

TIEDON JA OSAAMISEN MUODOSTUMINEN LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON
SOSIAALITYÖN TYÖHÖN PEREHTYMISSÄ

Laura Willman

Pro gradu -tutkielma

Jyväskylän yliopisto

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

kesäkuu 2017

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

WILLMLAN, LAURA: Tiedon ja osaamisen muodostuminen lastensuojelun avohuollon sosiaalityön työhön perehtymisessä

Pro gradu –tutkielma, 95 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Kesäkuu 2017

Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat heidän perehtyessään työhönsä; miten he saavat tietoa perehtyessään työhönsä; mitä tietoa he saavat ja miten he kokevat tiedon saannin työhön perehtymisessä. Lastensuojelun työ on vaativaa ja työntekijöiden osaamiseen tulee panostaa jo alkuvaiheessa työn laadukkuuden ja työntekijöiden työssä jaksamisen kannalta.

Tutkimusaineisto koostui kahdeksasta lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijän avoimesta yksilohaastattelusta. Tulokset analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin keinoin.

Työhön perehtymisessä saatu tieto jakautui tietoon laista, asiakkaiden ongelmista, lastensuojelun prosessista ja asiakkaan kohtaamisesta. Kaiken kaikkiaan tietoa saatiin kaikista edellä mainituista eniten ihmisiltä työpaikassa yhteisesti jaettuna ymmärryksenä, käytännön viisautena. Dokumentoidulla proseduurisella ja teoreettisella tiedolla oli myös olennainen rooli saadussa tiedossa, vaikkakin vähäisempi rooli. Asiakkaan kohtaamiseen ja lastensuojelun prosessiin liittyvää tietoa saatiin pääasiassa vain ihmisten kautta.

Tietoa saatiin ohjatussa työhön perehdytyksessä, työparityöskentelyssä työparin työskentelyä seuraamalla ja työparin kanssa keskustelemalla, työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla, johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla, tiimikokouksissa keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla, yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla ja verkostopalaveriinhin osallistumalla, koulutuksiin osallistumalla sekä tietoa hakemalla ja saamalla muista työpaikan kirjallisista resursseista. Työkavereiden kanssa keskustelut ja heiltä kysyminen sekä säännölliset tiimikokoukset työkavereiden kanssa näyttäytyivät toimivilta ja luotettavilta tiedon saamisen kanavilta. Koulutukset koettiin hyviksi ja niihin oli mahdollisuuksia osallistua, mutta koulutusten ajoitus tiedon vastaanottamisen ja sen hyödyntämisen kannalta näyttäytyi oleelliselta asialta oppimisen kannalta. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ei ollut yhtä helppo saada tietoa ja heiltä tietoa kysyttiin ja saatiin enemmänkin haasteellisimmista tapauksissa. Kokemukset työparityöskentelyn mahdollisuuksista vaihtelivat, ja moni koki sitä olevan liian vähän. Työpareilta saatuun tietoon luotettiin. Työpaikalla järjestetty perehdytys näyttäytyi puutteellisena ja vähäisenä. Muista kirjallisista lähteistä haettiin tietoa vaihtelevasti tai melko vähän. Kiire näyttäytyi suurimpana haasteena saada tietoa kaikissa tiedon saannin tavoissa. Perehdytyksen ohjauksen, työkavereiden kanssa keskustelemisen ja heidän kanssaan työskentelyn, erityisesti työparityöskentelyn muodossa koettiin vähentävän emotionaalista stressiä. Ohjattuun työhön perehdyttämiseen sekä työparityöskentelyyn tulee panostaa työpaikoilla enemmän, koska ne koettiin puutteellisiksi ja tietoa asiakkaan kohtaamisesta saatiin melkein ainoastaan niiden kautta. Lisäksi niiden koettiin vähentävän emotionaalista stressiä.

ASIASANAT: lastensuojelun sosiaalityö, tieto, työhön perehtyminen ja perehdyttäminen

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	4
2. LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON SOSIAALITYÖ	7
2.1 Lastensuojelun sosiaalityön työvaiheet	8
2.2 Lastensuojelun toiminnan tasot	10
3. TIETO JA OSAAINEN	11
3.1 Tiedon lajit	11
3.2 Tieto ja osaaminen organisaatiossa	17
3.3 Sosiaalityöntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostuminen	20
4. TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN	22
4.1 Työssä oppiminen	22
4.2 Työhön perehdyttämisen tarkoitus	25
4.3 Ohjattu perehdytys	27
4.4 Tulokas perehtyjänä	28
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
5.1 Tutkimusongelma	30
5.2 Menetelmä ja aineisto	30
5.3 Aineiston käsittely ja analyysi	37
5.4 Tutkimuksen eettisyys	39

6. TUTKIMUSTULOKSET	42
6.1 Työhön perehtymisessä saatu tieto	43
6.1.1 Laki	43
6.1.2 Sosiaaliset ongelmat	47
6.1.3 Lastensuojelun prosessi	50
6.1.4 Asiakkaan kohtaaminen	58
6.2 Kokemukset tiedon saamisesta	62
6.2.1 Ohjattu perehdytys	62
6.2.2 Työparityöskentely	67
6.2.3 Työkaverit	70
6.2.4 Johtava sosiaalityöntekijä	73
6.2.5 Tiimit	73
6.2.6 Koulutukset	74
6.2.7 Muut kirjalliset resurssit	77
7. YHTEENVETO JA POHDINTA	79
LÄHTEET	89
LIITTEET	94

1. Johdanto

Lastensuojelu on ollut paljon esillä julkisuuden keskustelussa viime vuosina. Syinä ovat olleet julkisuuteen nousseet lastensuojelutapaukset yhtenä Eerika-tyttö. Lastensuojelua ja lastensuojelun tekemiä selvityksiä ja päätöksiä on kritisoitu. Tapaus Erikan myötä lastensuojeluun alettiin kiinnittää yhä enemmän huomiota. Sosiaalityöntekijöiden kiireestä ja työuupumuksesta on puhuttu kauan. Sosiaalityöntekijät vaihtuvat lastensuojelun avohuollossa paljon ja pätevistä sosiaalityöntekijöistä on pulaa. Lastensuojelu on vaativa kenttä ja siellä työskentelee vastavalmistuneita ja muodollisesti epäpäteviä sosiaalityöntekijöitä. Työn vaativuus ja työn tuoma stressi ei osaltaan houkuttele työntekijöitä alalle ja jo alalla olevat työntekijät saattavat herkästi lähteä. Työntekijöiden osaamiseen ja perehdyttämiseen tulee panostaa.

Riittävästi resursoitu lastensuojelutyö on määritelty yhdeksi laadukkaan lastensuojelutyön keskeiseksi tekijäksi. Valtiontalouden tarkastusviraston teettämän lastensuojelun tuloksellisuustarkastuksen (Hanhinen & Rintala 2012) mukaan avohuollossa toimivia sosiaalityöntekijöitä on liian vähän suhteutettuna asiakasmäärään. Tarkastuksen mukaan lastensuojelun avohuollon vähäiset henkilöstöresurssit eivät ainoastaan johdu sosiaalityöntekijöiden virkalisäyksiensä vähäisyydestä vaan myös sosiaalityöntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta, epäpätevistä työntekijöistä ja työntekijöiden puutteesta. Sosiaalityöntekijäresurssien vähäisyys ei taas luo edellytyksiä vaikuttavan, laadukkaan ja kustannustehokkaan lastensuojelutyön toteutumiselle. Lastensuojelun rooli ongelmien korjaajana on vielä enemmän korostunut johtuen vähäisistä sosiaalityöntekijäresursseista suhteessa työmäärään. (Hanhinen & Rintala 2012.)

Sosiaali- ja terveysministeriön toimivan lastensuojelun selvitysryhmän loppuraportissa (Kananoja, Lavikainen & Oranen 2013) painotettiin lastensuojelun asiakkuuden alkuvaihetta ja avohuoltoa sekä niihin liittyvää yhteistyötä. Selvitysryhmä esittää, että lasten ja perheiden tilanteiden arvioinnin käytäntöjä on systematisoitava ja työntekijöiden koulutusta vahvistettava lastensuojelun erikoistumiskoulutuksen avulla. Lisäksi työntekijäresursseja tulisi lisätä ottaen huomioon kokemukseen perustuvan tiedon erilaisten työn organisointitapojen vaikutuksista. Raportissa painotetaan ennalta ehkäisevän lastensuojelun kehittämistä ja lisäksi nostetaan esille tarve moniammatillisille osaamiskeskuksille erityisen vaativia tilanteita varten. Pitkän aikavälin tavoitteena on lasten,

nuorten ja perheiden palvelujen kokoaminen järjestelmäksi, jolla on yhteinen tietopohja ja viitekehys. Raportissa myös todetaan, että lasten, perheiden ja palvelujen kansallinen johtaminen edellyttää tietopohjan, tutkimuksen, ohjauksen, valvonnan ja kehittämisen vahvistamista sekä niiden resurssien lisäämistä.

Lastensuojelutyö koostuu ennaltaehkäisevästä työstä, lastensuojelun avohuollosta, sijaishuollosta ja jälkihuollosta. Hiljattain lastensuojelun työkenttään ja avohuollon sosiaalityöhön on tullut lakiuudistuksia ja työnkuva on muuttunut jonkin verran. Lastensuojelutyössä ollaan tekemisissä eri yhteistyötahojen kuten koulujen, päiväkotien ja terveystieteiden kanssa, jolloin niillä on myös merkittävä rooli lastensuojelun työssä.

Olen kiinnostunut tutkimuksessani nimenomaan lastensuojeluprosessin alkuvaiheessa avohuollossa (arviointi ja suunnitelmallinen työskentely) olevien uusien työntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostumisesta heidän perehtyessään työhön, koska he tekevät vaativaa arviointityötä ja interventioita niin selvitysvaiheessa, suunnitelmallisessa vaiheessa sekä kriisivaiheessa. Työhön liittyy myös paljon niin periaatteellisia kuin eettisiäkin kysymyksiä, joita työntekijä joutuu pohtimaan. Työ on vaativaa ja uudet työntekijät joutuvat melko nopeastikin suurten asiakasmäärien, työntekijöiden vaihtuvuuden ja alimiehityksenkin takia tekemään haastavaa työtä ja merkittäviä päätöksiä tullessaan uutena työntekijänä työpaikkaan. Työntekijöiden vaihtuvuus lisää työhön perehdyttävien määrää työpaikalla. Hyvä perehdyttäminen voisi vähentää vaihtuvuutta ja emotionaalista stressiä. Samalla taas tulokkaille saattaa olla niukasti aikaa perehtyä työhön, kun työntekijöiden määrä suhteissa asiakkaisiin ei usein ole riittävä. Tällöin työntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostuminen nousee keskeiselle sijalle työhön perehtymisessä. Tulokkaan tulisi päästä tiedon ja osaamisen tasolla mahdollisimman korkealle jo työhön perehtymisvaiheessa. Perehdyttäminen on tärkeää myös työhön sitouttamisen kannalta. Perehdyttäminen jää usein puutteelliseksi, kun uutta työntekijää yritetään saada työskentelemään mahdollisimman nopeasti työtehtävissään. Riittämätön perehdytys voi usein johtaa siihen, työntekijä tyytymättömyyteen työssä ja lopulta työpaikan vaihdokseen, jolloin organisaation panostus työntekijään ei ole vielä ehtinyt vaikuttaa. (Torrington, Hall & Taylor 2004, 219 - 220.) Työntekijöiden perehdytyksen tärkeys on keskeistä myös hiljattain tulleen sosiaalilain uudistuksen ammattiharjoittajalain muutosten myötä. (SHuoltoAL 2015/ 817). Lain seuraamuksena on merkittävä määrä sosiaalityöntekijöitä joutunut jättämään työnsä

lastensuojelussa, koska heillä ei ole lain vaatimaa pätevyyttä. Pätevistä sosiaalityöntekijöistä on yhä enemmän pulaa ja tilanteen joissakin suurempien kuntien lastensuojelun yksiköissä voi lähes sanoa olevan kestämaton. Ammatinharjoittajalain muutoksen myötä ovat myös monet useampia vuosia työssä olleet lastensuojelun sosiaalityöntekijät joutuneet jättämään työnsä. Tällä on vaikutusta lastensuojelun työn laatuun ja työntekijöiden osaamiseen, kun työpaikalla on vähemmän kokeneita työntekijöitä, joiden osaamista uudemmat työntekijät voivat hyödyntää työssään.

Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut lastensuojelun arvioinnin ja suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostumisesta heidän perehtyessään työhön. Perehtymisellä tarkoitan työn alussa tapahtuvaa perehtymistä työhön, sekä muodollisesti järjestettyä työssä oppimista, että sen ohella tapahtuvaa epävirallista työssä oppimista. Keskityn tiedon ja osaamisen muodostumiseen. Olen tutkimuksessani kiinnostunut, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat heidän perehtyessään työhönsä. Olen kiinnostunut siitä, miten he saavat tietoa perehtyessään työhönsä, mitä tietoa he saavat ja miten he kokevat tiedon saannin ja myös yleensä työhön perehtymisen. Lisäksi pohdin, että miten työhön perehtymistä voisi kehittää. Mielestäni työhön perehtymisellä on tärkeä rooli lastensuojelutyön laadukkuuden ja vaikuttavuuden saavuttamisessa ja vahvistamisessa ja siihen tulisi panostaa enemmän. Kerron ensin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä, minkä jälkeen etenenen tietoon ja osaamiseen, tietoon organisaatiossa sekä sosiaalityöntekijöiden tietoon tarkemmin. Sitten kerron työssäoppimisesta sekä työhön perehdyttämisestä lähemmin. Tutkimusmenetelmän ja aineiston jälkeen esittelen tulokset. Lopuksi pohdin tuloksiani suhteessa tutkimuskysymyksiin ja teoriaan.

2. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Lastensuojelun työkenttä on laaja ja moninainen, minkä vuoksi haluan avata lastensuojelun työkenttää ja sosiaalityöntekijän työtä lastensuojelussa. Sittemmin lakiuudistusten myötä lastensuojelun avohuolto on muuttunut jonkin verran muun muassa lastensuojeluun vireillepanon prosessin kuin myös työntekijöiden pätevyysvaatimusten suhteen. Lain (SHuoltoL 2014/ 1301) vaatimukset täyttäviä toimintatapoja on kuitenkin monia ja säännökset eivät määritä sosiaalihuollon organisaation rakennetta. Lakimuutoksessa on siis keskeistä sosiaalihuollon aseman korostaminen suhteessa erityispalveluihin eikä palvelujen ja tuen saaminen edellytä usein aikaisempaan tapaan lastensuojelun vireille tuloa tai asiakkuutta vaan ensisijaisesti palvelutarpeen arvio tehdään sosiaalihuollossa erityispalvelujen kuten lastensuojelun sijaan. Nykyiseen asiakasprosessiin kuuluu yhteydenotto palvelutarpeen arvioimiseksi sekä vireille tulo ja asiakkuus lastensuojelussa. Kuitenkin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia selkeästi ole luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Lastensuojelun asiakkuus alkaa sosiaalityöntekijän todettua palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttä ja kehitystään tai lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Sosiaalihuoltopalvelujen ollessa riittäviä, ei lastensuojelun asiakkuus ala. Lastensuojelun asiakkuus voi alkaa myös, kun lastensuojeluasian tultua vireille, ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle ja perheelle muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. (Kuntaliiton yleiskirje 9/2015). Suurin osa sosiaalihuoltolaista sekä siihen liittyvistä muista lainmuutoksista ovat tulleet voimaan 1.4.2015 ja osa myöhemmin 1.1.2016. Toteutin tutkimuksen elokuussa 2015, jolloin muutokset olivat vielä hyvin uusia, minkä takia en näe muutosten vaikuttaneen tutkimukseeni, kun työnkuva ei ole vaihtunut niin oleellisesti. Tutkimukseen osallistujista kaksi oli ehtinyt jo työskennellä hetken tutkimuksen toteutuksen hetkellä arvioinnin puolella tehden palvelutarpeen arviointeja, mutta heillä molemmilla oli jo työkokemusta avohuollon lastensuojelun työstä, josta he olivat siirtyneet arvioinnin puolelle.

2.1 Lastensuojelun sosiaalityön työvaiheet

Lakimuutoksista huolimatta myös lastensuojelussa tehdään edelleen lastensuojelutarpeen arviota tilanteen mukaan ja arviointi onkin hyvin keskeistä lastensuojelussa edelleen. Kerron lastensuojelun avohuollon sosiaalityön työnkuvasta esittelemällä terveyden ja hyvinvointilaitoksen lastensuojelun käsikirjassa olevaa lapsikeskeistä tilannearviomallia, koska sen prosessien ja menetelmien kuvataan sopivan kaikille lastensuojelun sosiaalityön asiakkaille soveltaen. Tämän kaltaista mallia käytetään lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön ja sen tavoitteena on selvittää lapsen arkea ja elämäntilannetta sekä lapsen lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuden tarvetta ja työn kohdetta. Tilannearviossa on olennaista keskittyä lapsen ja hänen vanhempiensa sekä muiden läheisten kohtaamiseen. Tilannearviolla kartoitetaan asiakkaan voimavaroja ja etsitään tavoitteita sekä sisältöjä lastensuojelun suunnitelmalliselle muutostyölle. Arvion voi sitten toistaa tai sitä voi laajentaa asiakkuuden jatkuessa, tai kun lapsen ja perheen tilanne muuttuu. Tilannearviosta vastaa sosiaalityöntekijä. (Tulensalo & Muukkonen 2017.)

Mallissa edetään alkutapaamisista lapsen omiin tapaamisiin, vanhempien tapaamisiin ja tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Sitten tehdään kirjallinen yhteenveto ja järjestetään yhteenvetotapaaminen. Alkutapaamisessa ovat mukana lapsi, vanhemmat sekä mahdollisesti ilmoituksen tehnyt taho. Alkutapaamisessa esittäytyään, tutustutaan, nimetään arvioinnin lähtökohdat, aloitetaan lapsen arjen selvittäminen ja sovitaan arvion kulusta. Suunnitelmallisen työn aikana toteutetussa tilannearviossa sovitaan lapsen, perheen ja yhteistyön tahojen kanssa sen toteuttamisen tavoista. Alkutapaamisessa erityisesti huomioidaan yhteistyöverkosto sekä selvitetään tarjottu apu ja tuki. Lapsen omat tapaamiset koostuvat 1 – 3 kerran tapaamisista tarpeen mukaan. Tapaamisen teemat voivat vaihdella: koti, päiväkot/ koulu, vapaa-aika, lapsen käsitys itsestään ja tunteet. Vanhempia tavataan ainakin kerran tai sitten tarpeen mukaan ja tapaamisista yksi on kotikäynti. Vanhempien tapaamisten teemoja ovat: lapsi, lapsen arki ja tarpeet sekä vanhemmuus. Lasten ja vanhempien tapaamisissa voi olla mukana toiminnallisia menetelmiä ja välineitä, jotka tukevat asiakkaan itseilmaisua ja mahdollistavat lapsiystävällisen työtavan. (Tulensalo & Muukkonen 2017.)

Yhteistyötä tilannearviossa voidaan tehdä parityönä jonkin lapsen tuntevan yhteiskumppanitahon kanssa ja yhteistyötahot voivat osallistua tilannearvion tapaamisiin tai sitten heihin voidaan olla yhteydessä arvioinnin aikana. Olennaista on tiedon jakaminen

yhdessä lapsen tilanteesta sekä auttamisen ja tukemisen tavoista. Lapselle ja vanhemmalle tehdään kirjallinen yhteenveto ja siinä kuvataan selvityksen etenemistä, tapaamisten aikana esiin tulleita asioita lapsen arjesta ja toiveista, vanhempien ja mahdollisesti yhteistyökumppanien näkemyksiä lapsesta sekä sosiaalityön kanta ja näkökulma lapsen asiakkuuden tarpeeseen. Yhteenvedossa myös kerrotaan lapsen ja perheen tarpeista sekä, millainen tuki kohtaa tarpeet parhaiten. Yhteenvetotapaamisessa sitten käydään keskustellen läpi kirjallinen yhteenveto ja sovitaan asiakkuuden jatkosta ja jatkotyöskentelystä. Lapsi ja vanhemmat ja mahdollisesti myös muu yhteistyötaho ovat mukana yhteenvetotapaamisessa. Prosessissa huomioidaan tilanteen mukaan prosessin eteneminen kuten tapaamisten määrä ja niiden kokoonpano, perheen kokoonpano, ketkä kaikki työskentelyyn osallistuvat, asiakaslapsen ikä ja sukupuoli teemoissa ja menetelmissä, asiakkaiden eri kulttuuritaustat, asiakasperheen ongelman luonne sekä arvioinnin kannalta olennaiset selvitettävät asiat ja selvityksen laajuus sekä asiakkaiden oma tietoisuus arvioinnin kohteesta. (Tulensalo & Muukkonen 2017.)

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö on jaettu siis kolmeen vaiheeseen: tilannearvio, suunnitelmallinen muutostyö ja kriisityö. Tilannearvioon kuului alkuarvio uuden asiakkaan kanssa ja uudelleenarviointi jo asiakkaana olevan perheen kanssa. Tilannearvio tarkoittaa lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuden alussa tehtävää alkuvaiheen tilannearviota tai suunnitelmallisen työn tilannearviota. Tilannearvio tehdään alkuvaiheessa kaikkien uusien asiakaslasten ja vanhempien kanssa sekä uudestaan myös myöhemmässä vaiheessa huoltosuunnitelman pohjaksi (Muukkonen ja Tulensalo 2004, 8.) Sitten lakiuudistusten myötä alkuvaiheen tilannearvio on muuttunut niin, että se tehdään palveluntarpeen arviona sosiaalihuollon puolella ja lastensuojelun avohuollossa tehdään lastensuojelun asiakkaille enemmänkin suunnitelmallisen sosiaalityön tilannearvioita. Kuitenkin tilannearvion malli sopii myös muutostyön arviointiin. Suunnitelmallinen muutostyö pitää sisällään sosiaalityön lapsen ja vanhemman kanssa, muutostyön arvioinnin sekä suunnitelmallisen sijoituksen. Suunnitelmallinen muutostyö on muutostyöhön kohdistuvaa konkreettista työskentelyä lapsen ja/tai vanhempien kanssa alkuvaiheen tilannearvion jälkeen. Kriisityöhön taas kuuluu kriisitilanteen selvittäminen lapsen ja/ tai vanhemman kanssa ja kiireellinen sijoitus. Kriisivaiheen työhön kuuluu työskentely lapsen ja vanhempien kanssa, jotka ovat kokeneet äkillisen lapsen arkeen ja elämään vaikuttaneen kriisin. Kriisi voi tapahtua myös jo entuudestaan asiakkaana olevalle lapselle ja vanhemmalle tai asiakkuus voi alkaa kriisitilanteesta. Kriisivaiheen sosiaalityössä on tärkeää toimia välittömästi lapsen

suojelemiseksi. Kiireellinen sijoitus on kriisivaiheen työtä. (Muukkonen ja Tulensalo 2004, 8.)

2.2 Lastensuojelun sosiaalityön toiminnan tasot

Muukkonen & Tulensalo (2004, 5 - 7) esittelevät Kohtaavaa lastensuojelua -hankkeen (2001 - 2004) tuloksena syntyneessä Lastensuojelun tilanearvion käsikirjassa lastensuojelun sosiaalityön kolme toiminnan tasoa: toimintaperiaate, kohtaaminen ja prosessit. Sosiaalityöntekijä työskentelee kaikilla kolmella tasolla. Toimintaperiaatteen taso lastensuojelun sosiaalityössä tarkoittaa tietoisuutta työn tarkoituksesta ja työtä ohjaavista periaatteista. Prosessin tasolla työntekijä tekee päätöksiä, valitsee työnkohteen ja työtavan, miten asiakkaan kanssa etenee ja toimenpiteet, joita arvioi lapsen ja vanhemman tarvitsevan. Kohtaamisen tasolla tehtävässä työssä pyritään asiakkaan kuulemiseen ja kohtaamiseen.

Toimintaperiaatteen taso lastensuojelun sosiaalityössä on tietoisuutta työn tarkoituksesta ja työtä ohjaavista periaatteista. Työntekijät vastaavat valintoja tehdessään työstä nousseisiin miksi-kysymyksiin. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 6.) Vallitsevat ja työtä ohjaavat toimintaperiaatteet koostuvat laeista ja muista normeista, arvoista ja asenteista sekä työn tavoitteista. Osa toimintaperiaatteista muokkaavista tekijöistä ovat mietittyjä, kirjattuja ja selkeitä kun taas osa voi olla tiedostamattomia, kuten ehkä asenteet. Työntekijän koulutus, työ ja elämäkokemus vaikuttavat hänen omaksumiinsa toimintaperiaatteisiin. Osa työn tavoitteista on ylhäältä annettuja ja sovittuja yhteisesti, mutta tavoitteet jättävät tilaa myös työntekijän, tiimin ja toimipisteen tulkinnoille. Esimerkiksi työntekijät voivat tehdä omat tulkintansa normeista kuten laeista ja ohjeista. Työtä ohjaavia toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi asiakaskeskeisyys, lapsikeskeisyys, systemaattisuus, suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus ja arkikeskeisyys. (Muukkonen 2008, 32 - 33.)

Kohtaamisen tasolla tehtävässä työssä pyritään asiakkaan kuulemiseen ja kohtaamiseen. Työntekijän on hyvä miettiä, miksi haluaa tavata lasta ja vanhempia, mikä on kohtaamisen tavoite, mitä haluaa kuulla, miten ottaa asioita vastaan ja mitkä periaatteet kohtaamista ohjaavat. Kohtaamistilanteisiin valitaan teemat, muuttujat ja menetelmät, joita käytetään. Periaatteen tason valinnat, prosessin kohta ja asiakkaan tilanne vaikuttavat niiden valintaan. Kohtaamisen tasolla saatava tieto perheestä ohjaa ja helpottaa työntekijää tekemään valintoja prosessin tasolla. Lisäksi kohtaamisen tason tieto lisää ymmärrystä valituista

toimintaperiaatteista niitä myös syventäen. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 6 - 7.)

Prosessin tasolla työntekijä tekee päätöksiä, valitsee työkohteen ja työtavan, miten asiakkaan kanssa etenee ja toimenpiteet, joita arvioi lapsen ja vanhemman tarvitsevan. Asiakkaat vaikuttavat valinnoillaan työntekijän suunnittelemaan prosessiin sitä muokaten. Esimerkkinä systemaattisessa asiakkuusprosessissa työn kohteet, vaiheet ja tavoitteet sekä kohtaamisten teemat, muuttujat ja menetelmät on mietitty etukäteen. Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu aina jossain prosessin muodostamassa kehyksessä ja tietyssä kohtaa prosessia. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 6.)

Lastensuojelun sosiaalityön työvaiheet ja toiminnan tasot antavat kuvaa siitä, millaista työtä sosiaalityöntekijät tekevät lastensuojelun avohuollossa. Tämä auttaa hahmottamaan, millaista tietoa sosiaalityöntekijät käyttävät ja tarvitsevat työssään.

1. Tieto ja osaaminen

3.1 Tiedon lajit

Oppiminen lähtee liikkeelle tiedosta. Informaatio taas ei ole sama asia kuin tieto. Kaikki merkit kantavat informaatiota, mutta tiedoksi ne muuttuvat saadessaan merkityksen. Yksilö poimii merkkejä informaatiotulvasta oman merkityksenantonsa perusteella. Ne voivat sitten muuttua tiedoksi tässä prosessissa. (Koivunen 1995, 95 - 96.) De Longin ja Faheyn (2000) mukaan usein tieto, informaatio ja data (tieto) on erotettu toisistaan. Data voidaan nähdä raakana ja lyhentämättömänä kuvailuna ja havaintoina menneestä, nykyisestä ja tulevasta maailmasta. Informaatio taas sisältää mallit ja symbolit, joita yksilöt löytävät datasta. Tieto taas on ihmisen heijastuksen ja kokemuksen tuote. tieto voidaan paikantaa yksilöön, ryhmään tai se on upotettu rutiiniin tai prosessiin, riippuen kontekstista. Tieto ilmenee kielessä, tarinoissa, käsitteissä, säännöissä, työkaluissa ja seurauksena on tarkoituksen saavuttamiseen tarvittavan päätöstenteko- ja toimintakapasiteetin lisääntyminen. (De Long & Fahey 2000, 114.)

Tieto voidaan nähdä osaamisen perustaksi, vaikka se ei sellaisenaan vielä tuota taitavaa työsuoritusta. Tieto muuttuu toiminnaksi ja taidoksi vasta, kun tietoa omaava henkilö osaa sitä soveltaa ja hänellä on motivaatiota toimia. Ammattitaitona näkyvän osaamisen voidaan ajatella muodostuvan tiedosta, taidosta ja asenteesta. Käytettävissä olevan tiedon

havainnointi, ymmärtäminen ja tulkinta liittyvät yksilön aikaisempiin kokemuksiin ja tietopohjaan. (Viitala 2005, 111.) Osaaminen muodostuu näkyvästä tiedosta, taidoista, kokemuksesta, arvoista ja sosiaalisesta verkostosta. (Virtainlahti 2005, 26 - 27.) Käytän tutkimuksessani tiedon ja osaamisen käsitettä rinnakkain.

Tietoa on jaoteltu monella tavalla. Seuraavaksi esittelen tiedon lajeja yleisesti ja erityisesti sitä, miten sosiaalityön tietoa on jaoteltu. Vaikka tietoa jaoteltu monella tapaa eri lajeiksi, näkyy monessa eri jaottelutavoissa tiedon lajeille sisällöllisiä yhtäläisyyksiä. Tiedon luonne antaa merkityksen niin tiedon hallinnalle, hankkimiselle kuin jakamisellekin, minkä takia näen tärkeänä tietää, millaista tietoa on olemassa.

Unkarilaissyntyinen tutkija Michael Polanyi (1891 – 1976) toi vuonna 1966 väitteellään ”Tiedämme enemmän kuin kykenemme ilmaisemaan” ensimmäisen kerran esille näkyvän eli eksplisiittisen ja hiljaisen eli implisiittisen tiedon ulottuvuudet. Polanyi halusi tuoda esille, ettei näitä kahta tiedonmuotoa voi käytännössä erottaa toisistaan. Käsitteet on omaksuttu ja otettu käyttöön sen jälkeen.

Hiljaisesta ja näkyvästä tiedosta puhuttaessa ei voida sivuuttaa kaksikkoa Nonakaa ja Takeuchia, joista erityisesti Nonaka on ansioitunut tutkimuksissaan. Nonaka ja Takeuchi (1995) jakavat tiedon hiljaiseen ja näkyvään tietoon ja sanovat niiden täydentävän toisiaan. Hiljainen tieto on henkilökohtaista ja sitä on vaikea tehdä abstraktiivisuutensa takia näkyväksi. Hiljainen tieto sisältää subjektiivisia näkemyksiä, intuitioita, tuntemuksia ja arvoja. Käsitteellinen tieto on systemaattista ja muodollista ja se voidaan ilmaista sanoin, siirtää toisille esimerkiksi tieteellisten mallien, kovan datan ja universaalien menettelytapojen avulla. Sitä voidaan myös käsitellä tietokoneella, välittää sähköisesti ja tallentaa tietokantoihin. (Nonaka & Takeuchi, 8.) Myös Ipe (2003) jakaa tiedon hiljaiseen ja näkyvään tietoon. Myös Ipe (2003) jakaa tiedon avoimeksi eli näkyväksi (explicit) ja hiljaiseksi (tacit) tiedoksi, Hiljainen tieto on yksilön toiminnallista taitamista, jota on vaikea pukea sanoiksi. Näkyvä tieto on helposti luokiteltavaa ja sitä voidaan siirtää ajassa ja säilyttää paikassa riippumatta sen siirtäjästä. Organisaatiossa arvostetaan eri tietoja eri tavoilla. Tiedon luonne sekä tiedolle annettu arvo vaikuttavat tapaan, jolla tietoa organisaatiossa jaetaan. Hiljainen tieto voi olla helposti artikuloitavaa, mutta se ei tarkoita, että hiljainen tieto on organisaatiossa helposti saatavilla. Tieto voi olla kontekstistaan riippuvaista, huonosti käyttökelpoista, henkilökohtaista tai arkaluontoista. (Ipe 2003, 344.)

Smith (2001) jakaa tiedon hiljaiseen ja selitettävään tietoon, joka näyttäytyy hiljaisen ja näkyvän tiedon jaottelun kanssa samankaltaisena. Selitettävää tietoa hän kuvailee akateemiseksi tiedoksi ja mitä -tiedoksi (know what), jota käytetään muodollisessa kielessä, teksteissä ja elektronisessa mediassa, jotka usein perustuvat vakiintuneisiin työprosesseihin. Hiljainen tieto on Smithin kuvailussa käytännöllistä, toimintaorientoitunutta tietoa tai miten-tietoa (know-how). Hiljainen tieto hankitaan persoonallisen kokemuksen avulla. Se on harvoin avoimesti ilmaistua ja usein tuntumatiedon kaltaista. (Smith 2001, 314.)

De Long ja Fahey (2000) jakoivat tiedon näkyvän ja hiljaiseen tietoon. Heidän mukaansa näkyvää tietoa voidaan luokitella ja upottaa muodollisiin sääntöihin, työkaluihin ja prosesseihin. Hiljainen tieto on sellaista, mitä tiedämme, mutta mitä emme voi selittää. (De Long & Fahey 2000, 115).

Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005) pohtivat hiljaisen tiedon hämmennystä: miksi sosiaalityön dokumentoimatonta työtä ja eksplisiittisesti perustelemattomia ratkaisuja puolustellaan ja perustellaan hiljaisella tiedolla ja sen olemassaololla. He pohtivat, miksi hiljaiseen tietoon vetoaminen on niin helppoa. He eivät kiellä hiljaisen tiedon olemassaoloa, mutta vastustavat sosiaalityön toiminnan perustelua hiljaisella tiedolla. Hiljainen tieto sen sijaan antaa työntekijälle vahvan eettisen velvollisuuden tehdä näkyväksi sen, mitä työssään havainnoi ja ajattelee. (Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen 2005, 452.)

Kuusisto-Niemen ja Kääriäisen (2005) mukaan hiljaisen tiedon taakse piiloutuminen ja siitä puhuminen pitää lopettaa ja tieto tulee tehdä näkyväksi. Tiedon muodostuminen ei ole arkisesta toiminnasta erillinen prosessi ja sitä tulee tarkastella osana arkista toimintaa, koska käytännössä syntyvän tiedon merkitys painottuu sosiaalityössä. Jotta ymmärretään sosiaalityön tarjoamien palveluiden merkitys ja voidaan lisätä asiakasperheiden arjen hallintaa, tulee pyrkiä entistä reflektiivisempään ymmärrykseen. Tämä tiedon avoin reflektointi taas edellyttää tiedon näkyväksi tekemistä, mikä tarkoittaa asioiden tuottamista julki puheeksi, sanoiksi ja teksteiksi. Hiljaisesti tiedetty tulee saada näkyviin sen eksplikoimiseksi jakamalla. Nämä jakamisen välineet korostuvat. Työ tulee pystyä perustelemaan näkyvällä ja jäsentyneellä tavalla sekä tulee voida itsekriittisesti arvioida hiljaiseksi kutsutun tiedon vaikutusta työhön ja asiantuntijuuteen. Tiedon ja tietämisen kumuloitumisella kasvatetaan osaamista ja ammatillista asiantuntijuutta, mikä ei ole sama asia kuin hiljaisen tiedon kasvu. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 458.)

Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005, 453) puhuvat sosiaalityöstä kohtaamisina, joissa

kerätään, jaetaan ja välitetään tietoja. Toiminta kohtaamisissa voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta, usein yhtäaikaaisesti molempia. Niin asiakas kuin työntekijä odottavat saavansa toisiltaan tietoa. Sosiaalityötä voi luonnehtia tietojen vaihtamiseksi. Kohtaamisiin tuodaan tiedon lisäksi tunteet, henkilökohtainen ymmärrys, asiantuntijuus ja valta. Sosiaalityöntekijä ei vain havainnoi neutraalisti vaan hän vaikuttaa muihin ja muut vaikuttavat häneen.

Poikelan (2001) jaotteli tiedon kokemustietoon, teorian tietoon ja käytäntötietoon. Hän näki hiljaisen tiedon osaksi kokemustietoa, joka muodostuu ajattelemisen ja tekemisen tuloksena. Hiljainen tieto on yksilön toiminnallista taitamista, jota on vaikea pukea sanoiksi. Teorian tieto on informaatiota, joka on saatettu käsitteelliseen muotoon. Käytäntötieto kiinnittyy käytäntöön. Teorian tieto ja käytäntötieto ovat objektiivista tietoa, kun taas kokemuksellinen tieto ja hiljainen tieto ovat subjektiivista tietoa, jotka pohjautuvat yksilön persoonallisiin kokemuksiin. (Poikela 2001, 104 – 106.)

Drury-Hudson (1999) on ammatillisen tiedon mallissaan määritellyt sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle merkityksellisiksi tiedon lajeiksi teoreettisen tiedon, empiirisen tiedon, proseduraalisen tiedon, persoonallisen tiedon ja käytännön viisauden. Teoreettinen tieto sisältää käsitteet, mallit ja viitekehykset, jotka organisoivat ilmiötä ja tekevät työntekijän ympärillä olevan maailman selittämisen, kuvailun, ennustamisen ja kontrolloimisen mahdolliseksi. Empiirinen tieto perustuu tutkimukseen, jossa tietoa kerätään ja tulkitaan systemaattisesti tavoitteena dokumentoida ja kuvata kokemuksia, selittää ilmiötä, ennustaa tulevia tapahtumia ja arvioida tuloksia. Proseduraalinen tieto tarkoittaa tietoa organisatorisesta, lakisääteisestä ja toiminnallisesta ympäristöstä, jossa sosiaalityö toimii. Persoonallinen tieto on myötäsyttyistä tai spontaania prosessia, jossa sosiaalityöntekijä sitoutuu ilman välitöntä tietoista harkintaa toimintaan. Toiminta perustuu henkilökohtaisesti omaksutulle maalaisjärjelle (common sense). Intuitio, kulttuurinen tieto ja maalaisjärki ovat persoonallista tietoa. Käytännön viisaus saadaan toimimalla sosiaalityön käytännössä. Tieto saadaan työskentelemällä usean saman ongelman omaavan tapauksen kanssa tai erilaisten ongelmien omaavien tapausten kanssa, joilla on kulloinkin käsiteltävän ongelman kanssa yhteisiä ymmärryksen ulottuvuuksia. (Drury-Hudson 1999, 149.) Drury-Hudsonin jaottelussa voidaan myös nähdä hiljaisen ja näkyvän tiedon kanssa samankaltaisuuksia. En kuitenkaan lähde arvailemaan, kuinka suuri osa, mistäkin lajista voi olla näkyvää tai hiljaista.

Payne (2005) jaottelee teorian muodollisiin ja epämuodollisiin teorioihin. Muodolliset teorian syntyvät akateemisessa maailmassa. Ne antavat teoreettista pohjaa sosiaalityön käytännön

työlle. Epämuodolliset teorit taas painottavat kokemuseräistä tietoa ja se on työntekijän itse soveltamaa. Useita yksittäistapauksia yleistämällä tuotetaan epämuodollisia teorioita. Muodolliset ja epämuodolliset teorit voivat esimerkiksi liittyä teorioihin sosiaalityön olemuksesta, asiakkaiden todellisuudesta tai siitä, kuinka sosiaalityötä tehdään. (Payne 2005, 6.) Tieteellinen ja teoreettinen tieto on saanut usein enemmän arvostusta kuin kokemustieto. Sosiaalityön käytännön yhteisöissä on kuitenkin arvostettu kokemustietoon perustuvaa ammattitaitoa korkeammalle. (Petrelius 2005, 85.)

Trevithick (2008) määrittää empiiristä tietoa ja nostaa esille faktuaalisen tiedon osana sitä. Hän jaottelee faktuaalista tietoa ja näkee sosiaalipolitiikan, lainsäädännön, toimijuuden politiikan eli toimeenpanon menettelytavat ja systeemit, ihmisryhmiin ja yksilöihin liittyvän tiedon sekä yhteiskunnallisiin ongelmiin liittyvän tiedon faktuaalisen tiedon osina. Toimeenpano, menettelytavat ja systeemit kuuluvat toimijuuden politiikkaan. Ihmisryhmiin liittyvä tieto voi olla esimerkiksi tietoa rodusta, sukupuolesta tai etnisestä taustasta. Lisäksi sosiaaliset ongelmat kuten päihdeongelmat ja mielenterveysongelmat voidaan selittää tällaisella tiedolla. Tietoa voidaan tutkimustiedon lisääntyessä ajantasaistaa ja myös muiden tieteenalojen teorioita voidaan hyödyntää sosiaalityön kentällä osana faktuaalista tietoa ja näin tilanteita, tapahtumia ja ihmisryhmiä voidaan ymmärtää paremmin. Uusi ajantasainen tutkimustieto voi muuttaa faktuaalista tietoa, jolloin se ei ole pysyvää. (Trevithick 2008, 1222–1226.)

Raunio (2004) jakaa sosiaalityön ammatillisen tiedon tutkimustietoon ja käytännön kokemukseen perustuvaan tietoon, minkä lisäksi proseduurinen tieto organisaatiosta on olennaista ammatillisessa tiedossa. Sosiaalityön asiakastilanteissa ilmiöitä voidaan vain osittain selittää, ennustaa ja kontrolloida tutkimustiedon avulla. Tarvitaan lisäksi toiminnan kontekstiin sekä toiminnan työssä saatuun kokemukseen perustuvaa tietoa. Proseduuriseen tietoon kuuluu tieto organisaation määrittämistä menettelytavoista. Tieto usein perustuu lainsäädäntöön ja koskee menettelytapojen soveltamista ammatillisen käytännön tilanteissa. Käytännön tieto on erityistä sen implisiittisyyden vuoksi eli käytännön tieto on huonosti tiedostettua ja julkilausumatonta. Työntekijä kokoaa itsekseen tietoa ja omaksuu sen monista lähteistä ja usein pohtimatta sitä tietoisesti. (Raunio 2004, 102, 121.) Myös toiminnalliseen kontekstiin ja käytännön kokemuksiin liittyvän tiedon tarkastelu on tärkeää, koska sosiaalityöntekijän toimintaympäristö ja työskentelyn konteksti liittyvät kokemukseen (Raunio 2009, 130). Raunio nostaa esille myös henkilökohtaisen arkiymmärryksen, joka voidaan nähdä hiljaisena tietona. Toiminnan kautta rakentuva ymmärrys, käytännön viisaus

on jossakin määrin yleistettävissä ja sitä voidaankin siirtää asiakastapauksesta toiseen. Työntekijät jakavat ymmärrystä myös yhteisesti keskenään, ja se huipentuu myös käytännön viisautena. (Raunio 2009, 122 - 124.) Trevithick (2008) laajentaa henkilökohtaisen tiedon käytännön tietoon. Käytännön tieto syntyy tiedon hankinnan, tiedon käytön ja luomisen myötä. Käytännön tieto kuvaa tapoja, miten faktuaalista ja teoreettista tietoa voidaan hyödyntää ja muokata käytännön sosiaalityöksi. (Trevithick 2008, 1226).

Raunio (2009, 142) ei näe muodollisen teorian merkitystä asiakastyössä suurena. Muodollisen teorian korkea arvostus verrattuna epämuodolliseen teoriaan johtuu sosiaalityön ammattikunnan tavoitteesta saada tunnustusta sosiaalityön professionille. Kuitenkaan sosiaalityön profession asiantuntijuus ei voi vain tutkimustiedon käsitteellistä hyödyntämistä. (Raunio 2009, 142.) Raunio näkee ammatillisen tiedon lisääntyvänä informaationa tai ymmärryksenä, joka on peräisin teoriasta, tutkimuksesta ja käytännöstä.

Tarkastelen vielä tarkemmin proseduurista tietoa organisaatiossa, jonka mainitsin aikaisemmin yhtenä ammatillisen tiedon lajina muun muassa Raunion (2004) tietoluokitusten yhteydessä. Proseduuriseen tietoon siis kuuluu tieto organisaation määrittämistä menettelytavoista, ja tieto usein perustuu lainsäädäntöön ja koskee menettelytapojen soveltamista ammatillisen käytännön tilanteissa. (Raunio 2004, 102, 121.) Proseduurinen tarkoittaa tietoa organisatorisesta, lakisääteisestä ja toiminnallisesta ympäristöstä, jossa sosiaalityö toimii. (Drury-Hudson 1999, 149). Proseduraalinen tieto voi sisältää tietoa organisaatiokulttuurista, organisaatiosta, sen velvollisuuksista ja tarkoituksista sekä palvelujärjestelmästä. (Osmond 2005, 895 - 896). Proseduraaliseen tietoon voidaan liittää formaalinen tieto, joka muodostuu lainsäädäntöön, menettelytapoihin ja organisaatioon liittyvästä tiedosta, jota hyödynnetään päätösten tekemisessä, käytännön asioiden hoitamisessa ja viranomaisverkostoiden toiminnassa (Karttunen & Hietämäki 2014, 333 - 334). Jaakkola (2016) katsoo proseduraalisen tiedon sisältyvän Trevithickin (2008, 1222 - 1226) aiemmin mainittuun viisijakoiseen faktuaalisen tiedon luokkaan: puhuttaessa lainsäädännöstä, sosiaalipolitiikan ja toimijuuden politiikasta, kuten ohjeista, säännöistä ja määräysten toimeenpanoista ja erilaisista menettelytavoista. (Jaakkola 2016, 30). Liukon (2009) mukaan vallitseva tiedonlaji, jota sosiaalityöntekijät käyttävät omassa toiminnassaan ja jolle he perustavat ratkaisunsa on ollut selkeä ja dokumentoitu proseduurinen tieto. Toistaiseksi vahvin oma tiedonlaji, ääneen lausumaton kokemustieto, ei ole kyennyt toimimaan sille vastinparina. (Liukko 2009,19).

Tietoa on lajiteltu pitkälti samalla tavalla niissä ollen tiettyjä samanlaisia näkyvän ja hiljaisen

tiedon elementtejä. Tutkimuksessani lähtökohtaisesti tunnustan hiljaisen tiedon olemassaolon ja sen, että se täydentää näkyvää tietoa. Tiedostan kuitenkin, että se on mahdollista tehdä näkyväksi.

Erilaisissa tiedon jaotteluissa näkyy elementtejä teoreettisesta tiedosta ja kokemustiedosta ja niiden alle on sijoitettu myös muita tiedon lajeja. Näen proseduurisen tiedon antavan käytännön työlle tärkeän lisän Teoriatieto ja tutkimustieto syntyvät pitkälti akateemisessa maailmassa, ja tutkimustiedon perusteella syntyy teoriatietoa, jota taas voidaan käyttää hyödyksi käytännön työssä. Teoreettista tietoa saadaan jo yliopistossa, mutta voidaan saada myös organisaatiossa käytännön työssä esimerkiksi koulutuksissa. Teoreettisen tiedon lisäksi proseduurinen tieto esimerkiksi organisatorisesta lakisääteisestä ja toiminnallista ympäristöstä on käytännön työssä olennaista (ks. Drury-Hudson 1999, 149). Näen proseduurisen tiedon työhön perehtymisessä keskeiseksi tiedonlajiksi, jota perehtyjä tarvitsee. Keskityn tutkimuksessani paljon tiedon saamiseen ja jakamiseen, jolloin nostan kokemustietona esille käytännön viisauden, joka muodostuu toiminnan kautta rakentuvana ymmärryksenä, ja jota voidaan myös siirtää asiakastapauksesta toiseen, ja työntekijät voivat jakaa sitä yhteisesti keskenään sen hupentuessa käytännön viisautena. (Raunio 2009, 122 - 124.) Näen käytännön viisauden myös olennaiseksi työssä oppimisessa ja perehtymisessä. Käytän tutkimuksessani tiedonjaottelua teoreettinen tieto, proseduurinen tieto ja käytännön viisaus.

3.2 Tieto ja osaaminen organisaatiossa

Organisaation tiedon hallinnasta on kirjoitettu paljon. Tiedon hallinta liittyy keskeisesti tietoon organisaatiossa. Tiedon hallinta on määritelty systemaattisesti ja organisatorisesti erityiseksi prosessiksi, jossa työntekijät hankkivat, organisoivat ja kommunikoivat hiljaista ja näkyvää tietoa niin, että muut työntekijät voivat käyttää sitä ollakseen tehokkaampia ja tuloksekkaampia työssään. (Alavi & Leidner 1999, 2). Tiedon hallintaa voi myös kuvata prosessina, jossa informaatiota levitetään oikeille ihmisille oikeaan aikaan käyttäen tiedon lähteitä hyväksi. (Ipe 2003).

On mahdollista erottaa kaksi erilaista painotusta tiedon hallinnassa; toinen keskittyy informaatioon ja kommunikaatioteknologiaan ja toinen ihmisiin. Teknologia edesauttaa varastoimaan suuren määrän informaatiota, johon ihmiset voivat osallistua ja päästä halutessaan käsiksi. Tietokoneilla ylläpidetyt systeemit myös antavat johtajien valvoa

käyttöä, laatia minkälaista tietoa kukakin voi käyttää ja siten helpottaa tietovarantojen mittaamista ja kartoitusta. Tästä näkökulmasta keskeistä on yksilöllisesti omatun tiedon valtaan ottaminen ja siten tehden siitä organisaationaalista varallisuutta – ei vain persoonallista. Teknologiakeskittynyt näkökulma jättää huomioimatta tai kohtelee epäsuorasti alempiarvoisesti henkilöstön kehittämistä tiedon hallinnassa. (Gourlay 2001, 29.) Ihmisnäkökulmassa tiedon hallinnassa organisaation ihmisillä on tieto. (Spender & Grant 1996).

Nonaka & Takeuchi (1995) olivat ensimmäisiä, jotka tunnistivat yksittäisten työntekijöiden tärkeyden tiedon luomisen prosessissa. (Ipe 2003, 340). Nonaka ja Takeuchi (1995) kuvaavat tiedon muodostumisen prosessimallissaan (SECI-prosessi) sitä, miten hiljaista tietoa, opitaan, miten se muuttuu käsitteelliseksi tiedoksi, miten uusi tieto yhdistetään vanhaan tietoon ja miten tämä uusi tieto sitten muuttuu taas osaamiseksi, hiljaiseksi tiedoksi, jota jaetaan muille. Prosessissa hiljaista tietoa saadaan muun muassa tarkkailemalla ja se voidaan käsitteellistämällä, refleктоimalla ja artikuloimalla muuttaa käsitteelliseksi tiedoksi, jota myös muut ymmärtävät. Nonakan ja Takeuchin (1995) luoma tiedon muodostumisen prosessimalli kuvaa, miten tieto ja osaaminen organisaatiossa siirtyvät yksilön ja ryhmän välillä. Mallissa koko organisaation oppimisen katsotaan riippuvan vuorovaikutuksesta sekä siitä, miten ihmiset jakavat ja vastaanottavat tietoa toisiltaan. Tiedon luominen nähdään jatkuvana prosessina. Nonakan & Takeuchin mukaan organisaatio ei voi luoda ilman yksilöitä tietoa, ja jos yksilön tietoa ei ole jaettu muiden yksilöiden ja ryhmien kanssa, on tiedolla todennäköisesti rajallinen vaikutus organisaation tehokkuuteen. (Ipe 2003, 340).

Myös Ipe (2003) keskittyi tutkimuksessaan kirjallisuuden pohjalta yksilöiden omaamaan tietoon ja tekijöihin, jotka vaikuttavat tiedon jakamisen prosessiin yksilöiden välillä organisaatiossa. (Ipe 2003, 338). Ipe esitteli käsitteellisen viitekehyksen tekijöistä, jotka vaikuttavat osaamisen jakamiseen. Tulkintakehyksessä osaamisen jakamiseen vaikuttavat neljä tekijää: mahdollisuudet osaamisen jakamiseen, jaettavan tiedon luonne, motivaatio osaamisen jakamiseen ja työympäristön kulttuuri. Tiedon luonteesta on jo kerrottu, mutta nostan vielä esille mahdollisuudet osaamisen jakamiseen. Ipen mukaan tiedon jakaminen tapahtuu virallisten ja epävirallisten kanavien kautta organisaatiossa. Esimerkkejä virallisista kanavista voivat olla strukturoidut tiimit, tekniset tietokannat, harjoitteluohjelmat ja kaikki tarkoituksenmukaisesti tiedon siirtoa varten muodostetut systeemit. Epäviralliset kanavat taas eivät ole tarkoituksenmukaisia ja ne perustuvat sosiaalisiin verkostoihin ja ihmisten henkilökohtaisiin suhteisiin. (Ipe 2003, 349 - 350.)

Lastensuojelun avohuollon työssä järjestettyä virallisia osaamisen jakamisen kanavia oivat olla järjestetyt koulutukset, työhön perehdyttäminen, tiimit, kokoukset, koulutukset, tietokannat, dokumentit, internet, oppaat ja muu kirjallisuus. Epävirallisia kanavia voivat olla esimerkiksi muut keskustelut kahvipöydissä, käytävillä sekä työssä tapahtuva oppiminen ja tarkkaileminen.

De Long ja Fahey (2000) jakavat organisaation tiedon tasot yksilö-, ryhmä- ja organisaatiotasoon ja näkivät, että tieto voi olla organisaatiossa monella tasolla. Yksilöllinen tieto sisältää tiedon, jonka yksilö tietää tai taitaa. Yksilöllinen tieto näyttäytyy taitotiedoissa (kuten miten puhua asiakkaan kanssa) ja ammatillisuudessa (kuten asiakkaan syvässä ymmärtämisessä) ja tieto koostuu yleensä sekä näkyvästä että hiljaisesta tiedosta. Sosiaalista tietoa on olemassa vain yksilöiden tai ryhmien välisessä vuorovaikutuksessa. Korkeasti suoriutuvilla tiimeillä voi olla sosiaalista tietoa, kun se on jotain enemmän kuin yksilöiden tiedon summa. Sosiaalinen tai kollektiivinen tieto on suurimmaksi osaksi hiljaista, ryhmien jäsenten kesken jaettua ja kehittyy vain heidän yhdessä työskentelynsä tuloksena. Sen olemassaoloa voi heijastaa kyvystä tehdä yhteistyötä tehokkaasti. Strukturaalinen tieto on upotettu organisaation systeemeihin, prosesseihin, työkaluihin ja rutiineihin. Strukturoitu tieto on näkyvää ja sääntöihin perustuvaa. Strukturaalista tietoa on olemassa riippumatta sen tietävistä ihmisistä toisin kuin yksilöllistä ja sosiaalista tietoa. Strukturaalinen tieto on organisaation resurssia. Resurssista tulee käytännön tietoa, kun yksilöt soveltavat omaa kokemustaan ja kontekstuaalista ymmärrystään tulkataksaan yksityiskohdat ja johtopäätökset toimintaan. De Long ja Fahey siis uskovat, että tietoa voi olla olemassa riippumatta ihmisistä, vaikka yksilön omaavaa tietoa voidaan joskus tarvita lisänä muuttamaan strukturoitua tietoa. Tutkijat ovat usein keskittyneet vain yhden tason tietoon huomioimatta muita tasoja. (De Long & Fahey 2000, 114 – 115.) Tietoa on tutkittu niin teknologiaperspektiivistä kuin ihmisperspektiivistä jättäen usein huomioimatta toisen, kun ne voisivat täydentää toisiaan. (Ipe 2003, 338; De Long & Fahey 2000, 115).

En tutkimuksessani keskity tiedon saamisessa vain yhteen tasoon vaan olen avoin kaikille tasoille: yksilö-, ryhmä- ja organisaatiotaso De Longin ja Faheyn (2000) mukaan. Tietoa voidaan siis saada niin yksilöiltä, ryhmiltä kuin organisaatiolta. Lastensuojelun avohuollossa ollaan paljon tekemisissä niin muiden työntekijöiden, yhteistyötahojen kuin asiakkaidenkin kanssa. Työn arkeen kuuluvat erilaiset kokoukset ja tiimipalaverit. Lisäksi organisaatiossa voi olla työntekijöille näkyvää tietoa tarjolla eri muodoissa kuten dokumentit, tietokannat, sähköiset lähteet, oppaat. Olen siis kiinnostunut tutkimuksessani myös, miten ja mitä tietoa

sosiaalityöntekijät saavat organisaatiossa työhön perehtyessään. Aiemmin mainitsemani tiedonlajit teoreettinen tieto, käytännön kokemustieto ja proseduurinen tieto välittyvät uusille työntekijöille organisaatiossa eri tavoilla ja tietoa on mahdollista saada organisaation eri tasoilta, mutta en tee ennakko-oletuksia sen suhteen. Olen ennemminkin kiinnostunut, miten tieto ja osaaminen kokonaisvaltaisesti muodostuvat ja miten uudet työntekijät, tulokkaat kokevat tiedon saannin.

3.3 Sosiaalityöntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostuminen

Sosiaalityöntekijöiden tiedon käyttöä on tutkittu jonkin verran, mutta vähemmän sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Esittelen pari tutkimusta, jossa sosiaalityöntekijän tarvitsemat ja käyttämät tiedot nousevat keskiöön. Drury-Hudson (1999) tutki lastensuojelun päätösten tekemistä, erityisesti päätöksen tekemistä lapsen ottamisesta pois kotoaan. Tutkimuksessa vertailtiin noviiseja sosiaalityöntekijöitä eksperteihin sosiaalityöntekijöihin. Erityisesti huomiota kiinnitettiin tiedon tyyppiin, johon noviisit vetoavat päätöksiä tehdessään. Tulosten mukaan noviiseilta usein puuttuu ymmärrys lapsen kaltoinkohteluun liittyvistä tekijöistä. Noviiseilla on pinnallinen tietämys riskinarvioinnin konseptista, mutta he ovat kykenemättömiä punnitsemaan tekijöitä kunnolla ja soveltamaan niitä käytäntöön. Ekspertit integroivat teoreettista ja empiiristä tietoa käytäntöön noviiseja paremmin. Ekspertit ymmärsivät ja artikuloivat tutkimusta paremmin ja tunnistivat lasten riskit selkeästi. He myös pitivät huomionsa lapsikeskeisenä koko prosessin. He myös ymmärsivät tapausten yksilölliset erot paremmin vastakohtana, että kaikki nähtäisiin samanlaisina pienen riskin väärinkäytöksinä. Eksperteillä oli suurempi tietoisuus proseduurisesta tiedosta, mikä heijastui lastensuojelupäätöksiin kuten lainsäädäntöön, todisteiden hankkimiseen oikeutta varten ja oikeusprosesseihin. Tutkimus ei kuitenkaan osoita, että ekspertit tekisivät parempia päätöksiä kuin noviisit, mutta eksperttien käyttämät päätöksentekoprosessit pysyvät todennäköisemmin lapsikeskeisinä ja sen takia päätöksentekovirheitä vältetään. Tutkimus myös osoitti, että noviisit olivat huonosti varustettuja työskentelemään lastensuojelun työpaikassa. Moni haastateltu näytti toimivan hyvin vähällä ymmärryksellä organisationaalista kontekstista, lainsäädännöstä ja teoria ja käytännön yhteydestä. Näin noviisit olivat haavoittuvassa asemassa, hyvin riippuvaisia ohjaajien ja kollegoidensa tarjoamasta tiedosta ja ohjauksesta koskien tietyille asiakastapaukselle oleellisia asioita. Tutkimuksen johtopäätöksenä uusien työntekijöiden

valintaan, työhön perehdytykseen, koulutukseen, tukemiseen ja työhön sijoittumisen laadun ja ohjauksen saannin valvontaan ja arvioimiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

Gordon, Cooper ja Dumbleton (2009) tutkivat, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät ja käyttävät tietoa työssään. He olivat kiinnostuneita, mitä tietoa sosiaalityöntekijät käytännön työssään käyttävät, miten he tietoa ymmärtävät ja sen valitsevat ja mitkä asiat tukevat hyvää käytännön työtä (kuten taidot, harjoittelu, arvot ja organisaatiokulttuuri) siihen vaikuttavan tiedon käyttämisessä. Tutkimusaineisto koostui kuuden sosiaalityöntekijän haastattelusta. Sosiaalityöntekijät näyttivät osoittavan kykyä kriittiseen reflektioon toiminnassaan ja ajatuksissaan, mikä näkyi taitavuudessa ja syvässä ymmärryksessä palvelujen käyttäjiä kohtaan, kun he samalla käyttivät hyvää arviointia ja auktoriteettia. Sosiaalityöntekijät viittasivat monitahoiseen ja vuorovaikutukselliseen käytännön työkokemukseen, sosiaalityöhön ja muuhun teoriaan, tietoon laista, interventiometodeista, paikallisesta ja valtakunnallisesta politiikasta, menettelytavoista ja kaikista valittujen käytäntöjen resursseista. Vaikka haastattelijoiden kuvaukset käytännön työstä vaihtelivat siinä, millaista tietoa he käyttävät, tiedon käytön tavoissa löytyi kuitenkin samanlaisuuksia. Sosiaalityöntekijät näyttivät käyttävän tietoa hyvin aktiivisesti ja reflektiivisesti ja samalla he pitivät työskentelyn monella eri tasolla samanaikaisesti. Tiedon lähteen ymmärtäminen ja artikuloiminen olivat joskus vaikeaa, mutta sosiaalityöntekijät pystyivät kuvailemaan lukuisia tiedon lähteitä varhaisista henkilökohtaisista kokemuksista, sosiaalityöstä ja muusta harjoittelusta käytännön työhön. Useimmiten mainittuja tiedonlähteitä olivat sosiaalityöntekijöiden aikaisempi ja nykyinen työkokemus palvelunkäyttäjien ja huoltajien (carer) kanssa. Tärkeitä tiedon käytön ja sen kehityksen lähteitä olivat myös täydennyskoulutus, esimiesten valvonta, sosiaalityön pätevyyskoulutus, käytännön työn keskustelut kollegojen kanssa ja lukeminen. Intuitiota ja henkilökohtaista kokemusta arvostettiin, mutta niihin suhtauduttiin varoen ja ne piti asettaa vastakkain muiden tiedonlajien kanssa niiden hyödyllisyyden vahvistamiseksi. Eri tietomuotoja näytettiin käytettävän yhdessä sosiaalityöntekijän ymmärtämisen kehittymisen ja teorisoinnin vahvistamiseksi tai vahvistamatta jättämiseksi palvelukäyttäjien tarpeista ja kontekstista. Joissakin tapauksissa työntekijän oli välttämätöntä saada suoraan tietoa käytännön työn kokemuksesta ennen muuta tietoa. Suositut tiedonlähteet vaihtelivat ja jokaisella tutkimukseen osallistujalla oli hyvin yksilöllinen tietokartta (knowledge map). Vastaajat olivat tietoisia tiedon kontekstuaalisesta luonteesta ja tarpeesta pitää jokaisen palvelukäyttäjän tilannetta ainutlaatuisena. Kuitenkin kartat näyttivät havainnollistavan

joitakin yksilöllisiä ominaisuuksia liittyen tietoihin, joita vastaajat itse pitivät arvokkaina ja luotettavina. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kyvyt, työssä oppiminen ja käytännön työn kokemus tukivat tiedon käyttöä. Sosiaalityöntekijät osoittivat myös henkilökohtaisia kykyjä kuten avoimuus oppimiselle, motivaatio, sinnikkyys, joustavuus, halu jakaa tietoa, jotka vaikuttivat heidän näkökulmaansa käyttää tietoa käytännön työssä. Sosiaalityöntekijät arvostivat tilaisuuksia tiimeissä käytännön työn reflektointiin ja toisilta oppimiseen. Ajan puute oli este tiedon ajan tasalla pysymiselle ja sen reflektointiin käytännön työhön. Myös painostavat käytännön työn vaatimukset niukan ajankäytön kanssa rajoittivat tiedon ajan tasalla pysymistä ja sen reflektointia. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät näyttivät lähtevän muodostamaan tietoa enemmän käytännön työkokemuksesta kuin teoriasta teoretisoinnin prosessin olevan enemmän induktiivinen kuin deduktiivinen. Lähestymistapaan liittyivät myös sosiaalityöntekijöiden persoonalliset ja ammatilliset arvot sekä erityisesti painotus ainutlaatuisuudessa ja yksilöllisyydessä ja palvelunkäyttäjien näkökulmissa. Sosiaalityöntekijöille näytti olevan vaikeampi päästä käsiksi akateemiseen tietoon tai sitten heillä oli vaikeuksia verbalisoida sitä haastattelussa. Kuitenkin tietoa näytettiin arvostettavan yhtä paljon käytännön työn tiedon kanssa ja akateemista tietoa usein hankittiin omalla ajalla. Sosiaalityöntekijät olivat haastattelun lopussa usein itse ihmeissään, kuinka paljon teoriaa ja tutkimustietoa he pystyivät tuomaan esiin haastatteluissa puhuessaan käytännön työstään. Tutkimus tukee lähestymistapaa, jossa sosiaalityöntekijät oppivat parhaiten etenemällä erityisestä yleiseen induktiivisesti, jonka voi ottaa huomioon myös koulutuksessa. Lisäksi tutkimuksessa annettiin ideoita tiedon artikuloimiseksi käytäntöön.

4. Työhön perehdyttäminen

4.1. Työssä oppiminen

Työssä oppiminen liittyy keskeisesti työhön perehdyttämiseen ja perehtymiseen. Kerron aluksi erilaisista lähestymistavoista työssä oppimiseen. Työssä oppiminen on keskeistä nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa ja työelämässä niin yksilöiden kuin organisaatioiden menestymisen kannalta. Perinteinen näkökulma oppimisessa on ollut yksilöllinen, jolloin oppimista pääasiallisesti on tutkittu kognitiivisesti, tietorakenteiden ja yksilöllisen asiantuntemuksen kehittymisenä. Kuitenkin oppimisen tutkimuksessa on alettu korostaa viimeisinä vuosikymmeninä oppimista ja asiantuntijuutta sosiaalisina ilmiöinä ja tutkimus on siirtynyt yksilöstä ryhmään ja koko organisaatioon. Verkostoituminen, verkostoissa

tapahtuva tiedon vaihto, osaamisen vaihto ja jakaminen ovat korostuneet organisaatioiden menestymisen ja oppimisen näkökulmista. (Tynjälä, Ikonen-Varila, Myyry & Hytönen 2010.) Olen kiinnostunut tutkimuksessani oppimisesta myös sosiaalisena ja vuorovaikutuksellisenä toimintana, koska ajattelen, että tietoa ja osaamista siirretään työpaikalla paljon vuorovaikutuksellisissa tilanteissa ja toiminnoissa muiden ihmisten kanssa.

Fenwick (2008) oli kirjallisuuskatsauksessaan kiinnostunut yksilön oppimisen ja kollektiivisen oppimisen välistä suhdetta käsittelevistä artikkeleista ja niitä käsittelevistä erilaisista lähestymistavoista. Analyysin tuloksena syntyi kahdeksan erilaista lähestymistapaa työssä oppimiseen: työssä oppiminen yksilön tiedon hankkimisena, työssä oppiminen järkeilynä ja reflektiivisenä dialogina, verkostojen hyödyntäminen työssä oppimisen tehostajana, oppimisen tasojen merkitys työssä oppimisessa, yksilö oppijana yhteisössä, työssä oppiminen käytäntöyhteisöissä sekä työssä oppiminen yhteisenä osallistumisena ja yhteiskehittelynä. Keskiössä kaikissa näkökulmissa on yksilön tiedon ja osaamisen hankkiminen ja tiedon ja osaamisen saaminen niiden jakamisen kautta.

Työssä oppimista voidaan lähestyä myös sen formaalisuuden asteen kautta. Jotkut näkevät työssäoppimisen informaalina ja vastakkaisena koulussa oppimiselle. Näin ollen strukturoidut opetussuunnitelmat, opettajien opetus ja heidän pedagoginen osaamisensa eivät kuuluisi työssä oppimiseen. Kuitenkin muun muassa Billetin (2002; 2004) mukaan työpaikat päinvastoin ovat tiukasti strukturoituja oppimisympäristöjä, joissa työpaikan tavoitteet, työtehtävät, työnjako, normit ja toimintatavat asettavat oppimiselle raamit, joista määräytyy, millaisen tiedon lähteelle kellekin on pääsy, kenellä on mahdollisuus osallistua ongelmanratkaisuun ja oppimiskäytäntöihin ja ketkä ylipäättään haluavat näihin osallistua. Edellä esitettyjen näkökulmien pohjalta voidaan sanoa työssä tapahtuvan sekä formaalista että informaalista oppimista. (Järvensivu, Valkama & Koski 2009, 19.) Pohdintaan oppimisen formaalisuudesta ja informalisuudesta voidaan myös liittää oppimisen tilannesidonnaisuus, jonka näen olevan olennainen osa työhön perehtymistä. Tilannesidonnaisen oppimisen teoria painottaa kontekstin merkitystä oppimisessa ja oppimista ei siis tule erottaa erilliseksi työtoiminnasta. Oppijat toimivat käytännön yhteisöissä, ja tieto sekä uudelta työntekijältä vaadittavat taidot mahdollistuvat ja työntekijä pääsee osallistumaan täysipainoisesti yhteisön toimintaan. Toisaalta sosiokulttuuriseen toimintaan eli työyhteisön arkeen osallistuminen liittyy myös tulokkaan pyrkimykseen oppia ja oppimisen tarkoitukseen. (Lave & Wenger 1991, 29.) Myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työhön perehtyminen tapahtuu paljon myös työtä tekemällä,

yhteisöissä työskentelemällä ja työpaikan konteksteissa toimimalla.

Omassa tutkimuksessani näen työssä oppimisen olevan sekä informaalia että formaalia. Lastensuojelussa oppimista tapahtuu niin järjestetyissä koulutuksissa (esimerkiksi teamana lastensuojelun dokumentointi, lastensuojelulaki tai kaltoinkohtelu), erilaisissa kokouksissa ja tiimeissä, työtä tekemällä kuin myös työntekijöiden "käytäväkeskusteluissa". Lastensuojelutyössä asiakastapauksia voidaan puida työparina asiakkaiden tapaamisten jälkeen, tiimeissä ja kahvipöydissä, jolloin työntekijä oppii myös muiden asiakastapauksista ja toimintakäytännöistä. Yksi formaali järjestetty työssä oppimisen keino on työhön perehdyttäminen, joka järjestetään uudelle työntekijälle. Työhön perehdyttämisen sisälläkin on vaikea vetää rajaa formaalin ja informaalin oppimisen välillä eikä myöskään tee niin tässä tutkimuksessa.

Riippumatta oppimisen erilaisista tarkastelunäkökuilmista, on tieto olennaista oppimisesta. Se voi olla yksilön "omaisuutena" hänen päässään, kiinnittyneenä työpaikan sosiaalisiin käytäntöihin tai yhteisön kollektiivisesti rakentamaa kulttuurista tietoa. Työssä oppimisen käytännöt voikin jakaa kolmenlaisiin kategorioihin: uuden tiedon luominen, tiedon ja osaamisen siirtäminen / levittäminen sekä tiedon / osaamisen vakiinnuttaminen. (Järvensivu, Valkama & Koski 2009, 22 - 23.)

Taustoitan vielä tutkimustani Wengerin (1998) oppimisen sosiaalisella teoriolla. Oppimisen sosiaalisessa teoriassa henkilöt oppivat sosiaalisessa toiminnassa. Siinä keskeistä on aktiivinen toiminta sosiaalisessa yhteisössä ja identiteetin rakentaminen. Oppimisprosessissa on tärkeää sosiaalisiin yhteisöihin osallistuminen. Oppimisen subjekti on yhteisö: organisaatio, tiimit, käytännön yhteisö (community of practice). Sosiaalisen oppimisen teoriaan kuuluu neljä tekijää, jotka kuvaavat oppimisen muodostumista: yhteisö (community), identiteetti (identity), merkitys (meaning) ja käytäntö (practice). Yhteisössä oppiminen on kuulumista johonkin ja yhteisö määrittelee siinä vaadittavat kompetenssit, joihin oma osaaminen on tarkoitus saada. Identiteetti oppimisen kohteena kuvaa, miten muutoksia opitaan ja, miten tulemme osaksi yhteisöämme. Merkityksien oppimisessa keskeistä on kokemuksellisuus. Oppimisessa yhdistetään menneisyyttä ja tulevaisuutta ja osallistumalla jaetaan resursseja, joiden kautta luodaan oma toimintamalli. Käytännön yhteisöihin kuuluu vastavuoroinen toiminta (mutual engagement), jaettu yritys (joint enterprise) ja jaettu välineistö (shared repertoire) ja niiden myötä osapuolille välittyvät osaaminen ja asiantuntijuus. (Wenger 1998, 4 – 5.)

Työhön perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Henkilöstön kehittäminen on keino varmistaa ja pitää organisaation osaaminen ajan tasalla. (Kauhanen 2003, 141 - 142). Oppimisen kannalta olennaista on, että organisaatio tukee toiminnallaan henkilöstön kehittymistä ja koulutusta, mikä kehittää työntekijöiden taitoja. Palautteen saaminen työstä ja yksittäisten toimintojen tuloksista ovat oleellisia oppimisessa ja kehittämisessä. Hyvä työympäristö tukee uusien toimintatapojen kokeilemistä ja kehittymistä. Organisaatio voi vaikuttaa työntekijöiden kehittymiseen koulutusten jatkuvuudella ja työtehtävien järjestämisellä asteittain vaikeutuviksi. (Ritala ja Tarvainen 1991, 23 -24.)

4.2 Työhön perehdyttämisen tarkoitus

Henkilöstön kehittämisen tavoitteena on, että oikeat henkilöt hoitavat oikeita tehtäviä ja heillä on tarvittavat tiedot, taidot ja valmiudet tehdä työtä, jossa he ovat. Henkilöstön kehittämisen päämäärät ovat sidoksissa organisaation arvoihin ja tavoitteisiin. Henkilöstön näyttää sitten, kuinka hyvin tavoitteita saavutetaan. (Hätönen 1998, 7.) Hyvästä perehdytyksestä on hyötyä koko organisaatiolle, kun tulokas opitaan tuntemaan, luodaan hyvää yhteishenkeä, esimiehen aika säästyy tulevaisuudessa, työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja yrityksen imago paranee. (Lepistö 2000 63 - 64.) Kunnan perehdytys luo pohjan työtyytyväisyydelle ja työssä viihtyvyydelle. Perehdyttäminen toimii myös työhön sitouttajana. Perehdyttäminen helposti laiminlyödään, kun työntekijä yritetään saada työskentelemään tehtävissään mahdollisimman nopeasti. Huono ja riittämätön perehdytys usein johtaa työtytymättömyyteen ja työpaikan vaihdokseen, jolloin organisaation panostus uuteen työntekijään ei ole vielä ehtinyt vaikuttaa. Tulokkaiden sopeuttaminen uuteen työympäristöön on tärkeää, ja näin he oppisivat löytämään tarvittavat välineet, tietäisivät, mitä tehdä ja omaksuisivat oman roolinsa organisaatiossa. Työntekijän tietoisuuden lisääminen organisaatiosta kuten visioiden, sääntöjen ja terveys- ja turvallisuusmääräysten muodoissa toimii osittain myös organisaatiokulttuuriin perehdyttämisen perustana. Työntekijän tietoisuus häneen kohdistuvista odotuksista ja hänen mahdollisista odotuksistaan organisaatiolta, auttaa häntä sitoutumaan työhön ja sen haasteisiin henkisesti pelästymättä niitä. Perehdytyksen pituus voi vaihdella, mutta olennaista on, että tulokas on tietoinen roolistaan ja työtehtävistään organisaatiossa. (Torrington, Hall & Taylor 2004, 219 – 220.) Perehdytyksellä voidaan vaikuttaa myös henkilöstön pysyvyyteen. Henkilöstön

vaihtuvuus on selkeästi pienempää organisaatioissa, jossa perehdytykseen on panostettu ja perehdytys on suunnitelmallista. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Henkilöstön kehittämisessä ja sen välineenä korostuu yhteistyö. Toisilta oppiminen ja kokonaisuuksien ymmärtäminen sekä tapahtuvat yhteistyön kautta. Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus ja kommunikaatio vahvistuvat yhteistyössä. Lisäksi yksilöllinen ja kilpaileva näkökulma jäävät taustalle ja näin motivaatio voi parantua yhteistyöllä. Yhteistyö lisää myös tiedollisia ja sosiaalisia taitoja. Tällä tavalla muodostuneet ihmissuhteet näkyvät myös asenteissa toisia ihmisiä kohtaan. (Hätönen 1998, 59 - 69.)

Työhön perehdyttämiseen kuuluvat kaikki toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset, työnsä ja työhön liittyvät odotukset. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Työyhteisöön sosiaalistuminen on yksi perehdytyksen keskeinen tehtävä. Sosiaalistuessaan olemalla vuorovaikutuksessa muiden kanssa, tulokkaasta tulee uuden organisaation jäsen. Hän tulee tietoiseksi omasta roolistaan organisaatioissa, oppii arvot ja normit, mukautuu työyhteisöön ja kehittää tarvittavia taitojaan. Sosiaalistumisvauhdissa on eroja. Voidaan puhua nopeasta sosiaalistumisesta, hitaasta sosiaalistumisesta sekä keskiverrosta sosiaalistumisesta. Nopeassa sosiaalistumisessa tulokas ja työyhteisö hakevat kontaktia toisiinsa paljon. Se vähentää tulokkaan ahdistusta ja nopeuttaa tulemistä tehokkaaksi työntekijäksi. Hitaassa sosiaalistumisessa kaikki osapuolet hakevat kontaktia vähemmän. Tulokas voi olla eristäytynyt työyhteisöstä, mikä voi myöhemmin aiheuttaa ahdistuneisuutta ja tyytymättömyyttä työssä. Keskiverrossa sosiaalistumisessa joko tulokas tai työntekijä hakee aktiivisesti kontaktia. Tilanne voi kuitenkin muuttua nopeasti, kun toinen osapuoli lopettaa kontaktin yrittämisen. (Reichers 1987, 281.)

Lepistö (2000) mukaan perehdyttäminen on monivaiheinen oppimistapahtuma. Sen pyrkimyksenä on työn tavoitteiden ja organisaation toiminnan ymmärtäminen, omien velvollisuuksien ja vastuiden selkiyttäminen sekä sellaisen työn kokonaiskuvan, sisäisen mallin luominen, että sen varassa voi suoriutua työtehtävistä. (Lepistö 2000, 63.)

Työhön perehdyttämisen tavoitteiden määrittäminen ja tekeminen ymmärrettäväksi uudelle työntekijälle ovat oleellista perehdyttämisprosessissa. On tärkeää, että uusi työntekijä ymmärtää, mihin opittavia tietoja ja taitoja tarvitaan. Lisäksi tavoitteet auttavat luomaan kokonaiskuvaa työhön perehdyttämisen prosessista. Työntekijän olisi hyvä tuntea Työyhteisön vision ja tavoitteiden tunteminen ja ymmärtäminen tavoista kehittää omaa

osaamista yhteisten tavoitteiden suuntaan, on tärkeää. Työtehtävien tehokas tekeminen, osaamisen edellytykset sekä toimiminen tavoitteiden saavuttamiseksi ovat huomioon otettavia asioita osaamistarpeiden määrittämisessä. (Ojala 2001, 33 - 34.)

4.3 Ohjattu perehdytys

Lepistön (2000, 70) mukaan työn käytäntöön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Sen tavoitteena on taitava ja turvallinen työsuoritus. Työhönopastajan tulee huomioida myös työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, jotta häntä voidaan parhaiten motivoida, antaa tarpeeksi tietoa ja asettaa sopiva vaatimustaso. (Lepistö 2000, 70.) Perehdytykseen kuuluu työhön opastus, joka on tärkeä osa työpaikan koulutusta ja kehittämistä. Organisaatio ja työtehtävät määrittävät sen muodot. Usein työhön opastajat ovat kokeneimpia työntekijöitä ja tärkeää onkin, että opastaja tuntee työtehtävät ja organisaation. (Vartiainen, Teikari & Pulkkis 1989, 109 – 111.) Työnopastus tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä on tiedollisesti, taidollisesti ja asenteellisesti valmis uusiin työtehtäviin. Työnopastus on tarpeellista huomioida myös työtehtävien ja –menetelmien muuttuessa. (Heinonen & Järvinen 1997, 145.)

Työnopastuksessa sisäisen mallin syntyminen työstä on tärkeää, jolloin taidot taidot säilyvät ja palautuvat helposti, vaikkei niitä aktiivisesti käyttäisikään. Työn sisäisen mallin muodostumiseksi tarvitaan tietoa esimerkiksi organisaatiosta ja asiakkaista, palveluista, ja työyhteisön tavoitteista sekä omasta osuudesta kokonaisuudessa. Työelämässä tapahtuu muutoksia ja sisäistä mallia joudutaan muuttamaan. Näin voi tapahtua, kun siirrytään yksin helpommista tehtävistä vaativampiin tehtäviin. Hyvän sisäisen mallin omaavat työntekijät voivat sitä muuttaa helpommin ja oppia vaativampiakin tehtäviä ongelmitta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 5.)

Työnopastus on tarkoitettu kaikille, niin pidempään työssä oleille kuin uusille työntekijöille. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä henkilöstön osaamisen lisäämiseksi, työn laadun parantamiseksi, työssä jaksamisen tukemiseksi ja työturvallisuuden huomioimiseksi. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tarpeellisia riippumatta työpaikan ja toimialan koosta. Kaikkien työpaikan henkilöstöryhmien tulee kuulua järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin. Työnsuojelulainsäädännöllä on työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Lähin esimies vastaa perehdytyksen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Vastuu säilyy esimiehellä ja linjajohdolla

myös, kun perehdytykseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä delegoidaan koulutetulle työnopastajalle. Ulkopuolisten työpaikalla työskentelevien perehdyttämisen vastuu on lähettävällä ja vastaanottavalla työnantajalla. Työpaikalla työskentelevien itsenäisten yrittäjien tai työnsuorittajien tulee huolehtia vaara- ja haittatekijöiden ilmoittamisesta muille samalla työpaikalla työskenteleville esimiehille ja vastuuhenkilöille. Perehdytyksen ja työopastuksen toteutukseen osallistuvat perehdyttävä, perehdytettävä, työtoverit ja asiakkaat. Työsuojelu- sekä työterveyshenkilöstö tukee perehdyttämistä omalla asiantuntemuksellaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Billet (2000) tutki ohjattua työssäoppimisen tehokkuutta (guided workplace learning). Tutkimusaineisto koostui mentoreilta ja harjoittelijoilta kerätystä aineistosta kuuden kuukauden ajan. Heitä haastateltiin sekä observoitiin ja tutkija vieraili säännöllisesti yrityksessä. Tutkimus keskittyi ohjatun oppimisen strategioihin ja havaitun oppimisen analysointiin viidessä työpaikassa kuuden kuukauden ajan. Tuloksena saatiin, että ohjatun työssä oppimisen avulla voidaan kehittää työssä vaadittavia tietoja ja taitoja. Ohjattu työssä oppiminen tapahtuu työpaikalla suorassa ja epäsuorassa ohjauksessa jokapäiväisen toiminnan yhteydessä. Yksilö kehittää työhön liittyvää tietämystään ja oppii uusia toimintamalleja työympäristöstä. Kokeneimmat työntekijät toimivat työn suorittamiselle ja työpaikalla toimimiseksi malleina. Oppiminen on osallisena ajattelussa ja toiminnassa sekä olosuhteissa, joissa henkilö toimii. Kuitenkin samaan aikaan tapahtuu myös epätoivottua oppimista eikä tie ekspertiksi kulje ainoastaan osallistumisen kautta. Ohjatussa oppimisessa kokeneempi työntekijä ohjaa kokemattomaa työntekijää ja auttaa häntä oppimaan ammatillista osaamista työpaikalla. (Billet 2000, 272 – 276.)

4.4 Tulokas perehtyjänä

Uusi työntekijä eli tulokas ei ole pelkästään passiivinen tiedon vastaanottaja vaan etsii myös itse aktiivisesti tietoa. Uudet työntekijät etsivät informaatiota tietoisesti enemmän kuin vanhat työntekijät, mikä johtuu epävarmuudesta omassa tekemisessä sekä uudessa toimintaympäristössä. Organisaation sosiaalistuminen voidaan määrittää prosessiksi, jossa tulokas oppii vaadittavan käytöksen ja asenteet, jotta hän omaksuu oman roolinsa organisaatiossa. (Miller & Jablin 1991, 94.) Tulokas etsii tietoa niin muilta ihmisiltä kuin myös organisaatiossa olevista muista resursseista (ks. De Long & Fahey 2000, 114), joita voivat olla tietokannoissa, kirjoissa ja esitteissä oleva tieto.

Tulokkaiden tiedonhankintatapoja on tutkittu vähän. Millert ja Jablin (1991) kehittivät teoreettisen mallin tekijöistä, jotka voivat vaikuttaa uusien työntekijöiden tiedonhankintakäyttäytymiseen ja myös tutkivat heidän tiedonhankkimisen tapojaan. Kerron tässä tutkimuksessa lisää jälkimmäisestä. Miller ja Jablin käyttävät sanaa informaatio (information). Käytän kuitenkin sanaa tieto kertoessani heidän tutkimuksestaan. Millerin ja Jablinin (1991) tutkimuksessa olen kiinnostunut tulokkaiden tiedonhankkimistavoista rajaten pois tiedonhankintakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.

Millerin & Jablinin (1991) mukaan tiedon lähteitä ovat viralliset mediaviestimet, tulokkaan lähin esimies, työkaverit ja organisaation alaiset, asiakkaat ja itse työtehtävä. Kokeneet työtoverit ja esimiehet ovat erityisesti merkittäviä tiedon lähteitä, koska heillä on asiantuntemusta tulokkaan työtehtävistä sekä luotettavuutta tiedon jakajina. Ohjaajat ja työkaverit koetaan helpoimmin tavoitettaviksi ja avuliaisimmiksi lähteiksi ja heitä pidetään tärkeinä työn vaatimusten määrittelyyn sekä työkavereita luotettavimpina tiedon lähteinä. Työkaverit taas ovat ohjaajia paremmin saatavilla.

Miller & Jablin (1991) luokittelivat seitsemän tiedonhankintatapaa: avoimet kysymykset, epäsuorat kysymykset, kolmannet osapuolet, rajojen etsiminen, urkkiva keskustelu, havainnointi ja silmälläpito. Tiedonhankintatavat vaihtelevat niiden avoimuuden ja etsityn tiedon spesifisyyden mukaan. Jotkut tietopyynnöt voivat olla kohteille tietoisesti tunnistettavia, kun taas toisissa tapauksissa pyynnön kohde ei ole tietoinen, että tulokas on pyytänyt heiltä tietoa. Tiedon pyynnöt voivat koskea spesifiä tietoa tai yleisempää tietoa. Avoimia kysymyksiä esittämällä tietoa voidaan tarkentaa lisäkysymyksillä. Kolmansia osapuolia (esimerkiksi työkaverit) tiedonlähteinä käytettäessä tietoa saadaan muulta kuin ensisijaiselta (esimerkiksi ohjaaja) lähteeltä. Rajojen etsimisessä tulokas testaa rajoja ja luo tilanteita, joissa tiedonlähde joutuu reagoimaan. Tarkkailemalla saadaan tietoa hänen asenteistaan ja suhtautumisestaan eri asioihin. Urkkivassa keskustelussa tietoa hankitaan normaalin keskustelun aikana, jolloin tulokas yrittää toimia mahdollisimman välinpitämättömästi tiedon etsimisen aikeitaan paljastamatta. Kohdetta yritetään saada puhumaan tietystä aiheesta. Kuitenkaan ei ole taetta, ettei kohde ajaudukin puhumaan jostain muusta. Havainnoinnilla tiedonetsijä yrittää huomaamattomasti saada tietoa kohteen asenteista tai tavasta suorittaa tehtävä. Silmälläpito pohjautuu mieleen palauttamiseen ja umpimähkäiseen vinkkien havainnoimiseen. Silmälläpito on havainnointia ja tarkkailua harkitsemattomampaa. Tulokkaiden rakentamien sisäisten skeemojen ja kognitiivisten

karttojen kannalta tulee ymmärtää, että uusi työ ja organisaatio kytkeytyvät siihen millaista, kenen kanssa ja mitä tietoa tulokkaat etsivät ja vastaanottavat. On tärkeää, että tiedonhankinnan käsitteellistämistä laajennetaan koskemaan sekä organisaation antamaan tietoa että tulokkaiden ympäristöstään etsimää tietoa.

5. Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusongelma

Olen tutkimuksessani kiinnostunut, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat heidän perehtyessään työhön. Olen kiinnostunut siitä, miten he saavat tietoa perehtyessään työhönsä; mitä tietoa he saavat, miten he tietoa saavat ja miten he kokevat tiedon saannin työhön perehtymisessä.

5.2 Menetelmä ja aineisto

Tutkimukseni on kvalitatiivinen, laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu tiedon hankinta kokonaisvaltaisesti, tiedon kerääminen ihmisiltä esimerkiksi havainnoimalla tai keskustelemalla, aineiston monipuolinen sekä ja yksityiskohtainen tarkastelu, tutkittavien näkökulmien tarkastelu ja heidän äänensä kuuleminen, kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti, tutkimussuunnitelman muokkautuminen tutkimuksen edetessä, tapausten käsittely ainutlaatuisina ja aineiston tulkinta sen mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Laadullisessa tutkimuksessa tulee huomioida, että yksilön käsitys ilmiöstä, tutkittavalle ilmiölle annettavat merkitykset sekä tutkimusvälineet vaikuttavat tutkimustuloksiin ilmiöstä. Puhdasta objektiivista tietoa ei ole olemassa vaan kaikki tieto on subjektiivista, kun tutkija päättää tutkimusasetelmasta ja tällöin tutkimuksen teoriapitoisuus tutkimuksen lähtökohtana korostuu (Tuomi & Sarajärvi 2003, 19.) Pyrin tutkimuksessani kartoittamaan, ymmärtämään ja kuvailemaan, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat työhön perehtymisessä, ja miten sosiaalityöntekijät tiedon saamisen kokevat.

Tutkimuskohteeksi valikoitui kahdeksan lastensuojelun alkuarvioinnissa sekä suunnitelmallisessa lastensuojelutyössä olevaa sosiaalityöntekijää, jotka ovat toimineet nykyisessä työssään enintään kahden vuoden ajan. Aluksi tutkimukseen osallistumisesta kiinnostuneita sosiaalityöntekijöitä oli kymmenen, joista kaksi ei kuitenkaan osallistunut tutkimukseen. Haastateltavat ovat neljästä eri Suomen kaupungista. Tavoittelin haastateltavia johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta sähköpostilla. Käytännöllisistä syistä ajattelin ensin etsiä haastateltavat Uudenmaan alueelta, mutta päätin ottaa myös pari muuta kaupunkia mukaan tutkimukseen haastateltavien löytämisen haasteellisuuden vuoksi. Aineistoni määrällisesti ei ole kovin suuri, mutta aineisto on sisällöltään laaja ja syvälinen ja tuloksissa keskitytään aineistosta nouseviin havaintoihin. Näitä havaintoja pyrin analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston suuri määrä ei automaattisesti tarkoita sen tieteellisyyttä vaan tärkeämpää on aineiston käsitteellinen kattavuus. (Eskola & Suoranta 1999, 18). Näen, että kahdeksan haastateltavaa ja haastattelua aineistona kuvaa tutkimaani ilmiötä jossakin määrin sekä tuo siihen ymmärrystä ja antaa teoreettisesti mielekästä tulkintaa kyseisestä ilmiöstä, mikä on kvalitatiivisessa tutkimuksessa olennaista. (Eskola & Suoranta 1999, 61.)

Lakimuutosten myötä lastensuojelun avohuollon työ muuttui jonkin verran, josta kerroin jo aikaisemmin. Näen, että lastensuojelun sosiaalityöstä tuli enemmän suunnitelmallista sosiaalityötä, kun siellä aikaisemmin tehtiin paljon myös lastensuojelutarpeen selvityksiä, mitä voi sanoa myös alkuarvionityöksi. Alkuarviointi, palveluntarpeen arvioinnit siirtyivät sosiaalihuollon puolelle eikä niiden tekeminen edellyttä lastensuojelun erityispalvelujen asiakkuutta. Kuitenkin lastensuojelun työssä tehdään edelleen paljon arviointia. Suurin osa sosiaalihuoltolaista (SHuoltoL 2014/ 1301) sekä siihen liittyvistä muista lainmuutoksista tulivat voimaan 1.4.2015 ja osa myöhemmin 1.1.2016. Toteutin haastattelut elokuussa 2015, jolloin muutokset olivat olleet vasta hetken voimassa. Haastatteluhetkellä vasta selvisi, että kaksi haastateltavaa työskenteli alkuarvioinnin puolella tutkimuksen toteutuksen hetkellä, mutta heillä oli jonkin verran työkokemusta myös avohuollon lastensuojelun suunnitelmallisesta työstä, josta he olivat siirtyneet alkuarvioinnin puolelle. En siis rajannut heitä pois tutkimuksestani. Mietin jälkepäin, että olisin voinut saada haastateltavia vielä enemmän, jos olisin jo aineistonhakuvaiheessa päättänyt ottaa sekä alkuarvionityön sosiaalityöntekijöitä että suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijöitä mukaan tutkimukseeni. Haastateltavia etsiessäni muokkasin heidän kriteerejään uudelleen työkokemuksen ja sosiaalityöntekijän muodollisen pätevyyden osalta. Aluksi ajattelin rajaksi nykyisessä työssä

toimimiselle puolta vuotta, mutta käytännöllisistä syistä pidensin aikaa kahteen vuoteen huomattuani, että lastensuojelussa alle puoli vuotta toimineita sosiaalityöntekijöitä ei juurikaan ollut sillä hetkellä. Uskon myös oman työkokemukseni pohjalta, että alle kahden vuoden työskennelleillä sosiaalityöntekijöillä on vielä tuoreessa muistissa työhön perehtyminen, mitä pidän tärkeänä tutkimuksessani. Työhön perehtymiselle ei voi vetää mitään tarkkaa aikarajaa vaan työhön perehtymisen voi sanoa jatkuvan vuosia. Tutkimuksessani olen kuitenkin kiinnostunut työhön perehtymisestä ensimmäisen kahden vuoden aikana. Aluksi ajattelin, että haastateltavat voisivat olla muodollisesti päteviä sosiaalityöntekijöitä, mikä osoittautui edellä mainitun aikakriteerin kanssa yhdessä ongelmalliseksi. Alle kahden vuoden lastensuojelussa toimineita muodollisesti päteviä työntekijöitä oli vaikea löytää. Tämän tiedon minulle antoivat myös monet johtavat sosiaalityöntekijät tiedustellessani haastateltavia. Todellisuus on, että moni työntekijä on toiminut lastensuojelun työssä jo ennen muodollisen pätevyyden hankkimista ja työntekijöiden vaihtuvuus voi olla suurta. Myös muodollisesti koulutukseltaan vielä epäpätevien sosiaalityöntekijöiden mukaan ottaminen tutkimukseen kuvasi todellisuutta ehkä paremminkin.

Haastattelujen toteutumisajaksi kaavailin aluksi elokuuta-lokakuuta 2015, mutta kaikki haastattelut toteutuivat elokuun 2015 aikana. Ennen haastattelujen toteuttamista hankin kaupungeilta tutkimusluvut. Kävin tekemässä haastatteluja osallistujien työpaikoilla sekä yhden kanssa toteutimme haastattelun kirjastossa, josta saimme haastattelua varten oman huoneen.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelumenetelmässä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Aineiston keruuta voi näin säädellä joustavasti tilanteen mukaan ja vastaajia myötäilevästi. Haastatteluaiheiden järjestystä voi tilanteen mukaan säädellä ja vastausten tulkitsemiselle jää enemmän tilaa verrattuna esimerkiksi ei kasvokkain tapahtuvaan lomakekyselyyn. Haastattelussa ihminen nähdään subjektina, merkityksiä luovana sekä aktiivisena osapuolena tutkimustilanteessa. Haastateltavan puhe voidaan sijoittaa laajempaan kontekstiin ja haastateltava voi kertoa itsestään ja aiheesta laajemmin kuin tutkija ennakoi. Tutkijan on hankala tietää vastausten suuntia etukäteen, kun haastattelussa on kyse vähemmän tunnetusta tai kartoitetusta alueesta. Kuitenkin yleensä tiedetään, että tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. Haastattelussa voidaan selventää saatavia vastauksia ja syventää saatavia tietoja. Lisäksi haastatteluissa on mahdollista tutkia arkoja aiheita, vaikka jotkut tutkijat

näkevät kyselylomakkeen arkojen aiheiden kannalta parempana vaihtoehtona, kun tutkittava jää anonyymiksi ja tarkoituksenmukaisesti etäisemmäksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 205 - 206.)

Koen aineistokeruumetodini liikkuneen teema-haastattelun ja avoimen haastattelun rajamailla, mutta haastattelut olivat kuitenkin vahvemmin avoimia haastatteluja myös etukäteen näin suunniteltuina. Teema-haastattelussa aihepiirit tai teemat on etukäteen määritelty, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Teema-haastattelu on myös muodoltaan avoin ja haastateltava pääsee halutessaan puhumaan varsin avoimesti, jolloin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Avoimessa haastattelussa edetään keskustelunomaisesti ja keskustellaan tietystä aiheesta, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei käydä läpi kaikkia teema-alueita. (Eskola & Suoranta 2008, 86 - 87). Avoimessa haastattelussa haastatteli ja haastateltava ovat kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään ja haastatteli pyrkii tekemään tilanteesta mahdollisimman luontevan ja avoimen.

Kysyin haastattelujen alussa kaikilta tietyt taustakysymykset heidän opinnoistaan ja työkokemuksestaan sekä lastensuojelun tiedosta ennen työhön tuloa, mutta en niitä kuitenkaan lopulta käyttänyt analyysissäni tai tutkimuksessani. Nämä kysymykset olisi tällöin voinut jättää pois haastatteluista. Muuten kysyin haastatteluissa toistuvasti lyhyitä kysymyksiä haastateltavan puheen ympärillä ja kysymykset liittyivät tietoon ja sen saamiseen. Kysymykset eivät olleet suoria kysymyksiä vaan ennemminkin urkkivia ja annoin haastateltavan viedä keskustelua ajatustensa pohjalta eteenpäin. En myöskään määritellyt kysymysten ajankohtaa etukäteen vaan annoin ennemminkin haastateltavan viedä keskustelua eteenpäin. Haastateltavan oma puhe oli keskiössä haastatteluissa eikä minulle ollut tärkeää, että käsittelen tietyt teemat jokaisessa haastattelussa. Kuitenkin kysyin syventäviä kysymyksiä tarttuen huomaamattanikin välillä edellä mainituissa haastatteluissa nousseisiin aiheisiin. Minulla oli tutkijana ja haastattelijana siis jo etukäteen tiedossa aihepiiri teorian pohjalta haastattelulle, mutta haastattelu eteni haastateltavan ehdoilla ja vapaasti aihepiirissä liikkuen. Keskustelun vaiheita ja etenemistä ei oltu suunniteltu tarkemmin vaan se oli avoin kaikelle mahdolliselle. Lisäksi minulla oli mahdollisuus syventää ja selventää haastateltavan vastauksia apukysymyksillä. Haastateltavien kokemukset ja tuntemukset sekä niille antamat merkitykset olivat keskeisellä sijalla haastatteluissa.

Haastateltavia pyydettiin ennen haastattelua valitsemaan jokin asiakastapaus lastensuojelun

avohuollon työn alkuajoilta, josta haastattelussa keskusteltiin. Pohdin myös kuvitteellisen asiakastapauksen tekemistä itse, mutta totesin, että keskustelu voisi jäädä hyvin pinnalliseksi ja todellisuudesta kaukaiseksi. Tällöin tutkittavat saattaisivat kertoa, miten tilanteissa voisi tai pitäisi toimia näin jälkeenpäin ajateltuna sen sijaan, että he kertoisivat, miten he todella tilanteessa ovat toimineet ja ajatelleet, miten heidän tietonsa ja osaamisensa ovat muodostuneet. Lisäksi lastensuojeluprosessi on etenevä, jolloin kuvitteellisuudella voi tulla rajansa vastaan sen ollessa todellisuudesta kaukainen. Kuvitteelliseen asiakastapaukseen eläytyminen voisi olla vaikeaa, mikä vaikeuttaisi ja rajoittaisi keskustelua. Itse tutkijanakin ajattelen, että minun on vaikea syvällisemmin saada kosketusta kuvitteelliseen tapaukseen. Tietyn asiakastapauksen muistelu myös virkistää muistia yleisesti tiedon ja osaamisen muodostumisesta, ei ainoastaan kyseisen asiakastapauksen kohdalla. Haastattelussa kysyttiin myös yleisempiä apukysymyksiä tiedon ja osaamisen muodostumisesta työhön perehtymisessä tiedon käyttöön ja sen saamiseen liittyen, muunkin kuin heidän etukäteen valitsemansa asiakastapauksen kannalta, koska en halunnut sitoa tutkimustani ainoastaan yhteen haastattelijoiden valitsemaan asiakastapaukseen, jotta sain mahdollisimman monipuolisen ja todenmukaisen kuvan aiheestani. Haastateltavien puheelle, ajatuksille ja kokemuksille annettiin paljon tilaa.

Haastatteluissa kaikilta kysyttiin aluksi samat kysymykset heidän työ- ja opiskelutaustoistaan sekä millainen tieto heillä oli lastensuojelusta ennen työhön tuloa. Haastatteluissa keskusteltiin heidän valitsemistaan asiakastapauksista sekä myös yleisesti työstä. Heidän kertomustensa aikana kysyttiin seuraavanlaisia kysymyksiä eri järjestyksissä kysymyksiä toistaen.

Mitä ajattelit?

Miksi ajattelit noin?

Mistä sait siitä tietoa?

Saitko jostain muualta tietoa?

Mistä voit yleensä saada tietoa?

Miten toimit sitten?

Miksi toimit noin?

Mitä otit huomioon?

Miksi?

Mitä otat yleensä huomioon?

Minkä tiedon pohjalta toimit noin?

Haastateltavia mukailten ja haastattelijankin toimesta keskustelu saattoi irtautua tai irtautuikin haastattelijan ohjaamana myös yleisempään suuntaan pois kyseisestä asiakastapauksesta pyörien tiedon ja osaamisen muodostumisen ympärillä. Kuten aiemmin olen kuvaillut lastensuojelun työtä, niin saatoin välillä huomaamattainkin tarttua tiettyihin asioihin lastensuojelun työhön liittyen, kysyen niistä lisäkysymyksiä. Kuitenkin pyrin jättämään haastateltavien omille kertomuksille ja kokemuksille annetaan tilaa, jotta keskustelu pysyisi luonnollisena eikä yritettäisi liikaa saada haastateltavaa puhumaan sellaisesta, mitä hän ei ole itse kokenut oleelliseksi. Olin kiinnostunut haastateltavan omasta kokemuksesta tiedon saamisesta.

Kuvailen seuraavaksi omia tuntemuksiani haastatteluista. Haastattelujen pituus vaihteli 40 minuutista 80 minuuttiin. Vaikka toiset haastattelut olivat lyhyempiä, eivät ne aina sisällöllisesti tuntuneet niin haastattelujen kuin litterointivaiheidenkaan aikana sen suppeammilta. Koitin antaa haastatteluissa tilaa haastateltavien puheelle itse ollessani enimmäkseen kuuntelijan roolissa. Tiesin jo etukäteen, että kuunteleminen ja samanaikaisesti muiden ajatusten sulkeminen päästäni saattaa olla haasteellista haastattelutilanteissa. Olen ennen haastatteluja lukenut ja rakentanut teoriapohjaa tutkimukselleni ja ne saattoivat tulla ajatuksiini myös haastattelutilanteissa, jolloin vaarana oli, että alan syventävillä kysymyksilläni liikaa ohjata haastattelun kulkua tai jätän jotain olennaisia haastateltavan puheesta nousevien asioiden pohjalta mahdollisia syventäviä apukysymyksiä tekemättä. Olen itse ollut lastensuojelun avohuollossa töissä pari vuotta, mikä tuo oman rikkautensa haastatteluihin, mutta myös omat haasteensa objektiivisuuteen haastattelutilanteissa. Minulla itselläni on työkokemukseni pohjalta jo tietynlainen kartta ja ajatuksia päässäni tiedon ja osaamisen muodostumisesta työhön perehtymisessä, minkä vuoksi oli vaarana, että keskityn haastatteluissa liikaa samankaltaisiin asioihin. Kuitenkin koska haastatteluissa ääni oli enimmäkseen haastateltavilla ja kysymykset sen kaltaisia, että niihin voi melko avoimestikin vastata lisäten paljon omia kokemuksia ja tuntemuksia, en nähnyt oman kokemukseni juurikaan ohjaavan tai vievän tilaa haastateltavien puheelta.

Pohdin pari kertaa ensimmäisten haastattelujen jälkeen, että oliko tarpeellista ottaa mukaan

asiakastapausta, koska puhetta tutkimusaiheestani syntyi ilman niitäkin jo paljon. Kuitenkin huomasin jo seuraavissa haastatteluissa, että asiakastapausten mukana oleminen helpotti huomattavasti aiheesta keskustelua syvällisemmin. Koin, että joissakin haastatteluissa minulla oli kysymysten esittäjänä ja vuorovaikutuskumppanina suurempi rooli kuin toisissa haastatteluissa. Toisilla haastateltavilla puhetta syntyi paljon eikä minun tarvinnut niinkään ”herätellä” keskustelua ja toiset haastateltavat saattoivat antaa hyvinkin lyhyitä vastauksia välillä, jolloin esitin heille toistaen samoja kysymyksiä, kuitenkin yrittäen pitää keskustelun luontevana.

Vaikka halusin haastattelun olevan avoin, olin kirjoittanut lyhyitä aiemmin esille tulleita apukysymyksiä itselleni ja ajattellut keskustelun etenevän niiden pohjalta tietyssä järjestyksessä. Olin huomaamattani piirtänyt kartan päähäni ennen haastatteluja keskustelun etenemisestä, jotta minulla olisi varmempi olo haastattelujen kulusta. Kuitenkin jo ensimmäisessä haastattelussa huomasin, että haastattelut etenivät omalla painollaan. Pidin tärkeänä sitä, että sain kuitenkin vastauksia laajemmin tutkimuskysymyksiini ja koitin pitää keskustelun pääosin tutkimusaiheeni ympärillä. Huomasin, että haastateltavat jokseenkin myös nauttivat päästessään kertomaan työstään, joten halusin myös kuunnella asioita, jotka eivät niin aihepiiriini kuuluneetkaan. Tutkimukseni kannalta epäoleelliset asiat jätin sitten analyysivaiheessa pois. Ajattelin avoimen kuuntelemisen osaltaan vapauttavan keskustelua sekä synnyttävän luottamusta haastattelijan ja haastateltavan välille. Tutkijana eettisestä näkökulmasta minun kuitenkin tulee ottaa myös heidän hyvinvointinsa huomioon ja näin kuuntelemisen olevan osa sitä.

Mitä enemmän tein haastatteluja, sitä enemmän koin kehittyväni haastattelijana. Osasin jo rutiininomaisesti esittää tarkentavia kysymyksiä ja kuunnella paremmin. Kuitenkin haastateltavat olivat eri henkilöitä, joten haastattelut eivät koskaan tietenkään olleet samanlaisia. Pohdin myös joskus haastattelujen jälkeen, että esitinkö liian vähän kysymyksiä, kun joissakin haastatteluissa haastateltavat toivat itse esille niin paljon asioita ja saatoin ennen haastattelua kokea olevani jo rutinoitunut haastatteluissa muutaman haastattelun jälkeen, etten osannutkaan olla riittävän ”hereillä” haastatteluissa. Pohdinta saattoi toisaalta vain liittyä omiin tuntemuksiini, kun huomasin olevani melko väsynyt haastattelujen jälkeen monta haastattelua viikon aikana jo tehtyäni. Litteroidessani haastatteluja vireämmässä tilassa, haastattelut tuntuivat välillä menneen eri tavalla kuin ajattelin välittömästi haastattelujen jälkeen. Kuitenkin aina jokaisen haastattelun aikana ja jälkeen pohdin, että kysyinkö liikaa tai liian vähän kysymyksiä sekä miten paljon saan olla äänessä

haastatteluissa ja kommentoida, niin etten ohjaa liikaa haastateltavan puhetta.

5.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Kvalitatiivista tutkimusta voi kuvata prosessimaiseksi, jolloin tutkimussuunnitelma, aineistonkeruu, analysointi, tulkinta ja raportointi kietoutuvat yhteiseksi hankkeeksi, joita ei ole aina mahdollista erottaa toisistaan erillisiin vaiheisiin. (Eskola & Suoranta 1999, 15 – 16). Analyysillä on aina tarkoitus sekä tehtävä. Tutkimuksen yleisiä tarkoituksia voivat olla kartoittaminen, selittäminen, kuvaileminen ja ennustaminen ja yksittäisellä tutkimuksella voi olla useampiakin tarkoituksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 138–139.)

Tutkimukseni analyysi on teorialähtöinen, jota kutsutaan myös teoriaohjaavaksi analyysiksi. Analyysissa teoriaa käytetään analyysin etenemisessä apuna edeten kuitenkin ensin aineistolähtöisesti ja teorian tullessa analyysin ohjaavaksi ajatukseksi analyysin loppuvaiheessa. Aikaisempi tieto tunnistetaan analyysissa sen ohjatessa ja auttaessa analyysia. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole teorian testaaminen vaan uudet näkökulmat ja ajatukset otetaan huomioon. Teoriaohjaavuus näkyy analyysissä siten, ettei ole olemassa objektiivisia ja puhtaita havaintoja, vaan käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmä ovat tutkijan asettamia ja niillä on vaikutus myös tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 - 99). Olin lukenut paljon teoriaa ja minulla oli jo tiedossa tutkimuksen teoreettiset käsitteet, minkä takia päädyin teoriaohjaavaan analyysiin. Halusin kuitenkin antaa tilaa myös aineistolle ja olla avoin uusille näkökulmille tutkimuksessa.

Käytin tutkimuksessani laadullista sisällön analyysin keinoa. Laadullisessa analyysissa voi nähdä kaksi vaihetta: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen, tutkimusongelman ratkaiseminen. (Alasuutari 1993, 22.) Havaintojen pelkistämässä aloitetaan sellaisista aineiston esimerkeistä, jotka kertovat samasta ilmiöstä. Tekstejä voidaan tutkia tarkastelemalla, noudattavatko ne tiettyä samanlaista rakennetta ja miten erilaista juonityyppiä on erotettavissa kertomuksista. Havaintojen pelkistämässä hahmotellaan siis koko aineistoon päteviä sääntörakenteita. Havaintoja yhdistävien piirteiden nimeäminen ei silti tarkoita ainoastaan tyyppitapausten löytämistä. Se saisi olla laadullisen analyysin päätavoite. (Alasuutari 1993, 22 – 23.) Monipuolisessa ja kattavassa kvalitatiivisessa analyysissa aineistosta pyritään hahmottamaan kokonaisuus. (Alasuutari 1993, 216). Erilaisuudet ja poikkeamat aineistossa suhteutetaan aineiston kokonaisuuteen ja poikkeus

tavallaan kumoo säännön. Poikkeus saattaa osoittaa, että asiaa tulee harkita uudelleen. Uudelleen harkitseminen ei kuitenkaan tarkoita analyysin epäonnistumista. Havaintoyksiköiden välillä voi olla eroja ja joskus voi olla syytä pohtia, onko aineistosta mahdollista saada vastauksia tutkimuskysymyksiin, vai tuleeko tutkimusasetelmaa tarkistaa. Itsestäänselvyyksien toteamiseen ei analyysissä kannata tyytyä. Päätelmät pyritään esittämään niin, että ne avaavat lukijalle tutkittavien tapaa jäsentää ympäröivää todellisuutta laadullisessa tutkimuksessa. (Alasuutari 1993, 22 – 26.)

Sisällönanalyysissä pyritään etsimään tekstistä merkityksiä. Tutkimusaineistoa voidaan pyrkiä järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon kuitenkin menettämättä tärkeää tietoa. Näin alkujaan tutkimuksessa olevasta hajanaisestakin aineistosta saadaan muodostettua selkeä ja mielekäs kokonaisuus. Aineiston käsittelyssä tutkimusaineisto hajotetaan aluksi osiin ja sitten kootaan uudeksi loogiseksi kokonaisuudeksi. Analyysi usein etenee kolmivaiheisena prosessina ensin pelkistämisestä ryhmittelyyn ja sitten teoreettisiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 108–109.)

Laadullisessa sisällönanalyysissä teemoittelu ja tyypittely ovat usein käytettyjä tekniikoita. Luokittelu on yksinkertaisin aineiston järjestelyn muoto. Teemoittelu voi olla luokittelun kaltaista, mutta siinä painotetaan teemojen sisältöjä. Aineistojen pilkkominen ja ryhmittely nousevat oleellisiksi asioiksi. Tyypittelyssä aineisto ryhmitetään tietyiksi tyypeiksi ja tiettyjen teemojen sisältä etsitään yhteisiä ominaisuuksia näkemyksille. Tiettyjen teemojen sisältä voidaan etsiä näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja muodostaa yhteisistä näkemyksistä yleistys eli tyypiesimerkki. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Aluksi litteroin haastattelut, joita tuli yhteensä 165 sivua. Sen jälkeen otin kaikista haastatteluista pari kopiota. Aloitin analyysin lukemalla litteroituja haastatteluja useita kertoja läpi ja tekemällä spontaaneja merkintöjä. Etsin aineistosta samankaltaisuuksia keskittyen tietoon, jota he saivat sekä tiedon saamiseen. Aloitin siis etsimällä ensin toistuvia teemoja. Ne eivät olleet aina selkeitä vaan aineisto oli hyvin hajanainen, jolloin käytin paljon aikaa niiden löytämiseen. Tämän jälkeen ryhmittelin aineistoa teemojen sisällä ja tarkastelin esiin nousevia näkemyksiä ja kokemuksia. Aineistoja lukiessani palasin aina uudestaan tutkimussuunnitemaan, teoriaosuuteen ja tutkimuskysymyksiin ja hahmottelin niitä uudestaan tehden kaavioita itselleni. Koen teemoitelleeni ja tyypitelleeni aineistoa todella monta kertaa. Etsin myös erilaisia polkuja tiedon ja osaamisen muodostumisessa. Polut jätin kuitenkin pois analyysistä. Koen aineistoni olleen alun perin todella hajanainen ja monen kertaisten teemoittelun ja tyypittelyn monesta näkökulmasta auttaneen paljon. Minua jäi

kuitenkin mietityttämään, olisinko voinut kysyä haastatteluissa laajemmin tai tarkemmin asioista, koska koin erityisesti tyypittelyn jääneen jossakin määrin tutkimuksellisesti pinnalliseksi tai vajaaksi. Koen kuitenkin saaneeni teemat ja osin tyyppejäkin esille ja kuvailleeni ja nostaneeni esille asioita ja merkityksiä liittyen tutkimusongelmaani.

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen aiheen valinnassa tulee huomioida eettisyys. Tutkijan on tärkeä tehdä selväksi, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Nämä tulevat esille tutkimuksen julkilausutussa tarkoituksessa ja tutkimusongelman muotoilussa. Tieteenalan arvoperusta, ihmiskäsitys sekä toiminnan tavoitteet ohjaavat tutkimuskohteen määräytymistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129 - 130.) Tutkimukseni kiinnostus on avoimuuden sosiaalityöntekijöiden tiedon ja osaamisen muodostumisessa työhön perehtymisessä. Näen aiheen tärkeäksi lastensuojelun työn laadun, vaikuttavuuden kuin työssä viihtyvyydenkin kannalta.

Tutkimuksen ja etiikan suhdetta voi tarkastella kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toiseksi eettiset kannat vaikuttavat tutkijan tieteellisessä työssään tekemiin ratkaisuihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125). Tutkimuksen eettisyyttä pohdittaessa keskeinen jako voidaan tehdä tiedon hankinnan ja tiedon käytön välillä. Tiedon hankinta liittyy tieteellisen tiedon hankintaprosessiin. Tiedon käyttöön liittyy myös tutkijan rehellisyys ja tulosten julkaiseminen. (Eskola & Suoranta 2014, 52.)

Ihmisarvon kunnioittaminen kuuluu tutkimuksen eettisiin periaatteisiin. Tutkittaville on tärkeää selvittää tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit (fyysistä ja psyykkistä terveyttä uhkaavat sekä yhteiskunnallista asemaa vaarantavat) ymmärrettävällä tavalla, mikä on tärkeää tutkittavien suojaamisessa. Tutkittavien suojaan kuuluu myös osallistujien vapaaehtoinen suostumus. Tutkittavilla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, oikeus keskeyttää osallistuminen milloin vain tutkimuksen aikana, oikeus kieltää jälkikäteen itsen koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona sekä oikeus tietää oikeutensa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkijan tulee myös varmistaa, että osallistuja tietää, mistä on kyse suostumuksensa antaessaan. Tutkittavien suojaan kuuluu myös osallistujien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen. Tutkittaville ei saa aiheuttaa vahinkoa,

heidän hyvinvointinsa tulee olla ensisijaista ja mahdolliset ongelmat tulee huomioida etukäteen. Osallistujien tulee jäädä anonyymeiksi, jos he eivät ole erikseen antaneet lupaa identiteettinsä paljastamiseen. Anonymiteetin takaamisessa on tärkeä huomioida tietojen järjestäminen. Tutkimukseen osallistujilla on oikeus odottaa vastuuntuntoa tutkijalta. Oleellista on, että tutkija noudattaa lupaamiaaan sopimuksia eikä vaaranna tutkimuksen rehellisyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Pyrin jo tutkimuksen tiedottamisvaiheessa kuvaamaan tutkimustani ja menetelmiä mahdollisimman tarkasti. Lisäksi otin huomioon tiedon hankinnan ja sen käytön eettisyyden. Haastateltaville painotettiin, että keskustelussa ja tutkimuksessa ollaan kiinnostuttu asiakastapauksesta vain tiedon ja osaamisen muodostumisen kannalta ja asiakastapausta on tarkoitus käyttää esimerkkinä, jolla päästään helpommin ja konkreettisemmin tutkimuksen aiheisiin. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelija kysyy kysymyksiä heidän kertomuksensa aikana. Haastateltavilta sosiaalityöntekijöiltä pyydettiin, etteivät he käytä haastattelussa tietoja, joista voi tunnistaa tapauksen (asiakasperheen nimet ja muut tunnistustiedot). Tiedot, joista tapauksen voisi tunnistaa, poistettiin tai muunnettiin yleisempään muotoon litteroinnin yhteydessä. Poistin paikkojen nimet ja jätin liian yksityiskohtaiset kuvaukset pois tai muutin ne yleisempään muotoon litteroinnin yhteydessä. En tutkimuksessani ollut niinkään kiinnostunut asiakastapauksista vaan enemmänkin sosiaalityöntekijän tiedon ja osaamisen saamisesta ja kokemuksista, joten asioiden muuntaminen yleisempään muotoon tai pois jättäminen ei ollut millään lailla haasteellista. Itselläni on kokemusta lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä, jolloin osaan nähdä millaiset tapaukset kannattaa vielä muuttaa yleisempään muotoon, jotta ne eivät ole millään tavalla tunnistettavissa. Haastateltavat ja heidän työpaikkansa pysyivät tutkimuksessa anonyymeinä, samoin luonnollisesti haastatteluissa esimerkkeinä käytettävät asiakasperheet. Pidin myös litterointivaiheessa huolen, ettei haastateltavien kuntien nimiä näkynyt, koska jotkut haastateltavat olivat samasta kunnasta ja tietoisia toistensa osallistumisesta tutkimukseen, joten en halunnut kenenkään jälkeenpäin tunnistavan työkaveriaan tutkimusten tuloksissa.

En usko, että tutkimus tuottaa haastateltavien hyvinvoinnille vahinkoa, kun he jo työssään muutenkin reflektoivat ja keskustelevat asiakastapauksistaan kollegoidensa kanssa. Nyt siitä keskusteltiin uudesta, tiedon ja osaamisen näkökulmasta. Tapauksista ja asioista keskusteleminen kuuluu jo sosiaalityön luonteeseenkin.

Arkaluontoisten tietojen kokoamisessa tutkijan tulee selvittää itselleen, tarvitseeko hän

kyseistä tietoa ja onko kyseinen tieto niin arvokas, että se oikeuttaa puuttumaan ihmisten yksityisyyteen. (Eskola & Suoranta 2014, 56). Toin jo esille, että olisin voinut jättää joitakin taustatietoja haastateltavista kysymättä. En kuitenkaan haastatteluhetkellä ajatellut, etten niitä käytä tutkimuksessani. Asiakastapauksista puhumisen voidaan nähdä olevan arkaluontoista tietoa. Niin kuin aikaisemmin olen kertonut, pohdin myös kuvitteellisen tapauksen tuomista haastatteluun keskusteltavaksi. Näin kuitenkin keskustelun jäävän liian pinnalliseksi, väkinäiseksi ja todellisuudesta kaukaiseksi, jolloin haastateltavankin olisi vaikea eläytyä tapaukseen pohtien omaa todellista toimintaansa ja ajatteluansa tilanteessa. Lisäksi lastensuojelun työ on prosessimaista ja etenevää, jolloin kuvitteellisuudellekin tulee rajansa vastaan. Tiedon ja osaamisen muodostuminen niin kuin se todellisuudessa perehtymisessä toteutuu, saavutetaan mielestäni parhaiten tuomalla oman kokemuksen asiakastapaus keskusteluun. Tätä kautta helpommin päästään myös tutkimuksen teemoihin keskustelussa myös yleisemmin, muunkin kuin heidän valitsemansa asiakastapauksen kannalta.

6. Tulokset

Haastattelujen perusteella jaoin työhön perehtymisessä saadun tiedon viiteen luokkaan, koska niiden sisällöt nousivat esille toistuvasti haastatteluissa. Niitä olivat tieto laista, tieto asiakkaiden ongelmista, tieto lastensuojelun prosessista, ja tieto asiakkaan kohtaamisesta. Lastensuojelussa lakitieto on keskeistä. Asiakkaat taas tulevat erilaisista tilanteista ja taustoista ja heillä voi olla erilaisia sosiaalisia, psyykkisiä tai psykiatrisia ongelmia, jolloin tieto asiakkaiden ongelmista yleisestikin on olennaista. Lakitieto ja tieto asiakkaiden ongelmista vaikuttavat työn tekemisen taustalla, eli siihen, mitä työskentelyssä otetaan huomioon ja miten työtä tehdään. Tietoon lastensuojeluprosessista sijoitin tiedon etenemisestä prosessissa, tiedon arvioinnista prosessissa, tiedon sosiaalityöntekijän roolista prosessissa ja tiedon palveluista. Haastattelujen perusteella keskeiseksi nousi myös asiakastyöskentelyssä tarvittava tieto, jonka nimesin tiedoksi asiakkaan kohtaamisesta. Asiakkaan kohtaamisessa nousi esille tieto itsestä työntekijänä sekä lähestymistavat ja menetelmät asiakkaan kohtaamisessa.

Haastatteluissa nousi esille erilaisia tiedonlähteitä. Tietoa saatiin niin ihmisiltä kuin myös muista työpaikalla käytetyistä resursseista. Tietoa saatiin ohjatussa työhön perehdytyksessä, työskentelemällä työparin kanssa työparin työskentelyä seuraamalla ja työparin kanssa keskustelemalla, työkavereilta ja johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla, tiimikokouksissa muiden työkavereiden kanssa keskustelemalla ja seuraamalla keskustelua, yhteistyökumppaneiden kanssa keskustelemalla ja osallistumalla yhteisiin verkostopalaverihin, koulutuksissa sekä työpaikalla käytetyistä muista kirjallisista resursseista, joita olivat internet, kirjallisuus, sähköposti, perehdytyskansion, esitteet ja asiakastietokannan dokumentit. Työkavereilla tarkoitetaan työpaikalla työskenteleviä muita sosiaalityöntekijöitä ja / tai ohjaajia.

Kerron ensin, miten tietoa saatiin laista, sosiaalisista ongelmista, lastensuojelun prosessista ja asiakkaan kohtaamisesta. Sen jälkeen kerron, miten tiedon saamisen mahdollisuudet eri tiedon lähteistä koettiin.

6.1 Työhön perehtymisessä saatu tieto

6.1.1 Laki

Haastateltavat kertoivat saaneensa lakitietoa ohjatussa perehdytyksessä, työkavereilta, johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ja kaupungin lakimiehiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla, internetistä ja kirjallisuudesta hakemalla, sähköpostin kautta, koulutuksissa sekä asiakastietokantaan dokumentoiduista päätöksistä.

Vain yksi haastateltava kertoi saaneensa ohjatussa perehdytyksessä lakitietoa.

”Jonkun verran sain siinä perehdytyksen ohjauksessa lakiin silleen, et esimies ohjauksessa kertoi, mitkä on mun velvollisuudet ja oikeudet sosiaalityöntekijänä.” (H2)

Hän sai lakitietoa liittyen sosiaalityöntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin eikä maininnut saavansa muuta lakiin liittyvää tietoa. Näyttää siltä, ettei ohjatussa perehdytyksessä saatu juurikaan lakitietoa, koska kukaan muu ei kertonut saaneensa lakitietoa siinä.

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa työkavereilta kysymällä tai heidän kanssaan keskustelemalla lakitietoa.

”Joo siis työkaverilta kävin kysymässä neuvoa, koska meillä on täällä kauan töissä olleita ja lakia hyvin tuntevia ihmisiä. Joo mut siis ihan tällaisissa aika kriisiytyneissä tilanteissa sit, et niinku oppii aina eniten, että joku sanoo niin by the way, et laki sanookin näin ja näin että. Ja kylhän mä sitten itsekin lakitekstiä luen. Mut kyllä mä yleensä siinä vaiheessa, kun on joku vaikee tilanne tai pitää toimia aika nopeesti meen aika pian kysymään joltakin työkaverilta sitte, et miten tän nyt kuuluu mennä laillisesti.” (H 2)

”Monesti mä käyn laista kuitenkin jo ennalta, kun on joku case tiedossa ni kysymässä joltain, että osaatko ihan lyhyesti selittää, että miten tää kuvio menee ja monesti ne kyllä osaa, mutta just sitten, et mitkä on ne just yksityiskohdat niin ne täytyy sitten ihan tarkistaa, ettei tuu virheitä.” (H 1)

Puolet haastateltavista mainitsi kysyvänsä lakitietoa erityisesti silloin, kun tilanne on jollakin tavalla kriisiytynyt, ja tarvitsee esimerkiksi tehdä päätöksiä tai kiireellisiä toimenpiteitä. Puolet haastateltavista kysyi lakitietoa myös tilanteissa, jotka eivät olleet hankalia, kun tiedossa jo oli joku asiakastapaus ennalta. Lakitietoa kysyttiin aina johonkin tiettyyn asiakastapaukseen liittyen, kun tietoa tarvittiin kiireellisesti tai ennalta. Näin ollen samalla, kun saatiin lakitietoa yleisesti, saatiin myös tietoa sen soveltamisesta käytäntöön. Kun tietoa

taas saatiin henkilöltä niin sitä värittää myös hänen oma kokemuksensa työstä ja asiakastilanteista, käytännön työstä.

Jotkut haastateltavista kertoivat saaneensa johtavilta sosiaalityöntekijöiltä lakitietoa.

” Esimies kävi sen kiireellisen sijoituksen päätöksen mun kans läpi, että mitä asioit siinä pitää olla ja niinku ne lakijutut, ja se miten se muodollisesti niinkun, et se on selkeä ja sit kaikki se tekstimuoto oli niinkun ok. Kun esimieshän allekirjoittaa ne ja kattoo ne läpi, et on kaikki ok.” (H 8)

” Sellaisista isommista päätöksistä neuvotellaan esimiehen kanssa. Must tuntuu, et hyvin vähän täällä tehdään päätöksiä niinku ilman esimiehiä. Kyl heidän pitää tietää niinku tämmöset turvakotisijotukset, ensikotisijotukset, kaikki avohuollon sijotukset, ihan tämmöset. Et sit keskustellaan niistä perusteluista niinku lakijutuista ja ylipäätään siitä tilanteesta.” (H 7)

Johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteltiin suuremmista päätöksistä, niiden lakiperusteluista, päätösten muotoiluista ja lakikohdista jonkun tietyn asiakastapauksen kohdalla, silloin kun päätöksen teko oli ajankohtaista. Näyttää siltä, ettei johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyty usein lakitietoa ja sitä kysyttiin heiltä, kun tehtiin haasteellisempia päätöksiä. Ilmeisesti johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa oli jonkinlainen velvollisuuskin käydä läpi esimerkiksi sijoituspäätöksiä. Kun heidän kanssaan käytiin läpi ja keskusteltiin lakiperusteita liittyen sillä hetkellä tehtäviin päätöksiin tai meneillä oleviin asiakastapauksiin saatiin tietoa paitsi laista yleensä niin myös lain soveltamisesta käytännön työhön. Voi olla, että johtavilla sosiaalityöntekijöillä ajateltiin olevan myös pitkä työkokemus, jolloin heiltä kysyttiin tietoa erityisesti haasteellisimpiin päätksiin.

Pari haastateltavaa kertoi saaneensa kaupungin lakimiehelle soittamalla lakitietoa.

”Laki on välillä kirjoitettu auki niin, että se jättää silti hirveesti tulkinnan varaa ja sit tällaisissa kinkkisemmissä tilanteissa pähkäilläään vielä meidän lakimiesten kanssa, että miten tää nyt tulkitaan.” (H 3)

Näyttää siltä, että lakimiehiltä ei kysyty lakitietoa usein ja sitä kysyttiin vaikeammissa tilanteissa, kun haluttiin tietoa johonkin tiettyyn asiakastapaukseen lain tulkittamisesta. Lakitietoa ja sen soveltamista asiakastapauksiin pohdittiin yhdessä lakimiehen kanssa. Myös lakimiehillä on kokemusta työstä, jolloin myös se värityy tietoon.

Kaikki haastateltavat kertoivat osallistuneensa yhteen tai useampaan lakiin liittyvään koulutukseen.

” Meil on tota kaupungin omat lakimiehet, jotka tota pitää säännöllisesti oli niinku tota näit koulutuksia liittyen erilaisiin asioihin niin tota mä muistan, et mä olen ollu joskus sillon alkuaikoina niin tota se oli mun mielestä rajottamispäätöksiin liittyvää koulutusta.” (H 8)

”Ne lakikoulutukset oli kyllä tosi hyviä. Oli siis lakikoulutus tai tutustuminen lastensuojelulakiin. Ja meillä oli tällanen sosiaalihuoltolain uudistus -koulutus, mutta ku eihän sitäkään viel kaikki tie, et miten sitä oikein tulkitaan niin se oli joku puolen päivän. Siinä on monta asiaa, jotka on tulkinnanvaraisia, mihin ei oo otettu vielä kantaa, et miten ne nyt sitte menee ni varmaan siitä tulee varmaan sitte lisääkin, et miten ne menee. Mutta jonkin verran jotain tämmösiä lakikoulutuksia on ja sitte meil on semmonen vastuusosiaaliryöntekijäkoulutus ollu semmonen kurssisarja. Siinä on niinku erilaisia teemoja aina yhdelle päivälle niin siinäkin on saattanu olla just no vaikka joku julkisuudesta tai no en mä nyt muista, mut kyl siinäkin on aika ajoittain sit tämmösiä niinku lakiteemoja. Et kyl ne lakikoulutukset on olleet paikallaan.” (H 4)

Lakikoulutuksista sai tietoa laista yleisesti, ei siis juuri tiettyyn asiakastapaukseen liittyen. Koulutusten teemat saattoivat vaihdella. Usein kouluttajalla sekä koulutukseen osallistujilla on käytännön työkokemusta lain soveltamisesta. Koulutuksiin osallistuu muitakin lastensuojelun ryöntekijöitä, jolloin heiltä voi saada myös heiltä tietoa lain soveltamisesta yhteisten keskustelujen kautta.

Kaikki haastateltavat kertoivat hakeneensa lakitietoa internetistä Finlexin sivuilta ja yli puolet heistä haki lakitietoa kirjallisuudesta internetin lisäksi.

” Kaikki laki, mitä mä oon hakenut ni on finlexin kautta. Mä en tie kyl tääl varmasti o jossain lakikirjoi, mut mä en tie misä ne on. Et sielt saa niinku sen kuitenkin sen perustiedon. Ja sittehän on niinku kaikkii näihi kuulemisiinki liittyen, ku pitää niinku kaikki asiakkaal kertoo niinku nää oikeusvaikutukset, mitä sitte on esimerkiks kiireellisen sijotuksen päätöksel tai varsinki huostaanoto päätöksellä.” (H 5)

”Finlexistä mä oon ihan niinku semmosen simpelin asian tarkistanu, mut sillon kun tulee justiin semmosia tosi tärkeitä asioita, et nyt pitää mennä oikein ja tota, että mitkä on minkäkin asian oikeusvaikutukset niin sillon on ihan pakko lukee siitä lakikirjasta, että miten se asia oikein on.” (H 2)

”Mulla on Rädyn lastensuojelulain kommentaariteos aina toi tos työpöydällä ja mä kertailen sielt, että mitä se niinku laki sanoo tässä tilanteessa. No lastensuojelulain mä katon aina tosta kirjasta, mut kyl mä sit finlexistä katon myös näitä sosiaalihuoltolakia ja muita tämmösiä lakeja, mitkä on niinku helppo hakea sieltä, mut et enimmäkseenhän niinku me sovelletaan tätä lastensuojelulakii tai sosiaalihuoltolakii. Mut et lastensuojelulakikommentaarina toi Tapio Rädyn kirja on niinku mun mielest tosi tai siis semmonen, et se helpottaa, koska siel on sit kirjojettu auki ne pykälät.” (H 3)

”...mitä mä joudun koko ajan tarkisteleen niin on se laki, että miten ne asiat menee. Mut toisaalta kyl tääl on ollu ihmisiä monta vuotta töissä ja hekin yhä kaivaa sitä lakikirjaa esiin, et siitä ei varmaan ikinä pääse. Se on hirveen laaja kuitenkin se lastensuojelulaki. Oikeestaan jokaises tapaukses tähän mennessä on tullu uutta silleen, mikä on pitänyt tarkistaa, että ei oikeestaan samanlaisii caseja ookaan.” (H 4)

Internetistä Finlexin sivulta haettiin usein ensisijaisesti lakitietoa ja tärkeämmät ja tarkemmat yksityiskohdat sitten tarkistettiin lakikirjasta, jossa tiedon nähtiin tarjoavan laajemman ja ehkä selkeämmänkin katsauksen lakiin. Lakitietoa näyettiin haettavan internetistä ja lakikirjasta silloin, kun asia oli ajankohtainen työssä, jolloin sitä oli mahdollista soveltaa käytäntöön. Internetistä tietoa haettiin usemmain ja yksinkertaisempiin tapauksiin ja lakikirjoista saatua tietoa haettiin vähän vaikeampiin tapauksiin, vaikka toiset tarkistivat aina lakitiedon kirjallisuudesta. Näyttää siltä, että lakia tarkistettiin myös internetistä ja kirjallisuudesta paljon osittain, koska laki on niin laaja opittavaksi vain saamalla tietoa ihmisiltä.

Pari haastateltavaa kertoi saaneensa sähköpostin kautta lakitietoa.

”Siis on näitä, että lakimiehet tiedottavat, että on ollu vaikka joku case, mikä on tota menny oikeuteen ja sit, miten se on ratkastu. Nehän on ihan mielenkiintosisa asioita, koska siit saa jotain ideoita.” (H 3)

Sähköpostin kautta saatu lakitieto liittyi esimerkkitapauksiin ja esimerkiksi niiden ratkaisuihin oikeudessa. Työntekijöitä tiedotettiin niistä sähköpostin kautta. Esimerkkitapaukset nähtiin mielenkiintoisina ja ideoita tuovina. Esimerkkitapaukset voivat tuoda näkökantaa lain soveltamisesta käytäntöön yleisen lakitiedon rinnalla.

Pari haastateltavaa kertoi saaneensa lakitietoa asiakastietokantaan dokumentoiduista päätöksistä.

”Ja sitten mä katson noita muiden tekemiä edellisiä päätöksiä tuolta Efficasta, et miten ne on muotoiltu ja niitä perusteluja, et mitä asioita pitää huomioida. Ja siis noihin päätöksiinhän sitten laitetaan sieltä tietojärjestelmästä suoraan tulevat fraasit, missä niitä lakiperusteluja sillee on jo valmiiksi kirjoitettu esimerkiksi, kun on joku sijoituspäätös.” (H 6)

Asiakastietojärjestelmästä Efficasta sai muiden päätösten muotoiluja ja perusteluja lukemalla ja päätöksiin liitettävistä fraaseista lakitietoa. Dokumentoiduista päätöksistä saatiin niin yleistä tietoa laista perusteluineen kuin myös niiden soveltamisesta käytäntöön lukemalla päätöksiä ja niihin liittyviä perusteluja liittyen tiettyihin asiakastapauksiin.

Työkavereilta kysyminen ja heidän kanssaan keskusteleminen sekä internet ja kirjallisuus näyttivät olevan tapoja, jolla lakitietoa saatiin helpoiten. Erilaisista lakikoulutuksia näytti voivan olevan mahdollista saada tietoa hyvin ja niitä oli tarjolla hyvin ja haastateltavat olivatkin niihin osallistuneet. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ja kaupungin lakimiehiltä lakitietoa haettiin haasteellisimmissa asiakastapauksissa. Myös sähköpostin kautta ja asiakastietokannan päätöksistä saatiin lakitietoa.

6.1.2 Asiakkaiden ongelmat

Asiakkaiden ongelmista saatettiin saada tietoa työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla, tiimeissä keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla, koulutuksissa sekä internetistä tietoa hakemalla.

Jotkut haastateltavista kertoivat saaneensa tietoa asiakkaiden ongelmista työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla.

” Ni okei mä en tie tästä mitään tästä problematiikasta ni sitten sitä niinku kyselee ennen sitä asiakkaan tapaamista joltain, et okei mul on nyt tämmönen väkivaltacase, mä en oo koskaan työskennely tän aiheen piirissä niinku, että mitä siitä pitää tietää. ” (H 5)

” Joo no se päihdepuoli täytyy kyl sanoo, et se on mulle sellanen heikko kohta, et siit mul ei oo oikeestaan mitään tietoa, mä en oo ikinä perehtyny niihin juttuihin, että tota kyl mä, se on ollu semmonen juttu, mis mun on pitäny monesti mennä kysyyn työkavereilta, kun tulee joku sellanen case. Et niinhän sitten saa tietoa siitä. Just esimerkiksi et ku on itelleni joku vähänkin tuntemattomampi aihe kuten vaikka väkivalta tai seksuaalinen hyväksikäyttö. ” (H

2)

Haastateltavat kertoivat saavansa tietoa liittyen asiakkaiden ongelma-alueisiin kuten väkivaltaan tai seksuaaliseen hyväksikäyttöön työkavereilta kysymällä, kun he kokevat alueen tuntemattommaksi. Tietoa kysyttiin usein silloin, kun sitä sillä hetkellä tarvittiin tiettyyn asiakastapaukseen liittyen, jolloin sitä päästiin soveltamaan suoraan käytäntöön. Kun tietoa saadaan ihmisiltä, joilla on kokemusta työskentelystä kyseisten ilmiöiden kanssa, niin tieto värityy tiedonantajien kokemuksilla.

Yli puolet haastateltavista kertoi saaneensa tietoa asiakkaiden ongelmista asiakastiimeissä työkaverien kanssa keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla.

”Ni siinä tiimissä käydään myös sitä problematiikkaa et tää liittyy nyt tähän asiaan ja tässä on nyt vaikka tällaista väkivaltaongelmaa, tai että mitä niissä on. Et usein ennen, kuin keskustellaan, et miten kannattaa edetä niin hahmotetaan sitä casea ja yleensäkin puhutaan siitä ongelmasta vähän” (H 5)

Asiakastiimeissä saatiin tietoa asiakkaiden ongelmista, kun keskusteltiin yhdessä omista tai muiden sosiaalityöntekijöiden asiakastapauksista ja keskusteluissa samalla hahmotettiin yhdessä asiakkaiden ongelmaa tai ilmiötä. Tiimeihin ja keskusteluihin osallistui monia työntekijöitä, jolloin tietoa saatiin myös monen ihmisen aikaisemman kokemuksen perusteella usein vastaavien ilmiöiden parissa. Tietoa haettiin työskentelyssä meneillään oleviin asiakastapauksiin, jolloin tiedon soveltaminen käytäntöön oli keskiössä.

Kaikki haastateltavat kertoivat osallistuneensa yhteen tai useampaan asiakkaiden ongelmiin liittyviin koulutuksiin. Heistä jotkut eivät maininneet saavansa tietoa asiakkaiden ongelmista muilla tavoin kuin koulutusten kautta.

”...No se oli just tota se kaupungin se tota nuorten päihde ja psykiatrinen oireilu tai joku tällainen niin siin oli niinku varmaan kuusi kurssikertaa, et se jatkuu varmaan syksylläkin. Et siinä pääsi vähän syvällisemmin sit aiheeseen.” (H 1)

Koulutuksissa voidaan nähdä saatavan syvällisempää ja yleisempää sekä lajempaakin tietoa asiakkaiden ongelmista, kun tieto ei liittynyt vain sillä hetkellä työskentelyssä olevaan asiakastapaukseen. Koulutuksissa saatu tieto pohjautuu yleensä teoriaan ja tutkimukseen. Yksi vastaaja kertoi, että kouluttajilla ja niihin osallistujilla on itsellään myös kiinnostavia esimerkkitapauksia liittyen kyseisiin ongelma-alueisiin, jolloin koulutuksissa saatua tietoa voi myös värittää kouluttajien ja osallistujien aikaisempi kokemus.

Pari haastateltavaa kertoi saavansa tietoa asiakkaiden ongelmista yhteistyökumppaneiden kanssa keskustelemalla.

”Kun mä soitan vaikka päihdepoliklinikalle ja kysyn meidän asiakkaan, joka sielläkin käy ni siitä tilanteesta, et millanen se on heidän mielestään ja sitten ihan samalla mä sit kuulen aina jotakin siitä heidän toiminnasta, ja et mitä heillä on tarjota mimmosellekin asiakkaalle. Ni kun mä kuuntelen häntä ja kyselen, ni ymmärrän vähän sitä päihdepuolta. Ja sama sit just jonkun mielenterveydellisen asian kanssa et...” (H 1)

Asiakkaiden ongelmista saatiin tietoa keskustelemalla yhteistyökumppaneiden kanssa. Tietoa saatiin yhteisen asiakkaan ongelma-alueesta sekä yleisesti heidän toiminnastaan ja näkemyksistään kyseisten ongelmien omaavien asiakkaiden kanssa, jolloin yhteistyökumppanin käytännön työn kokemuksella on merkitys tiedon suhteen. Lisäksi tiedon soveltaminen käytäntöön keskusteluissa nousee oleelliseksi.

Jotkut haastateltavista kertoivat hakevansa tietoa asiakkaiden ongelmista internetistä.

”Et kyllä mä noiden asiakkaiden ongelmista haen välillä tietoa ettimällä netistä. Esimerkiksi, kun tulee joku sellanen liittynen vaikka nuoriin, jotka ei käy koulussa tai syrjäytymiseen tai johonkin.” (H 8)

”...mutta tota sanotaan jonkun teinin kohalla kunnon fighting generation, et onhan semmosesta kuullu, muttei kuitenkaan tiedä, miten se toimii. (...) Oon sitte, kun joku on sanonu vaan, et kato sellane ja sit mä oon netistä menny ettimään sitä tietoo. ” (H 1)

”Ja sit toki tulee haettua semmosta tietoa, että kun asiakkaalla on diagnosoitu vaikka asperger, ni sit tulee googletettuu siitä, mitä se niinku tarkoittaa. Siis tämmösiä niinku että asperger. Ja se on nykyään tietty aika yleinen, mut sit tulee välillä niinku semmosia hyvin ihmeellisiä vaikka sairauksia tai diagnooseja vastaan niin sitte niitä tulee haettua just netistä tietoa.” (H 3)

Asiakkaiden ongelmista haettiin tietoa internetistä sillä hetkellä, kun tarvittiin tietää jotakin ongelma-alueesta, joka koski asiakasta, jonka kanssa sillä hetkellä työskenneltiin, jolloin tiedon soveltaminen käytäntöön oli ajankohtaista myös. Internetistä sai yleistä tietoa kyseisestä ongelmasta ja yleinen tiedon hakemisen tapa internetistä oli googlettaminen.

Asiakkaiden ongelmista saatiin pääasiassa tietoa koulutuksissa ja tiimeissä. Tietoa saatiin myös työkavereilta ja yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla ja internetistä hakemalla.

6.1.3 Lastensuojelun prosessi

Lastensuojeluprosessiin liittyen tietoa saatiin tilanteen arvioinnista, etenemisestä sekä omasta roolista sosiaalityöntekijänä prosessissa. Tietoa saatettiin saada työparityöskentelyn kautta yhteisissä neuvotteluissa työskentelyä seuraamalla sekä neuvottelujen jälkeen keskustelemalla, yhteistyökumppanin kautta, asiakastiimeissä keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla, työkaverilta tai johtavalta sosiaalityöntekijältä kysymällä tai heidän kanssaan keskustelemalla

Arviointi

Puolet haastateltavista kertoi saaneensa tietoa asiakkaan ja tilanteen arvioinnista työparityöskentelyn kautta työparin työskentelyä seuraamalla sekä heidän kanssaan keskustelemalla, kun he osallistuivat yhteisiin neuvotteluihin työparin kanssa sekä keskustelivat ja reflektoivat työparin kanssa neuvottelujen ulkopuolella.

”Kun on kaks henkilöä niinku tietkö siinä tilanteessa ja sit jos itelle tulee semmonen jännä tunne, että tässä nyt ei oo kaikki ihan hyvä, ni must se on sit hyvä, et siinä on työpari ja vielä, jos se jakaa sen saman tunteen. Varmistetaan niinku se yhteinen visio tai se tulkinta. Kun kuulee työparin tulkinnan siitä tilanteesta, ja miten hän sen arvioi ja siitä puhuu. Niin saa reflektoida yhdessä. (H 7)

”Siis se on se tarkkailu ja se, et ku on nähny, miten erilaiset tyypit tekee sitä työtä. Tavallaan se, että niinku sillon kun jotenkin tulin lastensuojeluun ni mä en tienny yhtään just tavallaan, et mitkä on semmosia asioita, mitä lapsiperheiden ja lasten asioissa on semmosia niinku olennaisia asioita, mitä pitäis kysellä ja mitä pitäis ottaa huomioon ja sellasia. Niin sit se oli ehkä se semmonen niinku, mitä kans siinä paljon mietin, että niinku mitkä oikeesti on niitä semmosia niinku kipupisteitä lapsiperheille ja mitkä on semmosia, mistä pitää keskustella ja sitten niinku muistan, et mä oon niinku tein niitä, että on terveys ja on ne sosiaaliset suhteet ja on se, et aina pitää olla tai kiinnittää huomiota koulunkäyntiin ja niinku siis tämmösiä tosi niinku perusjuttuja, koska mä olin niinku mä en tienny oikeesti mitään näistä.” (H 4)

Tietoa asiakkaan ja tilanteen arvioinnista saatiin työparin asiakastyöskentelyä seuraamalla sekä jakamalla ja muodostamalla omaa ymmärrystä ja tulkintaa tilanteesta työparin kanssa reflektoiden. Työparin käytännön työn kokemus toi tietoon oman lisänsä. Tieto oli vahvasti yhteydessä ja mukana käytännön työssä, kun sitä saatiin.

Jotkut haastateltavista kertoivat saaneensa tietoa asiakkaan tilanteen arvioinnista yhteistyökumppanilta.

”Niin no se oli tosi hyvä, kun mä olin sen arvioinnin kans tehny sitä yhteistyötä ja he niinku niil oli se, että lännen poliklinikalla on tätä perhekuntoutusasiaa ja niinku avokuntoutusasiaa ja sitte mä olin sen työntekijän kans yhteyksis ja hän sano, että tää on niin kriisiytyny tää tilanne, että he ei pysty nyt niinkun mitään kuntoutusta tekee, kun tää on niin vaiheessa. Hän kertoi, että mitä ajatteli siitä tilanteesta ja miksi sen näki niin huonona. Kyllä mä itekin sitten ajattelin no, että onhan tää nyt aika huono tää tilanne, kun sitten mietin.” (H 1)

” Joo meil oli sit semmone iso verkostopalaveri ja tota käytiin siinä vanhempien kaa läpi, et kyl se ois niinku hyvä se lapsukainen sinne osastolle saaha. (...) No tottakai yhteistyökumppaneilta, koska lapsihan oli sitten loppujen lopuks siellä lastenpsykiatrian osastolla. Ni sieltä yritin vähän niinku onkia tietoo, että minkälainen se lapsi on, ja miten he näkee sen tilanteen ja sitten samalla ylipäättään vähän, että miten he sen on sitten arvioinu niin. Ja tulihan mulle silloin se laaja lastensuojeluilmoitus tuolta psykiatriselta, ni siinä oli jo sitä arviota ja problematiikkaa siitä tilanteesta.” (H 7)

Tietoa arvioinnista saatiin yhteiseen asiakkaaseen liittyen yhteisissä neuvotteluissa, keskusteluissa neuvottelujen ulkopuolella ja lastensuojeluilmoituksena, jonka arviointi oli tehnyt, ja jossa oli jo arviota yhteisen asiakkaan tilanteesta jonkin verran, jolloin tiedon soveltaminen myös käytäntöön oli ajankohtaista. Tietoa saatiin paitsi yhteiskumppaneiden arvioinnista asiakkaiden tilanteista että tavasta arvioida. Yhteistyökumppaneiden oman käytännön työn kokemuksen tuoma tieto värittää myös tietoa. Yhteistyökumppaneden kanssa päästiin myös refleктоimaan tilannetta.

Suurin osa haastateltavista kertoi saaneensa tietoa arvioinnista tiimeissä.

” Kyllä ja sit meil on joka keskiviikko ni tiimit, missä nää asiakkuudet käydään läpi, et ei ikinä niinku yksinään tehä sitä arviota. Jokainen voi vuorollaan tuoda jonkun vaikean asiakastapauksen, mitä sit käydään läpi ja yhdessä mietitään ja pohditaan. Ja mietitään just, että minkälaisia näkökulmia siihen liittyy ja pohditaan sitä asiakkaan tilannetta.” (H 5)

Tiimeissä arvioitiin ja pohdittiin yhdessä asiakastapauksia, mitä kautta kuuntelemalla ja osallistumalla keskusteluun sai tietoa, miten työkaverit arvioivat tilannetta. Arviointia tehtiin yhdessä keskustellen ja samalla refleктоiden ja arviointia tehtiin osittain yhdessä. Tietoa

väritti tiimin jäsenten omat kokemukset.

Arvioinnista kerrottiin yleisimmin saatavan tietoa tiimeissä yhdessä asiakastapauksia pohtimalla ja keskustelua seuraamalla sekä työparityöskentelyn kautta osallistumalla yhteisiin neuvotteluihin ja neuvottelujen jälkeen keskustelemalla ja refleктоimalla tilannetta. Kuitenkin myös yhteistyökumppaneilta voitiin saada tietoa yhteisissä neuvotteluissa, keskusteluissa neuvottelujen ulkopuolella tai jo yhteistyökumppanin tekemässä lastensuojeluilmoituksessa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän rooli prosessissa

Suurin osa haastateltavista kertoi, että työparityöskentely auttoi heitä ymmärtämään rooliaan ja paikkaansa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä lastensuojeluprosessissa olemalla mukana ja seuraamalla työparin työskentelyä asiakasneuvotteluissa.

”Se on tullu alkuun sillai, et mä oon seurannu ehkä vähän ollu niissä muiden tapaamisissa, ja et siihen on niinku sit vaan tässä työssä vähän oppinu, mikä se rooli on tässä työssä ja prosessissa. Ja just se, et ku on saanu tietoo samalla tän työn sisällöstä, et mitä me ylipäätään tehdään työksemme, koska en mä ihan oikeesti alkuun, ku mä tulin tänne töihin ni emmä tienny, et mitä avohuollon sosiaalityöntekijä tekee. Ja jotenki se oli ehkä kans hirvee haaste, tai sit ku mä olin jossaki kouluneuvottelus mukana ni mä en oikeen tienny, et mikä mun rooli lastensuojelun edustajana on siellä kouluneuvottelussa ni se autto, jos oli se työpari siinä.” (H 2)

”Mut otettiin heti mukaan yhteen caseen, et tavallaan näin heti alusta, et miten siinä lähdetään työskentelemään ja mihin paikan kohtaan mä kuulun tässä prosessissa.”(H 3)

Yksi haastateltava kertoi, että ymmärsi oman roolinsa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä oltuaan verkostoneuvotteluissa, joissa yhteistyötahot olivat mukana. Tieto ja ymmärrys tuli käytännön työssä. Hän jatkoi, että tällöin myös hahmotti lastensuojeluprosessia paremmin. Varmaan myös muiden yhteistyötahojen roolien ja työskentelyn näkeminen auttoi hahmottamaan omaa roolia lastensuojelun työntekijänä.

”Kyllä se kun oli siinä verkostoneuvottelussa mukana niin siinä pikkuhiljaa hahmotti, että mikä se mun rooli on tässä koko prosessissa lastensuojelun työntekijänä, kun siellä kuunteli ja keskusteli.” (H 4)

Tietoa roolista prosessissa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä saatiin ja ymmärrettiin pääasiassa olemalla yhteisissä neuvotteluissa työparin kanssa ja seuraamalla työparin työskentelyä. Myös yhteistyökumppaneiden verkostoneuvottelussa oleminen ja työskentelyn seuraaminen auttoi ymmärtämään omaa roolia prosessissa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä.

Eteneminen lastensuojeluprosessissa

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa lastensuojeluprosessissa etenemisestä työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla.

” Et kyl ylipäättään lastensuojeluprosessiin liittyen on sit oikeesti saanu tietoo sillä, et on sit menny kyselemään ihmisiltä, et miten pitää toimia ja mitä pitää tehdä ja miten tässä kohtaa nyt kannattaa toimia.” (H 1)

”Kyllä mä oon työkavereilta kysynyt kaikesta työskentelystä etenkin alussa, että mitä mä nyt teen ja miten tässä edetään. Ja niinhän siitä prosessista myös saa, miten se menee ja silleen.” (H 6)

Haastateltavat kertoivat saavansa tietoa etenemistavoista sekä samalla myös yleensä lastensuojeluprosessista. Työkavereilta kysyttiin tietoa sillä hetkellä, kun sitä tietyssä asiakastilanteessa tarvittiin, jolloin tietoon liittyi keskeisesti sen soveltaminen käytäntöön.

Jotkut haastateltavista kertoivat saaneensa johtavilta sosiaalityöntekijöiltä tietoa etenemisestä.

”Joo pohdittiin kyllä ja sitten soitettiin vielä tänne tänne niinku johtavalle sosiaalityöntekijälle muutamaa otteeseen sieltä niinku näistä tilanteesta, että että tota tämmönen tilanne, et tämmöstä informaatioo on tullu siinä esille, että täytyy kiirellisen sijoituksen perusteet ja miten tehään ja (...) Kysyttiin kysyttiin ja käytiin sitä keskustelua ja johtavalta saatiin niinku saatiin semmosta toimintaohjetta ja sit tavallaan, et miten toimia siinä tilanteessa ja jaja näin nin tota.” (H 6)

”Kyl mä sit jos on joku vaikeempi juttu meen juttelee esimiehelle, et miten tässä nyt sit kannattaa edetä. (...) ja välillä ihan meen vaan tonne johtavien huoneeseen, et nyt mä haluun käydä tämmöst casee läpi ja sitte hän kommentoi. Mut kyl mä yleensä ensisijaisesti kysyn työkavereilta, kun ne johtavat on muutenkin niin työllistettyjä.” (H 2)

Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä saatiin tietoa etenemisestä haastavimmissa tapauksissa. Heiltä kysyttiin neuvoja etenemiseen useimmiten vaikeammiksi koetuissa tilanteissa. Heillä pyydettiin ohjeita siihen, miten pitää ja kannattaa toimia, jolloin tieto liittyi oleellisesti yös sen soveltamiseen käytäntöön. Johtavilla sosiaalityöntekijöillä on myös käytännön kokemusta.

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa asiakastiimeissä tietoa etenemisestä.

”Niin, et jokainen saa tuoda siihen viikkotiimiin niinku jonku tavallaa asiakkaan tai jonku semmosen niinku, mist ei osaa mennä yksin eteenpäin sen asian kanssa ja lähinnä siinä niinku mietitään yhdessä semmosia toimintavaihtoehtoja, etä mitä tehdään tässä kohtaa. (...) Siellä tiimissä sit sielt sai niinku vähä neuvoi, et mistä nyt sit niinku lähtis tätä asiaa sitte purkamaan ja mikä täs nyt olis niinku järkevintä tehdä.” (H 6)

”...että ne ei oo vaan ne omat caseja, mitkä sua opettaa, että sä niinku tavallaan teet itte niitä niinku pohdintoja, vaan se että kun esimerkiks niis viikkotiimeissä käydään läpi niitten kaikkien muitten työntekijöitten caseja ni sitten saa semmosia, et aivan, et tommoses tilantees kannattaa tehdä tolleen ja tommoses tilantees kannattaa tehdä tolleen.” (H 4)

Etenemistavoista saatiin tietoa keskustelemalla yhdessä tietystä asiakastapauksesta sitä pohtien ja työkavereiden keskustelua seuraten tarkoituksena miettiä ratkaisuja siihen, miten tilanteessa kannattaa edetä. Tiimeissä tietoa muodostettiin monen työntekijän kanssa yhdessä, jolloin saatiin monen ihmisen kokemuksen värittämää tietoa. Lisäksi yhdessä pohtimisen ja reflektoinnin avulla voi nähdä, miten sosiaalityöntekijä pohtii erilaisia näkökulmia. Tietoon liittyi sen käytäntöön soveltaminen oleellisesti, kun pohdittiin yhdessä asiakastapauksia, ja miten niiden kanssa toimitaan.

Jotkut haastateltavista kertoivat saaneensa yhteistyökumppaneilta tietoa etenemisestä asiakkaan kanssa.

”Mä soitin sille päihdepuolen työntekijälle ja kerroin hänelle näistä asiakkaista. No sit mä kysyin häneltä, mitä mun kannattais nyt sitten tehdä ja hän kertoi mulle just, et miten tilanteen näkee, ja et no sä voit pistää ne päihdearvioon, et tota oikeestaan kukaan ei niinkun ehdottanut sitä, et vaikka mä ite ajattelin, et täytyy saada katkolla. (...) mut se oli se lännen päihdepoli, minkä mä sit niinku arviointi kerto mulle tai niinku he järjestivät jo sen kontaktin valmiiks.” (H 8)

Yhteistyökumppaneilta sai tietoa etenemisestä, kun heillä oli tietoa juuri tietystä ongelma-

alueesta ja siihen liittyvästä toiminnasta. Saatiin tietoa myös käytännön työhön, kun pyydettiin tietoa, miten toimitaan asiakkaiden kanssa sillä hetkellä. Lisäksi heillä oli jo kokemukseen perustuvaa tietoa vastaavista tilanteista.

Jotkut haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa lastensuojeluprosessista internetistä löytyvistä kaavioista ja malleista.

”Ja sitten netistä oon hakenut lastensuojelun käsikirjasta ihan näistä prosesseista, että mitä vaiheita on ja... Siellä on kyllä paljon kaikenlaista tietoa. Ja sitten me käytetään semmosta Pesäpuu no Pesäpuun semmosta lastensuojelutarpeen selvitysmallia niinku pohjana, että tottakai. Onkohan se netissä....” (H 1)

Internetistä saatiin tietoa lastensuojeluprosessista lastensuojeluprosessista. Tieto oli yleistä eikä liittynyt mihinkään tiettyyn asiakastapaukseen.

Näyttää siltä, että etenemisestä lastensuojeluprosessissa saatiin pääasiassa tietoa työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla sekä tiimeissä seuraamalla ja yhdessä keskustelemalla. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin tietoa haasteellisimmissa tapauksissa ja harvemmin. Myös yhteistyökumppaneiden kanssa keskustelemalla ja internetistä tietoa hakemalla saatiin tietoa etenemisestä lastensuojeluprosessissa. Näyttää siltä, että tietoa haettiin silloin, kun sen tarve työssä oli ajankohtaista ja tietoa haettiin tuolloin ensisijaisesti lähimmiltä työkavereilta, koska se koettiin nopeaksi tavaksi saada tietoa.

Palvelut

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa palveluista perehdytyksen ohjauksessa.

” Tottakai semmonen peruspalvelujärjestelmä esimerkiksi perhetyö, kotipalvelu ja tukihenkilö käytiin niinku yhdessä läpi tämän työn alussa ohjauksessa ja se kuului perehdytykseen, mut siinä käytiin vaan yleisesti läpi, mitä palveluja on olemassa.” (H 4)

”...Ja sit sai myös tietoa erilaisista palveluista ja hän kertoi näistä prosesseista lastensuojelussa. Oli perehdytyslista, jonka mukaan asioita käytiin läpi esimiehen kanssa. Sitten uusille työntekijöille pidettiin perehdytyspäivä, jossa näistä sit kerrottiin.” (H 8)

Perehdytyksen ohjauksessa tietoa saatiin palveluista. Puolet haastateltavista koki saaneensa ohjauksessa palveluista tietoa vain niukasti tai pinnallisesti.

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa palveluista työkavereilta heiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla.

”Niin, no siis kollegoilta lähinnä palveluista, et ku mä alan niinku mieltii, et mitä mä nyt teen tälle niin sitten kollegoilla on jotain ajatuksia, mikä vois olla hyvä. Et niistä palveluista saa ripotellen tietoa työkavereilta. Työkavereilta saa hyvin tietoa palveluista ihan vaan kysymälläkin.” (H 6)

Työkavereilta saatiin tietoa sopivista palveluista tietyille asiakkaille sekä samalla tietoa yleisesti palveluista. Tietoa saatiin yleensä silloin, kun tarve oli ajankohtaista. Työkavereiden oma kokemus palveluista aikaisemmille asiakastapauksille varmasti myös väritti tietoa.

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa yhteistyökumppaneilta tietoa heidän palveluistaan. Lisäksi heiltä saatiin tietoa muista palveluista, jonne asiakkaat voi ohjata.

”Sitten toki niinku näissä yhteistyöneuvotteluissa on saanut, et kun meil on yhteisiä neuvotteluja vaikka lastenpsykiatrialla ni siellä pikku hiljaa alkaa aukee, et miten tää homma toimi ja mitä ne tekee siellä. Ja sit sen jälkeenkin voi jäädä jutteleen. Mut kyllä mä ihan soitankin välillä, jos oon kuullut jostakin, ni kysyn heiltä sitten siitä heidän toiminnastaan.” (H 7)

”Siis jos nyt kävi vaikka jossain näissä tämmösissä niinku yhteistyötahojen verkostoneuvotteluissa, et vaikka niinku nuorisopsykalla tai perheneuvolassa tai niinku mitä näitä nyt on tämmösiä yhteistyötahoja. (...) Joo siis jos oli niinku mahdollista ni sit mä kysyin siellä niiltä, että niinku haluuttekste kertoo vähän tästä teidän toiminnasta. Siis se on vähän sillee, että se niinku tavallaan niinku kertyy se tieto siinä tehdessä.” (H 4)

Palveluista saatiin tietoa yhteistyökumppaneilta, kun oltiin heidän kanssaan yhteisissä neuvotteluissa keskustelua seuraamalla tai yhteistyökumppaneilta kysymällä neuvottelujen jälkeen. Yhteistyökumppaneilta sain usein syvällisempää tietoa myös palvelujen sisällöstä ja heillä useimmiten onkin niistä enemmän kokemusta, kun ne ovat heidän työnsä keskiössä.

Yli puolet haastateltavista kertoi saaneensa asiakastiimeissä tietoa palveluista.

” Joskus voi olla, et siirtopalaverissa on jo käsitelty, et mitä tarvittaisi, mutta periaatteessa se niinku kuitenkin siirtymisen jälkeen suunnitelmalliseen arvioidaan, että mikä palvelu olis joku hyvä ja siellähän näistä kuulee.” (H 8)

”... Ja sinne tiimiin voi viedä ja siellä niinku myös voi yhdessä pohtia, et mitä palveluja ja mitä olis niinkun hyvä. Et just sellasia vaikeampia caseja, missä ei osaa yksin mennä eteenpäin. Et esimerkiksi tiimissä mietitään, et voisko siihe miettii settlementtityöskentelyä ja tälleen niinku eri sopivista palveluista sai tietoo.” (H 2)

Tietoa saatiin palveluista samalla, kun yhdessä pohdittiin, keskusteltiin ja seurattiin muiden keskusteluja liittyen työskentelyssä olleisiin asiakastapauksiin. Tietoa saatiin asiakastapauksille sopivista palveluista, jolloin se saatiin liitettyä käytännön työhön heti ja tietoa saatiin palveluista yleensäkin. Tietoa väritti tiimin jäsenten omat kokemukset aikaisempien asiakkaiden kohdalla sopivista palveluista.

Yli puolet haastateltavista kertoi osallistuneensa palveluihin liittyviin koulutuksiin.

”No tota mä oon ollu niinku lastenpsykiatrialla yhdessä koulutuksessa ja sitten sijaishuoltoyksikön yksi koulutus, et on sit vähän syvällisemmin juuri niistä kuullut.” (H 5)

” Välillä sitten taas tän kutsutaan niinku ihmisii jostain yhteistyötahoista keskustelemaan tai ihan mitä vaan voi ol tiimeis sitte, et mitä niihi on sovittu, et jos sin tulee joku kertomaan jostain toiminnasta tai niinku näinki saa sitä tietoo sitten, kun joku tulee vierailemaan meitä tiimiin ni sieltä sitä saa.” (H 6)

He mainitsivat eri palveluihin liittyviä koulutuksia, joihin he olivat osallistuneet. Jotkut haastateltavista kertoivat myös, että heidän työpaikalleen tulee säännöllisin väliajoin yhteistyökumppaneita kertomaan toiminnastaan ennen varsinaisen tiimikokouksen alkua. Näyttää siltä, että koulutuksissa sai palveluista syvällisemmin tietoa ja kouluttajilla on kokemusta ja tietoa palveluista.

Yli puolet haastateltavista kertoi hakevansa tietoa palveluista internetistä.

”Meil on semmonen tosi hyvä, on tehty kaupungin nettisivu. Tai se on semmonen niinku palvelu internetissä. Siinä on lyhyesti niinku kaikki, et jos sellane perheongelma, et minkälaisii palveluita on olemassa ja mitä ne on.” (H 4)

” Joo siis joka päivä jotain tietoa. Siis jos puhutaan niinku netistä ihan niinku yleismaailmallisesti netistä ni sieltähä niinku kaikki yhteistyökumppaneitten puhelinnumerot ja kaikki niinku, et kyllähän nettii käytän tosi paljon ja käytin sillonkin niinku alussa jo, että ku lähti niinku hakemaan tietoa. Mut mä en ehkä kattonu netistä niinku semmosii vaik, et mitä se palvelu ny sisältää tai nin, et se oli mul aina vähä hankalaa ja se on edelleenki mul vähän sillai, et ku mä luen jostain, mitä se on ni sitä on ehkä vähän vaikee sit hahmottaa, et mitä

se käytännössä on. Ja sit voi taas ihan soittaakin.” (H 8)

Internetistä saatiin tietoa palveluista kaupungin nettisivuilta ja/ tai internetistä googlettamalla. Internetistä saatu tieto palveluista näytti olevan yleisempää ja pinnallisempaa.

Pari haastateltavaa kertoi saaneensa esitteistä ja perehdytysmateriaalista tietoa palveluista.

” Ja kyllä noista esitteistä, mitä täällä työpaikalla on ja siis ihan perehdytyskansiotakin sai tietoa palveluista.” (H 6)

Jotkut haastateltavista haastateltavat kertoivat saaneensa sähköpostin kautta tietoa palveluista.

”Ja siis palveluista tulee kaikenlaista niinkun nimenomaan kaikkii millasia ryhmiä ja mitä siellä on ja tota esimerkiksi erilaisii turvakotien tiedotteita, ja samalla myös että onko siellä paikkoja vapaana vai ei.” (H 1)

Esitteistä, perehdytysmateriaaleista ja sähköpostista saatiin yleistä tietoa palveluista.

Pari haastateltavaa kertoi saaneensa tietoa palveluista asiakastietokannan dokumentoinnista.

”No sit tuolta effiacakirjauksista näen aina, et mitä palveluja on jo käytetty niin pääsee vähän jyvälle.” (H 8)

Asiakirjauksista katsottiin tietoa palveluista, kun katsottiin, mitä palveluita on käytetty jossakin työskentelyssä olevan asiakastapauksen kohdalla.

Palveluista saatiin tietoa pääasiassa työkavereilta ja yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla sekä yhteistyökumppaneilta. Myös koulutuksissa, perehdytyksen ohjauksessa, tiimeissä asiakastapauksia pohtimalla ja internetistä hakemalla saatiin tietoa palveluista. Lisäksi palveluista saatiin joskus tietoa työpaikan muista resursseista, joita olivat sähköpostit, esitteet, perehdytyskansio ja asiakasdokumentointi.

6.1.4 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan kohtaamisesta tietoa saatiin itsestä työntekijänä asiakastilanteessa sekä lähestymistavoista ja menetelmistä asiakastilanteessa. Tietoa saatiin ohjatussa perehdytyksessä, työparilta yhteisissä neuvotteluissa heitä seuraamalla sekä neuvottelujen

jälkeisissä keskusteluissa. Lisäksi tietoa saatiin internetistä.

Tieto itsestä työntekijänä

Molemmat harjoittelun nykyisessä työpaikassaan tehneet kokivat harjoittelun olleen heidän perehdytyksensä. Toinen heistä kertoi saaneensa harjoittelunsa ohjauksessa tietoa itsestään työntekijänä asiakaan kohtaamistilanteessa. Kukaan muu ei kertonut saavansa perehdytyksen ohjauksessa tietoa asiakastyöskentelyyn.

”Se ohjaaja laittoi mut selkä seinää vasten siinä niinku, että et hän kokee nyt, että mä en oo ihan läsnä ja niinku tavallaan niinku, että et se toi sen esiin sen semmosen niinkun pelokkuuden ja sen jäykkyyden, mikä mulla siinä oli ja sit mä olin silleen niinku, et aha he he. Et sit mä niinku jouduin sen niinku kohtaamaan sen asian ja olihan se niinku tosi semmonen niinku kova paikka, mutta niinku emmää tie, et se oli mä muistan viel sen hetkenki tavallaan, mis me oltiin ja istuttiin ja muuta, et se oli hirveen semmonen niinku merkittävä se nimenomaan se hänen niinku ulostulonsa siinä. (...) Ihan siis mut opetettiin siinä harjoittelun aikana aika paljon refleктоimaan ja tavallaan niinku mun ohjaajat penäs sitä semmosta niinkun tavallaan, et niinku niitä semmosia omia tunteita mä saan niinku mieltii koko ajan tossa työssä, koska tota se on niinku kaikki kokee ton työn eri tavalla.” (H 4)

Ohjaaja laittoi hänet refleктоimaan itseään ja tunteitaan liittyen asiakasneuvotteluun, jossa myös ohjaaja oli ollut mukana. Näin myös ohjaajan kuin ohjattavan käytännön työn kokemuksella oli merkitys tiedon saamisessa ja tiedon voi nähdä olleen melko henkilökohtaista. Tiedon saaminen liittyi vahvasti haastateltavan omaan työskentelyyn käytännön asiakastilanteessa ja sen refleктоintiin jälkeenpäin.

Yksi haastateltavista kertoi saaneensa työparityöskentelyn kautta työparilta tietoa itsestään työntekijänä asiakastilanteessa, jossa työpari oli myös ollut mukana

”Sit mä pyysin niinku aika paljon niinku palautetta niitte neuvotteluitte jälkeen varsinkin niinku alkuaikana työparilta, et milt se sun mielest niinku vaikutti se mun toimintani ja puhuiks mä nyt ihan oikein ja tartuiks mä oikees kohdas oikeeseen asiaan ja sit niinku sitä palautet mä niinku iha siis niinku vaadein, et sano nyt mulle, et menikö hyvin vai huonosti, että mikä olis niinku semmosta, et mis vois niinku toimii toisin, et sitä mä niinku tein aika paljo ja teen sitä just tänään tein sen ihan saman jutun, että he he puhuinko nyt liikaa siitä tai teinkö nyt liikaa tätä. Hyvinki paljon niinku tätä kautta.” (H 5)

Työparilta saatiin tietoa neuvottelujen jälkeisissä keskusteluissa. Hän pyysi palautetta

neuvottelun kulusta yleensä sekä toiminnastaan ja puheestaan neuvottelusta. Palautteen voi katsoa olevan melko henkilökohtaista nojaten tiedon antajan ja saajan kokemukseen ja tietoa saatiin käytännön asiakastilanteisiin liittyen työparilta, joka oli ollut tilanteissa mukana. Ohjaajan omalla kokemuksella ja haastateltavan toiminnalla käytännön työssä oli keskeinen rooli tiedon saamisessa. Oletettavasti myös palautteen antajan oma kokemus vaikuttaa hänen palautteeseensa, havainnoinin kohteisiinsa ja näkemyksiinsä, jolloin tietoa värittää myös heidän kokemuksensa.

Ohjaajan tai työparin kanssa keskustelemalla yhteisten asiakasneuvottelujen jälkeen saatiin tietoa itsestään työntekijänä asiakkaan kohtaamisessa, kun työparilta saatiin palautetta työskentelystä yhteisten neuvottelujen jälkeen ja samalla refleктоimalla itseään.

Lähestymistavat ja menetelmät

Suurin osa haastateltavista koki saaneensa tietoa asiakkaan kohtaamisessa käytettävistä lähestymistavoista ja menetelmistä seuraamalla työparin työskentelyä asiakasneuvotteluissa.

”Ite on paljon arempi silloin alussa. Ihan niinku ottaa asioita silleen suoraan puheeks. Et kyl se vaan niinku kokemuksen kautta tulee. Ja sit se seuraa sitä työkaveria, millä tavalla he niinku, mitä sanoja he käyttää ja miten tää ihminen niinku tän tilanteen hallitsee ja lähtee asioita ratkaisemaan, kyl sen vaan jotenki imasee sitte siinä.(...) No jos mä oon ollut työparina ni kattonu sitte, että joo tää tekeeki tällä lailla, että vois tuolta lähestyä noinkin” (H 1)

”Oman kehittymisen kannalta nää on ollu just nää niinku työparineuvottelut kauheen merkittäviä, koska sitten se kokeneempi työpari on tavallaan niinkun johtanu tai sanonu jonkun asian, mitä ei itte oo huomannu siinä, et sitte tulee se et aivan noinkin se pitää tehdä tai niinkun näinhän tässä nyt pitää niinkun edetä ja niinku sitte, et se on siinä just niinkun vaarana, et jos työskentelee liikaa yksin ni sitten ei tuu tehtyy niit semmosii niinku jotenki niinku semmosii jotenki ahaaelämyksiä siitä, että mihin nyt pitäis niinku suunnata (...)just se että niinku, miten sä selität asiakkaalle jonku asian sillä tavalla, et hän motivoituu siihen tai niinkun, että et mitkä on niitä semmosia niinku jotenkin hyviä tapoja tuoda esiin niitä asioita ja niinku tähän tyyliin ja sitte taas niinku se, et oppii siinä niinkun sen työparin kanssa työskentelemisessä tätä erilaista niinku neuvottelutapaa, mut sitten on taas se, että kun näkee taas sitä kokeneemman tyyliä, vaik ottaa se asiakas niinku haltuun, jos hän on kauheen niinku jotenki rajaton tai ahdistunut tai muuta.” (H 4)

”Siis eri tavoista työskennellä asiakkaiden kanssa opin tarkkailemalla ja se, et ku on nähny, miten erilaiset tyypit tekee sitä työtä. Ja sitten opin käyttämään tuentarpeen arviointikaavaketta, kun työpari käytti sitä” (H 2)

Työparin kanssa yhteisissä neuvotteluissa saatiin tietoa työparin työskentelyä seuraamalla erilaisiin lähestymistapoihin ja menetelmiin asiakkaan kohtaamiseen, kun nähtiin, miten työparit lähestyvät asiakkaita tai, mitä menetelmiä he käyttävät ja miten. Tietoa saatiin samalla myös neuvottelujen kulusta. Työparin oma aikaisempi kokemus taas vaikuttaa hänen työskentelynsä. Näyttää siltä, että oivallusten tekeminen työparin työskentelystä jäi tiedon vastaanottajien varaan, jolloin kukin voi kiinnostustaan suunnata ja tilanteita tulkita omalla tavallaan ja poimia niistä asioita, jotka kokevat merkityksellisiksi. Työskentelyssä saatiin niin menetelmistä kuin niiden soveltamisesta käytäntöön, kun työparit käyttivät jotakin opittua menetelmää.

Pari haastateltavista kertoi hakeneensa tietoa asiakkaan kohtaamisessa käytettävistä lähestymistavoista ja menetelmistä internetistä.

”... Kylhän siellä netissä on vaikka kuinka paljon tietoo vaikka jostain niinku tämmösestä, et miten kohtaat kaltoinkohdellun lapsen ja niinku muuta tämmöstä. Ja ihan lapsen haastatteluista. Mut et tavallaan sitä tietoo tulee haettua sillan, ku tulee semmonen olo, et nyt mä en tiedä, miten mä tässä etenen hänen kanssaan. Ja sitten sieltä. Ja sieltähän löytyy myös kaikkia apuvälineitä siis kortteja tai lomakkeita, mitä nuoret voi vaiks täyttää tapaamisissa.” (H 3)

Molemmat kertoivat hakevansa tietoa asiakkaan kohtaamiseen ja erilaisiin menetelmiin silloin, kun heille tulee epävarma olo siitä, miten heidän tulee sillä menetellä asiakkaan kanssa. Eli he hakevat tietoa silloin, kun kokevat sitä tarvitsevansa, jolloin sitä voitiin hyödyntää käytäntöön pian. Tietoa haettiin internetistä googlettamalla.

Työparin työskentelyä seuraamalla yhteisissä asiakasneuvotteluissa saatiin yleisimmin tietoa lähestymistavoista ja menetelmistä asiakkaan kanssa. Pari haastateltavaa mainitsi hakevansa tietoa internetistä lähestymistapoihin ja menetelmiin asiakkaan kohtaamiseen.

6.2 Kokemukset tiedon saamisesta

Tietoa saatiin perehdytyksen ohjauksen kautta, työparityöskentelyn kautta työparin työskentelyä seuraamalla asiakasneuvotteluissa sekä neuvottelujen jälkeisissä keskusteluissa, kysymällä ja keskustelemalla työkaverin ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, yhteistyökumppaneilta kysymällä tai heidän kanssaan keskustelemalla ja yhteisissä asiakasneuvotteluissa työskentelyä seuraamalla, tiimeissä asiakastapauksista yhdessä keskustelemalla muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä keskusteluja seuraamalla sekä koulutuksissa. Lisäksi haastateltavat hakivat itse tietoa työpaikalla muista kirjallisista resursseista: internet, kirjallisuus, sähköposti, perehdytyskansiot, esitteet ja asiakastietokannan dokumentit. Haastatteluissa tuli esille kokemuksia tiedon saamisesta. Kaikki haastateltavat eivät jokaisen tiedon saamisen tavan kohdalla eritelleet kokemuksiaan tiedon saamisesta samalla tavalla ja kokemuksista tiedon saamisesta yhteistyökumppaneilta ei kerrottu juuri lainkaan. Haastatteluissa tuotiin kuitenkin esille kokemuksia tiedon saamisen mahdollisuuksista ja ylipäättään tiedon sekä sen saamisen merkityksistä.

6.2.1 Perehdytyksen ohjaus

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan perehdytyksen ohjauksesta, perehdytyksestä. He kertoivat kokemuksistaan perehdytyksen saamisesta sekä kokemuksista muutenkin perehdytyksestä.

Puolet haastateltavista koki perehdytyksen ohjauksen hyväksi ja puolet haastateltavista huonoksi. Parin perehdytyksen ohjauksen hyväksi kokeneista kertoivat harjoittelun olleen heidän perehdytyksensä.

”No siis se oli jotenkin niin semmonen merkittävä se mun harjottelu. Se mun ohjaaja oli vaan niin jumalattoman pätevä. Mä sain hirveen hyvän perehdytyksen ja just pääsin sisälle työhön ja työympäristöön ja siihen niinkun, et mut otettiin siihen niinkun kauheen lämpimästi mukaan ja silleen niinkun tavallaan, et hyvässä ja niinku pahassaki.” (H 4)

”Siis mul oli kaks ohjaajaa harjoittelussa, esimies ja tiimin vastaava eli periaattees mä sain ihan hyvää hyvää niinku perehdytystä niinku siinä itse työt- sillee, et oli aktiivisia keskusteluja ja harjoittelussa oli aikaa ja sai pikkuhiljaa opetella ja sit tavallaan tää talo tuli niinku sillee tutuks nää tietyt käytänteet täällä, et sillee ei tarvinnu, ku tuli taas töihin ni

ihan kaikkea opetella alusta, et tää oli tuttu ympäristö, mihin tulee, niin se helpotti kyllä todella paljon.”(H 6)

Parin perehdytyksen ohjauksen hyväksi kokeneilla ei ollut harjoittelua kyseisessä työpaikassa. Heidän perehdytykseensä kuului ohjauskeskusteluja esimiehen tai tiimin vastaavan kanssa, ja toisella oli myös perehdytyspäivä. Toisella oli jo lyhyt työkokemus samassa työpaikassa entuudestaan.

”Mulla oli tosi hyvä esimies, joka piti ohjauskeskustelut ja kertoi näistä kaikista. Ja sitten tiimin vastaava kanssa piti keskusteluja. Ja sit meillä uusilla oli ihan alussa perehdytyspäivä. Mun esimies kehotti aina ottamaan rauhallisesti ja kysymään, vaikka olihan se työn luonne kiireistä ja piti varautua, että heti joutuu kunnon töihin. En kokenut työtä alussa niin raskaaksi.”(H 8)

Keskeisiä tekijöitä hyväksi koettuun perehdytykseen olivat hyvä ohjaus ja ohjaaja perehdytyksessä sekä tunne rauhallisesta, kiireettömästä alusta perehtymiseen.

Harjoittelun samassa työpaikassa tehneet kumpikin kuvailivat myös työpaikkansa työhön perehdyttämistä ilman harjoittelua. Heistä toinen oli siis harjoittelun lisäksi ollut samalla työpaikalla sijaisena hetken aikaa ennen nykyisen vakituisen työn saamista ja toisen aiempi kokemus työpaikasta oli vain harjoittelu.

”Ihan kylmiltäänhän siellä sitte sijaisena oikeestaan joutu lähtee tekee sitä hommaa hommaa, että sillä taval tää sanoisinko täytyy olla aika semmonen toimeentarttuva ja tekemään ryhtyvä, että et ku tulee sijaiseks niinku lastensuojeluu, että tota se semmone se perehtyminen tapahtuu aika aika sillee työtä tekemällä työssä oppimalla.(...) Mutta sitten, ku sain viran tästä ni silloin, ku mä sain viran ni silloin se perehtyminen ikään kuin mahdollistuu täs talos ja saa ohjausta, vaikka se on vieläkin paljon omatoimista tiedonhakua tietoverkoista ja työkavereilta ja työn tekemistä.” (H 6)

”Ku sit semmoset työntekijät, ketkä on tullu niinku sillee, et ne ei oo ollu harjottelussa vaan ne on tullu ihan vaan niinku silleen ihan jostain muualta, ni siihen on heillä joku järjestelmä, että heil on niinku semmonen varsinainen niinku perehdyttäjä, jonka kans on kerran kuukaudessa tai kahen viikon välein semmoset, et varataan joku pari tuntia ja sitten niinku voi puhuu niist kysymyksistä, mitä siit on heränny. Mut mulla se oli se harjottelu oikeestaan, et se oli semmonen niinku kolmen kuukauden perehdytys, mut et silleen niinkun sen takia varmaan onki se, että niinkun tavallaan mut on haluttu siellä pitää töissä, koska harvemmin

pääsee niinku perehdyttämään noin pitkältä ajalta niinku työntekijän. Siihenhän se oikeestaan perustuu, että siellä niinku otetaan niitä harjoittelijoita ni kyllähän siinä on se näkemys siitä, että tästä koulutetaan työntekijä sinne yhteisöön. (...) Toisaalta sit kun mä mietin sitä, että niinkun nyt tää kokemus, mikä mulla oli siinä harjoittelussa, niin mä sain siinä niin paljon enemmän valmiuksia kuin sillä, et mä oisin vaan niinku menny silleen kylmiltään jonneki ja sit ois kokenu ne kaikki ahdistukset siitä, et ei osaa sitä työtä ja ei saa tukea ja saa huonon perehdytyksen ja muuta tämmöstä. Ja se siinä jotenkin ehkä mietityttääkin, että sit kun pitäis jonnekin muualle jossain vaiheessa mennä niin, et miten tavallaan niinku pääsee yhtään näin hyvin sisälle mihinkään työhön, koska ei pääse tavallaan kolmee kuukautta oleen siinä ihan silleen niinku tavallaan perehtymässä.” (H 4)

Näyttää siltä, että he kokivat saaneensa harjoittelijoina hyvän ohjauksen ja tuen verrattuna siihen, mitä työntekijät saavat normaalisti aloittaessaan työssä samassa työpaikassa. Harjoittelussa sai määrällisesti enemmän ohjausta sekä perehdytysaika koettiin pidemmäksi kuin ilman harjoittelua tultaessa työpaikkaan.

Puolet haastateltavista koki ohjatun perehdytyksen huonoksi.

”Kyl siit on niinku mun mielest aika moni, joka tääl on alottanu samaa mieltä, et täs niinku jää vähän liikaa yksin sen, et joutuu tavallaan niinku tai et se on niinku siit omast aktiivisuudest kiinni se perehtyminen, et mun mielest se pitäis kyl tulla se perehtyminen sillai niinku työnantajan puolelta sillai, että sun ei tartte itte taistella sen puolesta, että sä saat nytte he he sä saat perehtyy tähän hommiin ja perehdytystä.” (H 3)

”Meille uusille järjestettiin semmonen kahen tunnin perehdytys (...) ja sit semmonen läpyskä oli just valmistunu, et tavallaan sekin on netissä, et voi mennä linkistä sit kattomaan, mut se on just, että no tässä tällanen linkki kattokaa sieltä ja, et sit ku se asia on ajankohtanen ni sit ehkä muistaa no okei, ehkä se oli siellä, et voi sit kaivaa jonkun vaikka nyt lomahakemuksen tai siis jotain tällasii niinku.” (H 1)

Heidän kertomastaan käy myös ilmi, että he kokivat saaneensa ohjausta niukasti. He kokivat perehtymisensä olevan paljon kiinni omasta aktiivisuudesta ja ylhäältäpäin saatiin perehdytystä niukasti.

Yksi syy huonoksi koettuun perehdytykseen oli kiire.

”Se perehdytys jäi kyl tosi lapsen kenkiin, että sit tavallaan ne on aina sellasii pakkojuttuja, mitä pitää vaan tehdä sit hirveessä kiireessä. (...) Et tässähän mä oon ollut täydessä työn

touhussa ensimmäisestä päivästä asti, et se vois olla armollisempi (...) mut et jotenkin kyl se oli heti ekasta päivästä lähtien niinku ihan oikeisiin töihin, et mä olin jo, että hohhoijaa että ei mitää sellasta kevyttä laskua he he.” (H 1)

”Semmosta rauhottumisaikaa, et saa tutustua tähän työhön ja muuten ja sitten olinko mä toista vai kolmatta päivää töissä ni mulle tuolt arvioinnist tuli enimmäinen kiireellinen sijoitus, että pitäis lähtee hoitamaan sitä.” (...). Mut semmost niinku varsinaist perehdytysjaksoo ei oo täs työs ollu kyl. Nyt täs on vähän niinku joutunu heitetty vaan sillee niinku leijonille ja sit yrittäny selvitä. Se on niinku niin shokkialku. (...) Eikä se mun mielest meilläkään oo edes esimiesten vika vaan sen tän systeemin vika, et kellään ei oo oikeesti aikaa täs perehdyttää, et meil on tääl niinku et esimiehetkään meil on niin paljon töitä, et ne ei voi niinku irrottautuu siit omast työstä sit perehdyttämään, et jotenki se pitäis olla tässä niinku rakenteissa sitte.” (H 3)

Haastateltavat kokivat, että perehtymiselle ei anneta riittävästi aikaa työn alussa. He aloittivat täyden työn teon aivan alusta alkaen. Kiire näkyi niin uusien työntekijöiden keskuudessa kuin myös työkavereiden, joilla ei ollut aikaa perehdyttää.

Ennakko-oletukset työntekijän osaamisen tasosta nähtiin myös syyksi vähäiselle perehdytykselle. Haastateltavan kertoivat, että esimies oletti heidän tietävän ja osaavan asioita enemmän kuin he itse kokivat tietävänsä ja osaavansa.

”Ehkä tääl sosiaaliviraston sisällä on vähän sellasta epätietosuutta siitä, että mikä on se meidän tietotaitotaso täällä, että esimerkiks mun esimies sano, että hän on niinku katsonu mut päteväksi työhön ottaessaan.” (H 2)

”No sehä oli itseasias aika huvittavaa, koska tota täällä sillon pomoni hän ajatteli niinku tota, et ku mä oon ollu vähän samankailtaisessa työssä hetken ni osasin (...) Ja kuinka paljo siin tulee niinku huomioid ihmiste eri tilanteit, et tuleeko ihan tyhjästä, putoaako kuusesta tänne vai tota onko jo vähän kokemusta ja miten se kuuluu niinku sitte. Et siin ei niinku huomioitu oikeestaan mitään he he, et oli se sit joku, joka on vaik enemmin tehny sosiaalityöt jossai muualla ni ihan yhtä pihalla hän olis ollu niinku sitte, että tota se oli tosi huono” (H 5)

Haastateltavat kokivat siis perehdytyksen alussa jääneen vähäiseksi myös siksi, että heidän oletettiin tietävän ja osaavan jo työhön tullessaan asioita, joita he eivät kuitenkaan itse kokeneet hallitsevansa. Haastateltavat pohtivat, että vaikka onkin jo kokemusta

sosiaalityöstä niin voi olla yhtä tietämätön alussa olo kuin sellaisella kenellä ei ole vastaavaa kokemusta aikaisemmin. He pohtivat, että perehdytystä tarvitaan uudessa työssä riippumatta siitä, millaisen työkokemuksen henkilö omaa jo entuudestaan.

Pari haastateltavaa nosti esille liian suuren vastuun työn alussa, mikä vaikutti kokemuksen huonosta perehdytyksestä.

”Kyl täs on vähän lähetty työntekoon silleen, että heitetään veteen ja katotaan osaako uida, että tota heti alusta asti oli kyllä aika paljon omillaan. Mä olin jotenki viime kevät oli ihan tosi raskas, mut mä oon huomannu, et se johtu just osittain siitä, et miten epävarma itte oli tai just se et ku tuntu, ettei saa sellast perehdytystä ni, et jäi niinku tavallaan aika vaikeiden asioiden kaa tietyl tapaa yksin. Kuukauden jälkeen oli ihan semmonen olo, että ei tätä jaksa tätä työtä tai kyl mä niinku kuukauden jälkeen aattelin, et mä ymmärrän, miks tääl niinku ovi käy koko ajan. Ja sit toi Erika-kohu, et ihmisil on valtavat paineet siitä, että jos mokaa täs työssä ni sit on tuol naama lehdissä kohta ja syytetyn penkillä, et se jotenki ehkä itellä toi semmosta, et suoraan sanoen niinku pelotti välillä tää työ. Ja just kaikilla työntekijöillä oli se olo, että se ois voinu sattua omalle kohdalle. ” (H 3)

Vastuun koettiin olevan liian suurta yksin hoidettavaksi siinä vaiheessa, kun heillä ei tietoa ollut vielä paljon. Tämän takia alku koettiin emotionaalisesti stressaavaksi ja toinen kertoi miettivänsä työn lopettamista määräajan jälkeen.

Puolet haastateltavista kokivat saaneensa hyvin perehdytyksen ohjausta ja puolet kokivat saaneet ohjausta huonosti. Pari perehdytyksen ohjauksen hyväksi kokeneista kertoivat harjoittelun olleen heidän perehdytyksensä ja yhdellä heistä oli jo entuudestaan vähän kokemusta lastensuojelun työstä kyseisellä työpaikalla. Keskeisiä tekijöitä hyväksi koettuun perehdytykseen olivat hyvä ohjaus ja ohjaaja perehdytyksessä sekä tunne rauhallisesta, kiireettömästä alusta perehtymiseen. Syitä huonoksi koettuun perehdytykseen olivat kiire, ennakko-oletukset työntekijän osaamisen tasosta sekä liian suuri vastuu työn alussa. Kokemus kiireestä tuli, kun työnteko aloitettiin täysillä heti työn alussa eikä myöskään muilla ollut aikaa perehdyttää kiireen takia. Ennakko-oletukset työntekijän osaamisen tasosta, vaikutti niin, että esimies oletti heidän tietävän ja osaavan asioita enemmän kuin he itse kokivat tietävänsä ja osaavansa. Tällöin perehdytystä ei nähty niin tarpeellisena. Yksi syy huonoksi koettuun perehdytykseen oli liian suuri vastuu työn alussa, mikä aiheutti emotionaalista stressiä. Harjoittelun samassa työpaikassa tehneet kuvailivat myös työn perehdytystä työpaikallaan ilman harjoittelua. Heidän kuvauksistaan voi päätellä, että

työpaikan perehdytyksen ohjaus oli riittämätöntä ja vähäistä. Näyttää siltä, että suurimman osan haastateltavista työpaikoissa tapahtuva perehdytyksen ohjaus on puutteellista.

6.2.2 Työparityöskentely

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan työparityöskentelystä. He kertoivat kokemuksestaan työparin saamisesta ja työparityöskentelyn merkityksestä.

Puolet haastateltavista kertoi, että heillä saa työparin helposti.

”Kun mä oon niinku uusin työntekijä siellä ja niinku kokemattomin niin sitten mä teen vielä niinkun suhteessa enemmän työparityöskentelyä, että niinkun mä pyydän niiltä mun työ-ku ainahan lastensuojelussa on se niinku asioista vastaava ja työpari niin sitten mä pyydän niiltä mun työpareja huomattavasti enemmän niihin mun neuvotteluihin mun kanssa, etä välillä ne tunkee väkisinkin niihin mun neuvotteluihin hehe, koska ne ajattelee, että niinkun nä tarviin apua niissä ja se ei oo semmonen epäluottamuslause vaan ne haluaa oikeesti auttaa mua siinä niinku, etä mä kehityn ja opin asioita. Voi sanoa, että mun ammatillisuuteni nojaa työkavereiden varaan.” (H 4)

”Täällä tehdään paljon työparityöskentelyä, et ei e olla ikinä yksin. Et se on kyllä hyvä juttu.” (H 7)

Puolet haastateltavista kertoi, että työparin saaminen oli heillä haasteellisempaa kiireen takia.

”Joo siis meillä aina nimetään niinku joku juttuun työpari, mut et toki meil on vaan niin hirvee kiire ihmisillä, et sit on vähän vaikee tai usein se työparityöskentelyki on vähän semmost, et joihinki tapaamisiin saa työparin ja joihinki ei, että aikataului on niin vaikee sovittaa. Et se tietenki tavallaan, et siihen on nimetty joku työpari, mut se et työpari ei käytännössä osallistu juuri mihinkään. Eikä sitä kaikkeen tietenkään tarvi, et on tapauksii, mitkä niinku sujuu hyvin yksin, mutta sit, että alussa niinku ainakin ois kaivannu enemmän sitä. Mut kylhän se lisää työmäärää he he, et jos jos meil jokaisella on joku 40 - 45 asiakasta ja sit me ollaan viel pareina. (...) Olikse eka päivä vai toine päivä niin tota ni sillo mul oli niinku tällanen tukihenkilön alustusneuvottelu ja mä sanoin sit sil johtavalle, et tota, et ku se sano, et joo se o helppo neuvottelu, et menet vaan sinne ja hoidat sen homman ja sit mä olin vähä sillai, ni et ku emmä oo ollu yhdessäkään neuvottelussa tätä ennen. Ni ois ollu kiva, jos ois se työpari siinä ollut.” (H 5)

He kertoivat, että heillä on aina nimetyt työparit, mutta työparia ei todellisuudessa saada kuin haasteellisempiin neuvotteluihin. Työparia toivottiin erityisesti työn alkuvaiheessa mukaan neuvotteluihin.

Yksi haastateltavista kertoi työntekijöiden vaihtuvuuden olevan syy vaikeuteen saada kokeneempaa työparia neuvotteluihin.

”No siis just toivoisin kokeneempaa työparia joskus. Kyl se on just semmosis, ku itte on niin vähän aikaa ollu töissä. Toki meillä on siis ongelma, et nyt kun tääl on monta ihmistä, jotka on ollu vielä vähemmän aikaa, ku minä, et sinäki aikana ku mä oon ollu täällä ni on tullu ainaki kaks uutta työntekijää ja nyt tulee koht kolmas, et täs oikeesti ovi käy koko ajan. Et sitte meil on hyvin vähän semmosii ihmisiä, jotka ois ollu vuosia täällä ja joil ois sit niinku kertyny semmosta kokemusken tuomaa osaamista, et kyl mä ainaki sit semmisiin hankalimpiin tapauksiin toivoisinki jonku vanhemman kollegan tai siis semmosen, joka on ollu pidempään töissä. Mut et sit tuntuu, et ku tääl on vuoden ollu ni alkaa jo olee niinku kokeneemmast pääst he he. Vaik vuoshan pitäis olla tavallaan oikeesti just suunnilleen, että tai vuodes mun mielest pääsee ehkä jollain tapaa työhön sisälle.” (H 3)

Hän kertoi, että heillä on työntekijöiden jatkuvan vaihtuvuuden takia vähän ihmisiä, joilla on kokemuksen tuomaa osaamista, mitä hän toivoisi haasteellisimpiin neuvotteluihin.

Melkein kaikki haastateltavat toivat esille kokeneemman työparin tärkeän merkityksen oppimisen kannalta asiakastyöskentelyssä.

”Mut et tietysti alussa niin tota sehän oli aika pitkälti mää pyrin siihen, et mä otin aina ne työparit niinku mukaan. Et alussahan se oli sit tietysti semmost, et he hoiti niinku aika pitkälti sitä neuvotteluu ja mä kuuntelin ja sit mää niinku osallistuihin siihen sit aina sillai, mitä mun se tietokapasiteetti riitti ni sit mää niinku sanoin jotain ja avasin suuni niinkun. Sehä on edelleenki mulla se periaate työparin kanssa. Tääl on paljon, jotka on kokeneita, jotka tekee yksin aika pitkälti niinku asioita, mut et mää vaadin sitä, et on työpari, jonka kans pystyy niinku miettimää, miten se ny meni, mitä pitää tehdä, jos tulee, koska neuvottelutki, et niinku pyritään suunnittelemaan alustavasti niin tota voi ol, et se suunnitelma menee ihan mönkään he he se alustava ja sit joudutaan siin tilantees miettimään niinku, et mitä nyt tehdään ja mites tää asia ja näin. Niin aika pitkälti mää niinku nojauduin sit tietysti niinku näihin kokeneimpiin työntekijöihi, mikä oli mun mielest hyvä ja mitä teen edelleenkin.” (H 5)

”Tietyissä tapauksissa ollaan sosiaalityöntekijät jossain caseissa meit on jopa kolme, jos on hankalampi. Tavallaan kuitenkin minä koen olevani vielä aika uus ottaen kuitenkin huomioon, et tääl on kuitenkin ihmisiä, jotka on olleet monia monia vuosia niin ky se, se mua niinkun, et mä siinä opin tosi paljon, ku mä nään et siin tilantees, miten tää ihminen siinä tilanteessa on ja puhuu ja lähtee asiaa ratkaseen, et siitä saa tosi paljon, ku on mukana siinä parina.”
(H 4)

Kokeneihin työnpareihin nojaututtiin ja heiltä koettiin saavan tietoa. Näyttää siltä, että heitä pidettiin luotettavana tiedon lähteenä työparityöskentelyssä. Kokeneet työparit neuvottelun vetäjinä koettiin tärkeiksi, kun itsellä ei ollut vielä tietoa paljon ja seuraamalla ja kuuntelemalla työparin työskentelyä opittiin.

Puolet haastateltavista kertoi, että työparityöskentely vähensi emotionaalista stressiä.

” Et tavallaan se miks mä jäin tänne töihin, niin oli semmonen olo, et sitä työtä ei tee yksin ja oli semmonen niinku semmonen tavallaan niinku, et siel oli kiva olla töissä. Et kyllä se helpotti etenkin siinä alkuvaiheessa, kun muuten olisi ollut kyllä enemmän epätoivoinen olo. Työpari auttoi kyllä siinä huomattavasti”. (H 4)

”No eka mä meinasin mennä yksin siihen neuvotteluun, mut onneks mun kokeneempi työkaveri sano, et hän tulee siihen työpariks, ku se ties, et se o aika niinku aika vaikee paikka ja niinhän se olikki, et se oli hyvä, et se tuli, ku muuten mä olisin ollu ihan pihalla siinä tilanteessa. Kun mä menin sinne neuvotteluun, etten mä niinku tienny yhtään, mitä nyt tapahtuu tai mitä mun pitää ylipäätään sanoa, mut onneks mulla oli sit se kollega mukana, joka oli ollut jo näissä tilanteissa. (...) mut et kyl se niinku varinkin aluks oli ilman sitä työparia sit ihan älyttömän rankkaa just se et niinku oikeesti niis tilanteis oli niin epävarma.” (H 3)

Työparin koettiin vähentävän emotionaalista stressiä tuoden helpotusta alkuvaiheen työskentelyyn, kun itsellä oli hyvin epävarma olo työstä. He kokivat olonsa turvalliseksi, kun kokeneempi työpari oli neuvottelussa mukana.

Puolet haastateltavista kertoi, että heillä saa työparin helposti. Puolet haastateltavista kertoi, että työparin saaminen on haasteellisempaa kiireen takia, ja että työparin saa vain haasteellisempiin asiakasneuvotteluihin, vaikka heillä onkin nimetyt työparit olemassa. Yksi syy kokeneemman työntekijän saamattomuuten asiakasneuvotteluihin oli työntekijöiden vaihtuvuus ja siitä johtuva kokeneiden työntekijöiden vähäinen määrä. Kokeneempi työpari

koettiin tärkeäksi oppimisen kannalta asiakastyöskentelyssä. Kokeneihin työnpareihin nojaututtiin neuvotteluissa ja heiltä koettiin saavan tietoa. Näyttää siltä, että heitä pidettiin luotettavana tiedon lähteenä työparityöskentelyssä. Työparin koettiin vähentävän myös emotionaalista stressiä työparin tuodessa turvaa neuvotteluissa mukana ololla, kun itsellä oli epävarma olo ja vähän tietoa työstä.

6.2.3 Työkaverit

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan työparityöskentelystä. He kertoivat kokemuksistaan tiedon saamisesta ja työkaverilta kysymisen ja heidän kanssaan keskustelemisen merkityksestä.

Kaikki haastateltavista kertoivat, että heidän työpaikallaan on avoin ilmapiiri kysymiselle ja he kokivat työkavereilta kysymisen olevan helppo tapa saada tietoa nopeasti.

”Mä olen kokenu avoimen ilmapiirin, et se oli mun mielestä niinku siinä mieles hyvä, et ku mä sanoin ja multahan niinku, mul se on ain ollu hyvin luontanen tapa, et mä kyselemäl niinku selvitän asioita ja näin mä niinku toimin ja sitä niinku korosti johtava sosiaalityöntekijäki, ku mä alotin, et ennemmin kysyt kuin sitten teet itse ja menee mönkään, et ennen sit kysyy. Oikeestaan aina, kun tarvii jotain tietoo ni se on aina ensimmäisenä se, että mä täältä joltain työkaverilta kysyn. (H 4)

”Ainoo mil mää siit sit selvisin oli se, et mää vaivasi noit muit ihmisii iha hirveesti aina kun tarvitsin tietoa, et mää oli sillai, et mä en osaa tehdä tätä, mikä tää on, mikä tää on, mikä tää on, millai tää, millai tää. Se oli sitä niinku jatkuvasti ja se kesti ainaki viis kuukaut he he se niinku jatkuvan kysymisen tarpeen vaihe, et se oli oikeestaan se, et mil mää niinku perehdyin sitte.” (H 5)

”Kyllä niitä mahdollisuuksia on tiedon saannille, mutta kyllä se niinku koen hedelmällisempänä sen, että aina, kun mulla on joku ongelma ratkaistavana, niin mä sillä hetkellä hankin tietoa siitä ja yleensä se tapahtuu työkavereitten kautta.” (H 7)

Haastateltavat kokivat ilmapiirin avoimeksi työkavereilta kysymiselle ja työkavereilta kysymisen helpoksi tiedon saannin kanavaksi. Kysyminen näyttäytyi ensisijaisena keinona hankkia tietoa ja haastateltavat kyselivätkin paljon työkavereilta.

Pari haastateltavaa kuitenkin kertoi, että kiire on joskus este tiedon saamiselle työkavereilta.

” Siis se on se, että sun pitää vaan niinku hakee se tuki jostain. No kyllä mä sitä yritän hakee niinku työkavereiltakin, mut sit ku siin on vähän se että kaikil on niin kauhee kiire niin kylhän kaikki, et ei me tehä toisillemme sitä, et mul on hirvee kiire, et mä en jaksa kuunnella sua, vaan niinku sen on oppinu, et ei kaikkee niinku jos nyt vähän harmittaa joku asia ni sitte tavallaan kattoo sen tilanteen, et missä kohtaa sitä menee niinku käsittelee jonku kanssa.” (H 7)

”Niin, koska meillä tai mä luulen, et se on sit varsinkin tai ylipäätäänki tässä kaupungissa on ihan kauhee vaihtuvuus lastensuojelussa, mut et just tää että tääl on niin kova vaihtuvuus, mut et just sitte, ku täst koko ajan katoaa tietotaitoa ja tulee tilalle vaan ihmisiä, jotka ei oo ollu täällä töissä ni sit se on jatkuva semmonen perehdytysmylly täs käynnissä ja sit se on tosiaan se, et se jää niinku. Meil on kyl toisaalt niinku tosi hyvä työyhteisö, et täällä kyl saa työkavereilt sit tukea, mutta mut on joskus niitäki tilanteit, et sitte tääl ei yksinkertaisesti oo ketään paikalla, kun on joku hankala tilanne, mikä vaatis heti reagoitii, koska meil on myös sitte ihmiset niin paljon ympäri kaupunkii käy palaveris ja muualla, et sit joskus on ollu semmosii tilanteita, et niinku tuli joku tämmönen, että mitä mä teen ja tääl ei oo ketään kelt voi kysyä, et sit tulee semmosia vähän yksinäisiä hetkiä ja pitää itte päättää, että miten reagoidaan.” (H 3)

Kiire oli joskus haaste tiedon saamiselle työkavereilta ja tällöin saattoi olla tilanteita, kun ei kannattanut tai ei ollut mahdollista kysyä asiasta sillä hetkellä kuin olisi halunnut tietoa saada. Toinen koki myös työntekijöiden vaihtuvuuden ja uusien työntekijöiden jatkuvan perehdyttämisen lisäävän kiirettä ja heikentävän osaamista työntekijöiden keskuudesta, jolloin tietoa tai kokemuksen tuomaa tietoa on vaikeampi saada.

Puolet haastateltavista kertoi luottavansa kokeneempien työkavereiden tietoon.

” Et siinäähä on pakko luottaa johonki tietoon ja se tieto on kokeneelt työkavereilta ni sit siihen niinku luotetaan, et sittehän se vaan siit sit kasvaa, ku tekee. Et mitä muit vaihtoehtoi sit olis.” (H 6)

”Joo. Siis aina se niinkun ihan ensimmäinen väylä on se kollegat siis ihan ehdottomasti, että niinku varsinkin, kun siel on sitä niinku niin kokenutta sakkia, niin kyl sen niinku sieltä saa sen tiedon just, että miten kannattaa ottaa joku asia puheeks jonkun kanssa” (H 5)

Puolet haastateltavista kertoi luottavansa kokeneiden työkavereiden tietoon. Se on varmaan yksi syy, miksi tietoa haettiin paljon työkavereilta kysymällä.

Yli puolet haastateltavista kertoi työkavereiden kanssa keskustelun helpottavan emotionaalista stressiä.

” Me notkutaan vaan toistemme työovilla he he, että kuljetaan siellä käytävällä ja katotaan kene ovi on auki ja ja ja minne voi mennä sitte kysymään jotakin tai vaikka puhumaan jonkun niinku tavallaan tunteen pois. Ja sitte, ku se on se meidän työyhteisö semmonen, et siel harrastetaan kauheesti tätä, et siel niinku puhutaan ja siel on ihmiset niinku sitä varten olemassa, että saa mennä niinku purkaa niitä semmosia tunteita työstä ja refleктоimaan.”
(H 4)

” Joo on helppo mennä kysymään. Ja kyllä sitten muutenkin ylipäättään, että sun pitää käydä juttelemassa työkavereitten kaa. Ei jäädä yksin hautomaan yksin niitä asioita. Se on ehkä semmonen niinku ja ihan vaan, jos ottaa päähän joku, että nyt ei menny puhelu ihan putkeen niin käydä jollekin puhisemassa ja sitte jotenki se on helpompi, koska me kaikki tehään ihan samoja niinku virheitä tai arvio menee vähän mönkään ja siit ei pidä säikähtää.” (H 7)

Työkavereiden kanssa jutteleminen mahdollisesti tiedon kysymisen yhteydessä helpotti emotionaalista stressiä. Kun työyhteisö koettiin avoimeksi, niin oli helpompi mennä kysymään tietoa ja keskustelemaan. Se on varmasti yksi syy, miksi työkavereilta tietoa kysyttiin ja saatiin paljon.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidän työpaikallaan on avoin ilmapiiri kysymiselle ja he kokivat työkavereilta kysymisen olevan helppo tapa saada tietoa nopeasti. Kysyminen näyttäytyi ensisijaisena keinona hankkia tietoa. Joskus kuitenkin kiire saattoi olla este tiedon saamiselle työkavereilta, kun työkavereiden kiireen takia ei kannattanut kysyä tai ollut mahdollista kysyä tietoa työkavereilta heidän ollessaan muualla kuin toimistolla. Työntekijöiden vaihtuvuuden nähtiin lisäävän kiirettä, kun työpaikalla perehdytettiin jatkuvasti uusia työntekijöitä. Tällöin myös oli vähemmän kokeneempia työntekijöitä, joilta kysyä tietoa. Moni kertoi luottavansa kokeneilta työkavereilta saatuun tietoon, mikä on varmaan yksi syy, miksi tietoa haettiin paljon työkavereilta kysymällä. Työkavereiden kanssa keskustelun nähtiin myös helpottavan emotionaalista stressiä. Kun työyhteisö koettiin avoimeksi, niin oli helpompi mennä kysymään tietoa ja keskustelemaan. Se on varmasti yksi syy, miksi työkavereilta tietoa kysyttiin ja saatiin paljon.

6.2.4 Johtava sosiaalityöntekijä

Jotkut haastateltavat eivät juurikaan kertoneet kokemuksistaan saada tietoa johtavalta sosiaalityöntekijältä. Yli puolet kuitenkin kertoi kokevansa johtavat sosiaalityöntekijät kiireisiksi, minkä takia heiltä kysyttiin vain vaikeampia asioita.

” Esimiheltä kun silloin välillä menin kysymään neuvoa niin hän kehotti vaan lukemaan, et tuntu, ettei hänellä sitä aikaa ollut juurikaan.” (H 5)

”Et kyllä mä niinkun ensisijaisesti muualta sitä tietoa hain. Esimiehetkin on tosi kiireisiä ja kyllä mä sen ymmärrän. Ja yleensä sit jos on ollut joku vaikeampi asia niin oon mennyt esimiehen luokse”. (H 6)

Näyttää siltä, että johtavia sosiaalityöntekijöitä ei koettu helpoksi tiedonsaannin lähteeksi heidän kiireensä takia. Heiltä haettiin tietoa ennemminkin vaikeisiin asioihin. Jotkut vastaajat eivät ollenkaan tuoneet esille tiedon saamista johtavilta sosiaalityöntekijöitä, mikä voi johtua siitä, etteivät he tietoa heiltä juurikaan saaneet. Kuitenkin johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin vaikeampia asioita, jolloin heidän tietoonsa tällaisissa asioissa varmaankin luotettiin.

6.2.5 Tiimit

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan tiimeistä. He kertoivat mahdollisuuksistaan sekä kokemuksistaan tiedon saamisesta ja tiedosta.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidän työpaikallaan pidetään tiimejä viikoittain.

”Meillä on viikoittain tiimikokouksia, et just minne kaikki sosiaalityöntekijät tulee ja minne jokainen voi vuorollaan viedä jonkin case, mistä haluaa puhua, et just jos on joku haastavampi ni ja sit siellä keskustellaan niistä yhdessä. Ja ne muiden caset on kanssa mielenkiintoisia ja niistä oppii kyllä sitten kanssa.” (H 8)

Tiimikokouksia oli viikoittain ja siellä keskusteltiin yhdessä muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa asiakastapauksista. Tiimeihin kerrottiin vietävän usein haasteellisimpia asiakastapauksia.

Kaikki haastateltavista kertoivat luottavansa tiimistä saatuun tietoon.

”Kyllä voin sanoa, että oon kokenut tiimin erittäin tärkeänä ja sen, miten oon aina saanut

neuvoja ja on voinut kysyä. Vois sanoa, et mä en olis tällanen ilman mun tiimia. Mun ammatillisuuteni oikeestaan nojaa tiimiin.” (H 4)

”Tiimistäkin löytyy sitä kokemusta aina. Aina jollain on enemmän he he sillä tavalla, et pystyy hyvin siihen omaan tiimiin niinku turvautuun, ku tää on nyt kolmas tiimi täällä, missä mä oon. Ni tota silleen, että.” (H 6)

”Kyllä mä luotin siihe, mitä tiimissä sanottiin ja olen niitä neuvoja noudattanut orjallisesti. Ja sitähan mä teen vieläkin he he.” (H 5)

Tiimistä saatuun tietoon luotettiin ja sieltä koettiin löytyvän kokemuksen tuomaa osaamista. Tiimistä koettiin saatavan neuvoja, joita sitten noudatettiin työssä.

Joku haastateltavista kuitenkin korosti, ettei pelkästään voi luottaa tiimistä saatuun tietoon vaan, että sosiaalityöntekijän tulee itse päättää asioista lopullisesti, kun hänellä on se vastuu. Oma arviointi tilanteessa ja reflektointi korostui hänen ajatuksissaan.

”Tota kyl me täällä siis siinä mieles meiän tiimi on tosi hyvä, et me keskustellaan asiakascaseista ja sielt saa mielipiteitä, mut sit se tarttee aina muistaa, että vastuusosiaalityöntekijä on vastuussa. Hän on se joka vastaa. Et sinänsä se, että kysyy toisten mielipidettä niin on järkevää ja siit voi saada jotain uutta, mut sitte toisaalta niihin ei saa mitenkään niinku tuudittautuu, koska sinä olet kuitenkin se, joka siitä lopulta vastaa ja tekee päätökset, että jos itte ajattelee toisella tavalla kuin toiset niin tota kyl mä oon aina mennyt sitten sen mukaan, mitä mä itte ajattelen, et ei sit tarvii ruveta myöhemmin mieltii, et kuka oli oikeessa ja kuka väärässä.” (H 2)

Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidän työpaikallaan pidetään tiimejä säännöllisesti viikoittain, joissa keskusteltiin muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa useimmiten omasta tai muiden sinne tuomasta haasteellisemmasta asiakastapauksesta. Kaikki haastateltavista kertoivat luottavansa tiimistä saatuun tietoon ja sieltä koettiin löytyvän kokemuksen tuomaa osaamista.

6.2.6 Koulutukset

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan koulutuksista. He kertoivat mahdollisuuksista sekä kokemuksista tiedon saamisesta koulutuksista.

Kaikki haastateltavat kokivat, että työssä on hyvät mahdollisuudet osallistua koulutuksiin.

”Varmaan niinkun siis kyllähän tääl on tarjolla vaikka mitä koulutusta. Netissä voi ilmoittautua ihan vapaasti ja esimies aina sanoo, et joo mene mene (...) Kyllä niitä mahdollisuuksia on, et siinä mieles meitä kannustetaan ja tuetaan osallistumaan koulutuksiin.” (H 6)

” Meillä on tosi avoin ilmapiiri koulutuksiin osallistumiseen. Ja sitte se, että jos joku bongaa vaikka no, et tääl ois tällanen väkivaltakoulutus ja sit saatetaan tehdä silleenki, että muutamat ihmiset käy sen ja sitten niinku kouluttaa tätä työpaikkaa.” (H 5)

Haastateltavat kokivat, että koulutuksia on paljon, ja että niihin myös kannustetaan osallistumaan. Joskus muutama ihminen voi käydä koulutuksen ja sitten kouluttaa työntekijöitä, jotka eivät niihin päässeet itse paikalle.

Pari haastateltavaa koki koulutukset liian yksinkertaisiksi.

”Et ne on semmosii yleisiä ja sit niissäki tuntuu vähän semmoselt, et tämänki mä jo tiedän jostain koulusta ja yliopistosta ja näin niin tota, et ei ne oo niinku semmosii syväluotaavii. Ne on semmosii massaseminaarityyppisiä.” (H 5)

”Emmä muista enää, että mä oisin oikeestaan mitään semmosta konkreettista saanu näistä koulutuksista. (...) et siinä mielessä tässä moni koulutus oli ihan hukkaan heitettyä aikaa, että ne asiat oli niin yksinkertaisia, että tota ne oli kyllä tiedossa jo hyvinkin. Sitten jossain kohti ne koulutukset alko vähän parantua. Tuli vähän semmosii monimutkasempii juttui justiin liittyen vaikka lastensuojelulakiin, ni ne on ollu hyödyllisempiä.” (H 2)

Pari haastateltavaa ei kokenut koulutuksia kovin hyväiksi, koska ne olivat liian yksinkertaisia eikä niiden nähty tuovan mitään uutta tietoa.

Jotkut haastateltavista kokivat koulutukset hyväiksi erityisesti uusille työntekijöille tiedon lisääntymisen kannalta.

” No kaikki koulutukset on hyviä, kun saa lisää tietoa. Mun pitää sanoa, että kun olen uus työntekijä niin on hyvä mitä enemmän tietoa saa sitä parempi.” (H 8)

” Et siin alkuvaihees etenki mä just ilmoittauduin mahollisimman paljon kaikkiin koulutuksiin just sen takia, että mä halusin niinku tietoa. Sit mä totesin sillon, ku mä tulin tänne työhön, miten tää on tosi haastavaa ja vaikeeta ja sit mä oon kokenu sen, että mä oon niinku mielelläni menny kaikkeen maholliseen koulutukseen, mitä on.” (H 3)

Haastateltavat kokivat koulutukset erityisesti uusille työntekijöille hyväksi, koska alkuvaiheessa tiedonhalu ja tiedon tarve on suuri.

Jotkut haastateltavista kokivat, että koulutuksessa pääsi syventymään paremmin eri teemoihin.

”...ja sitte täällä oli jotai oli just tästä lastensuojelutarpeen selvityksestä ja tota tämmösii erilaisii seminaareja liittyen erilaisiin hankkeisiin. Sellasis mä olen niinku paljo ollu. No tota no se oli tietysti hyvin inspiroiva se selvitykseen liittyvä koulutus, et siel oli niinku paljo semmost asiaa, koska täällähän, kun tehtiin sitä työtä sehän oli siin sivussa, et siihen ei pystytty kunnolla keskittymään ja siel käytiin läpi, et miten se oikeesti kuuluis tehdä niinku ihan huolella ja monella tapaamisella ja niinku miten se oikeesti kuuluis ja siit tuli semmost inspiraatioo niinku siihe ja siis se et oli aikaa opetella.” (H 5)

Haastateltavat kokivat, että koulutuksissa pääsi syventymään tietoon, kun niissä on rauhassa aikaa tehdä niin, ettei tarvinnut tehdä muuta työtä samaan aikaan.

Pari haastateltavaa koki koulutuksen ajoituksen keskeiseksi tiedon saamisen kannalta.

”...mut sit toisaalta, jos työsuhteen alkuun pistetään semmonen koulutus ja sit vasta myöhemmin tulee niit tapauksii, missä sitä tietoo tarvii niin se on kyl autuaasti unohtunu, et se on hyvin pintapuolista, mitä sieltä jää käteen. Et se ois hyvä, kun mul ois valmiiksi semmosii esimerkkitapauksiin mun niinku tääl aivokapasiteetissani, mihin mä pystyisin linkittämään niitä, et näinki olis voinu toimii tai näin jatkossa.” (H 8)

Haastateltavat kokivat, että kun on jo jonkin verran pohjatietoa ennen koulutuksiin osallistumista, niin koulutuksista saa enemmän irti. Kun on pohjatietoa ja esimerkkejä työstä, niin koulutuksen tarjoama tieto on helpompi yhdistää käytäntöön.

Kaikki haastateltavat kokivat, että työssä on hyvät mahdollisuudet osallistua koulutuksiin. Koulutuksia koettiin olevan hyvin tarjolla ja niihin kannustettiin osallistumaan. Joskus muutama ihminen saattoi käydä koulutuksen ja sitten kouluttaa työntekijöitä, jotka eivät niihin päässeet itse paikalle. Koulutuksen antina nähtiin niiden tuoma tieto erityisesti uusille työntekijöille, kun tiedonhalu ja –tarve on alussa suuri sekä koulutuksissa nähtiin päästävän syventymään paremmin eri teemoihin, kun niissä on rauhassa aikaa tehdä niin, ettei tarvinnut tehdä muuta työtä samaan aikaan. Toisaalta pari haastateltavaa näkivät koulutukset liian yksinkertaisiksi, eikä niiden nähty tuovan mitään uutta syvällisempää tietoa. Pari haastateltavaa koki koulutuksen ajoituksen keskeiseksi tiedon saamisen kannalta niin, että

kun on jo jonkin verran pohjatietoa ennen koulutuksiin osallistumista, voi koulutuksista saada enemmän irti ja tieto on helpompi yhdistää käytäntöön.

6.2.7 Muut kirjalliset resurssit

Haasteltavat kertoivat kokemuksistaan tiedon saamisesta muista kirjallisista resursseista työpaikalla.

Yli puolet haastateltavista kertoi hakevansa tietoa muista kirjallisista lähteistä melko vähän. He kertoivat saavansa tietoa enimmäkseen työkavereilta. Kiire näytti olevan este tiedon hakemiselle muista kirjallisista resursseista.

”En oikeestaan oo mitään ettiny, että kylhän täs varmaan ois ollu paljon paikkoja, missä ois niinku voinu itte vähän tutkii ja mut sit tulee aika vastaan, että tota ei yksinkertaisesti oo aikaa. Kyl me täällä joka päivä kerrytellään tota saldoa ja aina, ku hellittää ni sit pidetään niitä pois, että kiire on tämän työn sellanen ominaisuus, mikä pitää jotenki pystyy tässä hyväksymään. Et kylhän mulle sanottiin siinä alussa, et lue noi ja noi ohjeet tai sitä lakia, mutta kun ei oo vaan aikaa. Ja sit tietysti sähköpostii ja kaikkee lukee, kun ehtii. Sitäkin tulee aika paljon.” (H 1)

Jotkut haastateltavista kertoivat hakevansa tietoa olennaisesti myös muista kirjallisista lähteistä, vaikka saavatkin tietoa enimmäkseen työkavereilta.

”Sähköpostin kautta tulee paljon se on sillai niinku muute hyvä, mut et niit tulee niin paljo, et ne tavallaan sit hukkuu sinne sähköpostiin, et kylhän mä sit esimerkiks mul on tossa pöydällä ni mä tulostan sit niitä tämmösii, mitkä on oleellisimpii toimintaohjeita työn kannalta siis tämmösii (...) Ja lakiahan mä tarkistelen usein noista. Tämmösii mä sit tulostelen tohon pöydälle, mut sitte mä käytän kyl ihan sillai niinku nettii tähän lastensuojelun tiedonhakuun sen mä unohdinki sanoa (...) Ja sit sitäkin mä oon ihan googletanu ja etsinyt sitä tietoa ja sit mä löysinki tosi hyvän tutkimuksen siitä, mis sitä oli arvioitu (...).Mut et mä oon niinku ehkä jotenki kiinnostunu tästä lastensuojelusta, että he he sillai, et sit on hakenu vähän tommosta tietoa. Ja sit toki tulee haettua semmosta tietoa, että kun asiakkaalla on diagnosoitu vaikka asperger, ni sit tulee googletettuu siitä, mitä se niinku tarkoittaa. Ja se on nykyään tietty aika yleinen, mut sit tulee välillä niinku semmosia hyvin ihmeellisiä vaikka sairauksia tai diagnooseja vastaan niin sitte niitä tulee haettua just netistä tietoa. Et kyllä mä ite haen ja olen kiinnostunut.” (H 3)

Tietoa saatiin siis muistakin kirjallisista lähteistä ja pari heistä mainitsikin olevansa kiinnostunut lastensuojelusta, minkä takia he etsivät tietoa myös muista lähteistä.

Yli puolet haastateltavista siis haki tietoa muista kirjallisista resursseista vähän ja syynä oli kiire. Jotkut haastateltavista hakivat tietoa muista kirjallisista resursseista enemmän ja motivaatioa siihen mainittiin kiinnostus lastensuojelun työhön.

7. Yhteenveto ja pohdinta

Olin tutkimuksessani kiinnostunut, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat heidän perehtyessään työhönsä. Olin kiinnostunut siitä, miten he saavat tietoa perehtyessään työhönsä; mitä tietoa he saavat, miten he tietoa saavat sekä, miten he kokevat tiedon saannin työhön perehtymisessä.

Saatu tieto jakautui viiteen luokkaan: tieto laista, tieto asiakkaiden sosiaalisista ongelmista, tieto lastensuojelun prosessista (arviointi, eteneminen, rooli sosiaalityöntekijänä ja palvelut) sekä tieto asiakkaan kohtaamisesta (tieto itsestä työntekijänä ja tieto menetelmistä ja lähestymistavoista asiakastilanteissa). Kuitenkaan tulokset eivät aina suoraan kerro, miten hyväksi, hyödylliseksi tai syvälliseksi tieto perehtymisessä koettiin tai oliko tiedon saamisen ajankohta oikea sen omaksumisen kannalta. Tulokset kertovat enemmänkin siitä, mitä tietoa oli mahdollista saada tai minkä tiedon haastateltavat nostivat puheessaan esille, ja pitivät näin ollen ehkä tarpeellisena.

Näen tiedolla, jota työhön perehtymisessä saatiin yhtäläisyyksiä Muukkosen ja Tulensalon (2004, 6 - 7) esittelemiin sosiaalityön toiminnan tasoihin: toimintaperiaate, kohtaaminen ja prosessit. Toimintaperiaatteen tasolla tietoisuus työn tarkoituksesta ja työtä ohjaavista periaatteista vaikuttavat prosessin ja asiakkaan kohtaamisen tasolla tehtävään työhön, jotka myös vaikuttavat toisiinsa ja toimintaperiaatteen tasolla tehtävään työhön. Näen, että tiedot laista ja asiakkaiden ongelmista myös ohjaavat jossakin määrin työn tekemistä eli prosessissa työskentelyä ja asiakkaan kohtaamista, jotka vaikuttavat myös toisiinsa.

Tiedon saaminen jakautui kahdeksaan tapaan: ohjattu työhön perehdytys, työparin kanssa työskentely työparin työskentelyä seuraamalla ja työparin kanssa keskustelemalla, työkavereilta kysyminen ja heidän kanssaan keskusteleminen, johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyminen ja heidän kanssaan keskusteleminen, tiimikokouksissa muiden työkavereiden kanssa keskusteleminen ja keskustelujen seuraaminen, yhteistyökumppaneiden kanssa keskusteleminen ja osallistuminen yhteisiin verkostopalaverihin, koulutuksiin osallistuminen sekä tiedon hakeminen ja saaminen työpaikalla muista kirjallisista resursseista (internet, kirjallisuus, sähköposti, perehdytyskansiot, esitteet ja asiakastietokannan dokumentit). Tietoa saatiin siis monella tavalla.

Työkavereilta kysyminen ja heidän kanssaan keskusteleminen sekä internet ja kirjallisuus

näyttivät olevan tapoja, jolla lakitietoa saatiin helpoiten. Erilaisista lakikoulutuksia näytti voivan olevan mahdollista saada tietoa hyvin ja niitä oli tarjolla hyvin ja haastateltavat olivatkin niihin osallistuneet. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ja kaupungin lakimiehiltä lakitietoa haettiin haasteellisimmissa asiakastapauksissa. Myös sähköpostin kautta ja asiakastietokannan päätöksistä saatiin lakitietoa. Näen saadun lakitiedon ja sen soveltamisen käytännön työssä pääasiassa proseduuriseksi tiedoksi, mikä Raunion (2004, 102) mukaan usein perustuu lainsäädäntöön ja koskee menettelytapojen soveltamista ammatillisen käytännön tilanteissa. Raunio puhui myös toiminnan kautta rakentuvasta ymmärryksestä eli käytännön viisaudesta, joka on jossakin määrin yleistettävissä ja sitä voidaankin siirtää asiakastapauksesta toiseen. Työntekijät jakavat ymmärrystä myös yhteisesti keskenään, ja se huipentuu myös käytännön viisautena. (Raunio 2009, 122 - 124.) Kun tietoa saadaan työkavereilta ja johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla liittyen sen hetkisiin työskentelyssä oleviin kiireisiin tai ei niin kiireisiin asiakastapauksiin niin näen, että tietoa värittää myös työkaverien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden jakama ja yhteisesti jaettu käytännön viisaus. Lakitieto itsessään on sen kaltaista, että sitä ei voida itse luoda vaan se saadaan ensisijaisesti yleensä kirjallisista teksteistä, vaikka sen soveltaminen ja tulkitseminen voi vaihdella eri tilanteissa ja eri ihmisten toimesta ja sitä voidaan näin jakaa ja värittää myös omalla käytännön kokemuksella. Internetistä sosiaalihuoltolain sivulta sekä lakikirjallisuudesta saatu tieto on puhtaasti proseduurista, mikä liittyy taas selkeään ja dokumentoituun proseduuriseen tietoon, joka on Liukon (2009, 19) mukaan tiedonlaji, jota sosiaalityöntekijät käyttävät omassa toiminnassaan ja jolle he perustavat ratkaisunsa. Niin kuin kerroin niin tietoa laista ja sen soveltamisesta käytäntöön saatiin myös ihmisiltä, jolloin sitä saatiin ikään kuin toisen käden kautta. Proseduurista tietoa ei saatu ainoastaan dokumentoiduista lähteistä. Saadun lakitiedon näen proseduuriseksi tiedoksi, ja kun sitä saadaan työskenneltäessä ihmisiltä, niin proseduurisen tiedon lisäksi saatiin yhteisesti jaettua käytännön viisautta.

Asiakkaiden ongelmista saatiin yleisimmin tietoa koulutuksissa sekä tiimeissä keskustelemalla ja keskustelua seuraamalla. Lisäksi tietoa asiakkaiden ongelmista saatiin työkavereilta ja yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla sekä internetistä hakemalla. Koulutuksissa asiakkaiden ongelmista saatiin teoreettista tietoa. Teoreettista tietoa asiakkaiden ongelmista haettiin myös internetistä. Oman opiskelukokemukseni pohjalta teoreettinen tieto asiakkaiden ongelmista on sosiaalityössä olennaista tietoa. Ilmiöiden selittäminen ja ymmärtäminen ovat tutkimuksessa olennaista

(Raunio 2004, 102, 121.) ja teoreettiseen tietoon perustuvat ilmiöitä organisoivat mallit, käsitteet ja viitekehykset tekevät työntekijän ympärillä olevan maailman selittämisen, kuvailun, ennustamisen ja kontrolloimisen mahdolliseksi (Drury-Hudson 1999, 149.) Trevithick (2008, 1222 – 1226) nosti tutkimustiedon yhteydessä esille faktuaalisen tiedon ja näki ihmisryhmiin, yksilöihin ja yhteiskunnallisiin ongelmiin kohdistuvan tiedon osana sitä. Kun tietoa saadaan tiimeissä monelta työkaverilta heidän kanssaan keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla, koulutuksissa kouluttajilta ja myös osallistujien kanssa keskustelemalla, työkavereilta ja yhteistyökumppaneilta heiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla niin tiedonantajan omaksumaa teoriatietoa värittää hänen omaan kokemukseensa perustuva käytännön viisaus, jolloin teoreettista tietoa voidaan saada toissijaisesta lähteestä myös tiedonantajien omaan kokemukseen perustuvan käytännön viisauden värittämänä. Keskusteluissa tietoa myös muodostetaan rakentaen yhteistä ymmärrystä ja tiimeissä tieto muodostuu monen ihmisen käytännön viisaudesta.

Lastensuojeluprosessin arviointiin liittyvää tietoa kerrottiin yleisimmin saatavan tiimeissä yhdessä asiakastapauksia pohtimalla ja keskusteluja seuraamalla sekä työparityöskentelyn kautta osallistumalla yhteisiin neuvotteluihin ja neuvottelujen jälkeen keskustelemalla ja refleктоimalla tilannetta. Kuitenkin myös yhteistyökumppaneilta voitiin saada tietoa yhteisissä neuvotteluissa, keskusteluissa neuvottelujen ulkopuolella tai jo yhteistyökumppanin tekemässä lastensuojeluilmoituksessa. Näen saadun arviointitiedon pitkälti työntekijöiden yhteisen ymmärryksen jakamana käytännön viisautena. Tiedän, että arvioinnista on olemassa kirjallisia malleja, mutta haastateltavat eivät tuoneet puheessaan niitä esille. Haastateltavat kertoivat enemmänkin johonkin tiettyyn tilanteeseen liittyen, miten he tietoa saivat ihmisiltä ja kuvailivat, miten juuri siinä tilanteessa ja hetkessä arvioidaan asiakastapauksia ja näin kokonaisvaltainen tieto ikään kuin muodostuu ripotellen. Näen myös toisen käden proseduurisen tiedon arvioinnin kohdalla kaukaiseksi ja tietoa saadaankin enemmän käytännön viisautena muita työntekijöitä kuuntelemalla, heitä seuraamalla ja heidän kanssaan keskustelemalla.

Tietoa roolista prosessissa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä saatiin ja ymmärrettiin pääasiassa olemalla yhteisissä neuvotteluissa työparin kanssa ja seuraamalla työparin työskentelyä. Myös yhteistyökumppaneiden verkostoneuvottelussa oleminen ja työskentelyn seuraaminen mainittiin auttaneen ymmärtämään omaa rooli prosessissa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Tieto omasta roolista prosessissa muodostui toiminnan kautta jaetusta ymmärryksestä, käytännön viisaudesta työparin ja yhteistyöverkoston

työskentelyä seuraamalla ja samalla kuuntelemalla.

Etenemisestä lastensuojeluprosessissa saatiin pääasiassa tietoa työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla sekä tiimeissä seuraamalla ja yhdessä keskustelemalla. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin tietoa haasteellisimmissa tapauksissa ja harvemmin. Myös yhteistyökumppaneiden kanssa keskustelemalla ja internetistä tietoa hakemalla saatiin tietoa etenemisestä lastensuojeluprosessissa. Tässäkin tapauksessa tieto muodostui pitkälti toiminnan kautta jaetusta ymmärryksestä, käytännön viisaudesta työkavereiden kanssa keskustelemalla ja heitä kuuntelemalla jakaen ja rakentaen yhteistä ymmärrystä. Työkavereilta, johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta kysyttiin eri tilanteessa, että mitä seuraavaksi kuuluu tai voi tehdä ja tietoa saatiin keskustelujen kautta. Tiimeissä tietoa muodostettiin yhdessä pohtimalla vaihtoehtoja ja miettimällä eri näkökulmia ja tietoa saatiin myös muiden keskusteluita kuuntelemalla, jolloin tietoa ei vain jaettu vaan myös luotiin samalla yhteistä ymmärrystä, käytännön viisautta. Lisäksi jotkut kertoivat hakevansa internetistä tietoa esimerkiksi malleista lastensuojelun prosessin vaiheista, minkä näen proseduurisena tietona. Tietoa saatiin siis etenemisestä lastensuojelun prosessissa pääasiassa toiminnassa jaettuna käytännön viisautena ja jonkin verran myös saatiin proseduurista tietoa internetin kautta.

Palveluista saatiin tietoa pääasiassa työkavereilta ja yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla sekä yhteistyökumppaneilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla. Myös koulutuksissa, perehdytyksen ohjauksessa, tiimeissä asiakastapauksia pohtimalla ja internetistä hakemalla saatiin tietoa palveluista. Lisäksi palveluista saatiin joskus tietoa työpaikan muista resursseista, joita olivat sähköpostit, esitteet, perehdytyskansio ja asiakasdokumentointi. Palveluista saatu tieto internetin, sähköpostin ja asiakasdokumenttien kautta näytti olevan yksinkertaisempaa ja ihmisiltä koulutuksessa, perehdytyksen ohjauksessa, työkavereilta, yhteistyökumppaneilta ja tiimeissä saatiin enemmän tietoa myös palvelujen sisällöistä. Tiedon voi sanoa olevan proseduurista tietoa, joka on tietoa myös organisatorisesta ja toiminnallisesta ympäristöstä, jossa sosiaalityö toimii. (Drudy-Hudson 1999, 149)

Asiakkaan kohtaamiseen saatiin tietoa itsestä työntekijänä ohjaajan tai työparin kanssa keskustelemalla yhteisten asiakasneuvottelujen jälkeen, kun työparilta saatiin palautetta työskentelystä yhteisten neuvottelujen jälkeen ja samalla reflektoiden itseään. Lähestymistavoista ja menetelmistä asiakkaan kohtaamisessa saatiin yleisimmin tietoa työparin työskentelyä seuraamalla yhteisissä asiakasneuvotteluissa. Myös internetistä

mainittiin haettavan tietoa lähestymistapoihin ja menetelmiin asiakkaan kohtaamiseen. Tieto lähestymistavoista ja menetelmistä sekä itsestä työntekijänä oli pääasiassa toiminnan kautta saatua ja yhteisen ymmärryksen jakamisen kautta muodostettua käytännön viisautta, jota saatiin työparin työskentelyä seuraamalla sekä palautteena itsestä työntekijänä työparilta tai ohjaajalta asiakasneuvottelun jälkeen. Internetistä saatiin tietoa asiakkaan kohtaamiseen, menetelmiin ja apuvälineisiin ja tiedon näen pääasiassa proseduuriseksi kuin myös osin teoreettiseksi.

Niin teoreettinen tieto, proseduurinen tieto kuin käytännön viisautta olivat olennaisia työhön perehtymisessä, mutta yhteisesti jaetulla käytännön viisaudella oli suurin rooli tiedon saamisessa. Tietoa saatiin paljon ihmisiltä, joten yhteisesti jaettu käytännön viisautta niin lakitiedon, asiakkaiden ongelmiin liittyvän tiedon, kuin lastensuojeluprosessiin kuin asiakkaiden kohtaamisiin liittyvän tiedon saannin kannalta. Lastensuojelun prosessiin sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyvää tietoa saatiin melkein ainoastaan yhteisesti jaetun käytännön viisauden kautta. Suoraan saatavalla ja dokumentoidulla proseduurisella tiedolla sekä teorian tiedolla oli myös olennaiset roolit, vaikka yhteisesti jaettua käytännön viisautta pienemmät roolit työhön perehtymisessä. Yhteisesti jaetun käytännön viisauden olleen merkityksellinen työhön perehtymisessä saadussa tiedossa, nostan esiin Paynen (2005, 6) jaottelemat muodolliset ja epämuodolliset teoriat, kun muodolliset teoriat syntyvät akateemisessa maailmassa ja epämuodolliset teoriat painottavat kokemuksesta saatua tietoa, joka on työntekijän itsensä soveltamaa. Työntekijöiden jakaman käytännön viisauden voi nähdä myös heidän käytännön kokemuksistaan muodostamina epämuodollisina teorioina liittyen esimerkiksi teorioihin asiakkaiden todellisuudesta ja tarkemmin ongelmista.

Onko sillä sitten väliä, mihin tiedonlajiin tuloksissa esiin noussut tieto kuuluu? Tiedolla ja sen tiedon saamisen keinolla on väliä sen takia, että tiedetään, mitä tietoa työhön perehtymisessä työntekijät tarvitsevat, ja millä tavalla tätä tietoa saataisiin mahdollisimman paljon. Näyttää siltä, että sosiaalityöntekijät saavat tietoa paljon ihmisiltä työpaikalla heiltä kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla ja tämä tieto saadaan yhdeltä tai useammalta ihmiseltä. Nostan vielä esille hiljaisen tiedon, jota ei olla puettu käsitteelliseen muotoon näkyväksi. Tosin se voi olla jossakin muualla näkyvää teoreettista tietoa, mutta tutkimuksessani haastateltavat saivat tällaisen tiedon muiden työskentelyä seuraamalla neuvotteluissa. Ylirukan (2005, 35) mukaan hiljainen tieto voidaan tehdä näkyväksi reflektoinnin avulla, kun reflektoidaan automatisoitunutta implisiittistä toimintaa ja ollaan samalla kriittisiä omille toimintatavoille. Nonakan ja Takeuchin (1995) prosessimallin

mukaan hiljaista tietoa saadaan muun muassa tarkkailemalla ja se voidaan käsitteellistämällä, refleктоimalla ja artikuloimalla muuttaa käsitteelliseksi tiedoksi, jota myös muut ymmärtävät. Näin voi tapahtua, kun tietoa jaetaan ääneen ihmisten kesken työhön perehtymisessä käytännön tilanteissa. Myös haastattelutilanteessa itsessään haastateltavat arkikuloivat ja refleктоivat ja voivat samalla tehdä tiedon näkyväksi myös itselleen. samalla tavalla, jolloin myös heille itselleen saattaa vasta haastattelutilanteessa rakentua ja hahmottua asioita muodostuen tiedoksi.

Tietoa saatiin siis monista lähteistä ja monin tavoin: ihmisiltä kysymällä ja keskustelemalla ohjaajan, työkavereiden, esimiehen, yhteistyökumppaneiden tai tiimin jäsenten kanssa. Mainittakoon vielä, että tiimien keskusteluihin osallistui useita henkilöitä, jolloin heiltä sai tietoa keskusteluihin osallistumalla ja keskusteluja seuraamalla. Tiimeissä tietoa jaettiin ja muodostettiin yhdessä useamman henkilön kanssa ja yksittäisten ihmisten kanssa keskustelemalla tiedon jakamisessa tai muodostamisessa oli mukana kaksi henkilöä. Kysymisen ja keskustelujen lisäksi tietoa saatiin yhteisissä neuvotteluissa työparin tai yhteistyökumppanin työskentelyä seuraamalla. Neuvottelujen jälkeen niitä saatettiin purkaa jollakin tavalla keskustelemalla neuvotteluun osallistuneen työkaverin tai yhteistyökumppanin kanssa. Kuitenkin pelkällä seuraamisellakin kerrottiin saatavan tietoa ilman näitä neuvottelujen jälkeisiä keskusteluja. Tietoa saatiin myös muista resursseista, jotka ovat ihmisistä riippumattomia. Niitä olivat internet, kirjallisuus, sähköposti, perehdytyskansiot, esitteet ja asiakaskirjaukset. Eri lähteistä ja eri tavoin saatava tieto täydensi toisiaan.

Palaan De Long ja Fahey (2000) jakoon organisaation tiedon tasoista, siltä osin, että näen tutkimukseni perusteella, että sosiaalityön avohuollon sosiaalityöntekijät työhön perehtyessään saavat tietoa näiltä kaikilta tasoilta: yksilöiltä, ryhmiltä ja organisaatiolta. Yksilöllinen tieto näyttyy taitotiedoissa ja ammatillisuudessa ja muodostuu näkyvästä ja hiljaisesta tiedosta. Tiimien tieto on sosiaalista, yksilöiden kesken jaettua ja se kehittyy yhdessä työskentelyn tuloksena. Strukturaalinen tieto taas on upotettu organisaatio systeemeihin, prosesseihin ja työkaluihin ja se on ihmisistä riippumatonta. (De Long & Fahey 2000, 114 – 115.) Tutkimukseni perusteella näen, että yksilöllistä tietoa saatiin perehdytyksen ohjauksessa ohjaajalta, työparityöskentelyssä työpareilta, työkavereilta, johtavalta sosiaalityöntekijältä ja yhteistyökumppaneilta. Tietoa saatiin kysymällä, keskustelemalla ja palautetta saamalla, seuraamalla työskentelyä asiakasneuvotteluissa, jolloin näen, että tieto oli sekä näkyvää, että hiljaista. Kuitenkin niin kuin

haastattelutilanteissa näkyi, niin tiedosta on mahdollista tehdä näkyvää sitä refleктоimalla. Sosiaalista tietoa saatiin tiimeissä asiakastapauksista keskustelemalla ja keskusteluja seuraamalla useamman ihmisen läsnä ollessa, jolloin tietoa myös muodostettiin yhdessä. Näen, että tietoa muodostettiin yhdessä myös työparityöskentelyn muodossa, yhteistyökumppaneiden kanssa verkostoneuvotteluissa ja keskustelemalla, mutta myös muiden kuten työkavereiden ja johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustelemalla. Strukturaalista tietoa saatiin työpaikan muista kirjallisista resursseista.

Perehdytyksen ohjaus näytti kaiken kaikkiaan olevan puutteellista työpaikoilla. Hyvä ohjaus ja ohjaaja perehdytyksessä sekä tunne rauhallisesta, kiireettömästä alusta perehtymiseen olivat yhteydessä hyvään kokemukseen perehdytyksestä. Syitä huonoksi koettuun perehdytykseen olivat kiire, ennakko-oletukset työntekijän osaamisen tasosta sekä liian suuri vastuu työn alussa. Kiireeseen vaikutti tulokkaan työnteon aloittaminen heti täysillä ja muiden ihmisten ajanpuute perehdyttää. Väärät ennakko-oletukset työntekijän osaamisen tasosta näyttäytyivät niin, että esimies oletti heidän tietävän ja osaavan asioita enemmän kuin he itse kokivat tietävänsä ja osaavansa, jolloin esimies ei nähnyt perehdytystä niin tarpeellisena. Suuri vastuu työn alussa aiheutti emotionaalista stressiä. Harjoittelun samassa työpaikassa tehneet kuvailivat myös työn perehdytystä työpaikallaan ilman harjoittelua. Heidän kuvauksistaan voi päätellä, että työpaikan perehdytyksen ohjaus oli vähäistä.

Kokemukset työparin saamisen helppoudesta vaihtelivat haastateltavien kesken. Toiset kokivat, että heillä saa työparin helposti ja toiset kokivat työparin saamisen haasteellisemmaksi kiireen ja työntekijöiden vaihtuvuuden takia. Työntekijöiden vaihtuessa työpaikalla on vähemmän kokeneita työpareja tarjolla. Kokeneempi työpari koettiin tärkeäksi oppimisen kannalta asiakastyöskentelyssä ja heihin nojaututtiin neuvotteluissa ja heiltä koettiin saatavan luotettavaa tietoa. Työparin koettiin vähentävän myös emotionaalista stressiä työparin tuodessa turvaa neuvotteluissa mukana ololla, kun itsellä oli epävarma olo ja vähän tietoa työstä.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidän työpaikallaan on avoin ilmapiiri kysymiselle ja he kokivat työkavereilta kysymisen olevan helppo tapa saada tietoa nopeasti ja työkavereilta kysyminen näyttäytyi ensisijaisena keinona hankkia tietoa. Esteitä tiedon saamiselle työkavereilta kysymällä ja heidän kanssaan keskustelemalla olivat työkavereiden oma kiire. Työkaverit eivät aina olleet toimistolla tai olivat kiireisiä ja lisäksi työkavereiden vaihtuvuuden kerrottiin lisäävän kiirettä, kun koko ajan on uusia perehdytettäviä, ja näin ollen myös vähemmän kokeneita työntekijöitä, joilta kysyä neuvoja. Kokeneiden

työntekijöiden tietoon näytettiin luotettavan, mikä on varmaankin yksi syy työyhteisön avoimeksi kokemisen lisäksi siihen, että työkavereilta haettiin tietoa paljon. Lisäksi työkavereiden kanssa keskustelun nähtiin myös helpottavan emotionaalista stressiä.

Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä haettiin tietoa ensisijaisesti vaikeisiin asioihin ja vaikutti siltä, että johtavia sosiaalityöntekijöitä ei koettu helpoksi tiedonsaannin lähteeksi heidän kiireensä takia. Jotkut vastaajat eivät ollenkaan tuoneet esille tiedon saamista johtavilta sosiaalityöntekijöitä, mikä voi johtua siitä, etteivät he tietoa heiltä juurikaan saaneet. Kuitenkin johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin vaikeampia asioita, jolloin heidän tietoonsa tällaisissa asioissa varmaankin luotettiin.

Tiimejä oli säännöllisesti kerran viikossa työpaikalla, joissa keskusteltiin muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa useimmiten omasta tai muiden sinne tuomasta haasteellisemmasta asiakastapauksesta. Tiimeistä saatuun tietoon luotettiin ja tiimeistä koettiin löytyvän kokemuksen tuomaa osaamista.

Mahdollisuudet koulutuksiin osallistumiseen koettiin hyviksi ja niitä koettiin olevan hyvin tarjolla. Kokemukset koulutuksista vaihtelivat, mutta suurin koki koulutukset tärkeinä, erityisesti uusille työntekijöille, joilla tiedon halu on suuri sekä koulutuksissa nähtiin päästävän syventymään rauhassa ajan kanssa paremmin eri teemoihin, kun ei tarvinnut tehdä muuta työtä samaan aikaan. Toisaalta pari haastateltavaa kertoivat kokevansa koulutukset liian yksinkertaisiksi, eikä niiden nähty tuovan mitään uutta syvällisempää tietoa. Koulutuksen ajoitus mainittiin keskeiseksi tiedon saamisen kannalta niin, että kun on jonkin verran pohjatietoa ennen koulutuksiin osallistumista, voi koulutuksista saada enemmän irti ja tieto on helpompi yhdistää käytäntöön eli se nähdään sillä hetkellä tarpeelliseksi.

Kirjallisista lähteistä haettiin tietoa vaihtelevasti, mutta yleisesti suhteellisen vähän. Syyksi tiedon vähäiseen hakemiseen kirjallisista lähteistä kerrottiin kiire. Toisaalta taas motivaatioksi tiedon hakemiseen suhteessa enemmän kirjallisista resursseista mainittiin kiinnostus lastensuojelun työtä kohtaan.

Työkavereiden kanssa keskustelut ja heiltä kysyminen sekä säännölliset tiimikokoukset työkavereiden kanssa näyttäytyivät toimivilta ja luotettavilta tiedon saamisen kanavilta. Koulutukset koettiin hyviksi ja niihin oli mahdollisuuksia osallistua, mutta koulutusten ajoitus tiedon vastaanottamisen ja sen hyödyntämisen kannalta näyttäytyi oleelliselta asialta oppimisen kannalta. Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ei ollut yhtä helppo saada tietoa ja heiltä

tietoa kysyttiin ja saatiin enemmänkin haasteellisimmissa tapauksissa. Kokemukset työparityöskentelyn mahdollisuuksista vaihtelivat, ja moni koki sitä olevan liian vähän. Myös työpareilta saatuun tietoon luotettiin. Työpaikalla järjestetty perehdytys näyttäytyi puutteellisena ja vähäisenä. Muista kirjallisista lähteistä haettiin tietoa vaihtelevasti tai melko vähän ja haastateltavat kertoivatkin ensisijaisesti saavansa tietoa enimmäkseen työkaverilta. Kiire näyttäytyi suurimpana haasteena saada tietoa kaikissa tiedon saannin tavoissa. Kiireen taustalla oli työntekijöiden vaihtuvuutta ja työntekijöiden kiirettä omassa työssään.

Työssä oppimisessa ja näin ollen työhön perehtymisessäkin voidaan puhua muodollisesta ja epämuodollisesta oppimisesta, josta puhuin aikaisemmin. (ks. Järvensivu, Valkama & Koski 2009, 19). Näen ohjatun perehdytyksen, koulutukset ja tiimikokoukset muodollisina oppimisen kanavina. Tutkimukseni perusteella ohjattu perehdytys jäi puutteelliseksi. Koulutukset näyttivät toimivan melko hyvin, vaikka niiden ajoituksesta oli keskustelua oppimisen ja tiedon omaksumisen kannalta. Tiimit toimivat hyvin ja niistä koettiin saatavan tietoa ja tietoa pidettiin luotettavana. Epävirallisina oppimisen kanavina voidaan pitää työkavereilta, yhteistyökumppaneilta ja johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kysyminen ja heidän kanssaan keskusteleminen, työparityöskentely ja muut kirjalliset resurssit. Kuitenkin raja on häilyvä, kun esimerkiksi työparityöskentely voi olla myös riippuvainen työpaikasta ja sen valinnoista panostaa työskentelymuotoihin. Työpaikalla voidaan järjestää myös muita keskusteluja ja sähköpostitiedotteita tulee työntekijöille tarkoituksellisesti. Tutkimukseni perusteella jäi kuitenkin vaikutelma, että ylhäältäpäin järjestettyjä oppimisen paikkoja ei koeta olevan riittävästi ja niitä toivottaisiin enemmän.

Jokainen tulokas tarvitsee ja ansaitsee ohjatun perehdytyksen riippumatta heidän aiemmasta työkokemuksestaan: Lisäksi työparityöskentelyyn tulee panostaa ja koulutuksen ajankohdat tulee ottaa huomioon oppimisen kannalta. Näen, että erityisesti ohjattuun perehdytykseen ja työparityöskentelyyn tulisi panostaa enemmän. Ne olivat melkein ainoita keinoja saada tietoa asiakkaan kohtaamiseen liittyen, jolloin on vaarana, että tällainen tieto jää hyvin puutteelliseksi, ellei näihin keinoihin panosteta. Perehdytyksen ohjauksen, työkavereiden kanssa keskustelemisen ja heidän kanssaan työskentelyn, erityisesti työparityöskentelyn muodossa nähtiin vähentävän emotionaalista stressiä. Perehdytyksen ohjaukseen, työparityöskentelyyn tai muuhun vaihtoehtoiseen työskentelymuotoon panostaminen esimerkiksi mentorityöskentelyn muodossa kokeneemman työntekijän toimiessa työparina ja tulokkaan ohjaajana, tukee myös työssä viihtymistä ja näin ollen myös työhön sitoutumista.

(ks. Torrington, Hall & Taylor 2004, 219 – 220).

Tutkimuksessani kuvattiin sosiaalityöntekijöiden tiedon saamista heidän perehtyessään työhönsä. Tutkimuksessa pyrittiin tuomaan esille, mitä tietoa he saavat, miten he tietoa saavat sekä, miten he kokevat tiedon saannin työhön perehtymisessä. Koen tutkimukseni kuvanneen tiedon ja osaamisen muodostumista tuoden esille tärkeitä ja mielenkiintoisia kohtia tiedon ja osaamisen muodostumisesta työhön perehtymisessä. Kuitenkin jäin kaipaamaan vielä saatavista tiedon lajeista syvällisempää tarkastelua, mikä ei tutkimuksessani tullut esiin haastattelujen jäädessä pintapuolisemmiksi tiedon lajien ympärille. Keskityin tutkimuksessani tietoon ja kokemuksiin sen saamisesta. Kuitenkin haastattelujen perusteella tuli vahvasti esille työhön perehtymisen aikaisten työskentelymuotojen tai tiedon saamisen tavan yhteys koettuun emotionaaliseen stressiin ja osaamiseen, mitä olisi hyvä tutkia enemmänkin. Lisäksi tutkimuksessani sivuutettiin täysin lastensuojelun asiakkaiden rooli tiedon ja osaamisen muodostumisessa. Asiakkaat nousivat luonnollisesti esille haastatteluissa, mutten ymmärtänyt tai osannut tarttua asiaan haastattelutilanteessa enkä sitten enää analysointivaiheessa saanut heihin liittyen riittävästi tietoa irti tiedon ja osaamisen muodostumisen näkökulmasta. Asiakkaiden rooli osaamisen ja tiedon muodostumisessa olisi ollut mielenkiintoista nostaa vahvemmin esiin.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 1993. Laadullinen tutkimus. Gummerus. Jyväskylä.
- Alavi M. & Leidner D. 1999. Knowledge management systems. Emerging views and practices from the field. *Communications Aism* 1: 1 – 36. Viitattu 4.6.2015 <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.95.9893&rep=rep1&type=pdf>
- Billett, S. 2002. Critiquing workplace learning discourses. Participation and continuity at work. *Studies in the Education of Adults* 34:1.
- Billett, S. 2004. Workplace participatory practices Conceptualising environments. *Journal of Workplace Learning* 16:6, 312 - 324.
- Billet, S. 2000. Guided learning at work. *Journal of workplace learning* 7, 272 – 285.
- De Long, D. W., & Fahey, L. 2000. Diagnosing cultural barriers to knowledge management. *Academy of Management Executive*, 14:4, 113 - 127. Viitattu 15.7.2015 https://www.researchgate.net/publication/230557514_Diagnosing_Cultural_Barriers_to_Knowledge_Management
- Drury-Hudson, J. 1999. Decision making in Child Protection. The Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement. *British Journal of Social Work* 29:1, 147 - 169.
- Eskola J. & Suoranta J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerrus kirjapaino Oy.
- Eskola J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerrus kirjapaino Oy.
- Fenwick, T. 2008. Understanding Relations of Individual-Collective Learning in Work: A Review of Research. *Management Learning* 39:3, 227 - 243.
- Gourlay, S. 2001. Knowledge management and HRD. *Human resource development international* 4:1, 27 – 46.
- Gordon, J., Cooper, B. & Dumbleton, S. 2009. How do social workers use evidence in practice? The open university. Milton Keynes. UK. Viitattu 3.3.2015

<http://oro.open.ac.uk/23097/1/cooper%289%29.pdf>

Hanhinen, S. & Rintala, T. 2012. Lastensuojelun tuloksellisuuskertomus. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6. Viitattu 15.12.2016
https://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Otava.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö nyt ja tulevaisuudessa. Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Ipe, M. 2003. Knowledge sharing in organizations. A conceptual framework. Human resource development review 2:4, 337 - 359.

Jaakkola, O. 2016. Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Ammatillinen lisensiaattitutkimus. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.

Järvensivu, A., Valkama, P. & Koski, P. 2009. Työssä oppimisen käytännöt ja työn mielekkyys. Tapaustutkimuksia moraalisen sopimuksen viitekehyksessä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 2/ 2009.

Kananoja, A., Lavikainen, M. & Oranen, M. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Raportteja ja muistioita 2013:19. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 1.10.2014 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3611-9>

Karttunen, T. & Hietämäki, J. 2014. Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 320–336.

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Koivunen H. 1995. Kirjasto merkityksen tuottajana yhteiskunnassa. Pieksämäki.

Kirjastopalvelu Oy.

Kuntaliiton yleiskirje 9/2015. Viitattu 15.2.2017
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet/lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx>

Kuusisto-Niemi, S. & Kääriäinen, A. 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 13:4, 452 - 460.

Lave, J. & Wenger, E. 1991. *Situated learning, Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.

Lepistö, I. 2000. *Työpaikkakouluttajan käsikirja*. Työturvallisuuskeskus.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/ 817. Viitattu 15.2.2017
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Liukko, E. 2009. Perussosiaalityön mahdollisuuksia. Helsinkiläisten projektin näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. *Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus*. Helsinki. Helsingin yliopisto. Viitattu 15.12.2016
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0>

Miller, V. D. & Jablin, F. M. 1991. Information seeking during organizational entry. Influences, tactics, and a model of the process. *Academy of management review* 15:1, 92 - 120.

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2017. *Lastensuojelun käsikirja*. Lastensuojelun alkuvaiheen tilannearvio. Viitattu 15.3.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/lastensuojelun-alkuvaiheen-tilannearvio>

Muukkonen, T. 2008. Sisältöinä kohtaamis- ja prosessinohjaustyö. Teoksessa Muukkonen, T. 2008. *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa*. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 17, 59 – 72. Viitattu 1.3.2017

<https://www.thl.fi/documents/647345/891133/Suunnitelmallinen+sosiaality%C3%B6+lapsen+kanssa.pdf/5c65986d-84b1-4d42-9576-e996a19c9359>

- Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Selvityksiä 1. Helsinki. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Viitattu 3.3.2015.
http://www.socca.fi/files/104/Lapsilahtoisien_tilannearvion_kasikirja.pdf
- Nonaka, I., Takeuchi, H. 1995. The Knowledge - creating company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Osmond, J. 2005. The knowledge spectrum. A framework for teaching knowledge and its use in social work practice. *British Journal of Social Work* 35 (6), 881–900.
- Otala, L. 2001. Osaajana opintieillä. Opas elinikäisen oppimisen matkalle. Porvoo. WS Bookwell.
- Payne, M. 1996. What is professional social work? Birmingham: Venture.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 21.9.2014
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Petrelius, P. 2005. Sukupuoli ja subjektiivisuus sosiaalityössä. Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. *Jyväskylän tutkimus jyvaskyla studies in education, psychology and social research* 266. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.6.2017
https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50580/Petrelius_paiivi_ekirja.pdf?sequence=1
- Poikela, E. 2001. Ongelmaperustainen oppiminen yliopistossa. Teoksessa E. Poikela, S. Öystilä (toim.) *Tutkiminen on oppimista – ja oppiminen tutkimista*. Tampere: Tampere University Press. 101-117
- Raunio, K. 2004. *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, K. 2009. *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Reichers, A. 1987. An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review* 12:2, 278 – 287.
- Ritala, R. & Tarvainen, H. 1991. *Henkilöstön kehittäminen. Osaavat ihmiset-menestyvä*

organisaatio. Tampere: Tammer-paino Oy.

Smith, E. A. 2001. The role of tacit and explicit knowledge in the workplace. *Journal of knowledge management* 5:4, 311 - 321.

Sosiaalihuoltolaki 2014/ 1301 Viitattu 15.2.2017
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Torrington, D., Hall, R. & Taylor, S. 2004. *Human resource management*. Prentice Hall Europe imprint.

Trevithick, P. 2008. Revisiting the knowledge base of social work: a framework for practice. *British Journal of Social Work* 38, 1212 - 1237.

Tulensalo, H. & Muukkonen, T. 2017. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 2.4.2017
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/lastensuojelun-alkuvaiheen-tilannearvio>

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki. Tammi.

Tynjälä, P., Ikonen-Varila, M., Myyry, L. & Hytönen, T. 2007 *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Teoksessa Eteläpelto, A., Collin, K. & Saarinen, J. (toim.). Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 258 – 286.

Vartiainen, M., Teikari, V. & Pulkkis, A. 1989. *Psykologinen työnopeutus*. Espoo: Otakustantamo.

Viitala, R. 2005. *Johda osaamista. Osaamisen johtamisen teoriasta käytäntöön*. Keuruu. Otava. Viitattu 15.4.2016
https://www.researchgate.net/profile/Riitta_Viitala/publication/275097041_Johda_osaamista_Osaamisen_johtamisen_teorista_kaytantoon/links/57ffc8d508aec3e477eac58c/Johda-osaamista-Osaamisen-johtamisen-teoriasta-kaeytaentoeoen.pdf

Virtainlahti, S. 2005. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen. Teoksessa R. Moilanen, M. Tasala & S. Virtainlahti. *Hiljainen tieto näkyväksi*. Helsinki: Edita, 26–45.

Wenger, E. 1998. *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*. New York: Cambridge university press.

LIITTEET

Liite 1 -Saatekirje

Saatekirje sosiaalityöntekijöille

13.7.2015

Hyvä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijä!

Olen sosiaalityön pääaineopiskelija Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteellisestä tiedekunnasta ja olen tekemässä pro gradu -tutkielmaani. Muistat varmaan, millaista oli tulla uutena työntekijänä työpaikkaan, kun asiat olivat sinulle uusia ja opittavaa oli paljon. Työhön perehtyminen koskee kaikkia uusia työntekijöitä, ja kun se hoidetaan hyvin, työntekijän osaaminen kasvaa, työn laatu paranee ja työssä jaksetaan paremmin. Olen tutkimuksessani kiinnostunut työntekijän työhön perehtymisessä siitä, miten lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tieto ja osaaminen muodostuvat; millaista tietoa sosiaalityöntekijät käyttävät; mistä he tietoa saavat organisaatiossa ja mitä tietoa he olisivat toivoneet saavansa lisää. Hyvä työhön perehtyminen on tärkeää lastensuojelussa niin työssä viihtyvyyden kuin työn laadun ja vaikuttavuudenkin kannalta, kun uuden työntekijän oletetaan työskentelevän vaativissakin tehtävissä mahdollisimman nopeasti.

Jos olet työskennellyt lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijänä enintään kahden vuoden verran, kuulut niihin, joita haluaisin tutkimustani varten haastatella.

Tutkimuksen aineisto kerätään yksilohaastattelujen avulla. Haastattelut on tarkoitus nauhoittaa haastateltavien luvalla aineiston myöhemmän käsittelyn helpottamiseksi. Toivon haastateltavien valitsevan ennen haastattelua yhden lastensuojelun avohuollon lastensuojelutarpeen työskentelyssä olleen asiakastapauksensa, josta haastattelussa keskustellaan. Haastateltavilta sosiaalityöntekijöiltä toivotaan, etteivät he käytä haastattelussa tietoja, joista voi tunnistaa tapauksen (asiakasperheen nimet ja muut tunnistustiedot). Asiakastapausta on tarkoitus käyttää esimerkkinä, jonka avulla voi helpommin ja konkreettisemmin päästä haastattelun teemoihin. Haastattelussa ollaan kiinnostuneita tiedon käyttämisestä ja sen lähteestä, ei niinkään asiakastapausten erityisistä luonteista. Tiedot, joista tapauksen voisi tunnistaa, poistetaan tai muunnetaan yleisempään muotoon litteroinnin yhteydessä. Tutkimuksen valmistuttua haastatteluaineistot hävitetään. Haastateltavat ja heidän työpaikkansa pysyvät tutkimuksessa anonymisinä, samoin luonnollisesti haastatteluissa

esimerkkeinä käytettävät asiakasperheet. Haastatteluaineisto tulee vain tutkijan haltuun ja haastattelussa kerättyjä tietoja käytetään vain tähän tutkimukseen ja niitä käsitellään ehdottoman luottamuksellisina ja nimettöminä.

Haastatteluun toivon varattavan aikaa kaksi tuntia ja haastattelut toteutetaan elokuun-lokakuun 2015 aikana. Haastattelumuoto on avoin ja tulen esittämään haastattelun aikana kysymyksiä. Käsiteltäviin kysymyksiin ei ole olemassa ns. oikeita vastauksia.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun sekä tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa syytä ilmoittamatta.

Mikäli olet kiinnostunut tulemaan haastateltavaksi, ota minuun yhteyttä 29.8.2015 mennessä sähköpostitse osoitteeseen (yhteystiedot).

Osallistumisesi tutkimukseen on tärkeää paitsi tekeillä olevan Pro gradu – tutkielmani, toivoakseni myös lastensuojelun avohuollon työn laadun kannalta sekä uuden työntekijän tiedon ja osaamisen muodostumisen kehittymiseksi mahdollisimman hyväksi jo työhön perehtymisen vaiheessa. Ehkä haastattelu auttaisi myös sinua itseäsi käymään läpi tiedon ja osaamisen tarpeita työssä ja mahdollisesti myöhemmin ottamaan näitä osaamisen tarpeita esille ja keskusteluun työyhteisössä. Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, vastaan kysymyksiin mielelläni. Tutkimusta ohjaa sosiaalityön professori Marjo Kuronen Jyväskylän yliopistosta (yhteystiedot).

Laura Willman

Sosiaalityön pääaineopiskelija

Jyväskylän yliopisto

e-mail: yhteystiedot

