2 Särkelän auttamistyön elementit

Tarkastelen koira-avusteista toimintaa ammattilaisten näkökulmasta ja peilaan sitä Antti Särkelän yli kaksikymmentä vuotta aiemmin hahmottelemiin auttamistyön ja asiakassuhteen ydinelementteihin. Särkelä (2015) kuvaa hyvän asiakassuhteen tärkeimpiä elementtejä olevan hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkyys, joita avaan tarkemmin seuraavaksi peilaten niitä myös muuhun asiakastyötä tarkastelemaan kirjallisuuteen (Särkelä 2015, 31-41). Vuorovaikutukseen ja asiakassuhteeseen liittyviä käsitteitä on useita. Käsitteiden avulla on mahdollista kuvata hienovaraisesti kohtaamista ja suhteessa läsnä olemista, toisen osapuolen näkemistä suhteessa ja tilan antamista suhteen toiselle osapuolelle. Samoja termejä käytetään monissa eri merkityksissä erilaisissa tilanteissa, jolloin erilaisten termien eroja ja painoituksia voi olla haasteellista erottaa. (Mönkkönen 2018, 19.) Seuraavassa Särkelän hyvän asiakassuhteen eri elementtien yksityiskohtaisemmassa tarkastelussa ja kuvaa-

misessa nousee esille eri elementtien koostuvan osittain samoista hyvän kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tekijöistä kuten esimerkiksi kunnioitus tulee esille useamman elementin kohdalla.

3.2.1 Hyväksyminen

Hyvä asiakassuhde pohjautuu asiakkaan kokemukseen siitä, että työntekijä hyväksyy hänet omana persoonana (Särkelä 2015, 31). Jokaisen asiakkaan persoonan arvostaminen ja ainutlaatuisuuden ymmärtäminen on tärkeää. Työntekijän on tiedostettava yksilöä koskettava haavoittuvuus ja eheytyksen mahdollisuus elämässä. Tähän ymmärrykseen pohjautuu ihmisen elämäntarinan arvostaminen, joka ei toteudu työntekijän leimatessa tai luokitellessa asiakkaita. (Mattila 2007, 16.) Työntekijän tulisi kohdata asiakas aidosti vertaisena, ihmisenä ihmiselle (Hänninen & Poikela 2016, 160). Aitous ei ole mikään varsinainen piirre vaan sitä voidaan kuvata yksilön näkemyksenä toisesta ihmisestä. Aitous voidaan määritellä läsnä olemisena, kuuntelemisena, vilpittömyytenä ja välittämisenä. Ammatillisessa vuorovaikutustilanteessa asiakas tulisi hyväksyä yksilönä, jolla on omat oikeudet ja arvo. Työntekijän on tärkeää näyttää asiakkaalle hyväksymisensä sekä sanallisesti että aidolla käyttäytymisellä. Työntekijältä vaaditaan taitoa kuunnella asiakasta avoimesti, jotta hän pystyy ymmärtämään ja hyväksymään erilaisuutta. Vuorovaikutussuhteen avoimuus edellyttää rohkeaa suhtautumista erilaisiin asiakkaisiin ja tilanteisiin sekä herkkyyttä katsoa maailmaan asiakkaan silmin. Hyvin avoin vuorovaikutussuhde muuttaa sekä työntekijän että asiakkaan haavoittuviksi. Vuorovaikutussuhteen aitous näyttäytyy vilpittömänä toisen hyväksymisenä. (Seppänen 2021, 135.)

Työntekijän tehtävänä ei ole vaatia asiakasta muuttumaan, mikäli asiakas ei koe asiaa mitenkään ajankohtaiseksi. Asiakkaan hyväksyminen ei sellaisenaan tarkoita hänen toiminnan kritiikitöntä hyväksyntää. Työntekijän pitää erottaa asiakastilanteessa henkilö tämän teoista ja liittoutua asiakkaan kanssa tarkastelemaan tekoja ja toimintaa asiakkaan haasteissa. (Särkelä 2015, 31-33.) Työntekijän on tutustuttava kunnioittaen ja syvällisesti asiakkaaseen etsien hänen kokemustensa lähtökohtia. Asiakkaan olemassaolon mahdollisuutta ei saa kieltää, vaikka työntekijä ei voi hyväksyä asiakkaan mielipiteitä ja tekoja. (Väisänen ym. 2009, 18.) Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on kohdella kaikkia asiakkaita tasapuolisesti tarjoten hyvää kohtelua, vaikka asiakkaan käytös on haastavaa (Mönkkönen 2018, 16). Asiakas pitäisi saada motivoitua yhteistyöhön, jotta työskentelyssä löytyy riittävän yhteinen näkemys käsiteltävistä asioista. Yhteistyön onnistuminen edellyttää yhteisymmärrystä suhteen luonteesta sekä työskentelyn keinoista ja tavoitteista. (Särkelä 2015, 33-34.) Työntekijän kykyyn hyväksyä asiakas arvostelematta ja tuomitsematta voi vaikuttaa tietoisien havainnoinnin avulla, jossa harjoitellaan tarkastelemaan ja ymmärtämään eroja itsen

ja omien ajatusten välillä. Työntekijällä on mahdollisuus oppia havainnoimaan ja irrottautumaan omista tulkinnoista, joita ihmisen mieli lähtökohtaisesti tarjoaa. (Seppänen 2021, 138).

Ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijä voi vaikuttaa yhteistyön syntymiseen tekemällä itse aloitteen tai vastaamalla asiakkaan tekemään aloitteeseen, jonka pohjalta voi syntyä hyväksyvä yhteys. Asiakas kuitenkin päättää hyväksyvän yhteyden syntymisestä, kun hänelle tarjotaan mahdollisuus kulkea hyväksyen työntekijää kohti sen sijaan, että työntekijä välttelisi asiakasta. Työntekijän ei tulisi jättää asiakasta huomioimatta vaan pyrkiä mahdollisuuksien mukaan vastaamaan vihaan hyväksymisellä ja osoittamalla arvostusta. (Smith 2018, 89.) Asiakkaan on mahdollista aistia työntekijän kehon kielestä hänen kunnioituksen tunne kohtaamisessa. Kohtaamistilanteessa ei ole niin suurta merkitystä työntekijän käyttämällä sanoilla kuin hänen tavalla puhua asiasta asiakkaalle. (Särkelä 2015, 42.) Asiakkaan kokemukseen kohtaamisesta vaikuttaa työntekijän aito läsnäolo, koska 90 prosenttia viestinnästä välittyy sanattomien viestien avulla. Kohtaamisissa aito läsnäolo välittyy asiakkaalle ilmein, elein ja katsekontaktissa. (Hänninen & Poikela 2016, 159.) Työntekijän on tärkeää arvioida miten hän asiansa asiakkaalle esittää, koska asiakkaan kunnioittaminen tai sen puuttuminen huokuu kohtaamisissa. (Särkelä 2015, 42.) Ammatillaisen on tärkeintä olla asiakassuhteessa oma itsensä, koska asiakas huomaa helposti työntekijän yrittäessä esittäessä muuta kuin mitä aidosti on (Mönkkönen 2018, 21).

Asiakkaan kunnioittaminen perustuu yksilön ainutlaatuisuuden tunnustamiseen, joka toteutuu hyväksynnän kautta. Kunnioittavassa ja arvostavassa asiakassuhteessa työntekijä asettaa asiakkaan näkemykset ja tarpeet omien näkökulmien edelle, jolloin asiakas kokee työntekijällä olevan jotakin annettavaa hänelle. (Compton & Galaway 1999, 177-178). Työntekijän tavoitteena on havainnoida asiakkaan yksilöllisyys ja hyväksyä jokainen asiakas ainutlaatuisena (Seikkula & Arnkil 2013, 7). Erilaisuuden hyväksyminen luo asiakkaalle kokemuksen kunnioittavasta ja tasavertaisesta kohtauksesta (Hiitola ja Peltola 2018, 140). Asiakkaan kohtaaminen ihmisarvoisesti edellyttää ammattitaitoa kohdata eettisesti hyväksytyllä tavalla erilaisuutta ja haasteellisia tilanteita sekä edistää samalla ongelmien ratkaisua (Mönkkönen 2018, 32). Kunnioitettava kohtaaminen edellyttää asiakkaan kohtaamista tasavertaisena ihmisenä. Ammatillinen hyvä kohtaaminen ja vuorovaikutustilanne muodostuvat työntekijän taidosta kohdata asiakas. (Mönkkönen ym. 2019, 51.)

3.2.2 Luottamus

Särkelän (2015) mukaan toinen hyvän asiakassuhteen peruselementti on luottamus, joka on yhteistoiminnan edellytys työskentelyssä (Särkelä 2015, 34). Asiakasta kannatteleva suhde voi olla perhe- ja lähisuhteiden lisäksi instituutionaalinen suhde, jonka

edellytyksenä on luottamuksen syntyminen ja luottamuksellinen tapa olla vuorovaikutuksessa (Mönkkönen ym. 2023, 90; Raatikainen 2015, 18). Yhdessä toimimisessa korostuu asiakkaan luottamus sekä työntekijään että instituutioon, jossa työntekijä työskentelee (Kotkavirta 2000, 57). Luottamus nähdään välttämättömänä, jotta asiakas haluaa jakaa oman tarinansa työntekijälle (Mattila 2007, 14). Asiakkaan hyvinvoinnin tukemisen kannalta on merkittävää, että asiakas kertoo yksityiskohtaista tietoa itsestään ja kokemuksistaan sekä elämänsä historiastaan ja senhetkisestä tilanteestaan. Ammatillaisen on suhtauduttava asiakkaan kertomaan henkilökohtaiseen informaatioon hienovaraisesti ja hyödynnettävä tietoa ainoastaan asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen. (Zechner ja Romakkaniemi 2020, 321.) Yhteistyösuhteen onnistumisen varmistamiseksi luottamuksellista suhdetta pyritään vahvistamaan tietoisesti (Raitakari ym. 2022, 253). Luottamus on olennainen osa ihmisen auttamisprosessia (Raatikainen 2015, 56), joka työntekijän on ansaittava yhteistyön aikana. Luottamukseksi kuvataan ihmisen toimintaa toisen ihmisen parhaaksi, jossa pyritään toisen edun mukaisiin ratkaisuihin. Tästä muodostuu luottamuksellisen suhteen perusta. (Särkelä 2015, 35-36.) Lähtökohtaisesti luottamuksen on ajateltu perustuvan kahden ihmisen välisiin suhteisiin, mutta luottamus voi olla myös yksilön tapa suhtautua erilaisiin tilanteisiin ja asioihin kuten instituutioihin (Kotkavirta 2000, 59; Raatikainen 2015, 27).

Luottamuksellinen asiakassuhde pohjautuu vaitiolovelvollisuuteen (Särkelä 2015, 34). Luottamuksellisuus ja salassapito liittyvät olennaisena osana ammatilliseen asiakassuhteeseen, jolla on sosiaali- ja terveysalalla oikeudellinen perusta (Mönkkönen 2018, 94; Raatikainen 2015, 57). Sosiaalityön asiakkaalla on tavallisesti kokemuksia luottamuksen menettämisestä, jonka vuoksi asiakkaan luottamus työntekijään on harvoin työskentelyn lähtökohta. Sosiaalityössä asiakkaat ovat usein kohdanneet ikäviä asioita ja kokeneet haasteellisia ihmissuhteita, joissa ovat voineet tulla petetyiksi. Asiakkaat ovat saattaneet joutua myös itse pettämään muita. (Särkelä 2015, 34-35.) Asiakkaan luottamuksen rakentumista muovaa aiempien kokemusten lisäksi persoonallisuuden tekijät ja opitut vuorovaikutusmallit (Raatikainen 2015, 71). Ihmisen persoonallisuuden ja luottamuksen kehittymisen kannalta merkittäviä ovat varhaislapsuuden kokemukset. Ihmisen perusluottamus toiseen kehittyy lapsen ja hänen hoitajien välillä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Lapsen luottamus kehittyy kokemuksen kautta, kun lapsi oppii huomaamaan hoitajan palaavan hänen luokse tarpeen tullen aina uudelleen. Lapsena kehittynyt perusluottamus tukee ihmistä myöhemmin selviytymään pelottavista ja ahdistavista tilanteista. Lapsuuden traumaattiset kokemukset ja epäonnistunut sosialisatio vastaavasti heikentävät ihmisen kykyä luottaa muihin aikuisiin ihmisiin (Ilmonen & Jokinen 2002, 70.) Työskentelyn käynnistyessä asiakkaalla ei välttämättä olekaan mitään hyvää syytä luottaa työntekijään (Särkelä 2015, 35-36).

Mönkkönen (2018) ja Raatikainen (2015) kuvaavat luottamuksen rakentuvan kolmivaiheisessa prosessissa, jossa ensimmäisessä vaiheessa luottamus syntyy ja toisessa vaiheessa sitä edelleen rakennetaan ja ylläpidetään, kunnes kolmannessa vaiheessa muodostuu yhteinen näkemys ennen kuin suhde lopetetaan (Mönkkönen 2018, 208; Raatikainen 2015, 70-71). Ihmisen kokemus luottamuksen tuntemisesta toista ihmistä kohtaan vaihtelee, jonka vuoksi luottamus voi syntyä joidenkin kanssa helposti ja nopeasti, mutta toisten kanssa luottamusta ei välttämättä synny heti tai myöhemminkään (Raatikainen 2015, 70-71). Asiakkaan taustalla vaikuttavat monet hyvät ja luottamukselliset suhteet nopeuttavat asiakkaan luottamuksellisen suhteen rakentamista työntekijän kanssa (Särkelä 2015, 36). Luottamuksellinen työskentelysuhde kehittyy vähitellen hyvän työskentelyn ja myönteisten kokemusten tuloksena (Jokinen 2016, 143; Särkelä 2015, 34). Sen kehittyminen voi vaatia pitkänkin ajan, mikäli asiakas testailee työntekijän luotettavuutta (Särkelä 2015, 36). Luottamuksellisen suhteen luomisessa ensimmäinen kohtaaminen on hyvin tärkeä vaihe, koska siinä luodaan ensivaikutelma kohtaamisen ensimmäisten sekuntien perusteella (Mönkkönen 2018, 208). Työskentelyn käynnistyessä pyritään herättämään luottamusta kohtaamalla asiakasystävällisesti, kunnioittaen ja kiireettömästi. Asiakkaan asian vähätteleminen tai yleistäminen ja työntekijöiden vaihtuvuus heikentävät yleensä luottamuksen rakentamista. (Raatikainen 2015, 70-71.) Luottamuksellista suhdetta voidaan rakentaa myös kosketuksella (Seppänen 2012, 248). Asiakas voi kokea työntekijän ensimmäiseksi henkilöksi, johon hän on rakentamassa luottamuksellisen suhteen (Särkelä 2015, 36).

Luottamuksellisen yhteistyösuhteen toisessa eli työskentelyvaiheessa rakentuu luottamuksellisen suhteen perusta. Samalla syntyy vähitellen oikeutus suunnata keskustelu uudelle tasolle, jossa voi haastaa aiempia näkemyksiä. (Mönkkönen 2018, 208.) Mikäli luottamusta ei ole syntynyt käynnistysvaiheessa, toisessa vaiheessa voidaan yrittää houkutellessa asiakasta luottamukselliseen työskentelyyn. Työntekijän on hyväksyttävä luottamuksellisen suhteen hidaskäynnistyminen tai kokonaan syntymättä jääminen, koska luottamus rakentuu yksilöllisesti ja tilannesidonnaisesti. (Raatikainen 2015, 70.) Luottamuksellisen suhteen rakentaminen ja ylläpitäminen perustuu yhteiseen tiedonmuodostukseen, jossa korostuu vastavuoroisuus (Jokinen 2016, 143; Raatikainen 2015, 72). Onnistuneen työskentelyn päämääränä on luottamuksellisen suhteen saavuttaminen, joka mahdollistaa työskentelyn tavoitteiden toteutumisen (Särkelä 2015, 36). Luottamuksellisessa asiakassuhteessa sekä asiakas että työntekijä ottavat riskin sitoutuessaan muutosprosessiin, jonka lopputuloksesta ei ole varmuutta. Riskinottaminen edellyttää asiakkaan luottamusta työntekijään ja mahdollisen uuden suunnan valitsemista elämälleen. (Svenlin ym. 2021, 19.)

Luottamuksellisen työskentelyn kolmannessa eli viimeisessä vaiheessa mahdollistuu dialoginen kohtaaminen, jossa työskennellään molemmille osapuolille uudella

tuntemattomalla alueella luoden yhdessä uusia ideoita. Luottamuksellisen työskentelyn tavoitteena on riittävän yhteinen näkemys, mutta ei täydellisen yksimielistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2018, 208.) Ennen työskentelyn päättämistä on tärkeää varmistaa, että kaikilla asianosaisilla on tieto yhteistyön lopettamisen tavasta ja ajasta, jotta vältytään pettymyksiltä. Prosessin viimeisen vaiheen epäonnistuessa voivat yhteistyön negatiiviset kokemukset siirtyä mahdollisiin tuleviin kohtaamisiin sosiaalialalla. (Raatikainen 2015, 73.) Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen voi muodostua asiakkaalle niin merkittäväksi emotionaalisesti korjaavaksi kokemukseksi, ettei varsinaisen päämäärän saavuttaminen enää ole yhtä merkityksellistä asiakkaalle (Särkelä 2015, 36).

3.2.3 Välittäminen

Kolmas hyvän asiakassuhteen elementti on Särkelän (2015, 38) mukaan asiakkaasta välittäminen, joka ilmenee työntekijän tavassa olla läsnä. Asiakkaan kokemusta kohtaamisesta määrittelee työntekijän aito läsnäolo asiakastapaamisessa. Läsnäolo näyttäytyy asiakastilanteen tietoisena havainnointina ja hyväksyvänä suhtautumisena tilanteeseen. Läsnä ollessaan työntekijä keskittyy vain asiakkaaseen unohtaen itsensä. (Hänninen & Poikela 2016, 159.) Työntekijän läsnä oleminen asiakassuhteessa näyttäytyy fyysisen läsnä olemisen lisäksi aina osallistumisena tunneulottuvuudella ja luomalla välittävä ja empaattinen ilmapiiri (Laitinen & Kemppainen 2010, 160; Särkelä 2015, 38; Raatikainen 2015, 71). Empaattisen ilmapiirin luomisella tarkoitetaan kykyä samaistua toisen ihmisen tilanteeseen ymmärtäen jotakin toisen ihmisen näkökulmasta hänen elämästään (Mönkkönen 2018, 33, 44). Emotionaalisesti merkittävässä asiakassuhteessa asiakas kokee työntekijän aidon välittämisen siitä, että työntekijä on kiinnostunut, miten asiakkaalla oikeasti menee (Särkelä 2015, 38). Nykykäsitteksen mukaan työntekijä voi eläytyä asiakkaan tilanteeseen ja kokemukseen tunnetasolla ilman, että työntekijän ammatillisuus ja auttamiskyky heikentyvät. Työntekijän täytyy luottaa omaan arvioon siitä, mikä on luontevaa ja sopivaa missäkin tilanteessa. (Mönkkönen 2018, 21.)

Asiakasta arvostava kohtaaminen edellyttää työntekijältä tunneulottuvuuden huomioimista varaamalla tilaa tunteille ja niiden käsittelylle (Laitinen & Kemppainen 2010, 160). Tunnetyöskentelyn lähtökohtana on tunteiden hyväksyminen ja salliminen (Seppänen 2021, 44). Tunteet peilautuvat niin työntekijän kuin asiakkaan non-verbaalisista viesteistä kuten kasvojen ilmeistä, eleistä, äänensävyistä ja kehon asennoista, joista voi arvioida toisen tunnetilaa. (Hänninen & Poikela 2016, 162; Seppänen 2021, 44). Toisen osapuolen tunteiden tulkitseminen voi olla haastavaa, jolloin tulkinnessa voi tapahtua myös väärinymmärryksiä (Niemi 2020, 283). Sosiaalityöntekijöiden kohdatessa asiakkaita myönteisten tunteiden näyttäminen ja vastaanottaminen on

yleensä helppoa (Laitinen & Kemppainen 2010, 157). Asiakassuhteessa myös negatiiviset tunteet tarvitsevat oman tilan (Laitinen & Kemppainen 2010, 157). Hyvässä asiakassuhteessa tunnetason työskentely ilmenee intensiivisenä ja vastavuoroisena näkökulmien vaihtamisena (Särkelä 2015, 38). Tunteiden vaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyöhön on merkityksellisempi kuin aiemmin on tiedostettu. Tutkimuksissa on havaittu myönteisten tunteiden esille nostamisen parantavan suorituskykyä ja vastoinkäymisistä selviytymistä. (Hänninen & Poikela 2016, 162.)

Työntekijän aito välittäminen näyttäytyy asiakkaalle sekä sanallisesti että erityisesti sanattomien viestien kautta (Hänninen & Poikela 2016, 159; Särkelä 2015, 38). Sanaton viestintä sisältää liikkeit, asennot, eleet, kasvojen ilmeet, kosketukset, katseen, tilan käytön kuten myös puhujan pukeutumisen (Hänninen & Poikela 2016, 159; Seppänen 2021, 88; Särkelä 2015, 38). Tavallisin sanaton viestintä on pään nyökkäys. Kasvojen ilmeet ovat lyhytaikaisia ja vaihtuvat nopeasti. Katseesta on mahdollista tulkita toisen ihmisen tunnetilaa ja katseella voi viestiä omista tunteista. Katseen pois kääntäminen tulkitaan yleensä kiinnostuksen puuttumiseksi ja kuuntelemattomuudeksi. Vuorovaikutuksen osapuolet tekevät tulkintoja toistensa olemuksesta kuten kehosta ja pukeutumisesta. (Seppänen 2021, 88-89.) Työntekijä voi ilmaista ei-sanallisilla viesteillä arvostavansa ja kunnioittavansa asiakasta sekä todellisen motivaation ja halun auttaa asiakasta. (Hänninen & Poikela 2016, 159; Särkelä 2015, 38).

Välittäminen pohjautuu arvostamiseen, joka näyttäytyy asiakkaan ihmisarvon huomioimisena ja kunnioittamisena (Kotiranta 2008, 72-73). Asiakkaan arvostamisen ja merkityksellisyyden kokemukset muodostuvat hänen tullessa nähdyksi ja saadessa tunnustusta (Mönkkönen ym. 2023, 63, 66). Asiakkaan tullessa kuulluksi, hän kokee työntekijän kuunnelleen hänen odotuksiaan, huomioineen hänen näkemyksensä sekä arvostavan häntä ihmisenä (Pohjola 2010, 53; Seppänen 2021, 93). Läsnäoleva kuunteleminen tarjoaa asiakkaalle tunteen, että työntekijä on aidosti läsnä tilanteessa ja arvostaa asiakasta omana itsenään. Läsnäolevassa kuuntelemisessä asiakas aistii, ettei työntekijä vastusta häntä eikä yritä vaikuttaa asiakkaan kokemukseen tai asettua asiakkaan yläpuolelle. (Dunderfelt 2016, 127-128.) Aktiivisessa ja empaattisessa kuuntelussa painottuu erityisesti asiakkaan omat ajatukset ja kokemukset. Dialogisessa kuuntelussa korostuu aktiivinen kuuntelu molempien osapuolten oppimisprosessina. (Mönkkönen 2018, 22.) Asiakkaalla olisi hyvä olla aktiivinen rooli puhujana, kun taas työntekijän tehtävä kuuntelijana on luoda empaattinen tunnelma tilanteeseen, osoittaa kiinnostusta asiakasta kohtaan sekä vahvistaa asiakkaan mahdollisuutta ymmärtää paremmin itseään ja omaa tilannetta sekä sen ratkaisumahdollisuuksia. (Seppänen 2021, 98.) Työntekijän oikeaan aikaan sanottu harkiten valittu lause tai yksi pieni sanakin voi tarjota asiakkaalle ymmärryksen kokemuksen (Kotiranta 2008, 75). Palautteen antamisessa asiakkaalle on puhuttava ymmärrettävää ja selkeää kieltä (Pohjola

2010, 53). Tilanteesta muodostuu merkityksellinen sanojen tai eleiden osuessa ydin- asiaan, jolloin sanat tai eleet resonoivat positiivisesti niiden osuessa ihmismielen si- simpään (Kotiranta 2008, 75).

Sosiaalityön kontekstissa asiakkaasta välittäminen kuvautuu myös laajemmin asiakkaan hyvinvoinnista välittämisenä (Niemi 2015, 185; Pohjola 2010, 53). Asiakas- suhteessa välittäminen voidaan nähdä sitoutumisena asiakkaan auttamiseen, joka vaatii työntekijältä kognitiivisia ja emotionaalisia taitoja. Kognitiivinen sitoutuminen edellyttää omien asenteiden ja ennakkoluulojen sekä asiakkaan tilanteen yksilöllistä tarkastelua. Välittämisen ollessa aitoa asiakkaalle välittyy tunne siitä, että työntekijä on valmis tukemaan asiakasta kaikin keinoin. (Niemi 2020, 271, 280-282.) Asiakkaa- seen ja hänen mahdollisuuksiin uskomisen vahvistaa asiakkaan onnistumista (Koti- ranta 2008, 76). Onnistuneen työskentelyn edellytys asiakassuhteessa on välittäminen (Niemi 2020, 283).

Asiakassuhteessa välittäminen edellyttää työntekijältä ymmärrystä ja inhimilli- syyttä asiakkaan näkökulmasta (Laitinen & Kempainen 2010, 160; Mönkkönen 2018, 99; Pohjola 2010, 53). Asiakassuhteessa työntekijä auttaa asiakasta ymmärtämään itse- ään ja omaa tilannettaan aiempaa selkeämmin ja mahdollisesti uudesta näkökulmasta (Kotiranta 2008, 72). Asiakassuhteen osapuolten täydellinen toistensa ymmärtäminen on hyvin haasteellista, koska molemmat osapuolet tulkitsevat asioita peilaten niitä omaan menneisyyteen ja kokemuksiin sekä tilanteiden mahdollistamiin edellytyksiin (Mönkkönen 2018, 99). Erilaiset ymmärrykset luovat työntekijän ja asiakkaan välille väärinymmärryksen kokemuksia (Kotiranta 2008, 74-75). Asiakkaan tilanteen ymmär- täminen ja hyväksyminen ovat lähtökohtana muutoksessa (Kotiranta 2008, 76).

Sosiaalityön tarkastelussa on rakkauden käsitteen sijaan siirrytty käyttämään termiä välittäminen (Niemi 2020, 280; Särkelä 2020, 121). Välittämisessä voi korostua myös kehollisten tarpeiden huomioiminen (Särkelä 2020, 121). Koskettamalla toista hänelle voi osoittaa viestejä välittämisestä, kunnioituksesta, arvostuksesta. Kosketuk- sen tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle myönteinen tunnetila joko lohduttamalla, rohkaisemalla tai osoittamalla huolenpitoa. Asiakastyössä välittävä kosketus tapah- tuu spontaanisti ja pienieleisesti ihmisen kehon neutraaleille alueille kuten hartioihin, olkapäihin tai käsivarsiin. (Seppänen 2021, 248-249, 251.)

3.2.4 Jämäkkyys

Hyvän asiakassuhteen neljäs elementti Särkelän (2015) mallin mukaan on jämäkkyys, joka perustuu kolmen muun hyvän asiakassuhteen elementin olemassaololle. Hyväk- syvässä, luottamuksellisessa ja välittävässä asiakassuhteessa voidaan hyödyntää jä- mäkkyuden elementtiä, jolloin työntekijä voi jämäkästi vaatia tukea asiakasta hänen tarpeiden mukaisessa tilanteen kohentamisessa. (Särkelä 2015, 40). Muutostyöskente- lyssä korostuu asiakkaan ja työntekijän suhde sekä asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut

keinot tavoitteiden saavuttamiseksi (Kananoja 2017b, 446). Asiakkaan ja työntekijän tulisi liittoutua työskentelyssä yhteiseen tavoitteeseen, jossa pyritään asiakkaan hyvinvointiin. Muutosorientoituneessa asiakassuhteessa pyritään työskentelemään loukkaamatta asiakasta. Työntekijän on varmistuttava, ettei hän tee asiakasta vahingoittavia päätöksiä joutuessaan tekemään asiakkaan toiveen vastaisia päätöksiä ja ratkaisuja. Asiakkaan ja työntekijän näkemykset eroavat usein työskentelyn keinojen suhteen. Mikäli asiakas ei koe työntekijän esittämiä keinoja mielekkäiksi tai ne tuntuvat hänestä mahdottomilta, asiakas ei silloin myöskään motivoitu kyseisten keinojen käyttämiseen. Yhteisten molempien osapuolten hyväksymien, ymmärrettävien ja toteutettavissa olevien keinojen löytäminen vaatii kärsivällisyyttä ja aikaa siihen, että asiakkaan kokonaistilanne alkaa parantua. (Särkelä 2015, 35.) Asiakas hyväksyy hänelle esitetyt asiat, prosessit ja päätökset paremmin, kun ne perustellaan hänelle ymmärrettävästi joko oikeudellisten säädösten tai muiden yleisten periaatteiden nojalla. Työntekijä tarvitsee emotionaalista herkkyyttä nähdä asiakkaan tilanne hänen näkökulmastaan ja puhua samalla asiakkaan kanssa kunnioittaen ja arvostaen. (Raatikainen 2015, 72-73.) Työskentelyn edistyessä asiakkaan tilannetta ja muutostyöskentelylle asetettuja tavoitteita on yhdessä arvioitava säännöllisesti, jotta asiakas ymmärtää omat odotukset suhteessa tavoitteisiin ja oman sekä työntekijän osuuden muutostyöskentelyssä (Kananoja 2017a, 188).

Empaattisesti kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen herättää hyvántahtoisuutta, kunnioitusta ja vaikuttaa tyynnyttävästi silloin, kun työntekijä joutuu puuttumaan asiakkaan epäasialliseen käyttäytymiseen tai tekemään vastentahtoisia päätöksiä. Empaattinen työntekijä ymmärtää asiakkaan sisäistä maailmaa ja huomaa herkästi asiakkaan ajatuksia ja tunteita. (Hänninen & Poikela 2016, 160). Trotter, Evans & Baidwi (2017) havaitsivat työntekijän konfrontatiivisen lähestymistavan vaikuttavan asiakkaiden positiivisempaan työskentelyyn sitoutumiseen. Työntekijöiden suhtautuessa asiakkaisiin syyttelemättä, empaattisesti, reflektiivisesti kuunnellen ja samalla kyseenalaistaen sekä lujasti oikeudenmukaisuuteen ohjaten heidän vahvuuksiaan korostaen työskentely vaikutti olevan tehokasta. (Trotter ym. 2017, 397, 399, 409). Samaa aikaan asiakkaan puolustautumisen tarve vähenee, kun asiakas kokee tullessaan ymmärretyksi (Hänninen & Poikela 2016, 160). Hyvässä asiakassuhteessa asiakas kokee työntekijän jämakkyuden välittämisenä ja aitona haluna auttaa, koska asiakkaan kehitys ei tapahdu ilman kovaa työtä (Särkelä 2015, 40). Todellisuudessa työntekijät voivat käyttää konfrontatiivista lähestymistapaa niiden asiakkaiden kanssa, joihin heillä on parempi suhde ja, jotka ovat sitoutuneempia työskentelyyn lähtökohtaisesti (Trotter ym. 2017, 409). Työntekijän onkin tärkeää arvioida asiakkaan tarvitseman empaattisuuden ja jämakkyuden tarvetta asiakassuhteen eri vaiheissa (Särkelä 2015, 41).

Sosiaalialalla tasavertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden haasteena on sellaiset ongelmat, jotka vaativat suoraa puuttumista, mikä vähentää asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa ja luottaa työntekijään (Mönkkönen 2018, 16). Toisinaan lapselle voidaan lastensuojelun sijaishuollossa joutua asettamaan rajoja hänen turvallisen kasvun ja kehityksen varmistamiseksi. Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen ei usein vahvista lapsen tai hänen vanhempien luottamusta työntekijään vaan asianosaiset voivat kokea työntekijän kontrolloivan heitä. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän on tärkeää tarjota asiakkaalle tehtyyn rajoitustoimenpiteeseen liittyvän ratkaisun perusteeksi oikeaa ja perusteltua tietoa, jonka asiakas ymmärtää. Työntekijän on annettava tilaa asiakkaan tyytymättömyyden tunteelle ja ohjattava asiakasta käytössä olevien valitusmahdollisuuksien käyttämiseen. Kontrollia voidaan hyödyntää motivoimalla asiakasta ottamaan vastuu omasta toiminnastaan. Yhteistyösuhteen toimiessa hyvin asiakkaan ja työntekijän välillä erimielisyyksien ja erilaisten odotusten käsitteleminen keskustelemalla tukee yhteistyön toimivuutta. (Kananoja 2017a, 183-184.)

Sosiaalialan työssä avoin dialoginen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeää (Roos & Mönkkönen 2015, 33). Luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen rakentumisessa olennaista on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäinen kommunikointi kohtaamisessa sekä yhteistoiminta (Jokinen 2016, 147). Toimivan vuorovaikutussuhteen luominen sosiaalialalla perustuu aitoon kuuntelemiseen ja ihmisen mielipiteen huomioimiseen (Roos & Mönkkönen 2015, 30). Lastensuojelutyön prosessissa sosiaalityöntekijän ja lapsen kohtaamisissa ja keskinäisessä vuorovaikutuksessa muodostuu asiakassuhde (Jokinen 2016, 144). Työntekijän ja lapsen välille rakentuu eri pituisia yhteistyösuhteita, joiden tavoitteena on jäsentää lapsen elämäntilanteessa ilmeneviä haasteita ja vahvistaa hänen elämäntilannettaan. Lapsen olisi tärkeää saada sosiaalinen kokemus välittävästä ihmissuhteesta. Yhteyden saaminen lapseen voi olla helpompaa silloin, kun lapsi kokee aidon välittämisen sekä ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisen. (Kananoja 2017a, 185, 190.) Lastensuojelutyön perusta on lapsen tai nuoren ja työntekijän luottamuksellinen asiakassuhde, joka mahdollistaa vaikeista asioista keskustelemisen. Hyväkin luottamuksellinen suhde voi joutua koetukselle työstettäessä haasteellisia asioita (Hämeen-Anttila 2017, 229) Tämän vuoksi luottamuksellisen suhteen rakentaminen ja sen vahvistaminen on erittäin tärkeää lastensuojelutyössä. Tutkimustiedon mukaan työntekijän ja lapsen välisen luottamuksellisen suhteen rakentamiseen on pystytty vaikuttamaan koira-avusteisen työskentelyn avulla (Ahonen 2013, 193; Latvala-Sillman 2018, 35), jonka vuoksi tarkastelen hyvän asiakassuhteen rakentumista koira-avusteisuuden kontekstissa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen metodologisia lähtökohtia. Ensimmäisessä alaluvussa avaan tutkimusmenetelmää kertoen valitsemastani laadullisesta tutkimuksesta ja tutkimuksen tieteenfilosofisesta taustasta, jonka jälkeen kuvaan tutkimustehtävää ja esitän tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen toisessa alaluvussa kirjoitan tutkimuksen aineiston keräämiseen liittyvistä seikoista, kuten haastateltavien ja haastattelutavan valinnasta ja haastattelujen toteuttamisesta. Kolmannessa alaluvussa kuvaan tutkimuksen analyysin tekemistä, jossa hyödynnän ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja toisen tutkimuskysymyksen osalta teoria-ohjaavaa sisällönanalyysia. Viimeisessä eli neljännessä alaluvussa käsittelen tutkimusprosessin eettisyyttä ja luotettavuutta.

4.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimustehtävä

Tutkimukseni pohjautuu laadulliseen tutkimusmenetelmään, jossa korostuu monimuotoinen ja kokonaisvaltainen todellisuuden tutkiminen. (Hirsjärvi ym. 2013, 161; Puusa & Juuti 2020, 76-77.) Laadulliselle tutkimukselle ominaista on keskittyä tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia, jossa oleellista on osallistuvien ihmisten näkemykset ja tutkijan vuorovaikutus yksittäisen havainnon kanssa. Tutkimukseen vaikuttaa subjektiivisuuden luonne, sillä tutkittavien ilmiölle antamat merkitykset eikä tutkijan luoma tutkimusasetelma ole täysin objektiivisia. (Puusa & Juuti 2020, 76; Tuomi & Sarajärvi 2018, 25.) Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ennemminkin etsiä ja esitellä tosiasioita kuin todentaa olemassa olevia totuuksia (Hirsjärvi ym. 2013, 161). Laadullisen tutkimuksen tekemistä kuvataan oppimistapahtumana, jossa tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineiston keruu ja analyysi kehittyvät ja tarkentuvat tutkimusprosessin aikana. Tutkija kuvaa todellisuutta määritellesään tutkimustehtävää ja aineiston tulkintaa. (Kiviniemi 2018, 73, 76.)

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien koira-avusteista työskentelyä lasten kanssa. Tutkielmani lähtökohdiana on fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusperinne, jossa ihminen on sekä tutkimuksen kohteena, että tutkijana (Tuomi & Sarajärvi 2018, 39). Tutkimuksen kohteena ovat ihmisten antamat merkitykset, jotka kuvaavat kokemuksia jostakin tietystä asiasta (Vilkkä 2021, 118). Fenomenologisen perinteen mukaan ihmisen kokemuksellinen suhde ympäristöön näyttäytyy intentionaalisenä, jolloin ihminen kokee kaikki asiat ja tilanteet merkityksellisinä. Jokaisen havainnon todellisuus kuvautuu hieman erilaisena riippuen havaitsijan kiinnostuksesta, pyrkimyksestä tai uskomuksista. Ihmisten erilaiset kokemukset rakentuvat merkityksistä, jolloin kokemusten tutkimisessa perehdytään kokemusten merkityssisältöjen ja rakenteen tutkimiseen. (Laine 2018, 31; Tuomi & Sarajärvi 2018, 39.) Toisaalta ilmiössä esiintyvistä yksittäisistä havainnoista on mahdollista edetä eri tutkimusvaiheiden kautta ilmiön syvällisempään merkityksen ymmärtämiseen. Fenomenologisessa tulkinnassa on tyypillistä, että yksittäistapaus voi toimia esimerkkinä yleisestä. (Eskola & Suoranta 2014, 147.) Tutkimusperinteeseen liitettyllä hermeneuttisella ulottuvuudella viitataan ymmärtämisen ja tulkinnan teoriaan, jossa ymmärtäminen liitetään merkityksen etsimiseen dokumentista, johon tutkija perehtyy tietystä näkökulmasta. Tutkijan on suhteutettava teksti laajempaan kontekstiin esittämällä asiasta oma tulkinta, jossa tutkija ilmaisee tekstin merkityksen. (Puusa & Juuti 2020, 72.) Tulkinnalle pyritään löytämään sääntöjä, joiden avulla voitaisiin arvioida tulkintojen olevan väärä tai oikeita. (Laine 2018, 32-33; Tuomi & Sarajärvi 2018, 40.) Tutkimukseni tavoitteena on tutkittavan ilmiön eli kokemusten merkitysten käsitteellistäminen, jossa tarkoituksena on nostaa aiemmin tiedetty tunnetummaksi. Fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä pyritään kohoittamaan näkyväksi ja tietoiseksi itsestään selviä ja huomaamattomia asioita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 41.) Tutkielmani kohteena on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien antamien merkitysten ymmärtäminen ja esiin tuominen tutkittavasta ilmiöstä sekä ymmärryksen syventäminen tutkittavasta ilmiöstä, joka on tutkimuksessani koira-avusteinen sosiaalityö ja asiakassuhde lastensuojelussa.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ja tuoda esille koira-avusteiseen työskentelyyn liittyviä yleisiä toimintaperiaatteita lastensuojelun työntekijöiden keskuudessa sekä työntekijöiden kokemuksia koira-avusteisen työskentelyn mahdollisuuksista tukea lapsen ja työntekijän välistä toimivaa yhteistyösuhdetta. Tutkimuksessa keskityn siihen, miten koira-avusteisen työskentelyn hyödyntäminen vaikuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiakassuhteen rakentumiseen ja vahvistumiseen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu hyvän asiakassuhteen teoriaan, johon peilaan koira-avusteisen sosiaalityön

myönteisiä sekä kielteisiä vaikutuksia hyvän asiakassuhteen luomisessa. Tavoitteenani on kerätä, tiivistää ja analysoida hajanaista koira-avusteiseen sosiaalityöhön liittyvää tietoa.

Tässä tutkielmassa vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Mitkä ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimintaperiaatteet koira-avusteisen sosiaalityön toteuttamisessa?
- 2) Mitkä tekijät koira-avusteisessa sosiaalityössä edistävät tai estävät lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan ja asiakaslapsen hyvää asiakassuhdetta?

4.2 Haastatteluaineiston keruu ja kuvaus

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista saatu ja koottu tieto. Erilaisia aineistokeruumenetelmiä voi käyttää monilla tavoilla joko rinnakkain tai yhdisteltyinä tutkimusongelman ja -resurssin mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Tutkielmani tarkoituksen mukaisesti ilmiön tarkastelun luontevin lähestymistapa oli kysyä asiaa lastensuojelun työntekijöiltä, jotka olivat hyödyntäneet työssään koira-avusteista sosiaalityötä. Tämän vuoksi valitsin empiirisen aineistoni keruumenetelmäksi haastattelun, joka onkin yleisin tapa kerätä laadullisen tutkimuksen aineisto Suomessa (Eskola & Suoranta 2014, 86; Hirsijärvi & Hurme 2022, 32).

Haastateltavien etsimisessä tutustuin Facebookin sosiaalityön uraverkosto -ryhmään ja sosionomien uraverkosto -ryhmään, joihin pyysin muutamaa tuttavaani välittämään laatimani ilmoituksen (liite 1). Ilmoituksen julkaisemisen päivänä sain viisi yhteydenottoa ja myöhemmin vielä kaksi muuta henkilöä ilmoitti kiinnostuksensa haastattelututkimukseen. Haastatteluiden ajankohdasta ja tavasta sovin haastateltavien kanssa sähköpostitse. Haastattelujen käytännöistä sopiminen voi olla haastavaa, koska haastateltavilla on mahdollisuus keskeyttää prosessissa olemisen missä vaiheessa tahansa vapaaehtoisuuden periaatteen mukaisesti (Eskola & Suoranta 2014, 91, 93). Pelkoni haastateltavien löytämisestä ja sitoutumisesta haastatteluun oli turha, koska haastateltavat löytyivät nopeasti eikä kukaan haastateltavaksi ilmoittautuneista perunut osallistumisestaan. Useimmat haastateltavat toivat esille halunneensa ehdottomasti osallistua tutkimukseen, koska kokivat aiheeni todella tärkeäksi oman työn kannalta ja halusivat omalta osaltaan päästä vaikuttamaan koira-avusteisesta työstä tehtävään tutkimukseen.

Haastatteluun osallistuneista viisi oli sosiaalityöntekijöitä ja kaksi sosiaalihojajia, joista toinen oli sijaispätevä sosiaalityöntekijä. Haastateltavien työkokemus lastensuojelussa vaihteli neljästä vuodesta yli 15 vuoteen. Yli puolella haastateltavista oli yli 10 vuoden työkokemus lastensuojelusta, josta osa oli kertynyt työskentelemällä sijaishuoltolaitoksissa. Haastateltavien kokemus koiran kanssa työskentelemisestä lastensuojelussa vaihteli siten, että kolme haastateltavaa oli työskennellyt koiran kanssa vähintään 10 vuotta ja neljä haastateltavaa joko hieman yli tai alle kaksi vuotta. Haastateltavien yhteinen keskimääräinen työkokemus lastensuojelusta oli 10 vuotta ja koiran kanssa työskentelystä viisi ja puoli vuotta. Tutkimukseen osallistuvien määrä ei ole relevantti vaan tärkeämpää on kiinnittää huomiota tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kokemukseen ja tietoon tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2014, 61; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.) Haastateltavilla oli vankka koira-avusteisen työskentelyn asiantuntijuus oman työskentelykokemuksen kautta. Haastatteluja voidaan kuvata asiantuntijahaastatteluiksi, koska sosiaalityöntekijöille ja sosiaalihojajille oli rakentunut asiantuntijuus institutionaalisen aseman kautta lastensuojelussa (Alastalo ym. 2017, 215). Tämän tutkimuksen asiantuntijatieto on hyvin merkityksellistä, sillä lastensuojelun erityisyyden näkökulmasta aihetta olisi hyvin vaikea tutkia muiden kokemusten kautta. Asiantuntijahaastattelussa korostuu huolellinen valmistautuminen ja taustatyö, jotta haastateltavalla on mahdollisuus ohjata keskustelu rakentavasti valmisteltuihin teemoihin, jos haastateltavat alkavat ohjata keskustelua toivomaansa suuntaan. (Alastalo ym. 2017, 221–222, 227). Tutkijana olin perehtynyt tarkasti tutkimani eläinavusteisuuden ilmiöön ennen haastatteluita.

Aineistonkeruumenetelmäksi tarkentui puolistrukturoitu temahaastattelu, sillä se kuvautui toimivaksi menetelmäksi kahdesta syystä. Temahaastattelun vapaa haastattelutilanne vahvistaa vastaajan mahdollisuuksia kertoa näkemyksiään avoimesti, jolloin aineisto pohjautuu vastaajan kokemuksiin ilman mitään väärinymmärryksiä ja olettamuksia. Toisaalta etukäteen valitut teemat takaavat tietynlaisen tasalaatuisuuden sillä, että kaikkien haastateltavien kanssa puhutaan samoista teemoista. (Eskola & Suoranta 2014, 87–88.) Puolistrukturoitu temahaastattelu vaikutti sopivalta, sillä tutkielmaani valitun teoreettisen viitekehyksen neljä elementtiä muodostivat osan valmiista haastattelurungosta. Muut teemat rakensin tutkielmani ilmiön pohjalta. Haastattelurunko rakennetaan ennalta valittujen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten ympärille (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47). Haastattelu-kehityksen muodostaminen perustuu tutkijan esiyymmärrykseen, joka on luotu tutustumalla tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön ja teoreettiseen viitekehykseen liittyvään aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen (Puusa, 112–113; Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Haastattelurungon muodostamisen jälkeen tein yhden harjoitushaastattelun haastattelujoukon ulkopuoliselle henkilölle, jonka jälkeen hieman muokkasin samankaltaisia teemoja, ettei haastattelussa tulisi toistoa. Tutkimuksen teossa kehoitetaan

testaamaan haastattelukysymykset harjoitushaastattelussa (Eskola & Suoranta 2014, 89).

Teemahaastattelu etenee ennalta määriteltyjen teemojen kautta, mutta haastattelijalla voi vaikuttaa haastattelun etenemiseen ja rakenteeseen joustavasti (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Suunniteltujen teemojen järjestys ja laajuus sekä kysymisen tapa ja sanamuodot vaihtelevat teemahaastattelussa tilanteen mukaan, jolloin tutkijan rooli muokkautuu haastatteluissa erilaiseksi (Puusa 2020, 113). Haastattelijalla on mahdollisuus esittää tarkettavia ja syventäviä jatkokysymyksiä haastateltavien vastauksiin (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47; Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Teemahaastattelun avulla on mahdollisuus saada haastateltavien oma ääni ja ilmaisut tutkittavasta ilmiöstä paremmin esille kannustamalla haastateltavaa puhumaan aiheesta melko vapaasti (Hirsjärvi & Hurme 2022, 48; Puusa 2020, 112). Metodologisesti teemahaastatteluissa korostetaan haastateltavien tulkintoja ja heidän antamia merkityksiä eri asioille sekä merkitysten syntymisen tapaa vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47; Puusa 2020, 112).

Yksilöhaastattelut toteutettiin ensisijaisesti etäyhteydellä, jotta haastattelut onnistuivat helposti haastateltavien asuessa ympäri Suomea. Ainoastaan kahden kanssa sovittiin tapaaminen, jossa haastattelu tapahtui. Aloitin haastattelun kevyesti kyselemällä ensin tärkeimmät taustamuuttujat, joissa kartoitin haastateltavan ammattinimikkeen ja työkokemuksen pituuden lastensuojelussa sekä koiran kanssa työskentelyssä. Jatkoin pyytämällä haastateltavaa kuvailemaan jotakin koira-avusteisen työskentelyn tilannetta. Haastattelulla on aina tietty tavoite, johon tutkija pyrkii dialogissa haastateltavan kanssa. Tutkija on tietämätön osapuoli, joka hankkii tietoa kysymällä ja ohjaamalla keskustelua tutkimuksen kannalta merkityksellisiin aiheisiin. Vastavasti haastateltavan roolissa oleva tarjoaa halutun tiedon tutkijalle vastaamalla kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2014, 86; Hyvärinen 2017, 19.) Tutkimushaastattelun onnistuminen perustuu haastateltavan ja haastattelijan väliseen luottamukseen (Eskola & Suoranta 2014, 90; Ruusuvuori & Tiittula 2017, 53). Haastattelijan asenne ja rentous tai hermostuneisuus vaikuttavat haastattelun onnistumiseen (Eskola & Suoranta 2014, 90). Haastattelijana koin onnistuneeni luomaan rennon ilmapiirin haastatteluun ja antamaan haastateltaville laajasti mahdollisuuksia kertoa esittämistäni teemoista merkityksellisiä asioita. Ajoittain esitin haastateltavalle tarkentavia kysymyksiä, jos joku mielestäni merkittävä asia ei tullut esille haastateltavan puheesta. Teemahaastattelussa korostetaan yhteisen kielen ja käsitteistön merkitystä, jonka vuoksi määrittelin teoreettisen viitekehyksen sisältämät hyvän asiakassuhteen elementit lyhyesti haastateltaville ennen kuin kysyin niihin liittyvistä teemoista (Puusa 2020, 113).

Kaikki haastattelut tallennettiin ääninauhurilla. Haastattelujen kesto vaihteli 41 minuutista 58 minuuttiin, joista kertyi yhteensä nauhoitettua materiaalia 5 tuntia ja 44

minuuttia. Haastatteluiden jälkeen muutin nauhoitetun haastatteluaineiston tekstimuotoon, jota kutsutaan litteroinniksi (Vilkkä 2021, 137). Haastattelujen litterointi oli hyvin työläs vaihe, joka vaati monia tunteja kestävän ja yksitoikkoisen haastattelujen auki kirjoittamisen jakson (Hirsijärvi & Hurme 2022, 32). Litteroin haastattelut sanatarkasti käyttäen Times New Roman -fonttia, kirjainkoko 12 ja rivinväliä 1. Haastateltavan ja haastattelijan puheenvuoroista syntyneet erilliset kappaleet erotin yhdellä tyhjällä rivinvälillä. Haastatteluista kertyi lopullista litteroitua tekstiä 97 sivua.

4.3 Aineiston analyysi

Litteroidessani aineistoa sanatarkasti aloin perehtyä alustavasti aineistoon lukemalla sitä avoimesti. Pyrin tunnistamaan oman esiymmärrykseni tutkimastani aiheesta eli omien ennakkokäsitysten merkityksen aiheesta sekä välttämään ennakkokäsitykseni ohjaavan koko tutkimuksen analysointia. Aloitin aineiston varsinaisen analysoinnin lukemalla jokaisen litteroimani dokumentin useita kertoja läpi muodostaen samalla alustavia ajatuksia tutkimuskysymysteni kannalta oleellisista tutkimuksessa esiintyvistä näkökulmista. Jatkoin jo viimeisten haastatteluiden ja niiden jälkeisen litteroinnin aikana aloittamaani aineiston tulkitsemista havainnoimalla vastausten laatua ja sisältöä sekä vastauksissa ilmeneviä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Lukiessani aineistoani useita kertoja jäsensin siinä ilmeneviä merkityskokonaisuuksia ja muodostin alustavia hypoteeseja. Samaan aikaan hain lisää teoretietoa aineistosta esiintyvistä näkökulmista, jotka eivät olleet tulleet esille teoreettiseen viitekehukseen ja tutkittavaan ilmiöön tutustuessani. Tarkoitukseni oli kuvailla ja tulkita ymmärrettävästi aineiston analyysissä koira-avusteista työskentelyä lasten kanssa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. (Puusa 2020, 151-152; Puusa & Juuti 2020, 143.) Tavoitteenani oli luoda hajanaisesta aineistosta mielekäs ja yhtenäinen informaatio koira-avusteisesta toiminnasta lastensuojelun kontekstissa sisällönanalyysin avulla (Puusa 2020, 149; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122), josta on mahdollista laatia monipuolinen ja perusteltu esitys sekä muodostaa johtopäätöksiä tarkasteltavasta ilmiöstä. (Puusa 2020, 148). Sisällönanalyysi perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi pilkotaan pienempiin osiin, jotka sen jälkeen ensin ryhmitellään ja toiseksi käsitteellistetään muodostamalla valikoidusta tiedosta teoreettisia kokonaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 122).

Laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti tutkittavan ilmiön ”arvoitus” avautui vähitellen ja samalla soveltuvien tutkimusmenetelmien valinta kirkastui. Tutkimusprosessia kuvataankin monesti tutkijan oppimisprosessiksi, jossa tutkija toimii pääasiallisena tutkimusvälineenä. (Kiviniemi 2018, 74, 80.) Aloitin aineiston analysoinnin

aineistolähtöisesti sen jälkeen, kun olin saanut muodostettua kokonaiskuvan aineistosta (Puusa 2020, 152; Tuomi & Sarajärvi 2018, 108). Ennen analyysin aloitusta on määritettävä aineistoon pohjautuva analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana tai lause (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt eivät ole ennalta suunniteltuja ja pohdittuja vaan ne määritellään aineiston pohjalta tutkimuksen tehtävän ja aineiston laadun mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108). Määrittelemäni analyysiyksiköt olivat hyvin lyhyitä, jotka olivat pääasiassa yksittäisiä sanoja tai korkeintaan kaksi sanaa. Aloitin analyysin aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä, joka on sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe. Tässä analyysivaiheessa on tarkoitus etsiä ja eritellä tutkimukselle merkityksellistä tietoa sekä samaan aikaan poistaa kaikki epäoleelliset tutkimustiedot. Aineistosta nostetaan esille ainoastaan tutkimuskysymykseen liittyvät ja tutkimuksen kannalta oleelliset ilmaukset ja asiat. Pelkistäminen luo pohjan myöhemmin tehtävälle aineiston klusteroinnille. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.) Pelkistämisessä poimin aineistosta tutkimukseni kannalta olennaiset havainnot, jolloin samasta lauseesta saattoi löytyä useampikin pelkistetty ilmaus ja toisinaan taas pitkästäkin tekstistä löytyi vain yksi oleellinen ilmaus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Yliviivasin sen kohdan aineistosta, josta olin pelkistetyn ilmaisen määritellyt. Keräsin pelkistetyt ilmaukset erilliseen tiedostoon. Ilmausten lisääntyessä aloin jakaa niitä samankaltaisuuksien mukaan ryhmiin.

Sisällönanalyysin toinen vaihe onkin klusterointi eli ryhmittely, jossa pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään samankaltaisuuden mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Luokittelin muotoilemani pelkistetyt ilmaisut teemoittelemalla, jossa merkityksellistä on kustakin teemasta ilmaistut näkemykset (Puusa 2020, 152; Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Samaa asiaa tai ilmiötä hieman eri sanoilla kuvaavista pelkistetyistä ilmaisusta muodostin alateemoja, jotka nimesin ilmausten sisällön mukaisesti. Teemoittelun avulla sain tiivistettyä aineistoa yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Muodostin alateemoja osittain teemahaastattelurungon kysymysten mukaisesti. Teemahaastattelun teemat voivatkin muodostaa kehikon aineiston analyysille (Eskola & Suoranta 2014, 88). Teemahaastattelurungosta ei löytynyt kaikille pelkistetyille ilmaisuille sopivaa teemaa, jolloin muodostin uusia alateemoja. Lisäksi loin yhden alateeman, jonka nimesin sekalaista-teemaksi. Tutkimukseni klusterointivaiheessa pelkistettyjen ilmausten teemoittelussa muodostui 45 alateemaa. Jatkoin teemoittelua yhdistelemällä alateemoja, joista muodostin 15 yläteemaa. Näistä neljä yläteemaa muodostin hyödyntämällä sisällönanalyysin lisäksi teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaava analyysi alkaa aineistolähtöisesti ja analyysin edetessä siihen tuodaan teoria ohjaamaan lopputulosta. Teorian mukaan ottamiseen ei ole määritelty sääntöä, vaan sen määrittää aineisto ja tutkija. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109, 133.) Muodostin neljä yläteemaa tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä toimivan Särkelän hyvän

asiakassuhteen elementeistä, jotka ovat hyväksyminen, luottamus, välittäminen ja jämmäkyys. Näiden teemojen sisältö muodostui aineistolähtöisesti, mutta hyvän asiakassuhteen elementit on määritelty teoriassa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110).

Yläteemoja yhdistelmällä luodaan pääteemoja, jotka nimetään aineistoon perustuen ilmiön kuvauksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–125). Lopulliseen tutkimukseen hahmottui yläteemoista muodostuneita pääteemoja yhteensä neljä, joista yksi pääteema muotoutui teoriaohjaavan sisällönanalyysin mukaisesti teoreettiseen viitekehykseen pohjautuen hyvän asiakassuhteen mallista. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin teemoittelun avulla muodostui kolme pääteemaa, jotka nimesin seuraavasti; koira-avusteisen toiminnan yleiset periaatteet, ammattilaisen vaatimukset ja koiran vaatimukset. Klusteroinnin kuvataankin olevan jo osa abstrahointiprosessia, jossa pääteemat käsitteellistetään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125).

Sisällönanalyysin kolmatta vaihetta kutsutaan abstrahoinniksi eli käsitteellistämiseksi, jossa yhdistin luomani pääteemat yhdistäväksi teemaksi, jonka nimesin koira-avusteisen työskentelyn luonne ja merkitys asiakassuhteeseen lastensuojelussa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125-126). Abstrahoinnissa empiirisestä aineistosta erotetusta tutkittavan ilmiön kannalta olennaisen eksklusiivisen tiedon pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Puusa 2020, 153; Tuomi & Sarajärvi 2018, 125, 127.) Tutkimuksen lopulliset tulokset hahmottuvat teorian ja aineistosta nostettujen tutkimuskysymyksiin vastauksia antavien ilmausten vuoropuhelusta. Tuloksissa esitetään aineistosta muodostunut kuva tutkimuskohteesta, joka voi olla tietynlainen käsitejärjestelmä, malli tai aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.) Analysointiprosessin eri vaiheiden jälkeen tutkimuksen tulokset on tulkittava ja selitettävä. Tutkijan tehtävä on selkeyttää analyysissa korostuneet seikat sekä pohtia niiden merkitystä. Tuloksista tulee laatia synteesi, jossa kootaan yhteen lopputulokset ja pyritään vastaamaan asetettuihin tutkimusongelmiin. Tutkimuksen johtopäätökset luodaan synteisien pohjalta ja niitä peilataan tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Teoreettiset johtopäätökset muotoutuvat keskeisimmistä tutkimuskysymyksiin vastaavista tutkimustuloksista. Tutkijan tehtävä on esittää perusteltuja ja loogisia johtopäätöksiä, jotka tukevat tutkimuksen tuloksia. (Puusa 2020, 154-155.) Tutkielmani aineistolähtöisen sisällönanalyysin tuloksena muodostui kuva koira-avusteisen toiminnan käynnistymisen ja sujumisen edellytyksistä sekä vaatimuksista. Teoriaohjaava sisällönanalyysi taas vahvisti koiran edistävän hyvää asiakassuhdetta monella tavalla. Teoriaohjaavasta sisällönanalyysista voi tunnistaakin aikaisemman tiedon merkityksen, vaikka se ei ole teoriaa testaava, vaan aiempaa teoriaa uudistava tai vahvistava (Puusa 2020, 151; Tuomi & Sarajärvi 2018, 109, 133).

4.4 Tutkimusprosessin eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut ohjeen, jolla pyritään edistämään hyvää tieteellistä käytäntöä ja ehkäisemään siihen kohdistuvia loukkauksia eri tieteenaloilla (TENK 2023, 6). Maisterintutkielmaa tehdessäni olen pyrkinyt noudattamaan koko tutkimuksen ajan oman tieteenalani hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita, jotka ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto (TENK 2023, 11). Tieteellisen tutkimuksen tekemisen lähtökohta on huolehtia siihen tarvittavista luvista ja suostumuksista ennen aineistonkeruun aloittamista (TENK 2023, 13). Tutkimuksessani haastattelut suoritettiin irrallaan sekä haastattelijan että haastateltavien työorganisaatioista, jonka vuoksi tutkimukselle ei ollut tarvetta hakea tutkimuslupia eri hyvinvointialueilta. Haastateltavat ottivat itse yhteyttä sähköpostitse ja ilmoittivat halukkuudesta osallistua tutkimukseen sen jälkeen, kun olivat nähneet haastattelupyynnön facebookissa. Tämän jälkeen lähetin sähköpostilla kaikille haastatteluun ilmoittautuneille erillisen tutkimukseen liittyvän tietosuojailmoituksen (liite 2) sekä tiedotteen tutkimuksesta (liite 3), joka sisälsi myös haastateltavan suostumuksen osallistua tieteelliseen tutkimukseen. Tutkijan on selvitettävä tutkimukseen osallistuvilla ymmärrettävästi tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit, jotta osallistujat tietää varmasti tutkimuksen tarkoituksen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155-156). Tutkimukseen liittyvällä tiedottamisella olen pyrkinyt varmistamaan riittävän tiedon tutkittaville, jotta heillä on tietoa tutkimuksesta ja siihen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä mahdollisuudesta kieltäytyä tai keskeyttää tutkimuksessa mukana oleminen milloin tahansa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 156). Tärkeimmiksi eettisiksi periaatteiksi ihmistutkimuksessa on nostettu tiedottamiseen perustuva suostumus, luottamuksellisuus ja yksityisyys (Hirsjärvi & Hurme 2018, 20).

Henkilötietojen käsittelyssä olen noudattanut tietosuojaohteita ja kerännyt ainoastaan tutkimuksen kannalta tärkeitä tietoja. Tutkimuksessa ei kerätty tai käsitelty erityisiä henkilötietoja. Tallensin tutkimukseen ilmoittautuneilta vain sähköpostiosoitteet, jotta voi lähettää heille tutkimukseen liittyvät tiedotteet ja sopia haastatteluajan kohdasta sekä toteuttaa haastattelun etäyhteydellä. Tutkijan on toteutettava tutkimuksensa siten, ettei siitä aiheudu vaaraa tutkittavien ihmisten terveydelle ja turvallisuudelle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 156; TENK 2023, 13). Olen pyrkinyt varmistamaan tutkittavien turvallisuuden anonymisoimalla aineiston siten, etteivät tutkittavat ole siitä tunnistettavissa. Poistin tutkimuksen analyysissä käyttämäni haastatteluiden suorista otteista tunnistettavuuden vuoksi erilaiset murre sanat ja muutin persoonapronominit perusmuotoon. Haastateltavia ei ole mahdollista tunnistaa aineistositaateista, koska haastateltavat kuvataan tutkimusraportissa ainoastaan koodeilla, ei nimillä. Haastateltavien käyttäessä haastattelussa koiransa nimeä ja ottaessani kyseisen tekstin suoran lainauksen, muutin koiran nimen Koiraksi.

Varsinaisen tieteellisen työn tekeminen pitää suunnitella, toteuttaa ja dokumentoida hyvin huolellisesti ja mahdollisimman avoimesti (TENK 2023, 13). Haastattelujen luotettavuuden parantamiseksi pyrin toimimaan haastattelutilanteessa mahdollisimman neutraalisti esittämättä omia mielipiteitä asioihin, koska haastattelijana halusin vain esittää kysymyksiä ja huolehtia haastattelun etenemisestä riittävän aineiston keräämiseksi (Hirsjärvi & Hurme 2022, 100; Ruusuvuori & Tiittula 2017, 55). Tutkimusaineistoa on käsiteltävä ja säilytettävä vastuullisesti, jossa huomioidaan tietosuojalainsäädäntöön ja salassapitoon liittyvät velvollisuudet. (TENK 2023, 13-14.) Tutkittavien tiedot ja haastatteluaineisto ovat olleet lukkojen ja salasanojen takana. Tutkimuksen aikana hankittuja tietoja on käytetty vain sovittuun tarkoitukseen eikä niitä ole luovutettu ulkopuolisille. Tutkimusaineistoa säilytän vain tutkimuksen teon ajan, jonka jälkeen hävitän sen asianmukaisesti. Tutkijan on noudatettava rehellisyyttä ja lupaamiaan sopimuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 156). Tutkijana olen pyrkinyt tunnistamaan kriittisesti tutkimaani ilmiöön liittyvät omat ennakkokäsitykseni ja kyseenalaistamaan niitä (Laine 2018, 25). Aineiston analysoinnin olen pyrkinyt suorittamaan totuudenmukaisesti tutkittavien kertomuksiin perustuen. Tutkimustyössä on otettava huomioon aiempi tutkimustieto ja kunnioitettava muiden tutkijoiden työtä tiedeyhteisössä. Toisten tutkijoiden töihin on viitattava asianmukaisesti, jotta muiden tutkimustyölle annetaan niille kuuluva arvo ja merkitys. (TENK 2023, 14.) Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksen teossa asianmukaista lähdeviittauskäytäntöä ja antamaan kunnian käyttämieni lähteiden tekijöille. Tutkimukseni tarkoituksen, toteutuksen ja siihen liittyvät valinnat olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman avoimesti ja rehellisesti, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta (TENK 2023, 14; Hyvärinen 2017, 14). Tutkimuksen tulosten luotettavuuden olen varmistanut tuomalla aineiston analyysin tueksi suoria aineisto-otteita haastattelijoiden puheesta. Tutkimustulosten luotettavuuden parantamiseksi haastateltavilta olisi voinut vaatia pidemmän työkokemuksen etenkin koira-avusteisesta työskentelystä. Toisaalta haastateltavien kokemukset olivat yhdenmukaisia suurelta osin sekä havaitsemani tutkimustulokset samankaltaisia aiempien eläinavusteiseen työskentelyyn liittyvien tutkimusten tulosten kanssa.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa kuvaan viiden lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja kahden sosiaaliohjaajan kokemuksia koira-avusteisesta työskentelystä lasten kanssa, jotka työskentelivät hyvin eri tavalla koiriensa kanssa. Yhdellä haastateltavalla koira oli hänen työpaikalla päivittäin ja osallistui työskentelyyn tiiviisti. Muut haastateltavat työskentelivät koiriensa kanssa korkeintaan yhtenä päivänä viikossa tai satunnaisemmin, jolloin varsinaisten asiakastapaamisten pituudet olivat tunnin tai kaksi tuntia. Käytän tässä haastattelemistani henkilöistä nimitystä työntekijä, ammattilainen tai koiranohjaaja. Analyysin ensimmäisessä alaluvussa perehdyn koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteisiin, jossa kuvaan koira-avusteisen työskentelyn yleisiä periaatteita sekä ammattilaisen ja koiran edellytyksiä sekä vaatimuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Toisessa alaluvussa analysoin koira-avusteisen työskentelyn vaikutusta Särkelän hyvän asiakassuhteen eri elementteihin.

5.1 Koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteet

Tarkastelen seuraavaksi miten haastateltavat kuvaavat koira-avusteisuuden yleisiä periaatteita sekä edellytyksiä ja vaatimuksia koiran kanssa työskenneltäessä. Koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteisiin on tärkeää perehtyä ja saada yleinen käsitys työskentelyyn vaikuttavista tekijöistä ennen tarkempaa syventymistä koira-avusteisen työskentelyn merkityksestä hyvään asiakassuhteeseen, jota käsittelen seuraavassa alaluvussa 5.2.

5.1.1 Yleiset periaatteet

Kaikkien haastattelemieni työntekijöiden koira-avusteinen työskentely oli käynnistynyt toiminnan mahdollisuuksien selvittämisellä. Haastateltavien mukaan työskentelyn edellytyksenä on esihenkilön myönteinen suhtautuminen koiriin ja koira-avusteiseen työskentelyyn. Jokainen oli saanut esihenkilöltään luvan työskennellä koira-avusteisesti, mutta useimmille ei ollut järjestynyt työskentelyyn sopivia tapaanmistiloja. Muutamien haastateltavien esihenkilöt olivat selvittäneet koiran aiheuttamat terveydelliset haasteet työtiloissa ja määritelleet tietyn osan tiloista allergisten asiakkaiden käyttöön, joihin koiria ei saanut viedä. Haastateltavien mielestä sopivien tilojen löytyminen on enemmän järjestelykysymys, koska vain harvat ihmiset ovat hyvin allergisia. Useat haastateltavat kuvasivat aloittaessaan koira-avusteista työskentelyä kysyneensä työparin mielipidettä asiaan ja tiedottaneensa asiasta muuta työyhteisöä. Yhdellä haastateltavalla on tapana ilmoittaa työhuoneessa olevista koirista oveen laitettulla kyltillä, johon on kirjoitettu ”koira töissä”. Tiedottamisella pyritään ehkäisemään yllättäviä tilanteita. Kaikilla ei kuitenkaan ole omia työhuoneita ja mahdollisuutta pitää koiria toimistolla työpäivän aikana, koska muutamassa työyhteisössä oli siirrytty avokonttoreihin. Tutkimustiedossa korostetaan työntekijän vastuuta huomioida työyhteisön jäsenet ja ottaa puheeksi toimintatavat silloin, kun koira-avusteista työskentelyä suunnitellaan. Työpisteissä on tärkeää kiinnittää huomiota erityisesti eläimen aiheuttamiin pelkoihin ja allergioihin. (Niemi 2023, 14.)

H3 ”nykyinen esihenkilö nykyssä organisaatiossa nii hänen niinku mä aattelen, et se on järjestelykysymys ja motivaatiokysymys, hän selvitti mistä sisäänkäynneistä voi tulla eläimen kaa, mitä tiloja ei käytetä ja mistä ei kuljeta ja tällä tavalla saadaan niinku kyllä järjestelyn kautta toimimaan homma”

H7 ”lupa siihen, että onks ihan ookoo, että otan koiraa mukaa tapaamisiin, varmaan esihenkilö ja tietysti työyhteisön nyt silleen, että sopiiko työparille”

Lastensuojelulain (417/2007) 13b§ mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (lastensuojelulaki). Lain mukaan lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla enintään 30 lasta asiakkaanaan vuoden 2024 alusta lähtien (Holmi & Kekkonen 2023, 10). Haastateltavien mukaan asiakasmitoituksen mukainen asiakasmäärä mahdollistaa paremmin koira-avusteisen työskentelyn. Varsinainen lapsen tapaaminen koiran kanssa ei vaadi juuri tavanomaista asiakastapaamista enempää aikaa. Käytännössä koiran tapaamiseen valmisteleminen sekä koiran hakeminen ja palauttaminen kotiin työpäivän aikana vie usein paljon aikaa silloin, kun koiraa ei ole mahdollista pitää työpaikalla koko päivää.

H6 ”siihen menee matkoista riippuen kaksi kolme neljä tuntia, mut minä sain sillä yhden reissun sen yhden vihaisen nuoren kanssa enemmän töitä siinä tunnissa tehty,

kun mitä minä oisin ehkä viidentoista tunnin siel huonees istumises, se vie aikansa, mut jos se on antoisaa niin se kuittaa sen ajan, mut jos on ihan hirvittävä asiakastilanne ja hirvee kiire ei se o mahollista, koska ne siirtymät vaatii aikansa.”

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että lähtökohtaisesti koira-avusteinen työskentely sopii kaikille lapsille, eikä ketään pitäisi sulkea työskentelyn ulkopuolelle. Koira-avusteista työskentelyä tarjotaan pääsääntöisesti lapsille, joilla on halu kohdata koira ja olla sen kanssa. Muutama haastateltava muistutti, ettei koiraakaan oteta lapsen tapaamiseen pelkästään lapsen halutessa työskennellä koiran kanssa vaan sen on annettava lisäarvoa tapaamiseen. Haastateltavilla oli erilaisia näkemyksiä, miten valitsevat asiakkaat koira-avusteiseen työskentelyyn. Joku koki luontevana työskennellä sellaisten nuorten kanssa, joilla oli tietoa koirista ja niiden kanssa olemisesta sekä jopa toive omasta koirasta. Toinen haastateltava arvioi, kohtaavatko koiran ominaisuudet lapsen piirteiden kanssa. Hautamäki & Vierimaa (2021) tuovat esille ammattilaisten arvioivan millaiset eläimen ominaisuudet sopivat kenellekin lapselle tai millaisiin tilanteisiin. Joku lapsi hyötyy rauhallisen eläimen läsnäolosta, kun taas toinen lapsi aktivoituu ja voimaantuu spontaanimmasta toiminnasta vilkkaamman eläimen kanssa (Hautamäki & Vierimaa 2021, 207.) Yksittäisen haastateltavan mukaan hyvin aggressiivinen tai impulsiivinen lapsi, jolta puuttuu impulssikontrolli, ei ole ensisijainen työskentelyn kohde koiran eikä lapsen turvallisuuden vuoksi. Lapsen väkivaltainen käyttäytyminen itsessään ei ole este työskentelylle. Yhdellä haastateltavalla oli useita hyviä kokemuksia työskentelystä sellaisten lasten kanssa, jotka olivat syyllistyneet erilaisiin väkivaltaisiin rikoksiin vapaa-ajalla. Lapsen väkivallan uhka työntekijää kohtaan tapaamisessa nähtiin kuitenkin esteeksi työskentelylle. Lapsen voimakas koirapelko rajaa myös lapsen työskentelyn ulkopuolelle. Lapsen kertoessa pelkäävänsä, mutta haluavansa työskennellä koiran kanssa, asiaa ajateltiin voitavan työstää hyvän rauhallisen koiran kanssa. Lapsen vakavat allergiat ja uskontokysymykset voivat rajata lapsen työskentelyn ulkopuolelle.

H1 ”et hän itse haluaa sen eläimen kohdata tai olla sen kaa ja et ei oo mitään allergioita, mitkä vois aiheuttaa ongelmia”

H4 ”kaikki allergia ja uskonto kysymykset ja tämmöset pitää huomioida”

Kaikkien haastateltavien mielestä koira-avusteinen työ on tavoitteellista työtä, jota pitää suunnitella. Haastateltavien mielestä työskentelyn suunnitteleminen lähtee liikkeelle työntekijän arvioinnista, kenen asiakkaan kanssa koira-avusteinen työskentely edistää tavoitteiden mukaista työskentelyä. Kirjallisten suunnitelmien tekeminen on melko vähäistä, koska suunnitelmien kirjaaminen vie aikaa ja resursseja. Haastateltuiden perusteella tulkituin, että työskentelyn suunnittelu keskittyy enemmän yksittäisen lapsen tapaamisen suunnitteluun, joka vaikutti olevan enemmän työntekijän

suunnitelma tapaamisen toteutuksesta erityisesti pienempien lasten kanssa. Tapaamisen suunnittelussa korostuu tapaamisympäristön valinta sekä toiminnan ja koiran roolin suunnittelu, koska jokaisessa tapaamisessa on tärkeää olla selkeä fokus. Lähes kaikki kertoivat tekevänsä lopullisen tilannekohtaisen suunnitelman niiden ihmisten kanssa, joiden kanssa työskentely toteutetaan käytännössä.

H3 "tämmöises sosiaalityö ja niin sanottu toimistovirkatyö, niin se on ehkä pikkuisen suunnitelmallisempaa, ajattelen"

H4 "ihan suullisesti on puhuttu asiakassuunnitelma suunnitelmissa, mun mielestä on yhen kaa ollu kirjattuna se, mut et muuten se on enemmän ollu sellasta, et ollaa suullisesti sovittu, et ei nyt mitenkään sillee oo kuulunu siihe varsinaiseen viralliseen osuuteen"

Kaikkien haastateltavien mielestä eläinavusteiseen työskentelyyn lapsen kanssa tarvitaan vanhempien lupa. Vanhemmille sekä lapselle kerrotaan työntekijän työpärintä työskentelevästä koirasta tavallisesti lapsen asiakkuuden alkaessa lastensuojelussa tai koira-avusteisen työskentelyn mahdollisuudesta keskustellaan myöhemmin jossakin yhteisessä neuvottelussa. Kaikki vanhemmat olivat suhtautuneet myönteisesti koira-avusteiseen työskentelyyn. Yksi haastateltava toi esille työntekijän mahdollisuuden perustella työskentelyn aloittamisen tärkeys vanhemmalle silloin, mikäli vanhempi kieltäisi koira-avusteisen työskentelyn lapsen kanssa. Haastateltavien mukaan työskentelyä ei voi aloittaa avohuollon lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen kanssa silloin, jos lapsen huoltaja ei hyväksy koira-avusteista työskentelyä. Lastensuojelun avohuollossa olevan lapsen tukitoimista päättää viimekädessä huoltaja ja 12-vuotias lapsi. Haastateltavat toivat esille sijaishuollossa olevan lapsen kohdalla tilanteen olevan erilainen. Mikäli vanhemmat eivät ole mitenkään mukana sijaishuollossa olevan lapsen elämässä, ei vanhempiin erikseen oteta yhteyttä työskentelyyn liittyen.

H2 "aina kerrotaan eläimen kanssa työskentelystä, ei oo vielä koskaan kukaan vastustannu"

H1 "vanhemmat suhtautunu ne kenen kaa siit on keskusteltu, ni suhtautunut tosi myönteisesti"

Haastateltavat painottivat arvioineensa tarkasti, kenelle ja milloin ehdottavat koira-avusteista työskentelyä. Haastateltavat kuvasivat huomioineensa kulttuuriset ja uskonnolliset tekijät, joiden uskoivat vaikuttavan vanhempien suhtautumiseen koira-avusteiseen työskentelyyn. Koiran merkitys eri kulttuureissa voi olla ruokaa, pelote tai arvoton. Koiran koskeminen voi olla haasteellista, mikäli koira koetaan likaiseksi. Tutkimustiedossa vahvistetaan kulttuuriseen näkökulmaan liittyvä koiran vaihteleva asema. Koiran merkitys voi vaihdella saastaisesta haitalliseen tai ihmisen ravinnoksi. (Friesen 2010, 261; Jalongo 2005, 154.) Kaikki haastateltavat olivat kuitenkin saaneet

aina luvan työskentelyyn kaikilta vanhemmilta, myös eri kulttuuritaustaisilta, kun olivat kertoneet koira-avusteisen työskentelyn tavoitteellisuudesta ja päämäärästä sekä perustelleet työskentelyn tarpeen ja merkityksen. Haastateltavat toivat esille vanhempien voivan epäröidä koira-avusteista työskentelyä pelätessään koiran voivan tehdä jotakin lapselleen tai lapsen käyttäytyvän koiraan kohtaan epäasiallisesti. Keneläkään ei ollut kokemusta siitä, että vanhemmat eivät olisi antaneet lupaa työskentelyyn lapsen allergian vuoksi. Yksi haastateltava ei ollut ehdottanut koira-avusteista työskentelyä lapsen kanssa sellaiselle vanhemmalle, joka lähtökohtaisesti vastustaa kaikkea perheelle tarjottua tukea ja palvelua. Vanhempien antaman luvan dokumentointi nähtiin tärkeänä. Yksi haastateltava pyytää vanhemmalta luvan suullisen keskustelun lisäksi tekstiviestillä.

H5 ”enkä itse asias muista et minulla ois yhtään koirille allergista perhettäkää, et ihan äärettömän harvinaista se taitaa sitte olla kuitenkin”

H6 ” et minä haluan sen vanhempien hyväksynnän myös viestillä, että siin minä käyn viel kirjallisesti läpi sen suunnitelman”

Työskentelyn aluksi on tärkeää varmistaa, että koira-avusteinen toiminta on asiakkaan tahto. Uuden asiakaslapsen kanssa on keskusteltava pelisäännöistä, miten eläimen kanssa toimitaan. Lapsen on hyvä tietää, millainen ja minkä kokoinen koira hänen tapaamiseen osallistuu. Mikäli lapsi ei ole kohdannut koiria aiemmin, lapselle on kerrottava koiran tulevan haistelemaan vakuuttaen, ettei koira silloin pure. Lapselle pitää selvittää koiran tykkäävän esimerkiksi silittämisestä ja rapsutuksista. Lasta on hyvä ohjata, miten koira kohdellaan ja kosketetaan. Koiran oman paikan, esimerkiksi pedin ja sen merkityksen esitleminen on lapselle tärkeää, että lapsi ymmärtää antaa koiran olla rauhassa koiran hakeutuessa omalle paikalle. Ennakkokeskustelussa lapselle on hyvä sanottaa sitä, minkälaisia tunteita koiran kanssa työskentely voi herättää. Lapselle pitää kertoa siitä, että hän voi puhua vain haluamistaan asioista sen verran, minkä kokee hyvänä. Lapsella pitää olla tieto siitä, että tapaamisen temasta ja hänelle esitetyistä kysymyksistä huolimatta hän voi suojella itseään puhuen vain niistä asioista, joista tuntuu hyvältä puhua tai vain kuunnella.

5.1.2 Ammatilaisen sekä koiran vaatimukset ja edellytykset

Haastateltavat kokivat koira-avusteisen työskentelyn edellyttävän työntekijältä sosiaalialan koulutuksen lisäksi eläinavusteisen koulutuksen, vaikka useimmat eivät olleet suorittaneet toistaiseksi lisäkoulutuksia. Eläinavusteisen koulutuksen koettiin antavan varmuutta ja rohkeutta työskennellä laaja-alaisemmin ja monimuotoisemmin. Koira-avusteisen työskentelyn lisääntyminen ja siihen vaadittavan koulutuksen puuttuminen koettiin huolestuttavana. Useimpien haastateltavien mielestä työnteki-

jältä puuttuu työskentelyyn vaadittava osaaminen koulutuksen puutteen vuoksi. Tämän ajateltiin muodostuvan haasteeksi erityisesti silloin, jos koira-avusteisessa työskentelyssä tapahtuisi jotain sopimatonta kuten koira esimerkiksi purisi lasta. Työntekijän eläinavusteinen koulutus nähtiin tärkeänä myös vakuutusasioiden järjestelyjen ja työmenetelmän markkinoinnin kannalta. Työnantajat eivät olleet tarjonneet kenellekään mahdollisuutta eläinavusteiseen koulutukseen.

H2 ”kaikki, jotka työskentelee eläinavusteisesti, pitää olla koulutautunu eläinavusteiseen työskentelyyn”

Haastateltavien mielestä ohjaajan tehtävä on totuttaa koira erilaisiin ihmisiin ja ympäristöihin, mikäli koira ei ole niihin luonnostaan sopeutunut. Koira on sosiaalis-tettava, jotta se hyväksyy kaikki asiakkaat. Ohjaajan on koulutettava koiralle perus-tottelevaisuus, jotta koira osaa esimerkiksi olla pomppimatta ja mennä pyydettyä omalle paikalle. Koira on koulutettava siten, että se on hallinnassa ja turvallista asiak-kaalle. Hyvän hallinnan merkitys korostuu erityisesti koiran työskennellessä vapaana. Yhdellä haastateltavalla koiran kanssa työskentelyn ehdoton kriteeri oli koiran mah-dollisuus työskennellä aina vapaana, jotta koira voi halutessaan poistua tilanteesta. Chandler (2018) korostaa asiakkaan ja eläimen luonnollista vuorovaikutusta, jossa työntekijä kunnioittaa ja arvostaa eläimen luonnollista tilaa. Eläimen mahdollisuus olla vapaasti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tarjoaa työskentelyyn monen-laista sosiaalista toimintaa, jonka kanssa voi työskennellä. (Chandler 2018, 436.) Yksit-täinen haastateltava koki hyvänä pitää koiralla hihnaa siten, ettei siitä välttämättä pi-detä kiinni vaan se voi olla lattialla. Hänen mukaan hihnan avulla on mahdollisuus varautua odottamattomiin tilanteisiin, jollainen voi joskus tulla eteen rauhallisenkin koiran kanssa. Useimmilla haastateltavilla koiran kouluttamiseen on liittynyt oman paikan kouluttaminen. Haastateltavat kuvasivat oman paikan kouluttamisen tarkoit-tavan koiralle opetettavan tietyn oman makuualustan tai pedin osoittavan rauhoittu-mispaikkaa, jossa koiralla on mahdollisuus olla rauhassa.

H5 ”pitää opettaa koiralle semmoset perusasiat, että koira ei saa hyppiä ja sen pitää osata mennä omalle paikalleen käskystä”

H2 ”koira on koulutettava siten, että se pystyy työskentelemään vapaana, et se ei lähe huitelemaan kylille niin sanotusti, jos ollaa ulkona”

Ohjaajan vastuulla on huolehtia koiran fyysisestä terveydestä ja hyvinvoinnista. Koira ei saa olla yli- tai alipainoinen. Koiran sairaus tai aistien heikkeneminen voi vai-kuttaa koiran käyttäytymiseen, jolloin koira voi muuttua arvaamattomaksi tai aggres-siiviseksi. Myös koiran hygieniasta on huolehdittava siten, ettei koira työskentele li-kaisena tai takkuisena. Yhdellä haastateltavalla oli tapana pestä koiransa hampaat en-

nen koiran työpäivää. Toinen haastateltava muistutti, että ennen varsinaista työskentelyhetkeä koira on muistettava käyttää tarpeillaan ja varsinaisen työskentelyn aikana koiralla on oltava saatavilla vettä erityisesti sisätiloissa ja lämpimällä ilmalla ulkona. Yhdessä tutkimuksessa muistutetaan koiran kanssa työskenneltäessä kaikkien osapuolien hygieniasääntöjen noudattamisesta (Ameli ym. 2023, 6).

H3 ”niinä edeltävinä iltoina tai aamuina esimerkiksi koiran hampaat pestään ja koira on puhdas, ei tarkoita et shampoopesu tarvii viikoittain tehdä, mutta perusasiat kuntoon, koiraa ei tuoda likasena, ei takkusena ja ylipainoisena, alipainosena”

Haastateltavat toivat esille, että koira-avusteisesti työskentelevällä koiralla on oltava riittävät ominaisuudet, jotta koiraa voidaan myös kouluttaa. Puolet haastateltavista toi esille, että koira pitäisi arvioida työhön sopivaksi jonkun ulkopuolisen toimesta, kuten esimerkiksi soveltuvuuskokeen avulla. Kahilaniemi (2016) suosittelee eläimen arvioimista ennen asiakastapaamisten aloittamista soveltuvuuskokeessa, jossa asiantuntijat testaavat eläimen tehtäviin soveltuvuutta (Kahilaniemi 2016, 29). Haastateltavista ainoastaan yhden koira oli suorittanut eräänlaisen soveltuvuuskokeen. Useimmat haastateltavat olivat arvioineet itse oman koiran ominaisuudet työskentelyyn sopiviksi. Haastateltavat kuvasivat työskentelyyn soveltuvan koiran ominaisuuksia vastauksissa hyvin laajasti. Yhtenä koiran tärkeimpänä ominaisuutena pidettiin ystävällistä luonnetta, jota kuvattiin erilaisilla termeillä kuten kiltti, lempeä, mukava, ihmisrakas, lapsirakas ja hyvin käyttäytyvä. Työntekijät pitivät tärkeää, että koira on tottunut monenlaisiin ihmisiin ja suhtautuu heihin luottavaisesti ilman varauksellisuutta tai arkailua. Koiran on tärkeää viihtyä erityisesti lasten seurassa. Yksi haastateltava muistutti, ettei koiran tarvitse olla ylisosiaalinen, joka suostuu kaikkien rapsuteltavaksi. Haastateltavien mielestä koiran tasapainoinen hermorakenne ja rauhallinen luonne tukevat työskentelyn onnistumista, jotta koira ei hermostu tai lähde pakoon lapsen koskiessa tai halatessa koiraa. Kaikkien mielestä koiran ehdoton edellytys on, ettei koira ärsyynny eikä osoita aggressiivisuutta missään tilanteessa. Koiran hyvä hermorakenne takaa sen, että koira pystyy tarpeen vaatiessa myös lepäämään ja rentoutumaan vieraassa ympäristössä. Kahilaniemi (2016) muistuttaa, että koira ei pysty rauhoittumaan ohjaajan ollessa kiihtyneessä mielentilassa (Kahilaniemi 2016, 43).

H7 ”et se on sellanen avoin ja sosiaalinen ja pitää ihmisistä ----- koiran pitää olla kiltti, ihmisystävällinen”

H1 ”sen koiran ominaisuuksist tärkeä on ehkä tietynlainen rauhallisuuskin, et ei saa olla liian innostunut niistä ihmisistä, ettei tahtomaattaan säikyttä ketään”

Muutammat haastateltavat toivat esille koiran tunneälykkyyden tarpeen, jotta koira osaa lukea asiakaslapsen mielen tilaa ja arvioida mahdollisuutta lähestyä lasta. Tunnetaitoinen koira osaa sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja vastaanottaa nuoren osoittamaa iloa ja surua, jolloin koira osaa lohduttaa lasta. Haastateltavan mukaan koira voi toisessa tilanteessa innostaa ja aktivoida lasta toimintaan, kun taas toisessa tilanteessa rauhoittaa lasta. Tutkimustiedon mukaan koiran läsnäolo vaikuttaa samassa tilassa oleviin ihmisiin sekä passiivisesti että aktiivisesti. Lapsen jalkojen juuressa nukkua koira voi lohduttaa asiakasta passiivisella läsnä olollaan. (Chandler 2018, 436.) Koiran kuvataan pystyvän tukemaan lasta tunne-elämän haasteissa (Latvala-Sillman 2018, 35). Enemmistön näkemyksen mukaan koira-avusteisesti työskentelevän koiran tulisi olla vähintään kaksivuotias, jotta koira on henkisesti valmis työskentelemään ja sitä on ehditty kouluttaa riittävästi. Teorian mukaan koiran tulisi olla ihannetapauksessa vähintään 1-vuotias, mutta mieluiten 2-vuotias, joka on koiran sosiaalisen kypsyyden ikä (Ng ym. 2015, 366).

H2 "sen eläimenkin täytyy olla tunneälykäs, et se osaa lukea sit taas asiakkaan tilanteita, et aina ei ole hyvä tilanne mennä lähelle"

H6 "semmoisii tunnetaitokoirii et nuoret on saanu osottaa heihin surunsa ja ilonsa että koira voi lohduttaa ja sit koira voi innostaa ja aktivoida"

Kaikkien haastateltavien mielestä koiranohjaajalta vaaditaan oman koiran vankkaa tuntemusta ja koiranlukutaitoa koira-avusteisessa työskentelyssä. Ohjaajan on tiedettävä, miten koira reagoi lapsen yllättäviin ja epätavanomaisiin liikkeisiin kuten esimerkiksi lapsen noustessa nopeasti ylös tai lapsen tullessa hyvin lähelle koiraa. Tutkimustiedossa tuodaan esille, että koiranohjaajan on tunnettava työskentelyyn osallistuva eläin ja sen käyttäytyminen erittäin hyvin (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 23). Haastateltavien puheissa tuli esille, että ohjaajan on tarkkailtava tilanteen sujumista jatkuvasti sekä asiakkaan että koiran näkökulmasta. Yksi haastateltava toi esille asiakkaan olevan aina muuttuva tekijä eikä tilanteen kulkua voi koskaan ennustaa. Toinen haastateltava korosti koiran olevan eläin ja jokaisen tilanteen olevan koiralle uusi, jonka vuoksi ohjaajan olisi tiedostettava, ettei koira välttämättä toimi samalla tavoin kuin aiemmissa vastaavissa tilanteissa. Haastateltavista suurin osa näki tärkeänä työskennellä oman koiran kanssa, jolloin koiran tunteminen ja lukeminen ovat varmempia.

H3 "jos aattelee sitä tilannetta missä asiakas on aina muuttuva tekijä"

H1 "eläimet on eläimii, nii kyl sen kaa pitää olla hereillä, et muistaa et sille koiralleki jokainen hetki on uus hetki tietyl tapaa, et ei voi ajatella et se on edellisen asiakkaan kans menny näin ni se menee seuraavankin, et ainahan se kohtamine on niinku uus sille koirallekkii"

Haastatteluissa tuli esille, että koiran kanssa työskentelyn suunnittelun perusta on koiran hyvinvointi, jonka lähtökohta on koiran halu toimia asiakastyössä. Kaikki haastateltavat korostivat työntekijän tehtävää havainnoida eläimen hyvinvointia työskentelyn aikana. Tutkimustieto määrittelee eläinavusteisen työskentelyn onnistumisen edellyttävän eläimen nauttivan työskentelystä, jolloin kaikkien osapuolten on mahdollista saada työskentelystä positiivisia kokemuksia (Granger & Kogan 2000, 231). Haastateltavat näkivät olleensa koiriensa kanssa tekemisissä niin paljon, että osaavat arvioida koiran mahdollisen stressitason nousua ja rajata koiran työskentely-aikaa. Koiran stressitason nousee helpommin huutavien ja vilkkaiden lasten, jolloin on hyvä rauhoittaa ja rajata tilannetta. Koiran kuormittuminen on suurempaa myös koiriin tottumattomien lasten seurassa. Tutkimustiedossa koiran hyvinvoinnin kuvataan perustuvan työskentelyn vapaaehtoisuuteen ja tauottamiseen sekä tehtävien määrän rajoittamiseen, jolloin pyritään välttämään stressiä ja liiallisia vaatimuksia (Ameli ym. 2023, 6-7).

5.2 Koira-avusteisuuden vaikutus hyvän asiakassuhteen elementteihin

Useimmat haastateltavat toivat esille koira-avusteisen työskentelyn vaikuttavan kaikkiin Särkelän määrittelemiin hyvän asiakassuhteen elementteihin. Useat haastateltavat toivat esille eri elementtien liittyvän tiiviisti toisiinsa ja menevän osittain jopa päällekkäin. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että koira-avusteisella työskentelyllä voi eri elementeistä parhaiten vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen asiakassuhteessa. Koiran kuvattiin edistävän luottamuksen rakentumista sekä lujittavan luottamussuhdetta pidemmällä aikavälillä. Haastateltavat olivat huomanneet koira-avusteisen työskentelyn auttaneen vahvistamaan lapsen hyväksytyksi tulemisen kokemusta erityisesti työskentelyn alkuvaiheessa. Koiran nähtiin lisänneen välittämisen kokemusta lapselle, joka vaikutti asiakassuhteen syvenemiseen ja lapsen kykyyn ilmaista näkemyksiään.

Luottamus

Särkelä (2015) hahmottaa, että työntekijän on keskityttävä luottamuksen rakentamiseen sosiaalisessa auttamistyössä, koska asiakas ei luota työntekijään yleensä lähtökohtaisesti (Särkelä 2015, 34-35). Haastateltavat näkivät koiran helpottaneen ja nopeuttaneen aina lapsen ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen rakentumista, erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa. Useimmat haastateltavat kuvasivat saaneensa luotua koiran avulla suhteen lapseen, joka torjui työntekijän aluksi. Jotkut haastateltavat kuvasivat asiakassuhteen lapsen kanssa muodostuneen läheisemmäksi

ja syvemmäksi koiran avulla. Kaksi haastateltavaa kuvasi luottamuksen rakentumisen lähtökohtana olevan monia asioita kokoneiden ja nähneiden lastensuojelun asiakaslasten seuraavan, miten työntekijä on koiran kanssa ja miten koira luottaa työntekijään. Haastateltavat olivat huomanneet työntekijän hyvän suhteen koiraan ja koiran halun toimia yhteistyössä ohjaajan kanssa auttaneen lapsia luottamaan työntekijän olevan hyvä ihminen, johon voi luottaa. Tutkimustieto korostaa, että monien riskiryhmässä elävien lasten on vaikea luottaa työntekijään. Lapsi näkee työntekijän positiivisempänä, kun huomaa työntekijän suhtautuvan aidon lämpimästi ja hoitavasti eläimeen. (Parish-Plass 2008, 13.)

H6 "luottamus, joita kaikis minun niissä, missä oon käyttäny koira, nii se on tapahtunu suurin harppauksin"

H2 "asiakassuhteen muodostuminen uusien asiakkuuksien kohdalla on eläimen kanssa huomattavasti helpompaa, että kyl lapset on kokoneet ja nähneet niin paljon, et ne kyllä automaattisesti katsoo sitä, että miten sinä olet sen eläimen kanssa ja minkälainen suhde sinulla on eläimeen ja oma kokemus on se, että kun sinulla on hyvä suhde eläimeen ja eläin haluaa olla sinun kanssa ja kuunnella sinua, niin lasten on huomattavasti helpompi luottaa, että minä olen hyvä ihminen ja minuun voi myös luottaa"

Haastateltavat näkivät tärkeänä lapsen ja työntekijän luottamuksen kannalta sen, että lapsen on helppo luottaa koiraan. Yksi haastateltava korosti koiran tarjoavan lapselle ehdotonta luottamusta. Toinen haastateltava kuvasi koiran herättävän monissa lapsissa luottamusta automaattisesti. Eläinavusteisessa terapiassa on havaittu luottamuksellisen suhteen muodostuvan tavallisesti ensin asiakkaan ja terapiaan osallistuvan eläimen välille (Hautamäki & Vierimaa 2021, 211). Haastateltavat olivat havainneet lapsen luottamuksen koiraan siirtyvän vähitellen luottamukseksi työntekijään. Yksi haastateltava kuvasi koiran toimivan eräänlaisena siltana luottamuksen rakentamisessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Tutkimuksissa on osoitettu eläimen mahdollisuus toimia siltana lapsen ja työntekijän välisen yhteyden muodostumisessa, mikä on välttämätöntä työskentelyn onnistumiseksi (Parish-Plass 2008, 13). Haastateltavat kokivat koiran luoman tunnelman käsittelemisen helpottavan luottamuksellisen suhteen rakentamista tehokkaammin kuin pelkkä sanallinen vuorovaikutus. Yksi haastateltava ajatteli lapsen voivan helpommin epäillä työntekijän luottamuksen rakentamista sanallisesti.

H3 "ku työntekijäl onkin koira ja se koira luottaa omaan ohjaajaansa, eli työntekijään ja jos asiakas rupee luottamaan koiraan, niin minä aattelen, et se on sellainen tietynlainen silta luottamuksen rakentamiseen asiakkaan ja työntekijän välillä"

Särkelä (2015) kuvaa hyvän työskentelysuhteen olevan vastavuoroinen, jossa asiakas haluaa toimia yhteistyössä työntekijän kanssa ja työntekijä haluaa toimia asiakkaan tukena (Särkelä 2015, 27). Useat haastateltavat kuvasivat luottamuksen toimivan kaksisuuntaisesti. Ensin työntekijä voi osoittaa luottamusta lapselle antamalla oman koiransa mennä lapsen lähelle. Samalla lapsi kokee itsensä tärkeäksi ja luotettavaksi, kun huomaa työntekijän tuoneen oman koiransa tapaamiseen ja haluavan viettää aikaa lapsen kanssa. Lapsen kokemus luotettavuudesta vahvistaa hänen halua toimia yhteistyössä työntekijän kanssa, josta rakentuu molemminpuolinen luottamus. Useimmat haastateltavat pitivät koiran roolia tärkeänä houkuttelemassa lasta yhteistyöhön työntekijän kanssa, jotta luottamuksellisen suhteen vastavuoroinen rakentuminen mahdollistuu. Haastateltavien mukaan koira saa lähes aina lapset innostumaan työntekijän tapaamisesta ja lapset tulevat niihin mielellään, kun kuulevat voivansa leikkiä koiran kanssa tapaamisessa. Lapsen oma motivaatio ja mielenkiinto tapaamiseen vaikuttavat paljon sen sujumiseen. Haasteeksi saattaa kuitenkin muodostua lapsen liiallinen innokkuus koiran kanssa, jolloin lapsi haluaa vain puuhata koiran kanssa eikä pysty keskittymään keskusteltaviin asioihin. Muutamat haastateltavat toivat esille lapsen, erityisesti nuoren, voivan suhtautua koiran kanssa tapaamiseen aluksi välinpitämättömästi. Monesti nämäkin nuoret ovat saapuneet seuraavaan tapaamiseen odottaen koiran kohtaamista. Tutkimustiedossa kuvataan, että eläin voi läsnäolollaan helpottaa lapsen ja työntekijän välistä vuorovaikutusta sekä edistää luottamuksellisen suhteen rakentumista erityisesti silloin, kun lapsen mielikuva lastensuojelun työntekijän tapaamisesta näyttyy lähtökohtaisesti jännitteisenä (Niemi 2023, 6).

H1 ”luottamuskin on kaksisuuntainen tie, niin se että sinä osoitat luottamusta asiakkaalle, kun sinä annat koirasi tulla hänen lähelleen, niin sinä osoitat sillä luottamusta asiakasta kohtaan, mikä omalla tavallaan kimpoo herkästi takasin, luo luottamusta myös siihen työntekijään”

Muutamat haastateltavat kuvasivat tavanomaisen lastensuojelun virallisen tapaamisen muuttuneen koiran myötä arkisemmaksi, jolloin lapsella on ollut mahdollisuus taluttaa työntekijän koiraa tai opettaa koiralle joku temppu. Arkisempi tapaaminen on luonut läheisemmän yhteyden lapsen ja työntekijän välille. Yksi haastateltava kuvasi koiran ikään kuin riisuvan työntekijältä roolin, jolloin työntekijä näyttyy lapselle tavallisena aitona ihmisenä, eikä ainoastaan työntekijänä. Toinen haastateltava oli huomannut arkisemman tapaamisen luoneen lapselle luottamusta, joka näkyi lapsen suhtautumisessa työntekijään vasta jonkun ajan kuluttua yhteisestä tapaamisesta. Lapsi oli ottanut yhteyttä työntekijään tekstiviesteillä aiempaa herkemmin koiratapaamisen jälkeisinä päivinä. Haastateltava kuvasi tavanneensa lasta epävirallisemmin käyden hänen kanssa kävelyllä ja ruokailemassa, jolloin nuori oli keskittynyt

luomaan suhdetta koiraan taluttamalla sitä. Samalla työntekijä oli päässyt tutustumaan syvällisemmin lapseen. Työntekijän mielestä tapaamisessa ei tapahtunut mitään erityistä, mutta tapaamisen jälkeen lapsi pyysi työntekijää tulemaan tapaamaan häntä koiran kanssa kokiessaan kiireellisen sijoituksen aiheuttaman kriisin. Työntekijä ajatteli onnistuneensa luomaan koiran kanssa luottamuksellisen suhteen lapseen edellisessä tapaamisessa, kun lapsi pyysi myöhemmin työntekijää tapaamiseen yhdessä koiran kanssa.

H4 ”se on joka kerta saattanu poikii sen, että saattaa tullaki vaik seuraavana päivänä tekstiviesti, että hei mulla muuten tuli tämmönen asia mieleen, ehkä herkemmin ku aikaisemmin”

H7 ”se varmaan vähän riisuu myös niit roolei sillee, että tavallaahan minä tuon palan mun siviilielämästä siihen lapsen tapaamiseen”

Särkelä muistuttaa luottamuksellisen suhteen rakentamisen vaativan pitkän ajan kuormittavissa ja stressaavissa elämäntilanteissa eläneiden ja luottamuksellisia suhteita vaille jääneiden ihmisten kanssa (Särkelä 2015, 36). Haastateltavat näkivät luottamuksen rakentuvan monesta asiasta pidemmän ajan kuluessa. Yksi haastateltava muistutti lapsen luottamuksen työntekijään rakentuvan säännöllisillä tapaamisilla, koska luottamusta ei voi rakentaa yhdellä tapaamisella. Toisaalta haastatteluissa korostui koiran hyöty suhteen luomisessa erityisesti sijaishuollossa olevien lasten kanssa, joita tavataan harvemmin. Koiratapaamisten jatkuvuus ja mielekkyys tukevat lapsen sitoutumista tapaamisiin. Haastateltavien mukaan lapsi kokee työntekijän kohtaamisen mukavana koiran tarjotessa mieleistä tekemistä ja lapsen saadessa vaikuttaa tapaamisen sisältöön. Koira vaikuttaa lapsen olemukseen, sillä lapsi muuttuu rentoutuneeksi ja hyväntuuliseksi tapaamisessa. Koiran osallistuminen tapaamiseen vahvistaa lapsen positiivista mielikuvaa työntekijästä ja yhteistyön sujumisesta, jolloin lapsen luottamus työntekijää kohtaan lisääntyy. Yksittäinen haastateltava oli huomionnut lapsen mielikuvan työntekijästä ja hänen käyttäytymisensä työntekijää kohtaan muuttuneen positiivisemmaksi lapsen saadessa tietää työntekijän omistavan koiran.

H5 ”et pitäs olla jotenkin säännöllistä sen tapaamisen tai että ei luottamusta voi rakentaa yhdellä tapaamisella, et semmonen jatkuva, tai semmonen jatkuvuus siinä työskentelyssä ja tapaamisissa on hirveen tärkeätä ja minä aattelen, et lasten kohdalla se on niinku kaikista merkittävintä”

H6 ”että me ollaa yhdessä ja se eläin on siinä lapselle hyväksi ja meil on yhes hauskaa ni kylhän se luo semmost kuvaa, et sen työntekijän kans on hyvä olla ja et siihen voi luottaa, että tää sujuu tää yhteistyö”

Hyväksyminen

Hyvän asiakassuhteen perusta on, että asiakas kokee työntekijän hyväksyvän hänet yksilöllisesti sen hetkisessä tilanteessaan (Särkelä 2015, 31). Kaikki haastateltavat löysivät koira-avusteisesta työskentelystä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa hyväksymisen elementin vahvistumiseen. Lähes kaikki haastateltavat näkivät koiran tarjoavan lapselle hyväksymisen kokemuksen, kun koira hakeutuu lapsen lähelle ja silitettäväksi. Tutkimustieto vahvistaa eläimen voivan tarjota lapselle tilaisuuden hoivata ja koskettaa, jolloin lapsi saa positiiviseen vuorovaikutuksen ja hyväksynnän kokemuksen (Furst 2011, 20). Koira-avusteisesti työskentelevä koira on pääsääntöisesti hyvin kiinnostunut ja tuttavallinen lasta kohtaan, jolloin mahdollistuu lapsen hyväksymisen kokemus. Yksi haasteltava kuvaili koiran olevan hyvin utelias ja hakeutuvan yhä uudelleen lapsen lähelle yrittäen hakea kontaktia kaikin keinoin, vaikka lapsi ei reagoisi koiran kontaktin hakuun. Koira saattaa yrittää tuuppia lasta varovasti kuonolla, jotta saisi lapsen reagoimaan itseensä.

H3 ”et se asiakkaan tunne on se, että hei tää koira lähestyy minua ja pitää minusta ja halua olla olla minun lähellä”

H5 ”koira on niin utelias kuitenkin lasta kohtaan, että sehän menee jatkuvasti luokse ja jos lapsi ei reagois siihen, ni sehän tuuppii kuonolla ja sehän tulee luokse”

Haastateltavista muutamat toivat esille lasten tarkkailevan työntekijää hyvin tiiviisti, jolloin työntekijän ilmeistä ja eleistä voi välittyä arvostelua ja hyväksymättömyyttä päinvastaisista puheista huolimatta. Haastateltavat muistuttivat, ettei koira koskaan tuomitse millään tavalla eikä sillä ole mitään ennakkoasenteita lasta kohtaan. Koiran avoin ja aito hyväksyminen välittyy kaikille läsnäolijoille. Koira heijastaa lämmintä tunnelmaa, joka auttaa epäröivää asiakasta varmistumaan hyväksymisestään. Yksittäinen haastateltava kuvaa yhteistyön alkaneen rakentua vähitellen erään vihasen nuoren kanssa, joka ei aluksi halunnut olla sosiaalityöntekijän kanssa missään yhteistyössä. Tutkimustiedossa vahvistetaan eläimen ennakkoluulottomuuden ja kriittisyyden muuttavan lasta emotionaalisesti avoimemmaksi. Lapsi havaitsee työntekijän hyväksyvän eläimen sekä positiiviset että negatiiviset ominaisuudet, jolloin lapsi saattaa samaistua eläimeen saadakseen kokea samanlaisen hyväksynnän kuin eläin. (Parish-Plass 2008, 13.) Yksi haastateltava oli kokenut kiukkuisen ja turhautuneen teini-ikäisen pojan hakeneen hyväksyntää käpertyen makaamaan lattialle koiran viereen ja muuttuen hyvin empaattiseksi.

H1 ”et siin on joku, joka ei ainakaan millään tavalla tuomitse tai ole sinusta yhtään mitään sellaista mieltä, ei oo ennakkoasenteita eikä mitään”

H6 "sen yhen vihasen nuorenkii, joka ei halunnu olla sossun kanssa tekemisissä niin koirat hyväksy hänet ja hän hyväksy ne koirat ja sitä kautta hän hyväksy minut, ja minä sain näyttää hyväksyväni hänet, et se jotenkii lähens meitä"

Muutaman haastateltavan mukaan koiran kiinnostuminen lapsesta, antaa työntekijälle mahdollisuuden osoittaa myös omaa kiinnostusta lasta kohtaan. Koiran täydellinen hyväksyminen auttoi yhtä haasteltavaa hyväksymään asiakaslapsen silloin, kun hänen oli vaikea kohdata ja hyväksyä kyseinen lapsi. Tutkimustiedon mukaan tapaamisessa läsnä oleva eläin huolehtii kaikkien tapaamisessa olevien henkilöiden sosiaalisesta dynamiikasta. Eläin tunnistaa myös työntekijän tunteita ja käyttäytymistä. Eläin saattaa aistia työntekijän turhautumisen yrittäen auttaa työntekijää purkamalla jännitystä suuntaamalla toimintaa uudelleen esimerkiksi tuoden lelun työntekijälle. (Chandler 2018, 437.) Haastateltavat olivat huomanneet, että koiran läsnäolo ja hyväksyminen auttavat työntekijää tutustumaan helpommin uuteen asiakkaaseen työskentelyprosessin käynnistyessä.

H5 "kun koira on hirvittävän kiinnostunu, nii siin on mahdollista osoittaa sitä omaaki kiinnostusta ja varsinkin lapsia kohtaan"

H1 "jos työntekijälle on jotenkii itselleenkiin vaikeeta se kohtaaminen, niin se koira auttaa ehkä siinä myös sekä työntekijää että asiakasta"

Yksittäinen haastateltava oli kokenut merkityksellisenä vahvistaa sanoittamalla koiran hyväksymistä lapselle. Koiran mennessä lapsen lähelle ja esimerkiksi lipaistessa lasta poskelle, haastateltava kuvasi puhuvansa ikään kuin koiran äänellä, että oli mukavaa tulla tapaamaan lasta. Koiran osoittamasta hyväksynnän ja lämmön merkityksestä sekä hyväksymisen sanoittamisesta asiakkaalle on tieteellistä näyttöä. Koiran tervehtiessä asiakasta odotustilassa ja tapaamistilaan siirryttäessä koiran asettuessa asiakkaan viereen sohvalle, asiakas alkaa tavallisesti silittää koira samalla leveästi hymyillen, jolloin koira heiluttaa häntäänsä. Asiakas saattaa ajatella olevansa sympaattinen, kun autenttinen eläin haluaa olla vuorovaikutuksessa hänen kanssa. Työntekijän sanoittaessa tilannetta lapselle ja tiedustellessa mitä lapsi ajattelee koiran toiminnasta, lapsi voi kokea koiran auttaneen häntä tuntemaan olonsa mukavammaksi. (Chandler 2018, 438-439.)

H7 "voi sen koiran reaktion kautta ihan sanottaa, ikään kuin puhuu sen koiran äänellä, ku vaikka koira menee antaa pusun lapsen poskelle, nii voi ikään ku vuorosanat laittaa, et moi mie tuun teit kattoo, kun sä oot niin ihana ----- et me tultiin nyt ja voi että ku meistä oli kiva tulla"

Yksi haastateltava nosti esille, etteivät kaikki koirat lähtökohtaisesti hyväksy kaikkia ihmisiä, vaikka ihmiseläinsuhteeseen liittyvissä tutkimuksissa eläinavusteisissa interventioissa toimivien eläinten on havaittu osoittavan ehdotonta rakkautta ja

hyväksyntää asiakasta sekä omistajaansa kohtaan (Beetz ym. 2012, 12). Koirat on so-
siaalistettava ja totutettava kaikenlaisiin ihmisiin. Haastateltava kuvasi nähneensä ti-
lanteita, jossa koiran rakkaus ei ole ollut ehdotonta. Koiran reagoidessa jotenkin eri-
laiseen ihmiseen väistäen tai ihmetellen asiakasta, koira-avusteisella työskentelyllä ei
pystytä vahvistamaan hyväksymistä vaan saatetaan aiheuttaa enemmän haittaa hy-
vän asiakassuhteen luomiselle.

H3 ”turhan kliseistä väittää, että koira kun koira suhtautuisi, että se koiran rak-
kaus olisi ehdotonta, on nähnyt paljon tilanteita missä se ei oo ----- jos vaikka
ihminen on jotenkin erilainen tai joku siinä asiakkaassa herättäis semmosta, et
koira reagoi siihen väistäen tai ihmetellen, niin silloin me aiheutetaan koira-avus-
teisuudella enemmän haittaa”

Välittäminen

Yhteistyösuhteen tuloksellisuuden kannalta korostuu emotionaalinen auttamis-
suhde, jossa sekä asiakas että työntekijä kokevat olevansa tunnetasolla merkitykselli-
siä toisilleen (Särkelä 2015, 38). Yksittäinen haastateltava nosti esille välittämisen
kompleksisuuden sosiaalityössä. Haastateltava kuvasi Särkelän puhuneen välittämi-
sen tärkeydestä yli 20 vuotta aiemmin, mutta olevan edelleen kiistanalaista, voiko
työntekijä välittää asiakkaasta. Haastattelussa asiakaslapsesta välittäminen näyttäy-
tyi merkityksellisenä. Kaikki haastateltavat kokivat koiran osoittavan lapselle auto-
mattisesti välittämistä, joka tukee työntekijän läheisyyden ja lämmön osoittamista
lapselle. Haastateltavat kuvasivat koiratyöparin kanssa työskentelyn muuttavan vä-
littämisen osoittamisen lapselle helpoksi ja luonnolliseksi, koska koira ensin ilmaisee
välittävänsä lapsesta. Yksi haastateltava kuvasi koiran olevan hyvin välitön eläin,
jolle lapsen on helppo osoittaa välittävänsä siitä. Tutkimustieto kuvaa eläimen olevan
aina spontaani ja rehellinen. Eläimen rooli vahvana ”motivaattorina” ja ”ovenavaa-
jana” korostuu asiakkaan tarvitessa tukea ihmisten aiemmin sulkemien ovien avaa-
miseen. (Ameli ym. 2023, 6.)

H2 ”kompleksinen tavallaan, vaikka Särkelä on siitä puhunu silloin yli 20 vuotta
sitten, nii sehän on edelleen vähän kiistanalainen, että saako asiakkaista välittää
vai eikö”

H6 ”koirat on niin välittömiä ----- nii nuoren on paljo helpompi osottaa koiralle
välittävänsä”

Useimmat haastateltavat nostivat esille lapsen olevan usein helpompaa ottaa
vastaan koiran hellyyden osoituksia kuin työntekijän osoittamaa läheisyyttä. Erityi-
sesti hieman kovan nuoren roolia esittävien teinien rooli muuttuu helposti pehmeä-
mäksi ja enemmän ikätasoiseksi koiran tullessa mukaan tapaamiseen. Eräs haastatel-

tava kuvasi yhden fyysistä kosketusta pelkäävän nuoren tottuneen läheisyyteen koiran kanssa ja alkaneen itse halailla koira ja hieman myöhemmin sen jälkeen myös koiran ohjaajaa ja muita työntekijöitä. Lapsen on mahdollista saada emotionaalinen korjaava kokemus saadessaan kokea välittämistä ja ymmärrystä (Särkelä 2015, 39). Kaksi haastateltavaa oli huomannut aiemmin empatiaa osoittamattoman lapsen käsittelevän koira hyvin hellästi samalla koiralle leperellen. Toinen haastateltava nosti esille koiran mahdollisuuden tarjota lohtua ja läheisyyttä itsenäistyvälle nuorelle, jolla ei ole juurikaan omaa verkostoa. Työntekijä ja hänen koira tulivat nuorelle tärkeiksi, kun nuori ei voinut hankkia haluamaansa omaa koira siinä elämäntilanteessa. Eläimen lapselle tarjoama läheisyys lohduttaa erityisesti stressaantuneita ja yksinäisiä lapsia (Sinkkonen 2013, 42).

H7 "hän ei oo hirveest ehkä ilmentänny semmoisii lämpimii tunteit oikein ehkä ketää kohtaa, ei puheissaa, miten hän puhuu perheestä, nii sit sen tapaamisen päätteeks, kun koira kävi siihen hänen vieree maahan makaamaa siihen matolle, niin tää nuori kävi sen koiran vieree ja he makas siel lattial vierekkäin, sit hän kävi laulamaa sille koiralle ja piti koiran tassust kiinni, nii 14vee lauloi koiralle, siel lattialla he pötkötti hyvän tovin vierekkäin"

H1 "hänellehän oli ihan kauhun paikka, jos joku yritti fyysisesti koskee häneen, se oli ain sen vakiolause ´vittu minen hallaile kettään` kun minä aina vähän leikkimielisesti häntä härnäsin, että tuuppa tänne nii halataan, mut ton koiran myötä kävi silleen, että hän ensin itse rupes halaileen sitä koira ja loppuvaihees sit jo meitä työntekijöitä"

Useimmat haastateltavat korostivat koiran ja sen kanssa toimimisen muodostuvan yhteiseksi asiaksi lapselle ja työntekijälle. Molempien välittäessä samasta asiasta, koirasta, syntyä kohtaamisessa välittämisen tunnelma. Haastateltavat kuvasivat tunnelman olevan lämmin, tasavertainen ja rauhallinen, jossa työntekijän on helppo keskustella lapsen kanssa yhteisestä asiasta ja osoittaa hänelle välittämistä. Koiran toimiessa työntekijän työparina lapsen kohtaamisessa vuorovaikutus on avoimempaa ja rehellisempää, koska kaikenlainen piiloviestintä jää pois. Haastateltavan mukaan työntekijällä ei ole mahdollisuutta mennä roolinsa taakse, vaan työntekijä on enemmän läsnä tilanteessa. Särkelä (2015) kuvaakin välittämisen ilmenevän työntekijän läsnäolon tavassa, joka näkyy ilmeissä, eleissä ja katsekontaktissa (Särkelä 2015, 38). Muutamat haastateltavat ovat huomanneet koiran mukana olon tapaamisessa vahvistavan samassa hetkessä läsnäoloa, kun työntekijä ja lapsi ovat tilanteessa yhteisen asian ympärillä.

H4 "mun mielestä siihe tulee semmonen rauha, ku se koira on siinä mukana"

H2 "eläinten kanssa niis asiakastilanteissa jää piilo viestintä pois, se on avoimempaa ja rehellisempää, et siinä pysty samalla lailla menee jonkun oman sosiaalityöntekijän roolin taakse tai kyl sinä oot niinku enemmän läsnä siinä tilanteessa"

Enemmistö haastateltavista luonnehti lapsen aistivan välittämistä työntekijän kuullessa lapsen kiinnostuksen koiriin ja koiran kanssa työskentelyyn. Työskentelyyn motivoitunut lapsi kokee välittämisenä, kun työntekijä ensin suunnittelee koira-avusteista työskentelyä ja sen jälkeen työskentelee yhdessä lapsen kanssa. Haastateltavien mukaan lapsen on helppo puhua omia asioitaan koiralle, jolloin yhteinen keskusteluakin aktivoituu. Yhteisessä keskustelussa työntekijä pystyy sanottamaan asioita koiran kautta lapselle. Haastateltava mainitsi sanottavansa erityisesti aralle lapselle esimerkiksi, että huomaako lapsi miten paljon koira välittää lapsesta ja haluaa tutustua lapseen, kun koira pyrkii lapsen luokse häntää heiluttaen. Työntekijällä on mahdollisuus antaa lapselle keskustelussa palautetta siitä, miten hyvin lapsi osaa olla koiran kanssa ja sanoittaa koiran tykkäävän lapsen silittäessä koira. Yksi haastateltava mainitsi tästä syntyvän välittämisen kehä, jossa asiakas ja työntekijä voivat kokea yhdessä heitä lähentäviä välittämisen aitoja tunteita. Tutkimustiedossa eläinavusteista työskentelyä kuvataan kehämuotoisesti etenevänä "hoivan verkostona", joka voi käynnistyä asiakkaan katsekontaktista tai kosketuksesta eläimen kanssa. Asiakkaan vuorovaikutuksessa oleminen eläimen kanssa vaikuttaa eläimen sekä ihmisen mielihyvähormonin stressihormonin ja erittymiseen, jotka lievittävät fysiologisia stressireaktioita ja vaikuttavat luottamuksellisen suhteen syntymiseen ensin eläimeen ja sen jälkeen työntekijään. Luottamuksen jälkeen vuorovaikutussuhteessa mahdollistuu keskustelu, jossa myös tunteet kiertävät ja tarttuvat eri osapuolien välisessä vuorovaikutuksessa. (Hautamäki & Vierimaa 2021, 210-211.)

Jämäkkyys

Särkelä (2015) kuvaa jämäkkyuden elementtiä tarvittavan siinä vaiheessa, kun kolme muuta hyvän asiakassuhteen elementtiä on toteutunut. Jämäkkyys ja vaativuus liittyvät hyvään asiakassuhteeseen ja vahvistavat sitä edelleen. (Särkelä 2015, 40-41.) Kaikki haastateltavat näkivät jämäkkyuden elementin liittyvän tiiviisti erityisesti lastensuojelutyöhön, jossa tehtäviin kuuluu tarpeen vaatiessa lapsen rajaaminen suullisesti tapaamisilla ja kirjallisesti tekemällä rajoituspäätöksiä sijaishuollossa oleville lapsille. Monet haastateltavat kokivat jämäkkyyttä tarvittavan kaikkien lasta koskevien päätösten tekemisessä, joissa lapsia kuullaan virallisesti ja heillä on mahdollisuus vastustaa päätöstä. Useat haastateltavat ajattelivat vaikeasta ja vastentahtoisesta päätöksestä keskustelemisen ja tiedoksi antamisen olevan helpompaa lapselle koiran läsnä ollessa. Yksi haastateltava luonnehti vaikeasta asiasta keskustelemisen olevan lapselle

inhimillisempi tilanne silloin, kun koira on mukana tapaamisessa laskemassa stressitasoa. Haastateltava kuvasi onnistuneensa vähentämään hankalasta aiheesta keskustelemisen ahdistavuutta vapaamuotoisella olemisella ja yhteisellä toiminnalla lapsen kanssa koiran rentouttaessa tapaamista. Lapsen on helpompi kuunnella, mistä syistä johtuen hän ei voi enää palata asumaan kotiin, kun hän saa leikkiä samaan aikaan yhdessä koiran ja työntekijän kanssa toimistohuoneen lattialla. Samalla haastateltavalla oli kokemus lapsen saamisesta parempaan vireeseen ja keskusteluyhteyteen ottaessaan koiran mukaan lapsen kiireellisen sijoituksen huostaanottokuulemisiin, jossa oli pelkona omatahtoisen lapsen täydellinen puhumattomuus. Toinen haastateltava mainitsi sijaishuoltoyksikössä toimivan koiran helpottaneen lapsen siirtymistä sijaishuoltoyksikköön, vaikka lapsi on vastustanut sijaishuoltoa. Haastateltava kuvasi lapsen voivan saada turvallisen kontaktin prosessissa mukana olevaan eläimeen, joka voi toimia pehmentävänä elementtinä jämäkkyudessa. Myös Mickelsson (2021) kuvaa eläimen läsnäolon pehmentävän tunnelmaa ja helpottavan omista asioista puhumista avaamalla lukkoja, jotka estävät puhumasta (Mickelsson (2021, 56).

H4 ”moni nuori, kenen kaa minä tätä koira hyödynsin, oli juuri niitä asiakkaita, joiden kohdalla tehtiä aika vaikeita päätöksiä ----- rajoituspäätöksiä aika paljo ja sijaishuoltopaikan muutoksia ja eho-päätöksiä ja kaikkee muutaki että paljon”
H5 ”paljo ikäviä asioita, vaikka semmosia huostaanottoasioita on kerrottu, että kyllä minä aattelen, et ne asiat on silti ikäviä, mutta ehkä se tilanne on jotenkin siedettävämpi lapselle”

Muutamit haastateltavat ajattelivat jämäkkyuden elementin olevan lähtökohta työntekijän luodessa reunaehdot lapsen tapaamiselle koiran kanssa. Lähes kaikki haastateltavat toivat esille käyvänsä lapsen kanssa läpi ennen koiratapaamisen alkua pelisäännöt siitä, miten lapsi voi tapaamisessa käyttäytyä suhteessa koiraan. Tutkimustiedossa tuodaan esille jopa organisaation edellyttävän asiakkaalle tarjottavan koulutus, jossa asiakkaalle selvitetään toimintatavat koiran kanssa ennen työskentelyn aloittamista (Ameli ym. 2023, 6). Yksi haastateltava muistutti pelisääntöjen luomisen oikeudenmukaisuudesta ja johdonmukaisuudesta sekä sääntöjen perustelemisesta lapselle. Pelisääntöjen läpikäyminen etukäteen auttaa lasta ymmärtämään rajaimisen perusteen paremmin. Lapselle voi perustella häneltä vaadittavan asiallista käyttäytymistä sen vuoksi, että koira voi säikähtää lapsen yhtäkkistä outoa käyttäytymistä. Särkelä (2015) tuo esille vaatavuuden olevan oikeassa tilanteessa asiakkaan arvostamista, kun hänen uskotaan osaavan ja pystyvän sitoutumaan hänelle asetettuihin sääntöihin (Särkelä 2015, 41).

H7 ”täs tavallaa niinku vähä asetetaa semmosii reunaehtoi, et miten täs tilantees nyt ollaa”

H6 ”minä aattelen et tärkeitä on semmonen asioiden perustelu ja semmone oikeudenmukaisuus ja johdonmukaisuus”

Haastateltavat toivat esille lastensuojelun työntekijöiden kohtaavan usein lapsia, joilla on käyttäytymisen haasteita. Ensimmäinen lapsen ohjaamisen ja rajaamisen tarve näyttäytyy koiran kanssa tapaamisessa. Yksi haastateltava kuvasi lapsen käyttäytymistä rajattavan aluksi sanallisesti, esimerkiksi pyytämällä lasta lopettamaan pallon heittelemisen koiralle. Mikäli lapsi ei lopeta pallon heittelyä useammista pyynnöistä huolimatta, lapselta otetaan pallo pois ja koira laitetaan toiseen tilaan. Toiseksi haastattelussa tuotiin esille työntekijän mahdollisuus opettaa lapselle yleisiä käytös- ja vuorovaikutustaitoja. Muutamat haastateltavat kuvasivat hyödyntäneensä koira-apuvälineenä ohjatessaan lasta käyttäytymään ja puhumaan asiallisesti. Lasta oli ohjattu puhumaan maltillisesti huutamatta sekä käyttäytymään rauhallisesti olemalla huitomatta. Asiakkaan tullessa hyvässä asiakassuhteessa empaattisesti ymmärrettyä, asiakas kokee työntekijän vaatimuksen välittämisenä (Särkelä 2015, 40). Haastateltavan mielestä koiran läsnäolo luo empaattisuutta ja auttaa lasta kestävämpään paremmin rajaamista, vaikka lapsi ei olisi siihen aiemmin tottunut. Koiran lisäksi merkityksellisenä rajaamistilanteessa on näyttäytynyt työntekijän saman aikaisesti lapselle osoittama lämpö, jolloin lapsi voi luottaa työntekijään ja hakeutua vuorovaikutukseen työntekijän kanssa. Kaksi haastateltavaa huomioi työntekijällä olevan auktoriteettiasema ja mahdollisuus käyttää valtaa suhteessa koiraan sekä lapseen. Haastateltava painotti kunnioittavansa sekä omaa koiraansa että lasta, jolloin lapsi voi aistia työntekijän lempeyden ja reiluuden sekä luottaa työntekijän rajaavan toimintaa ainoastaan perustellusta syystä.

H1 ”just suusanallinen anti voi olla semmost aika aggressiivista tai jotain, niin sitäkin pystyy paljon paremmin sen koiran kautta tuomaan esille, mimmosta sen vuorovaikutuksen kannattaa olla, et sä et voi olla kauhee huitomaan tai kamalan aggressiivinen tai jotain, sen koiran kautta pystyy asiakkaalle jopa opettamaan vuorovaikutustaitoja”

H5 ”et kyl siinä rajaamisessa semmoset lapset, jotka ei kestä ollenkaa sitä rajaamista, nii kuitenkin kestää sitä aika hyvin, ku siinä on se koira, mut sit siin on se toinen puoli se rajaaminen ja toinen puoli on se, et työntekijä oikeesti osottaa sellaista lämpöä lasta kohtaan”

Yksi haastateltava toi esille jämäkkyyden elementin antavan mahdollisuuden vaatia asioita koiran kautta kuten esimerkiksi nuorta voi houkutellessa lähtemään liikkeelle ulkoiluttamaan koira, josta nuoren on mahdollista kokea mielihyvää. Haastateltava koki nuoren myöntyvän helpommin koiran kautta esitettyyn vaatimukseen, kuin ainoastaan työntekijän esittämään pyyntöön. Haastateltava korosti nuoren mielihyvän kokemuksen voivan auttaa nuorta pysyvämpään muutokseen, johon ei taval-

lisesti päästä nuorta pakottamalla ja painostamalla. Sama haastateltava oli hyödyntänyt koiraan myös itsenäistyvän nuoren asunnon siisteyden ylläpitämisen vaatimiseksi, jotta työntekijän koira voi turvallisesti vieraila nuoren kotona. Työntekijä vaati nuorta siivoamaan, ettei hänen asunnon lattioilla ole lääkettä tai muuta koiralle vaarallista.

H1 ”pystyy vaatimaan, et koira tarvii ulkoilua ja liikuntaa, ni se on paljon helpompaa sille asiakkaalle myöntyä ja lähteä mukaan ja kokea mielihyvää tekemisestä, koska eihän semmonen, jos sinä pakotat tai painostat ihmisen johonkin muutokseen elämässään niin eihän se kanna pitkälle, jos et sinä koe mielihyvää siitä tekemisestä, niin koira lisää mielihyvän tunnetta siitä asiasta”

Muutamit haastateltavat nostivat esille jämakkyteen liittyvän empaattisuuden ja tunteet. Särkelän (2015) mukaan positiivinen ja empaattinen asiakassuhde tukee työskentelyn etenemistä. Asiakassuhteen aikana on arvioitava jatkuvasti empaattisuuden ja jämakkyuden työotteiden tarvetta prosessin eri vaiheissa ja tilanteissa (Särkelä 2015, 40-41). Haastateltavien mukaan koiran kanssa työskentely voi herättää monenlaisia tunteita. Lapsi voi esimerkiksi kokea vahvaa turhautumista silloin, kun ei onnistu haluamassaan asiassa koiran kanssa. Haastateltava kuvasi lapsen voivan kiukustua tai käyttäytyä jopa aggressiivisesti esimerkiksi silloin, kun koira ei tule lapsen luokse hänen halutessa silittää koira. Toinen haastateltava havainnoi yhden lapsen muuttuneen mustasukkaiseksi ja alkaneen omia koira antamatta muiden nuorten koskea koiraan. Haastateltava korosti keskustelemaan lapsen kanssa etukäteen työskentelyn mahdollisista herättämistä ajatuksista ja tunteista sekä mahdollisuudesta ilmaista erilaisia tunteita. Hän muistutti antamaan tilaa lapsen kaikenlaisille tunteille. Monien lasten on kuitenkin aluksi haasteellista näyttää tunteitaan ja lähteä työskentelemään niiden parissa. Koira voi silloin toimia tunnetyöskentelyn käynnistäjänä toimimalla esimerkiksi tunteiden peilinä. Lapsen voi olla helpompi puhua koiran tunteista kuin omista. Lapsi voi samaistua koiraan, jota havainnoimalla lapsi voi ymmärtää paremmin omaa tunnetta. Lapsi voi oppia huomaamaan epämiellyttävien tunteiden vähentyvän hänen harjoittellessa vaikeita asioita ja tilanteita.

H2 ” se voi herättää hyvin vahvaa turhautumista siitä, että ei saakaan sitä eläintä tulemaan luokseen kun haluaisi silittää ---- se voi mennä kiukun ja aggressionkin puolelle lapsella se että turhautuu niin kovin kun ei onnistu siinä haluamassaan asiassa”

Haastateltavat korostivat lapsen tunteiden käsittelyä koiran kautta, koska koira yleensä reagoi helposti erilaisiin tunnetilojen vaihteluihin. Haastateltavat painottivat työntekijän valmiutta keskustella ja käsitellä koiran herättämiä tunteita lapsen kanssa, jotta lapsi pystyy kehittämään tunnetaitojaan ja suhdetta työntekijän kanssa. Pari haastateltavaa toi esille pystyneensä työstämään lapsen tunnetaitoja koiran avulla.

Yksi haastateltava toi esille kokemuksia lapsen tunteiden työstämisen vaikutuksista, jolloin suru on vaihtunut iloksi ja epävarmuus on muuttunut varmuudeksi sekä vi-haisuus ja ärsyyntyminen ovat vaihtuneet tyyneydeksi. Lapselle on hyvä sanoittaa hänen kokemiaan tunteita, esimerkiksi lapsen tunteiden kuohuessa ja äänen kohotessa työntekijä voi todeta huomaavansa keskustelun aiheen koskettaneen ja hieman ärsyttäneenkin lasta. Yksi haastateltava on huomannut koira aistivan helposti ihmisen surullisuuden ja itkuherkkyyden hakeutumalla lapsen luokse, jota voi olla hyvä sanoittaa asiakkaalle. Koiraa kuvattiin tunneherkkänä eläimenä, joka osaa lukea ihmistä hyvin tarkasti ja reagoi havaintoihinsa. Työntekijän on osattava lukea koiraa, jolloin mahdollistuu tilanteeseen puuttuminen ennen sen kärjistymistä. Tutkimustiedon mukaan eläimellä on kyky havaita ja reagoida välittömästi asiakkaan emotionaaliseen kokemukseen. Eläimellä on satoja miljoonia hajureseptoreita, joilla eläin pystyy havaitsemaan ihmisen tunteita, vaikka asiakas yrittäisi kontrolloiden peittää tunteensa. (Chandler 2018, 431.)

H3 "voi sanottaa, että huomaan että tää asia on sulle nyt tärkeä ja ääni nousee"
H4 "se oli ollu mulla asiakkaana varmaan puoltoista vuotta siinä vaiheessa ja mä ensimmäistä kertaa näin, kun hän hymyili, et oli niin huonovointinen, mut et se koira jotenkin sai sen tilanteen ihan erilaiseks ---- ja se et sielt tuli se hymy ja sit hän kerto tosi vapautuneesti, hän jakso olla tosi pitkään sillä tapaamisella"

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet voineensa vaikuttaa hyvän asiakassuhteen syntymiseen lapsen kanssa sillä, että ovat tuoneet oman koiran lapsen tapaamiseen. Haastateltavien vastauksissa oli vaihtelua siinä, mihin hyvän asiakassuhteen elementtiin oman koiran tuomisella lapsen tapaamiseen voitiin vaikuttaa. Yksi haastateltava ajatteli voivansa osoittaa asiakkaalle hyväksymistä sillä, että tuo oman koiransa tapaamiseen ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden olla tekemisissä koiransa kanssa. Muutama haastateltava uskoi asiakkaan kokevan työntekijän välittävän antaessaan palan omasta yksityiselämästään tuomalla koiransa yhteiseen tapaamiseen. Useimmat haastateltavat ajattelivat työntekijän voivan osoittaa lapselle luottamusta antamalla lapselle mahdollisuuden tavata omaa koira. Haastateltavat uskoivat asiakkaan ymmärtävän työntekijän luottavan häneen, kun antavat lapsen olla tekemisissä oman koiran kanssa tapaamisessa. Tutkimustiedossa nostetaan esille ammattilaisen mahdollisuus tuoda omaan työhön ulottuvuus itsestään henkilökohtaisesti tuomalla oma eläin asiakastilanteeseen. Työntekijän olisi haasteellisempaa tuoda asiakkaalle merkityksellistä ammattilaisen yksityiselämän puolta ilman eläintä näkyväksi. (Fine ym. 2015, 25.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää lastensuojelun koira-avusteisen työskentelyn toimintaperiaatteita työntekijän näkökulmasta sekä työskentelyn vaikutuksia lapsen ja työntekijän asiakassuhteen rakentamiseen ja vahvistamiseen. Olen keskittynyt johtopäätösten ensimmäisessä alaluvussa tarkastelemaan toisen tutkimuskysymykseni mukaisesti lapsen ja työntekijän asiakassuhdetta edistäviä ja estäviä tekijöitä Särkelän (2015) hyvän asiakassuhteen mallin eri elementtien kautta. Toisessa alaluvussa nostan esiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien keskeisiä toimintaperiaatteita koiran kanssa työskennellessä.

6.1 Koira-avusteisuuden asiakassuhdetta edistävät ja estävät tekijät

Tutkimuksen tulosten mukaan luottamuksen, hyväksymisen, välittämisen ja jämmäkkyyden elementtien sisältämät tekijät näyttäytyivät koira-avusteisessa työskentelyssä hyvin laaja-alaisesti. Kaikki haastateltavat kokivat koira-avusteisen työskentelyn vahvistaneen eri elementtejä asiakassuhteessa, mutta vahvimmin näistä painottui luottamuksen elementti kaikkien haastateltavien näkemyksen mukaan. Koira-avusteisen työskentelyn vaikutuksista haastateltavat toivat esille samoja hyvän vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen rakentumisen piirteitä. Kaikki huomioivat koiran kanssa työskentelyn pääasiassa vahvistavan ihmisten läsnäoloa, josta tapaamiseen syntyy rauhallinen ja rento tunnelma. Useimmat korostivat, että koiran kanssa toimiessa ilmeiden ja eleiden aiheuttama piiloviestintä jää pois. Koiran kuvattiin vaikuttavan tapaamisen aitouteen, rehellisyyteen ja avoimuuteen, koska koira ei osaa teeskennellä koskaan.

Haastatteluissa korostui vahvasti koiran auttaneen aina työntekijää muodostamaan luottamuksellinen suhde lapsen kanssa. Lapsen luottamuksen työntekijään kuvattiin rakentuvan koiran avustuksella kahdella tavalla. Ensimmäisen tavan mukaisesti lapsen luottamus syntyy aluksi koiraan, josta lapsen luottamus laajenee ja siirtyy vähitellen tapaamisen kolmanteen osapuoleen työntekijään. Toisen kuvatun tavan mukaisesti lapsi havainnoi ensin työntekijän ja koiran välistä kunnioittavaa ja toista huomioivaa luottamuksellista yhteistyötä, jonka jälkeen lapsi alkaa luottaa aluksi koiraan ja myöhemmin työntekijään. Särkeläkin (2015) painottaa luottamuksen rakentamisen tärkeyttä haavoittuvissa elinoloissa eläneisiin ja monia asioita kokeneisiin asiakkaisiin, joilla ei ole mitään syytä luottaa työntekijään (Särkelä 2015, 35). Koiran läsnäolon positiivinen vaikutus luottamussuhteen rakentamisessa painottuu asiakassuhteen alkuun ja erityisesti tutustumisvaiheeseen. Särkelä (2015) korostaa myönteisen ja kunnioittavan ensikohtaamisen vaikutusta, johon hyvän asiakassuhteen rakentuminen pohjautuu (Särkelä 2015, 69). Toisaalta sekä haastatteluissa että Särkelän ajatuksissa kuvautuu luottamuksellisen suhteen rakentuminen vähitellen pidemmällä aikavälillä (Särkelä 2015, 34, 36).

Luottamuksen rakentuminen näyttäytyi sekä teoreettisen viitekehyksen että haastateltavien kokemusten mukaan vastavuoroisena ja kaksisuuntaisena prosessina (Särkelä 2015, 27). Työntekijällä tulee olla halu toimia luottamuksellisessa yhteistyössä lapsen kanssa, jonka jälkeen lapsi voi kokea itsensä luotettavaksi ja alkaa luottaa vastavuoroisesti työntekijään. Työntekijä voi osoittaa lapselle luottamusta tarjoamalla hänelle mahdollisuuden olla työntekijälle henkilökohtaisesti tärkeän oman koiran kanssa tekemisissä. Lapsen luottamus työntekijää kohtaan vahvistuu, kun lapsi kokee ensin itse olevansa luotettu. Työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus voi rakentua heidän sitoutuessa johonkin yhteiseen asiaan tai päämäärän (Särkelä 2015, 34). Koira-avusteisessa työskentelyssä lapsen ja työntekijän yhteiseksi tekijäksi voi muodostua koira. Haastatteluissa luottamuksen rakentumisen perustana näyttäytyi yhteistyön sujuminen, johon voidaan vaikuttaa koiran läsnäololla tapaamisissa. Haastateltavien mukaan koiralla on tärkeä rooli motivoida lapsia yhteistyöhön ja tapaamisiin. Koiran avulla virallisesta lastensuojelun tapaamisesta pystytään muokkaamaan vapaamuotoisempi ja arkisempi, jolloin tapaamisessa voi muodostua läheisempi ja syvällisempi yhteys.

Tutkimuksen aineiston mukaan koiran vahvistava vaikutus välittämisen osoittamiseen painottuu luottamuksen jälkeen toiseksi merkittävimpänä elementtinä koira-avusteisessa työskentelyssä. Särkelän (2015) hyvän asiakassuhteen välittämisen elementti korostuu emotionaalisessa auttamissuhteessa, jossa asiakassuhteen molemmat osapuolet kokevat toistensa merkityksen tunnetasolla (Särkelä 2015, 38). Haastateltavat kuvasivat koiran osoittavan välittömyydellä ja spontaaniudella lapselle välittämistä kohtaamisessa, johon lapsen on luontevaa vastata samalla tavalla välittävästi.

Koiran osoittama välittäminen lapselle helpottaa työntekijän läheisen ja lämpimän tunnelman luomista. Lapsen on tavallisesti haasteellisempaa vastaanottaa työntekijän tarjoamaa hellyyttä ja läheisyyttä kuin koiran. Lapsen saadessa koiran välittämisen kautta puutteellisiin emotionaalisiin kokemuksiin aiempaa positiivisempia kokemuksia, voi lapsen olla helpompaa ottaa vastaan myöhemmin myös työntekijän tarjoamaa läheisyyttä. Haastateltavat kuvasivat koiran vahvistavan läsnäoloa ja välittämisen tunnelmaa. Lapsen ja työntekijän koiratapaamisessa vorovaikutus muotoutuu avoimemmaksi, koska koira poistaa tapaamisen virallisuuden ja mahdollisen piiloviestinnän. Välittäminen kuvautuu kohtaamisessa työntekijän läsnäolon sekä ilmeiden ja eleiden kautta (Särkelä 2015, 38).

Asiakassuhde rakentuu asiakkaan kokemuksesta, jossa työntekijä hyväksyy asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa aidosti (Särkelä 2015, 31). Haastateltavat kokivat koiran pystyvän osoittamaan lapselle hyväksyntää luonnollisella kiinnostumisella ja uteliaisuudella sekä hakeutuessaan tuttavallisesti lapsen lähelle silitettäväksi yhteisessä tapaamisessa. Koira vahvistaa lapsen hyväksymisen kokemusta tehokkaasti, sillä se ei tuomitse lasta millään tavalla eikä sillä ole mitään ennakoasenteita lasta kohtaan. Haastateltavat kuvasivat koiran heijastavan lämpöä, josta lapsen on helpompi saada hyväksymisen kokemus kuin työntekijän ilmaistessa hyväksymistä lapselle pelkästään sanallisesti. Kaikki haastateltavat kokivat koiran helpottaneen ja edistäneen työntekijän hyväksymisen osoittamista lapselle. Lastensuojelulapsen tarkkaileva luonne havaitsee työntekijän hyväksyvän koiran hyvät ja huonot ominaisuudet, jolloin lapsi saattaa samaistua eläimeen odottaen saavansa samanlaisen hyväksymisen (Parish-Plass 2008, 13). Tutkimuksen tuloksissa merkittävää oli koiran vaikutus tukea työntekijää hyväksymään lasta, jota hänen on muuten vaikea hyväksyä. Koiran läsnäolo ja asiakaslapsen hyväksyminen tapaamisessa auttoivat työntekijää tutustumaan ja saamaan paremman yhteyden uuteen asiakaslapseen.

Jämäkkyuden merkityksen avaamisen ja selventämisen jälkeen kaikki haastateltavat huomioivat siihen liittyvän vaativuuden kuuluvan vahvasti lastensuojelutyöhön. Jämäkkyys näyttäytyi lapsen ja työntekijän kohtaamisissa lapsen rajaamistilanteissa sekä rajoituspäätösten valmistelun ja toteuttamisen prosesseissa. Lapsen havaittiin pystyvän ottamaan rajausta paremmin vastaan koiran läsnä ollessa. Koiran pehmentävä ja rentouttava vaikutus helpottaa lasta vastaanottamaan tiedon hänen tahdon vastaisesta päätöksestä. Koiran luoma vapaamuotoisempi tilanne ja siihen mahdollisesti liittyvä yhteinen toiminta keventää keskustelua jostakin lapselle vaikeasta aiheesta. Haastateltavat esittivät rajaamistilanteiden parempaan sujumiseen lasten kanssa vaikuttaneen koiran läsnäolon lisäksi työntekijän lämmin ja välittävä asennoituminen lapseen. Käytännössä jämäkkyuden toteuttamisen sujumiseen vaikuttaa myös mahdolliset luottamuksen ja hyväksymisen elementtien samanaikainen

vaikutus. Särkelä (2015) esittää hyvän asiakassuhteen kolmen muun elementin mahdollistavan jämäkkyyden toteutumisen, jota kautta asiakassuhteella on mahdollista vahvistua edelleen (Särkelä 2015, 40-41).

Haastateltavien esiin tuomat hyvän asiakassuhteen rakentumiseen vaikuttavat tekijät kuvautuvat hyvin tarkasti Särkelän (2015) hyvän asiakassuhteen elementtien mukaisesti. Useiden haastateltavien puheissa painottui monien elementtien tekijöiden sanoittaminen lapselle, vaikka sanoittaminen ei korostunut Särkelän elementeissä. Haastateltavat nostivat esille vahvistavansa lapselle erityisesti koiran osoittamaa hyväksyntää sekä välittämistä sanoittamalla, vaikka sanoittamista merkityksellisempänä nähtiin varsinainen konkreettinen välittämisen ja hyväksymisen osoittaminen lapselle. Sanoittamisen tärkeys tulee esille myös lapsen vahvuuksien huomioimisen ja onnistumisten esille nostamisessa, jolla voidaan vahvistaa lapsen itsetuntoa ja itseluottamusta. Lapselle on merkityksellistä kuulla palautetta siitä, miten lapsi osaa koiran kanssa toimia ja miten koira tykkää lapsen silittäessä koira. Tutkimuksen mukaan menetelmä kohentaa hyvin laaja-alaisesti lapsen kokonaisyhyvintointia sekä lapsen ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja yhteistyösuhteen luomista. Koira voi toimia ensin keskustelun aiheena, jonka jälkeen muistakin asioista keskusteleminen on sujuvampaa. Koira-avusteisen työskentelyn hyöty tulee esille erityisesti yhteistyötä vastustavien asiakaslasten kohdalla, joihin työntekijät olivat onnistuneet luomaan aina hyvän asiakassuhteen. Koiran kanssa työskenneltäessä suhde lapsen kanssa oli muodostunut nopeammin, läheisemmäksi ja syvemmäksi.

Tutkimuksen perusteella koira-avusteinen työskentely vaikutti pääasiassa positiivisesti lapsen ja työntekijän asiakassuhteeseen. Koira-avusteisuudessa näyttäytyi joitakin riskejä hyvän asiakassuhteen muodostumiselle. Työpariksi valittu työskentelyyn sopimaton koira voi estää turvallisen ja laadukkaan työskentelyn. Työskentelyä vastustava tai työskentelyyn kykenemätön asiakas hyötyy harvemmin koiran kanssa työskentelystä. Lapsen käyttäytyminen tai mielenterveyden haasteet voivat aiheuttaa koiratapaamisen keskeyttämisen, joka voi haitata asiakassuhteen muodostumista. Lapsen koira-avusteiseen työskentelyyn liittyvä pettymys voi vaikuttaa negatiivisesti suhteen muodostumiseen työntekijän kanssa. Lapsi saattaa loukkaantua siitä, että koira-avusteinen työskentely on lopetettu tai sitä ei ole aloitettu hänen kanssa. Lapsen pettymys voi syntyä koira-avusteisen työskentelyn käynnistämisen suunnittelemisesta lapsen kanssa silloin, kun vanhemmat kieltävät työskentelyn esimerkiksi lapsen pahan allergian vuoksi.

6.2 Koira-avusteisuuden keskeiset toimintaperiaatteet

Tutkimukseni toiseen tutkimuskysymykseen pyrin vastaamaan tarkastelemalla lastensuojelun työntekijöiden toiminnan keskeisiä periaatteita koira-avusteisen sosiaalityön toteuttamisessa. Koira-avusteisessa työskentelyssä koiralla on keskeinen rooli. Koiralta vaaditaan lukuisia ominaisuuksia ja taitoja. Haastateltavien esiin tuomat vaatimukset koiran ominaisuuksista ovat yhdenmukaiset tutkimustiedon kanssa. Koiran tulee olla ihmisistä ja ihmisten kanssa työskentelystä kiinnostunut, rauhallinen, itsevarma, rohkea ja suvaitsevainen (Leppänen 2013, 154; Ng ym. 2015, 367; Tiira 2021, 122, 124, 132). Lisäksi koiralla pitää olla hyvä hermorakenne sekä stressin- ja paineen-sietokyky (Kahilaniemi 2016, 33; Leppänen 2013, 154). Käytännössä koiran on siis sovelluttava työskentelemään ihmisen kanssa (Kihlström-Lehtonen & Säkkinen 2019, 153). Koiran on oltava myös koulutettavissa. Koira on koulutettava ainakin sen verran, että koira on ohjaajansa hallinnassa (Jalongo 2005, 153; Kahilaniemi 2016, 33; Leppänen 2013, 154; Tiira 2021, 122). Haastatteluissa tuli esille koiran kouluttamisen lisäksi totuttamisen tärkeys erilaisiin ihmisiin, koska kaikki koirat eivät välttämättä hyväksy lähtökohtaisesti eri tavalla liikkuvia, puhuvia tai pukeutuneita ihmisiä.

Tutkimustieto korostaa koiran ominaisuuksien arvioimisen tärkeyttä jonkun ulkopuolisen tahon toimesta (Kahilaniemi 2016, 29; Tiira 2012, 127). Haastateltavat olivat arvioineet koiriensa ominaisuuksia pääasiassa subjektiivisen kokemuksen perusteella. Ainoastaan yksi haastateltava oli testauttanut koiransa. Koirien ohjaajilla vaikutti olevan vankka kokemus koirista ja niiden kanssa työskentelystä, joka tuki ohjaajien asiantuntevaa koiran ominaisuuksien arviointia. Tutkimustulokset tuovat esille koiran ohjaajien saattaneen katsoa työskentelyyn sopiviksi sellaisetkin koirat, jotka osoittavat jossakin tilanteissa pelkoa ja aggressiivisuutta (Glenk 2017, 3). Kaikilla haastateltavilla oli selkeä näkemys siitä, etteivät kaikki koirat sovellu koira-avusteiseen työskentelyyn. Ulkopuolisen henkilön suorittama koiran ominaisuuksien arviointi voi nostaa kynnystä ryhtyä koira-avusteiseen työhön, mutta toisaalta kohottaa työskentelyn laatua ja arvostusta.

Tutkimuksen tulosten perusteella koira-avusteisessa työskentelyssä koira suurempi rooli on kuitenkin ohjaajalla, jolta koiran mukaan ottaminen työskentelyyn edellyttää erittäin vankkaa ammatillista osaamista. Ohjaajalta vaaditaan koiran perusteellista tuntemista sekä yksilön että lajin kannalta. Lisäkoulutuksen avulla ohjaajalla on mahdollisuus perehtyä koiran kanssa toteutettavaan työskentelyyn ja koiran rooliin työskentelyssä. Ohjaajalta vaaditaan käytännön toteutuksessa samanlaisista asiakkaan sekä koiran huomioimista ja ohjaamista tilanteessa. Tilanteessa korostuu työntekijän laaja-alainen vastuu. Koiran työskentelyyn tuoman lisäelementin vuoksi ohjaajan ammatillisuus pystytään paremmin varmistamaan lisäkoulutuksen

avulla. Ammattilaisen on huolehdittava, että työskentely on kaikille osapuolille turvallista. Haastatteluissa korostui työntekijän tärkeä tehtävä lapsen hyvinvoinnin varmistamisen lisäksi koiran hyvinvoinnin tarkkailu, vaikka en sitä haastatteluissa suoraan kysynyt. Tutkimustieto tuo esille koulutuksen merkityksen eläimen hyvinvoinnista huolehtimisessa (Ameli ym. 2023, 7).

Tutkimusta tehdessäni selvisi, ettei Suomessa ole toistaiseksi luotu normeja viranomaisten taholta koira-avusteiseen työskentelyyn sosiaali- ja terveysalalla (Hautamäki ym. 2021, 10), vaikka tutkimustiedossa korostetaan tehtävään soveltuvaa eläintä ja eläimen ohjaajan ammatillista koulutusta sekä eläinavusteista täydennyskoulutusta (Hautamäki ym. 2021, 13). Käytännössä koira-avusteista sosiaalityötä toteuttavien työntekijöiden lähtökohdat ovat hyvin erilaisia tällä hetkellä, koska tähän ei ole luotu yhtenäisiä toimintaohjeita. Koira-avusteista työtä toteuttavien ammattilaisten näkemykset yhteisten käytäntöjen luomisesta vaihtelevat laajasta eläinavusteisesta koulutuksesta ja tiukasta eläimen soveltuvuuden testaamisesta melko vapaamuotoiseen toimintaan. Suomalaiseen kulttuuriin sopivat yhteiset käytännöt luovat perustan laadukkaalle ja turvalliselle työskentelylle, joka varmasti vahvistaa koira-avusteisen työskentelyn arvostusta.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tekemisen eri vaiheissa syntyi monenlaisia koira-avuseiseen työskentelyyn ja asiakassuhteeseen liittyviä pohdintoja, joista tuon esille tärkeimmät pohdinnassa. Johtopäätöksissä koira-avusteinen työskentely kuvautui vaikuttavana menetelmänä. Koira-avusteisen työskentelyn hyöty on tiedostettu ilmeisesti myös organisaatioiden tasolla. Olen nähnyt muutamia työnhakuilmoituksia, joissa mainitaan koira-avusteisen työskentelyn mahdollisuus. Huoli asiasta nousee koira-avusteisen työskentelyn yleisten kriteerien puuttumisen vuoksi, koska työntekijältä ei välttämättä vaadita mitään koulutusta eikä koiralta työskentelyyn vaadittavan soveltuvuuden osoittamista. Ammatillista koira-avusteista toimintaa ei tulisi voida toteuttaa kuka tahansa ammattilainen eikä minkä tahansa koiran kanssa. Työskentelylle pitäisi mielestäni luoda jonkunlaiset yhteiset reunaehdot, joiden puitteissa työskentely tapahtuu. Yhteisten reunaehtojen puuttuessa jokaisella on omat työskentelyperiaatteet, joissa on varmasti paljon hyviä asioita, mutta niiden pitäisi sisältyä yhteisiin suurempiin linjauksiin. Koira-avusteisen koulutuksen vaikutukseen tulisi perehtyä syvällisemmin eri näkökulmista. Mielenkiintoista olisi vertailla koira-avusteisen koulutuksen suorittaneiden ja kouluttamattomien näkemyksiä koira-avusteiseen työhön vaadittavasta ammatillisuudesta.

Tutkimuksen tuloksissa ristiriitaa aiheutti haastateltavien kokemus koulutuksen tärkeydestä, mutta sen suorittamisen puuttumisesta. Haastateltavien mukaan syyinä oli ainakin osittain se, että he käyttivät menetelmää pienimuotoisesti. Koulutukseen hakeutumiseen saattaa vaikuttaa sen suuntautuminen terapia- ja opetuslalle. Sosiaalialan ammattilaisille suunnattua koira-avusteisuuden koulutusta ei ole toistaiseksi tarjolla. Lastensuojelun työntekijät voivat kokea koulutuksen hyödyn vähäisempänä, vaikka työskentelyssä lasten kanssa kohdataan varmasti eri aloilla samoja asioita, ehkä vain hieman eri näkökulmista. Koulutuksen suorittamisen vähäinen kiinnostus voi johtua siitä, että koulutus tarjoaa yleistä tietoa, joka ei välttämättä lisää työntekijän omaa ammatillisuutta. Vaikka koulutuksesta ei saisi lisämateriaalia työskentelyyn,

voiko yhteistyö muiden koulutettavien kanssa auttaa löytämään hyviä ja toimivia käytäntöjä. Sopivan lisäkoulutuksen valitsemisessa on muistettava tulevan työn luonne ja työskentelyn avulla tavoiteltavat asiat. Koulutuksen suorittamiseen voisi vaikuttaa organisaation johdon ja esihenkilöiden kannustus ja tuki. Hyvinvointialueiden tarjoamaa taloudellista tukea koulutukseen voi olla turha odottaa nykyisessä heikossa taloudellisessa tilanteessa.

Varsinaisessa työskentelyssä yllättävää oli, ettei työskentelyä tarjottu ”kaikkea lähtökohtaisesti vastustavalle perheelle”. Koira-avusteinen työskentely voi kuitenkin keventää lastensuojelun raskasta palveluiden ja tukitoimien valikoimaa, jolloin elämistä pitävä perhe voisi olla myötämielinen työskenneltäessä lapsen kanssa koira-avusteisesti. Lastensuojelun kontekstissa menetelmää voisi tarjota lapselle, johon työntekijän on vaikea saada yhteyttä. Koira-avusteinen työskentely voisi olla yksi keino saada motivoitua lapsi yhteistyöhön ja muodostettua parempi yhteys lapseen, vaikka menetelmä ei varmasti toimi kaikkien lasten kanssa. Koiran kanssa työskentely vaikuttaa olevan hyvin potentiaalinen työmuoto työntekijän ja eri ikäisten lasten kanssa erityisesti kohtaamisen sujumisen ja vuorovaikutuksen vahvistamisessa sekä suhteen luomisessa.

Työskentelyn vaikutuksista saattaisi saada hieman erilaisen kuvan, jos asiaa tutkisi lapsen, hänen vanhemman tai koiranohjaajan ihmistyöparin näkökulmasta. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää muiden työskentelyn osapuolten näkemyksiä kuin koira-avusteista toimintaa toteuttavan henkilön näkemyksiä, joilla on varmasti lähtökohtaisesti positiivinen näkemys koirasta ja sen vaikutuksesta. Tutkimukseni kohdistui nyt lähtökohtaisesti myötämielisesti koiriin suhtautuviin ihmisiin, joka voi vaikuttaa tuloksista muodostuneeseen hyvin positiiviseen kuvaan. Pohdin haasteelliseksi voivan muodostua lapsen aktiivinen toiminta koiran kanssa, jolloin lapsi varmasti on aktiivinen tilanteessa, mutta meneekö lapsen huomio koiraan. Työntekijällä on suuri rooli siinä, että osaa arvioida onko lapsi oikeasti kuulolla ja esittää omia näkemyksiään vai myötäileekö työntekijän juttelua. Koira-avusteisen työskentelyn monista hyödyistä huolimatta monetkaan eivät halua työskennellä koira-avusteisesti lastensuojelussa, vaikka monilla työntekijöillä on koiria. Koiran mukaan ottamiseen tarvitaan työntekijän halu työskennellä koira-avusteisesti. Kaikki eivät välttämättä ole valmiita tuomaan omasta elämästään niin paljon työhön. Koiran kanssa työskentely vaatii työntekijältä menetelmän käyttöön kouluttautumista, työskentelyyn soveltuvan koiran ja sen kouluttamisen. Tavanomaisessa lapsen tapaamisessa työntekijä voi keskittyä vain lapsen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen hänen kanssa, kun vastaavasti lapsen tapaamistilanne koiran kanssa vaatii kokonaistilanteen huomiointia sekä lapsen että koiran näkökulmasta.

Koirien kanssa eläessä ja toimiessa minulla oli ennen tutkimustyöhön ryhtymistä ajatus koiran mahdollisuudesta vaikuttaa työntekijän ja lapsen väliseen asiakassuhteeseen positiivisesti. Analyysin tehtyäni ja johtopäätökset laadittuani voin vahvistaa koiran voivan tukea hyvää asiakassuhdetta monella tavalla. Menetelmän hyöty ei kuitenkaan toteudu pelkästään ammattilaisen ottaessa koiransa työpariksi tapaamaan lasta vaan ammattilaiselta vaaditaan perehtymistä ja kouluttautumista koira-avusteiseen työskentelyyn sekä työskentelyn suunnittelemista. Lisäksi työskentelyyn soveltuvalta koiralta vaaditaan vahvoja ominaisuuksia. Eettisestä näkökulmasta ammattilaisen on tärkeää kiinnittää huomiota koiran hyvinvointiin ja varmistaa koiran nauttivan työskentelystä. Koira-avusteiselle työskentelylle asetettujen tavoitteiden toteutumiseen vaaditaan lapsen myönteinen suhtautuminen koiriin ja työskentelyyn. Lapsi on työskentelyn keskiössä ja hänen tahto on lähtökohta työskentelylle. Koira-avusteinen työskentely on yksi menetelmä, jolla voidaan edistää lapsen ja työntekijän asiakassuhdetta sekä parantaa lapsen kokonaisyhyvinvointia. Toivottavasti menetelmän ammatillinen kehittäminen vahvistuu ja käyttö laajentuu.

LÄHTEET

- AAII (2018): Animal assisted intervention international. Luettu 24.9.2023. Viitattu <http://aai.int.org/aai/animal-assisted-intervention/>
- Ahonen, L. (2013). Koirat kasvun ja kehityksen tukena koulussa. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa - Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solutions Models House.
- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. (2017). Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvaori (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 214-232.
- Ameli, K., Braun T.F. & Krämer S. (2023). Animal-Assisted Interventions and Animal Welfare - An Exploratory Survey in Germany. *Animals* 2023(13), 1324, 1-12. Luettu 16.4.2024. Viitattu <https://doi.org/10.3390/ani13081324>
- Beetz, A., Uvnäs-Moberg, K., Julius, H., & Kotrschal, K. (2012). Psychosocial and psychophysiological effects of human-animal interactions: The possible role of oxytocin. *Frontiers in Psychology*, (3), 1-15.
- Beetz, A. (2017). Theories and possible processes of action in animal assisted interventions. *Applied Development Science* 21(2), 139-149.
- Burr, A. (2016). Supporting children's social and emotional development through pets in the ECE context. ID: 226962516
- Chandler, C. K. (2018). Human-Animal Relational Theory: A Guide for Animal-Assisted Counseling, *Journal of Creativity in Mental Health*, 13(4), 429-444. DOI: 10.1080/15401383.2018.1486258
- Compton, B & Galaway, B. (1999). *Social Work Processes*. 6. painos. Brpkks/Cole publishing company. Pacific Grove. USA.
- Curry, B., Donaldson, B., Vercoe, M., Fikippo, M. & Zak, P. (2015). Oxytocin Responses After Dog and Cat Interactions Depend on Pet Ownership and May affect Interpersonal Trust. *Human-Animal Interaction Bulletin* 3(2), 56-71.

- Doel, M. & Shardlow, S. M. (2006). *Modern Social Work Practice. Teaching and learning in Practice Settings*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Dunderfelt, T. (2016). *Läsnäoleva kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- González-Ramírez, M., Vanegas-Farfano, M. & Landero-Hernández, R. (2018). Differences in stress and happiness between owners who perceive their dogs as well behaved or poorly behaved when they are left alone. *Journal of Veterinary Behavior* 2018(28), 1-5.
- Eaton-Stull, Y. (2015). *Animal-Assisted Interventions in Social Work Practice*. Teoksessa K. Corcoran & A.R. Roberts (toim.). *Social Workers' Desk Reference*. New York: Oxford University Press, 281-287.
- Ervast, L. & Raukola-Lindblom, M. (2021). Johdanto. Teoksessa L. Ervast & M. Raukola-Lindblom (toim.). *Hevoset ja korat eläinavusteisessa työssä - tutkittua tietoa ja kokemuksia*. Helsinki: Sanasilta Oy, 13-30.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fine, A. H. & Beck, A. M. (2015). *Understanding Our Kinship with Animals: Input for Health Care Professionals Interested in the Human-Animal Bond*. Teoksessa A. H. Fine (toim.). *Handbook on Animal-Assisted Therapy: Theoretical Foundations and Guidelines for Practice*. Academic Press, 3-10.
- Fine, A. H., Tedeschi, P. & Elvove, E. (2015). *Forward Thinking: The Evolving Field of Human-Animal Interactions*. Teoksessa A. H. Fine (toim.). *Handbook on Animal-Assisted Therapy: Theoretical Foundations and Guidelines for Practice*. Academic Press, 21-35.
- Fogle, B. (2013). *Koirat*. Helsinki: Readme.fi
- Friesen, L. (2010). *Exploring Animal-Assisted Program with Children in School and Therapeutic Contexts*. *Early Childhood Education Journal*, 37(4), 261-267.
Luettu 28.3.2024. Viitattu: <https://doi.org/10.1007/s10643-009-0349-5>
- Furst, G. (2011). *Animal programs in prison: a comprehensive assessment*. FirstForumPress.

- Glenk, L. M (2017). Current Perspectives on Therapy Dog Welfare in Animal-Assisted Interventions. *Animals* 2017(7) 7, 1-17. Luettu 23.4.2024.
DOI:10.3390/ani7020007
- Granger, B. P. & Kogan, L. (2000). Animal-Assisted Therapy in Specialized Settings. Teoksessa A. H. Fine (toim.). *Handbook on Animal-Assisted Therapy: Theoretical Foundations and Guidelines for Practice*. Academic Press, 213–251.
- Handlin, L., Hydbring-Sandberg, E., Nilsson, A., Ejdebäck, M., Janssin A. & Uvnäs-Moberg, K. (2011). Short-term interaction between dogs and their owners: Effects on Oxytocin, Insulin and Heart Rate - An Exploratory study. *Volume 2011(24)*, 301-315. Luettu 16.5.2024. Viitattu <https://doi.org/10.2752/175303711X13045914865385>
- Hautamäki, L., F. Ramadan, F., Ranta, P., Haapala E. & Suomela-Markkanen, T. (2018). Eläinavusteinen terapia. Katsaus tutkimuskirjallisuuteen ja toimintaan Suomessa. Kelan tutkimus. Työpapereita 140/2018. Helsinki: KELA.
- Hautamäki, L. (2019). Monilajinen hyvinvointi: Eläimet, bakteerit, ympäristö ja ihmisen terveys. Teoksessa M. Ylilauri & A. Yli-Viikari (toim.). *Kohti luonnollista hyvinvointia - Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen*. Vaasa: Levón-instituutin julkaisuja 143, 11-19. Luettu 21.10.2023. Viitattu <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/8172/978-952-476-861-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hautamäki, L., Ramadan, F. & Vilhunen, T. (2021): Millainen on hyvä eläinavusteinen interventio? Käsikirja eläinavusteisten menetelmien laadukkaaseen toteuttamiseen eri toimintaympäristöissä. Kela. Kuntoutusta kehittämässä 29:2021.
- Hautamäki, L. & Vierimaa, J. (2021). Hoivan elävä verkosto: monilajinen vuorovaikutus eläinavusteisessa toiminnassa. Teoksessa L. Ervast & M. Raukola-Lindblom (toim.). *Hevoset ja korat eläinavusteisessa työssä - tutkittua tietoa ja kokemuksia*. Helsinki: Sanasilta Oy, 199-215.
- Hietamäki, J. (2015). Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 126-152.

- Hiitola, J. & Peltola, M. (2018). Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.). Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 124–145.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö (2. painos). Helsinki: Gaudeamus
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2013). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holmi, L. & Kekkonen, E. (2023). Lasten suojelemisen nykytila ja tulevaisuus. Lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakastyön ammattilaisten näkemyksiä. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu 1/2023. Luettu 14.5.2024. Viitattu <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/01/20220116LastensuojelunNykytilaJaTulevaisuusSelvitys.pdf>
- Hyvärinen, M. (2017). Haastattelun maailma. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11-45.
- Hämeen-Anttila, L. (2017). Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216-246.
- Hänninen, K. & Poikela R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 148-164.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. (2002). Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylä: SopHi.
- Ikäheimo, K. (2013a). Eläimen ja ihmisen suhde. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 5-9.

- Ikäheimo, K (2013b). Eläinavusteisen työskentelyn määritelmiä ja termejä (AAA ja AAT). Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 10-13.
- Ikäheimo, K (2013c). Koira-avusteinen lasten ja nuorten yksilöterapia. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa – Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 135-149.
- Ikäheimo, K. (2020). Ripaus teoriaa ja uusi luokittelu. Eläinavusteisuuden määritelmät. Teoksessa T. Järvi & K. Ikäheimo (toim.). Koira koulutyössä. Toimintaa ja teoriaa eläinavusteisuudesta. Helsinki: Books on Demand, 81–99.
- Jalongo, M. (2005). What are all these Dogs Doing at School?: Using Therapy Dogs to Promote Children's Reading Practice. *Childhood Education*, 81(3), 152–158.
- Jegatheesan, B., Beetz, A., Ormerod, E., Johnson, R., Fine, A., Yamazaki, K. ... Choi, G. (2018). IAHAIO White Paper 2018: The IAHAIO Definitions for Animal Assisted Intervention and Guidelines for Wellness of Animals Involved. Seattle: International Association of Human-Animal Interaction Organizations. Luettu 11.10.2023. Viitattu <https://iahaio.org/best-practice/white-paper-on-animal-assisted-interventions/>
- Jokinen, A (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138-147.
- Juhila, K. (2006), Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juusola, M. (2016). Eläinavusteinen työskentely. Teoksessa A. Suomi, M. Juusola & E. Anundi (toim.). Vihreä hoiva ja voima. Helsinki: Terapia- ja valmennuskeskus Helsingin Majakka, 133-147.
- Järvinen, M-K. (2015). Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

- Kahilaniemi, E. (2016). Eläinavusteinen interventio. Asiakkaan toiminnallisuuden tukeminen koira-avusteisin menetelmin. Tampere: Eeva Kahilaniemi/Voimatassu Ky.
- Kainulainen, K. (2017). Koira-avusteinen interventio aikuissosiaalityön kohtaamisten tukena. [pro gradu - tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18280/urn_nbn_fi_uef-20170885.pdf?sequence=1
- Kananoja, A. (2017a). Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 171–192.
- Kananoja, A. (2017b) Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 440-448.
- Kihlström-Lehtonen, H. & Säkkinen, K. (2019). Koira-avusteinen työskentely Suomessa osana eläinavusteista interventiota. Teoksessa M. Ylilauri & A. Yli-Viikari (toim.). Kohti luonnollista hyvinvointia – Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen. Vaasa: Levón-instituutin julkaisuja 143, 147–155.
- Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 73-87.
- Kotiranta, T. (2008). Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kotkavirta, J. (2000). Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa K. Ilmonen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: SoPhi, 55–68.
- Kreiviniènè, B. (2011). The representations of social support from external resources by families raising children with severe disability in connection with dolphin assisted therapy. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopistokustannus.

- Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 29-50.
- Laitinen, M. & Kemppainen, T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138-180.
- Laki eläinten hyvinvoinnista (693/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Langinvainio, H. (2016). Hyvää elämää koiran kanssa. Koiran vaikutuksesta koiranomistajan hyvinvointiin ja onnellisuuteen. Suomen Kennelliiton julkaisuja 2/2016. Luettu 28.10.2023. Viitattu <https://www.kennelliitto.fi/files/hyvaa-elamaa-koiran-kanssa-koiran-vaikutuksesta-koiranomistajan-hyvinvointiin-ja-onnellisuuteen-2016>
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Latvala-Sillman, P. (2018). Työparina koira. Hansaprint: Sanasilta Oy.
- Laukkanen, S. (2013). Eläinten läheisyys tunne-elämämme säätelykeinona. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 22- 36.
- Lehto-Lundén, T. (2020). Lapsi tukiperheessä: Eksistentiaalis-fenomenologinen tutkimus lasten kokemuksista. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.
- Leppänen, P. (2013). Koira-avusteinen fysioterapia. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 150-156.
- Lilja, T. & Soini K. (2014). Ihmisten ja kotieläinten vuosituhantinen kumppanuus. Teoksessa K. Soini & T. Lilja (toim.). Alkuperäiset kotieläinrotumme Green

- Care-toiminnassa. KASVU 19. Jokioinen: Suomen yliopistopaino Oy, 7-22.
Luettu 21.10.2023. Viitattu <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu19.pdf>
- Lipponen, M., Ikäheimo, K., Mattila-Rautiainen, S., Raukola-Lindblom, M.,
Paasonen, T. & Vainio I. (2023). Eläinavusteinen työ ry. Luettu 2.5.2024. Viitattu
<https://www.elainavusteinentyo.fi/elainavusteisuuden-maarittely/>
- Mattila, K-P. (2007). Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisönä.
Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mickelsson, R. (2023). Lessons Learned from Horses : Three Pedagogical
Interventions Promoting Well-being of Students with Special Educational
Needs. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta.
- Mims, D. & Waddell, R. (2019). Animal Assisted Therapy and Trauma Survivors.
Review article. Acta Scientific Neurology 2 (3), 14-18.
- Mullaly, B. (2007). The Structural Social Work. Third edition. Oxford: Oxford
University Press.
- Miranda, H. (2019). Ota kipu haltuun. Helsinki: Otava
- Mönkkönen, K. (2002). Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen,
vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa.
Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen
sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K.
(2019). Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa K.
Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.). Moniammatillinen yhteistyö.
Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.
- Mönkkönen, K., Tapani, A. & Kokkonen, T. (2023). Arvoa ja arvottomuutta.
Arvokkuuden ja merkityksellisyyden hyvän elämän perustana. Tallinna:
Gaudeamus.

- Niemi, A. (2023). Selvistys koira-avusteisen työskentelyn mahdollisuuksista lasten oikeuspsykologisissa haastatteluissa ja psyko-sosiaalisen tuen kontekstissa. Työpäperi 4/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Niemi, P. (2015). The Professional Form of Recognition in Social Work. *Studies in Social and Political Thought*, 174-190.
- Niemi, P. (2020). Tunnussuhdeteoria sosiaalityössä. Teoksessa O. Hirvonen (toim.). *Tunnustuksen filosofia ja politiikka*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 271-287.
- Niskala, A. (2008). Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Ng, Z., Albright, J., Fine, A. H & Peralta, J. (2015). Our Ethical and Moral Responsibility: Ensuring the Welfare of Therapy Animals. Teoksessa A.H. Fine (toim.). *Handbook on Animal-Assisted Therapy: Foundations and Guidelines for Animal-Assisted Interventions*. Luettu 16.3.2024. Viitattu DOI: 10.1016/B978-0-12-801292-5.00026-2
- Ng, Z., Morse, L., Albright, J., Viera, A. & Souza, M. (2019). Describing the Use of Animals in animal-assisted Intervention Research, *Journal of Applied Animal Welfare Science*, 22(4), 364-376. Luettu 16.3.2024. Viitattu DOI: 10.1080/10888705.2018.1524765
- Parish-Plass, N. (2008). Animal-assisted therapy with children suffering from insecure attachment due to abuse and neglect: A method to lower the risk of intergenerational transmission of abuse? *Clinical Child Psychology and Psychiatry* (13), 7-30.
- Pietarinen, R. (2017). Eläinavusteinen työskentely sosiaalityössä. Oppilaiden ja kuraattorin kokemuksia eläinavusteisesta työstä. [pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto] Luettu 5.4.2024. Viitattu https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/17969/urn_nbn_fi_uef-20170433.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pohjola, A. (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

- Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 61-74.
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 75-85.
- Puusa, A. (2020). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 103-117.
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 141-144.
- Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 145-156.
- Pösö, T. (2007). Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa J. Vuori & R. Nätkin (toim.). Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65-82.
- Raatikainen, E. (2015). Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raitakari, S., Takala, H. & Saario, S. (2022). Riskit ja luottamus syrjäseudun aikuissosiaalityön kotikäynneillä. Teoksessa S. Raitakari, K. Günther & J-M. Räsänen (toim.). Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus kokoelmateoksesta. Tampere: University Press, 248-282.
- Roos, S. & Mönkkönen, K. (2015). Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Kuopio: Unipress.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2017). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 46-83.

- Seikkula, J. & Arnkil, T. (2013). Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present moment. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Seppänen, M. (2021). Tunnetaidot voimavarana. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Siiriäinen, A. (2023). Kampuskoiratoiminta ja koiran erityisyys opiskelijan tukena sekä opiskelijahyvinvoinnin edistämien osana. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto] Luettu 16.4.2024. Viitattu <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/87250/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202305293310.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sinkkonen, J. (2013). Lapsen yksilökehitys ja suhde eläimiin. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.). Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 37-43.
- Smale, G., Tuson, G & Statham, D. (2000). Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Palgrave. Hampshire, New York.
- Smith, E. E. (2018). Merkityksellisyuden voima. Helsinki: Otava
- Suomi A. & Juusola M. (2016). Vihreän hoivan historia. Teoksessa A. Suomi, M. Juusola & E. Anundi (toim.). Vihreä hoiva ja voima. Helsinki: Terapia- ja valmennuskeskus Helsingin Majakka, 23–31.
- Suvilehto, P. (2022). Inspiroivat ja parantavat eläimet. Helsinki: Avain.
- Svenlin, A-R, Matthies A-L. & Turtiainen, K. (2021). Johdanto: Aikuissosiaalityö ja Kaimer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa A-L. Matthies, A-R. Svenlin, K. Viitasalo (toim.). Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Särkelä, A. (2015). Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino.

- Tammisto, A. (2022). Koira-avusteinen työskentely osana sijaishuollossa elävän lapsen hyvinvointia. [pro gradu -tutkielma, Turun yliopisto] Luettu 28.10.2023.
Viitattu https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/154442/Gradu_TammistoA.pdf?sequen
- TENK (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- THL (2023). Terveyden edistämisen määrärahan käyttösuunnitelmaehdotus 2024. 31.10.2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 28.4.2024.
Viitattu <https://stm.fi/documents/1271139/1359032/Terveysten+edist%C3%A4misen+m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4rahan+k%C3%A4ytt%C3%B6suunnitelmaehdotus+2024.pdf/30d2869b-cbec-eb8f-db1f-cec027b8197a/Terveysten+edist%C3%A4misen+m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4rahan+k%C3%A4ytt%C3%B6suunnitelmaehdotus+2024.pdf?t=1705665550076>
- Tiira, K. (2021). Millainen on koira-avusteiseen työskentelyyn sopiva koira? Teoksessa L. Ervast & M. Raukola-Lindblom (toim.). Hevoset ja korat eläinavusteisessa työssä - tutkittua tietoa ja kokemuksia. Helsinki: Sanasilta Oy, 120-141.
- Trotter, C., Evans, P. & Baidaw, S. (2017). The Effectiveness of of Challenging Skills in Work With Young Offenders. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 61(4), 397-412. Luettu 28.10.2023.
Viitattu <https://doi.org/10.1177/0306624X15596728>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Zechner, M. M. & Romakkaniemi, M. (2020). Luottamus on sosiaali- ja terveystalouden perusta. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Volume 28(4), 321-322.
- Walker, P., Aimers, J. & Perry, C. (2016). Animals and social work: An emerging field of practice for Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*. 2016(24), 24-35.

Valtioneuvoston asetus hevosten suojelusta (588/2010)

Valtioneuvoston asetus koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta (674/2010)

Vehmasto, E & Lipponen, M. (2021). Eläinavusteinen psykososiaalinen kuntoutus. Lääketieteellinen aikakauskirja. Duodecim. 2021; 137(17), 1775-1780.

Vilkkä, H. (2021). Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vähä-Aho, V. (2017). Koira-avusteinen työskentely lastenkodissa. [pro gradu - tutkielma, Helsingin yliopisto] Luettu 5.4.2024. Viitattu <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/ffe31cc1-284f-4849-9d1b-49901172fcb1/content>

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. (2009). Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Yli-Viikari, A. (2022). Tassunjalkia sydämässä ja mielessä : Luontoavusteisuus lasten ja nuorten tukipalveluissa. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 5/2022. Helsinki: Luonnonvarakeskus.

LIITTEET

LIITE 1

HAASTATTELUPYYNTÖ

**Onko sinulla kokemusta koira-avusteisesta sosiaalistyöstä?
Jos on, osallistu tutkimukseen!**

Olen sosiaalityön maisteriopiskelija, Katja Tilli ja suoritan opintoja Jyväskylän Yliopistossa. Pyydän sinua mukaan pro gradu tutkimukseeni, jonka tavoitteena on tarkastella, miten koira-avusteisen sosiaalityön hyödyntäminen edistää lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen hyvän asiakassuhteen muodostumista. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu hyvän asiakassuhteen teoriaan, johon peilaan koira-avusteisen sosiaalityön myönteisiä sekä haitallisia vaikutuksia hyvän asiakassuhteen luomisessa.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että olet työskennellyt vähintään vuoden lastensuojelun sosiaalityöntekijänä tai sosiaalihojaajana ja olet hyödyntänyt koira-avusteista sosiaalityötä lastensuojelulasten tapaamisissa. Mukaan pyydän yhteensä kahdeksan haastateltavaa. Haastatteluun toivon varattavan noin tunnin ajan.

Mikäli sinulla on kysyttävää, ota reippaasti yhteyttä tai ilmoittaudu heti haastatteluun, jonka toteutan etäyhteydellä tammikuu 2024 aikana tai muuna sinulle sopivana ajankohtana.

Otathan minuun yhteyttä mahdollisimman pian tai viimeistään 15.12.2023, jotta voin lähettää tutkimusta koskevan tietosuojailmoituksen ja tiedotteen sinulle.

Yhteydenottoasi odottaen,
Katja Tilli, (sähköpostiosoite)

LIITE 2

18.11.2023



TIETOSUOJAILMOITUS ”Koira-avusteinen sosiaalityö”

Olet osallistumassa tutkimukseen. Tässä tietosuojailmoituksessa sinulle kerrotaan henkilötietojesi käsittelystä osana tutkimusta. Sinulla on lain mukaan oikeus saada nämä tiedot.

1. Rekisterinpitäjä(t)

Rekisterinpitäjä, pro gradu- tutkielman suorittaja ja yhteyshenkilö: *Katja Tilli, maisteriopiskelija, (sähköpostiosoite). Käsiteltäessä tutkittavien henkilötietoja rekisterinpitäjä on taho, joka on vastuussa tutkittavien henkilötietojen asiallisesta ja lainmukaisesta käsittelystä.*

Tutkimuksen ohjaaja: Apulaisprofessori, Johanna Kiili, Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, <https://www.jyu.fi/fi/henkilot/johanna-kiili>

2. Henkilötietojen käsittelijä(t)

Tutkimuksen toteutuksen aikana rekisterinpitäjä voi käyttää myös muita henkilötietojen käsittelijöitä, joita ei pystytä nimeämään etukäteen. Käsittelijöiden kanssa tehdään aina tarvittavat sopimukset ja niiden soveltuvuus henkilötietojen tietoturvalliseen käsittelyyn arvioidaan ennen sopimuksen tekoa. Rekisteröityä informoidaan käsittelijän käyttämisestä erikseen, jos muutos on merkittävä rekisteröidyn näkökulmasta.

Tutkimustiedon oikeellisuuden varmistamiseksi rekisterinpitäjä voi antaa tietoja käsiteltäväksi (ensisijaisesti ilman suoria tunnistetietoja) ns. tutkimuksen monitoroijalle tai verifioijalle määrääjälle, mikäli tämä on välttämätöntä (esimerkiksi tutkielman ohjaajalle). Nämä toimivat tutkimushenkilöstön valvonnassa ja heidän kanssaan tehdään tietojenkäsittelysopimukset.

3. Henkilötietojen muu luovuttaminen tutkimuksen aikana

Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille.

4. Tutkimuksessa ”Koira-avusteinen sosiaalityö” käsiteltävät henkilötiedot

Henkilötietojasi käsitellään tiedotteessa kuvattua tutkimustarkoitusta varten.

Tutkimuksessa Sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja: nimi, sähköpostiosoite, äänitalenne sekä haastattelumuistiinpanot. Tietojen kerääminen perustuu tutkimussuunnitelmaan.

Tutkimuksessa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä.

Kaikki tutkittavat ovat täysi-ikäisiä.

5. Henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste tieteellisessä tutkimuksessa

Yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus (tietosuojasetuksen artikla 6.1.e, erityiset henkilötietoryhmät 9.2.j)

6. Henkilötietojen siirto EU/ETA ulkopuolelle

Tutkimuksessa tietojasi ei siirretä EU/ETA -alueen ulkopuolelle.

7. Henkilötietojen suojaaminen

Henkilötietojen käsittely tässä tutkimuksessa perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan ja tutkimuksella on vastuuhenkilö. Tutkimuksessa toimitaan niin, etteivät Sinua koskevat tiedot paljastu ulkopuolisille. Tutkimustulosten (Pro Gradu) osalta pyritään siihen, ettei Sinua voida tunnistaa suoraan taikka välillisesti tutkimustuloksista. Osana Pro Gradua voidaan käyttää suoria lainauksia haastattelusta.

Suorat tunnistetiedot poistetaan suojoitena aineiston litterointivaiheessa eli tutkittavaa koskeva äänitalenne tuhotaan. Myös sähköpostiosoitteet hävitetään, kun haastattelu on tehty. Tutkimustuloksista ei ilmene, minkä hyvinvointialueen työntekijää on haastateltu.

Litteraatit tallennetaan Jyväskylän yliopiston verkkolevyille (U-asema). Sähköpostiosoitteet osallistumispyyntöjä ja haastattelukutsuja varten säilytetään tutkijan tietokoneella niin kauan kuin haastattelu on tehty, jonka jälkeen ne poistetaan. Tutkija ei lähetä tutkittaville sähköpostia siten, että muiden tutkimuksiin osallistuvien tiedot näkyisivät vastaanottajakentässä, eikä muutoinkaan toimi niin, että ulkopuolisilla olisi pääsy tutkittavan tietoihin. Tutkija vastaa aineiston hallinnasta sen elinkaaren aikana ja tietojen hävittämisestä tutkimuksen päätyttyä.

Tutkimuksesta on tehty erillinen tietosuojan vaikutustenarvio/tietosuojavastaavaa on kuultu vaikutustenarvioinnista

Kyllä Ei, koska tutkija on tarkastanut, ettei vaikutustenarviointi ole pakollinen.

8. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusrekisteri hävitetään tutkimuksen päätyttyä arviolta 08/2024.

9. Rekisteröidyn oikeudet

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin rekisterinpitäjä ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Oikeuksista voidaan poiketa myös, jos rekisteröityä ei pystytä tai ei enää pystytä tunnistamaan.

Profilointi ja automatisoitu päätöksenteko

Tutkimuksessa henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon. Tutkimuksessa henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ei ole henkilökohtaisten ominaisuuksiesi arviointi, ts.

profilointi vaan henkilötietojasi ja ominaisuuksia arvioidaan laajemman tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta.

Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen

Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä graduntekijään (sähköpostiosoite)

Tietoturvaloukkauksesta tai sen epäilystä ilmoittaminen Jyväskylän yliopistolle

<https://www.jyu.fi/fi/ilmoita-tietoturvaloukkauksesta-jyvaskylan-yliopistolle>

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

LIITE 3



18.11.2023

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

1. Pyyntö osallistua tutkimukseen ”Koira-avusteinen sosiaalityö”

Sinua pyydetään mukaan Katja Tillin Pro gradu tutkimukseen ”Koira-avusteinen sosiaalityö”.

Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja siihen osallistumista. Liitteessä on kerrottu henkilötietojesi käsittelystä.

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on tarkastella, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat hyödyntävät koira-avusteista sosiaalityötä lasten kohtaamisissa. Tutkimuksessa keskityn siihen, miten koira-avusteisen sosiaalityön hyödyntäminen edistää lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen hyvän asiakassuhteen muodostumista. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu hyvän asiakassuhteen teoriaan, johon peilaan koira-avusteisen sosiaalityön myönteisiä sekä haitallisia vaikutuksia hyvän asiakassuhteen luomisessa.

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä tekijät koira-avusteisessa sosiaalityössä edistävät lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaajan ja asiakaslapsen hyvää asiakassuhdetta?
- Mitkä tekijät koira-avusteisessa sosiaalityössä aiheuttavat haasteita lastensuojelun sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaajan ja asiakaslapsen välle asiakassuhteelle?

Tutkimuksen kohteena ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, jotka ovat hyödyntäneet koira-avusteista sosiaalityötä lastensuojelun asiakaslasten kohtaamisissa. Sinua pyydetään tutkimukseen, koska työskentelet lastensuojelussa joko sosiaalityöntekijänä tai sosiaaliohjaajana ja olet käyttänyt työssäsi koira-avusteista sosiaalityötä.

Tutkittavien rekrytoimiseksi välitän yhteydenottopyynnön Facebookin sosiaalityön uraverkosto -ryhmän sekä sosionomien uraverkosto-ryhmän kautta. Yhteyttä pyydän ottamaan sähköpostilla.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että sinulla on vähintään vuoden työkokemus lastensuojelussa työskentelystä ja olet hyödyntänyt koira-avusteista sosiaalityötä lastensuojelulasten tapaamisissa. Mukaan pyydetään yhteensä kahdeksan tutkittavaa, jotka ovat täysi-ikäisiä.

Osallistuvista henkilöistä ei kerätä tietoja muista lähteistä.

Tämä on yksittäinen tutkimus, eikä sinuun oteta myöhemmin uudestaan yhteyttä.

2. Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisen tai peruuttaa jo antamasi suostumuksen syytä ilmoittamatta, milloin tahansa tutkimuksen aikana. Tästä ei aiheudu sinulle kielteisiä seurauksia.

Keskeyttäessäsi tutkimukseen osallistumisesi tai peruuttaessasi antamasi suostumuksen, sinusta siihen mennessä kerättyjä henkilötietoja ja muita tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa, kun se on välttämätöntä tutkimustulosten varmistamiseksi.

Jos haluat osallistua haastatteluun, voit toimittaa osallistumissuostumuksen sähköpostitse: (sähköpostiosoite)

3. Tutkimuksen kulku

Haastatteluissa tutkitaan haastateltavan näkemyksiä siitä, mitkä tekijät edistävät ja haittaavat työntekijän ja asiakaslapsen hyvää asiakassuhdetta. Haastattelut järjestetään tammikuun 2024 aikana. Jokainen haastattelu kestää arviolta noin tunnin ajan. Haastattelut tallennetaan äänitallenteiksi, jotka tutkija litteroi kirjalliseen muotoon. Tämän jälkeen äänitallenteet tuhoataan. Haastatteluun osallistuminen ei vaadi erityistä valmistautumista.

Haastattelut toteutetaan etänä käyttämällä Jyväskylän yliopiston Zoom palvelua, Microsoft Teamsia tai puhelinhaastattelua.

Haastateltavien nimiä tai heidän työnantajinaan toimivia hyvinvointialueita ei julkaista osana tulosten raportointia.

4. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat hyödyt

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole sinulle itsellesi välitöntä hyötyä. Tutkimustuloksista saat kuitenkin halutessasi vertailutietoa siitä millaisia kokemuksia muilla, vastaavaa työtä tekevillä, on koira-avusteisen sosiaalityön hyödyntämisestä lastensuojelulasten kohtaamisissa.

Yleisesti tutkimus tuottaa uutta tietoa siitä, miten koira-avusteisella työskentelyllä voidaan edistää lastensuojelun työntekijän ja asiakaslapsen hyvää asiakassuhdetta.

5. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat riskit, haitat ja epämukavuudet

Tutkijan käsityksen mukaan tutkimukseen osallistumisesta ei aiheudu sinulle mitään riskejä, haittoja tai epämukavuuksia.

6. Tutkimuksen kustannukset ja korvaukset tutkittavalle sekä tutkimuksen rahoitus

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota, eikä tutkimukselle ole myönnetty erillistä rahoitusta.

7. Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimuksesta valmistuu yksi pro gradu -tutkielma, joka julkaistaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistossa: <https://jyx.jyu.fi/>

8. Tutkittavien vakuutusturva

Jyväskylän yliopiston toiminta ja tutkittavat on vakuutettu.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset korvaavat etänä suoritettavissa tutkimuksissa ainoastaan sellaiset vahingot, jotka liittyvät suoraan annettuun tutkimustehtävään ja jotka ovat sattuneet varsinaisen ohjeistetun tutkimustehtävän aikana. Vakuutus ei korvaa taukojen aikana sattuneita vahinkoja.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset eivät ole voimassa etänä suoritettavissa tutkimuksissa, jos tutkittavan kotikunta ei ole Suomessa.

Vakuutus sisältää potilasvakuutuksen, toiminnanvastuuvakuutuksen ja vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen. Tutkimuksissa tutkittavat on vakuutettu tut-

kimuksen ajan ulkoisen syyn aiheuttamien tapaturmien, vahinkojen ja vammojen varalta. Tapaturmavakuutus on voimassa mittauksissa ja niihin välittömästi liittyvillä matkoilla.

9. Lisätietojen antajan yhteystiedot

Lisätietoja tutkimuksesta antaa tutkimuksentekijä: Katja Tilli, maisteriopiskelija, sosiaalityö, Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, (**sähköpostiosoite**)

SUOSTUMUS OSALLISTUA TIETEELLISEEN TUTKIMUKSEEN

Vahvistan, että olen saanut tiedotteen tutkimuksesta sekä tietosuojailmoituksen, joihin olen perehtynyt. Tietosuojailmoituksesta olen saanut tietoa henkilötietojeni käsittelystä ja tutustunut rekisteröidyn oikeuksiin ja rajoituksiin. Henkilötietojani käsitellään lain mukaisella yleisen edun perusteella.

Tutkimusta koskevasta tiedotteesta olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta sekä omasta osuudestani tutkimuksessa. Minulla on ollut mahdollisuus esittää tutkijalle tarkentavia kysymyksiä.

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia. Keskeyttämiseen tai lopettamiseen asti minusta kerätyjä tutkimusaineistoja voidaan edelleen hyödyntää tutkimuksessa.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumista. Minua ei ole painostettu tai houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Antamalla suostumukseni osallistua tähän tutkimukseen tutkittavana hyväksyn, että minulta kerätään tietoja ja aineistoja tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen.

Paikka ja päivämäärä Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus ja nimenselvennys

(tai sähköinen osallistuvan ilmoitus)