

**LASTENSUOJELUN ASIANTUNTIJUUS - VERTAILEVA  
TUTKIMUS PERHEITÄ TUKEVAN ASIANTUNTIJUUDEN TOTEU-  
TUMISEEN VAIKUTTAVISTA MEKANISMEISTA**

Jenni Heikkinen  
Maisterintutkielma  
Sosiaalityö  
Kokkolan yliopistokeskus  
Chydenius  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2023

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta: Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos: Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Tekijä: Jenni Heikkinen	
Työn nimi: Lastensuojelun asiantuntijuus – Vertaileva tutkimus perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavista mekanismeista	
Oppiaine: Sosiaalityö	Työn laji: Maisteritutkielma
Aika: Kevät 2023	Sivumäärä: 85 sivua + liitteet 15 sivua
Ohjaaja: YTT Sirkka Alho	
<p>Tutkimuksen tehtävänä oli tarkastella lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita siitä, mitä kehittämistarpeita lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmat tunnistavat lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen liittyen. Lisäksi tutkimuksessa tavoiteltiin ymmärrystä niistä mekanismeista, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin työntekijän asiantuntijuudesta sekä sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin toteuttaa omaa asiantuntijuuttaan lastensuojelun työssä.</p> <p>Tutkimuksen ontologinen ja metodologinen perusta nojaa kriittiseen realismiin. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös vertailevaa asetelmaa sekä systeemiteoreettista näkökulmaa ekologiseen systeemiteoriaan painottuen. Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta kyselylomakkeella kerätystä aineistosta, joista toinen on kerätty lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmilta ja toinen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä. Aineiston ensimmäinen osa koostuu Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n vuonna 2021 toteuttaman Vanhempien ääni lastensuojeluun osallisuushankkeen kyselytutkimuksen aineistosta (N=227). Aineiston toinen osa (N=103) on kerätty verkkokyselynä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä 8.2-8.3.2023 välisenä aikana. Tutkimuksessa on sovellettu monimenetelmällistä tutkimusotetta hyödyntämällä kahdesta eri lähteestä kerättyä aineistoa, jolloin voidaan puhua aineistotriangulaatiosta. Aineiston analyysissä on hyödynnetty aineistolähtöisen sisällönanalyysin lisäksi teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.</p> <p>Tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmat tunnistavat asiantuntijuuteen liittyviä kehittämistarpeita neljällä tasolla: tiedollinen, taidollinen, eettinen sekä lastensuojelun erityisosaaminen. Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi asiakkaiden aineiston perusteella määrittävät työntekijän neuropsykiatrinen osaaminen, kohtaamisen taidot sekä eettinen osaaminen. Tutkimustulokset osoittavat, että perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutuminen edellyttäisi sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden vahvistamista erityisesti lastensuojelun erityisosaamiseen liittyvien osaamisalueiden osalta. Tulkintani perusteella asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat kuitenkin sosiaalityöntekijän kompetenssin lisäksi asiakas sekä mikro-, meso-, ekso- ja makrojärjestelmien tasoilla ilmentyvät mekanismit, jotka voivat joko tukea tai estää asiantuntijuuden toteutumista. Perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat aineiston perusteella erityisesti organisaatiotason sekä yhteiskunnan kontekstimekanismit, jotka määrittävät työn reunaehdot.</p>	
Asiasanat: sosiaalityö, asiantuntijuus, lastensuojelu, kriittinen realismi, kvalitatiivinen tutkimus, ekologinen systeemiteoria, vertaileva tutkimus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

## KUVIOT

Kuvio 1. Ekologisen systeemiteorian sovellus tutkielmassa (Mukaiilu Bronfenbrenner 1979) .....	14
Kuvio 2. Sosiaalityön tietoperusta (Suomennettu Trevithick 2008) .....	24
Kuvio 3. Lastensuojelun osaamismaisema (Yliruka ym. 2020, 45) .....	27
Kuvio 4. Lastensuojelun asiantuntijuuden määrittely tässä tutkimuksessa .....	28
Kuvio 5. Kriittisrealistisen tutkimuksen teon ja analyysin vaiheet (Suomennettu mukailien Danermark ym. 2002, 110) .....	41
Kuvio 6. Esimerkki asiakkaille toteutetun kyselytutkimuksen aineistolähtöisestä sisällön analyysistä .....	43
Kuvio 7. Esimerkki sosiaalityöntekijöiden aineiston analyysistä .....	44
Kuvio 8. Sosiaalityöntekijöiden arvio omasta osaamisestaan liittyen asiakkaiden aineistosta määriteltyihin asiantuntijuuden kehittämiskohteisiin .....	55
Kuvio 9. Perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat mekanismit ekologista systeemiteoriaa mukailien.....	74

## TAULUKOT

Taulukko 1. Tutkimusasetelma.....	36
Taulukko 2. Asiakkaille toteutetun kyselyn vastaajien taustatiedot (N=227, Kasper Kasvatus-ja perheneuvonta ry. 2021).....	37
Taulukko 3. Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselyn vastaajien taustatiedot (N=103) .....	40

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN EPISTOMOLOGISET JA ONTOLOGISET KIINNITYKSET ....	9
	2.1 Kriittinen realismi .....	9
	2.2 Ekologinen systeemiteoria kriittisrealistisessa tutkimuksessa.....	11
	2.3 Vertaileva tutkimusote .....	15
3	LASTENSUOJELU.....	17
	3.1 Sosiaalityö .....	17
	3.2 Sosiaalityöntekijän tehtävä lastensuojelun kontekstissa .....	18
	3.3 Lastensuojelu muutoksessa .....	20
4	LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIANTUNTIJUUS.....	22
	4.1 Asiantuntijuus lastensuojelussa .....	22
	4.1.1 Tiedot .....	23
	4.1.2 Taidot .....	24
	4.1.3 Eettinen osaaminen .....	25
	4.2 Lastensuojelun erityisosaaminen.....	26
5	AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	30
	5.1 Sosiaalityöntekijöiden näkemykset aiemmissä tutkimuksissa.....	30
	5.2 Asiakkaiden kokemukset aiemmissä tutkimuksissa .....	32
6	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	35
	6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusasetelma.....	35
	6.2 Tutkimusaineisto.....	36
	6.3 Aineiston analyysi.....	41
	6.3.1 Asiakkaiden aineiston analyysi.....	41
	6.3.2 Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselyn analyysi .....	43
	6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	45
7	TULOKSET .....	49
	7.1 Yksilö - Sosiaalityöntekijän kompetenssi .....	49
	7.1.1 Sosiaalityön tiedollinen ja taidollinen osaaminen .....	50
	7.1.2 Eettinen- ja arvo-osaaminen .....	52
	7.1.3 Lastensuojelun erityisosaaminen .....	53
	7.2 Mikrojärjestelmien taso - työntekijän sosiaaliset järjestelmät.....	56
	7.2.1 Sosiaalityöntekijän koulutus ja työyhteisö .....	56

7.2.2	Organisaation rakenteet ja resurssit .....	57
7.3	Asiakas yksilönä ja sosiaalisten järjestelmien toimijana .....	60
7.3.1	Yksilö ja mikrojärjestelmän taso - Asiakas.....	60
7.3.2	Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteinen rajasysteemi ja sosiaalinen järjestelmä.....	61
7.4	Ekso- ja makrojärjestelmien taso – Palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan konteksti .....	66
8	YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	70
8.1	Tulosten yhteenveto.....	70
8.2	Johtopäätökset ja pohdinta .....	75
	LÄHTEET .....	79
	LIITTEET .....	86

# 1 JOHDANTO

*”Sosiaalityöntekijän täytyy olla avarakatseinen ja ymmärtää, että hänen maailmankuvansa on hänen, asiakkaalla omansa. Jos se on vieras, ole hyvä ja astu sisään avoimin mielin, niin saatat nähdä sen pian jo eri sävyin. Mutta hangoittelemalla vastaan ja korostamalla asiakkaan olevan väärässä ja sosiaalityöntekijän oikeassa, ei tule hedelmää.*

*Älä vain kuule, vaan kuuntele!”*

Edellä olevassa sitaatissa kuuluu lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhemman ääni, joka ei ole tullut aiemmassa tutkimuksessa riittävästi kuulluksi. Tämän vuoksi koen tärkeäksi aloittaa tutkielmani vanhempien kokemusten kautta. Lause kuvaa vanhemman ajatuksia siitä, millaista olisi lastensuojelun inhimillinen asiantuntijuus. Sitaatti on poimittu suoraan Kasper - Kasvatus ja perheneuvonta ry:n kesällä 2021 toteuttamasta verkkokyselystä, jossa lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmilta on kysytty, mitkä tekijät estävät avun saamisen lastensuojelussa. Kyselyn vastauksissa toistuvat vahvasti yhteiskunnallisesti tiedossa olevat rakenteisiin ja resurssihin liittyvät haasteet, mutta näiden rinnalla merkittävänä kehittämiskohteenä asiakkaat näkevät lastensuojelun inhimillisen ammatillisuuden.

Osallistuin keväällä 2022 Kasper - Kasvatus ja perheneuvonta ry:n kyselyn tuloksia esittelevään webinaariin ja yhtenä epäkohtana webinaarissa tuotiin esille asiakkaiden kokemus siitä, etteivät he tule kuulluksi lastensuojelun prosesseissa. Jo ennen tätä olin työni kautta pohtinut paljon lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn vaatimaa osaamista ja asiantuntijuuden vaatimuksia. Tässä sosiaalityön pro gradu -tutkielmassa halusin lähteä tarkastelemaan, millaisia kehittämistarpeita asiakkaat näkevät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudessa ja peilata asiakkailta kerätyn aineiston tuloksia sosiaalityöntekijöiltä kerättyyn aineistoon.

Olin tutustunut asiantuntijuudesta tehtyyn empiiriseen tutkimukseen jo aiemmin ja kiinnittänyt huomiota siihen, että tutkimusten mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän työhön kohdistuvat vaatimukset ovat viime vuosina muuttuneet ja työn

kuormittavuus on kasvanut. Viimeaikaisissa selvityksissä lastensuojelun tilasta näytetään lastensuojelun sekä laajemmin koko palvelujärjestelmän ylikuormittuminen (ks. esim. Kananoja & Ruuskanen 2018). Aiemmat tutkimukset osoittavat ilmiön koskevan lastensuojelua myös muissa länsimaissa. Tutkimuksissa nousee esiin työn kuormituksen lisääntyminen ja siitä johtuvat ongelmat, kuten henkilöstön vaihtuvuus. (Tham 2018, 450; Petersen 2023, 794–795.) Resurssien ja rakenteiden ylikuormituksen lisäksi lasten ja perheiden aiempaa moniulotteisemmat ongelmat asettavat uudenlaisia vaatimuksia sosiaalityöntekijöiden ammatillisuudelle ja osaamiselle (Yliruka ym. 2020, 2).

Tutkimuksissa todetaan, ettei sosiaalityön maisterin tutkinnon antama yleinen ammattipätevyys enää vastaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn vaatimaa erikoistunutta asiantuntijuutta. Tutkimuskirjallisuudessa nousee esille tarve määritellä uudelleen lastensuojelussa vaadittavaa osaamista ja luoda uusia oppimista tukevia rakenteita. (Yliruka ym. 2020, 2; Kananoja 2020, 6–7; Lähteinen & Tuohino 2016, 186; Lindh 2019, 33.) Myös kansainvälisellä tasolla on tunnistettu tarve lastensuojelun asiantuntijuuden edellyttämien tietojen ja taitojen määrittelylle, sekä teoreettisen tietopohjan vahvistamiselle (ks. esim. Iversen & Heggen 2015, 2). Suomessa sote-uudistuksen myötä käynnistyvät erilaiset rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset edellyttävät laajemmin koko sosiaalialan asiantuntijuuden uudelleen arvioimista (Kananoja 2020, 4; Lähteinen & Tuohino 2016, 186). Karoliina Tuomela, Kristiina Heikkilä ja Leena Salminen (2017) muistuttavat, että uudistus tulee lisäämään moniammatillisen yhteistyön tarvetta, koska osaamisen vaatimusten kasvun myötä yksittäisen asiantuntijan osaaminen ei riitä kattamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta. Moniammatillinen ja vuorovaikutuksellinen työmalli nähdään ratkaisuna nykyaikaisten ja kustannustehokkaiden sosiaali- ja terveystalouden tuottamiseen. Työntekijältä monialainen, asiakaslähtöinen työote edellyttää vuorovaikutustaitoja, tietoa ja ymmärrystä eri alojen rooleista ja ammatillisuudesta sekä sitoutumista yhteistyöhön. (Mt. 2017, 37–46.)

Tunnistan edellä kuvatut muutokset sekä aiemmassa työssäni lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä että nyt perheneuvolan sosiaalityöntekijänä, ja koen asiantuntijuudesta käytävän keskustelun sosiaalityön kentällä ajankohtaiseksi. Kokemukseni mukaan edellä kuvatut muutokset edellyttävät sosiaalityöntekijältä aiempaa vahvempaa osaamista sekä kykyä soveltaa työssään teoriaohjaavaa tietoa ja lainsäädäntöä. Perehtyessäni sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta käsittelevään tutkimustietoon huomasin, ettei asiakkaiden ääni kuulu teeman ympärillä käytävässä keskustelussa, vaikka tutkimuksissa korostetaan asiakaslähtöisen ja osallistavan työn merkitystä (ks. esim. Kananoja & Ruuskanen 2018; Ketola 2014; Kananoja 2020, 6). Esimerkiksi Pamela Trevithick (2008) toteaa lähes kaiken sosiaalityön ammattitaitoa koskevan tiedon olevan pääasiassa ammattilaisten tuottamaa ja nostaa esiin tarpeen osallistaa myös asiakkaat sosiaalityön osaamisen vaatimuksia koskevaan keskusteluun. Asiakkaiden

ja työntekijöiden näkemysten yhdistäminen varmistaisi, että työntekijöiden osaaminen vastaisi nykyistä paremmin työn vaatimuksia. (Mt., 2008, 1212–1213.)

Tässä laadullisessa sosiaalityön tutkielmassa haluan liittää asiakkaat osaksi asiantuntijuudesta tehtävää empiiristä tutkimusta ja peilata asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta. Tutkimuksessani vertaan asiakkaiden kokemuksia asiantuntijuuden kehittämistarpeista sosiaalityöntekijöiden arvioon omasta asiantuntijuudestaan. Lisäksi tavoitteeni on tavoitella ymmärrystä niistä mekanismeista, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin työntekijän asiantuntijuudesta sekä sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin toteuttaa omaa asiantuntijuuttaan lastensuojelun työssä. Tutkielmani tieteenfilosofisena lähtökohtana toimii kriittinen realismi, joka ohjaa tapaani tulkita sosiaalista todellisuutta. Tarkastelen ilmiötä ja aineistoa kriittisrealistisesta näkökulmasta, ja aineiston analyysissä hyödynnän systeemitoreettista viitekehystä sekä vertailevaa tutkimusotetta. Tutkielman ensimmäisessä luvussa avaan tutkimukseni ontologista ja metodologista taustaa ja seuraavissa luvuissa esittelen lastensuojelun asiantuntijuutta aiempaan empiiriseen tutkimukseen nojaten. Tämän jälkeen avaan lyhyesti tutkimukseni tavoitteet ja tutkimuskysymykset sekä tarkastelen tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Viimeisissä luvuissa esittelen analyysiprosessia ja tutkimukseni tuloksia, joita peilaan lopuksi aiempiin tutkimuksiin ja tuon esille tekemiäni huomioita tutkielman teon aikana.



## 2 TUTKIMUKSEN EPISTOMOLOGISET JA ONTOLOGISET KIINNITYKSET

### 2.1 Kriittinen realismi

Tutkimukseni tieteenfilosofisena lähtökohtana toimii kriittinen realismi, jonka hyödyntäminen empiirisessä tutkimuksessa on Anu-Riina Svenlinin (2020, 70) mukaan ollut toistaiseksi vähäistä. Amber Fletcherin (2017) mukaan viimeisten vuosikymmenten aikana kriittinen realismi on kuitenkin tieteenfilosofisena suuntauksena alkanut näkyä enemmän myös sosiaalityön tutkimuksessa. Tutkijan mukaan kriittisen realismin kyky löytää selityksiä ja tehdä näkyväksi kausaalisia selitysmalleja tekee siitä hyödyllisen sosiaalityön tutkimukselle ja esimerkiksi sosiaalisten ongelmien tarkasteluun. (Mt., 2017, 182.) Tieteenfilosofisena suuntauksena realismilla on sen sijaan pitkä historia ja sen juuret ulottuvat jo antiikin aikaan (Mäntysaari 2006, 145). Suomessa tieteellinen realismi nousi keskusteluun 1970-luvulla ja filosofisena teesinä realismia voidaan kuvata oppina todellisuudesta (Niiniluoto 2006, 23, 25). Realismi ei näe silti todellisuutta sellaisenaan saavutettavana vaan tiedostaa havaintoihimme ja tietoihimme sisältyvän virheen mahdollisuuden. Realismi ei ole myöskään yksi yhtenäinen suuntaus, vaan käsitteen alle mahtuu useita, jopa toistensa kanssa ristiriidassa olevia näkemyksiä. Eri näkökulmia kuitenkin yhdistää oletus siitä, että todellisuus on olemassa ihmisistä riippumatta. (Mäntysaari 2006, 145, 147, 158.)

Kriittinen realismi pyrkii Pertti Töttön (2005) mukaan saavuttamaan todellisuutta realistisesti kuvaavan teorian tarkastelemalla todellisuutta empiiristä havaintomaailmaa moniulotteisempänä. Tarkkojen empiiristen havaintojen lisäksi näkökulma hyväksyy teorian lähtökohtana myös epäsuorat havainnot. (Mt., 2005, 232-233; ks. myös Danermark & Ekström & Jakobsen & Karlsson 2002, 6.) Lisäksi kriittisrealistinen suuntaus ohjaa näkemään sekä ihmisen toiminnasta riippumattomat että sosiaalisen toiminnan kautta syntyvät ilmiöt yhtä todellisena (Pekkarinen & Tapola-

Haapala 2009, 187). Esimerkiksi Seppo Poutanen (2005) sekä Elina Pekkarinen ja Maria Tapola-Haapala (2009) kuvaavat, että kriittisrealistisessa tarkastelussa todellisuus nähdään kerrostuneena. Selittämisen näkökulmasta juuri havainnoista riippumattomat tai jopa täysin havaintojen ulkopuolella olevat tekijät nousevat kiinnostuksen kohteeksi. Tutkijoiden mukaan sosiaalisen todellisuuden nähdään rakentuvan kolmesta alasta: empiirisestä, aktuaalisesta ja reaalista. (Poutanen 2005, 182, Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 187–188.) Empiirinen ala rakentuu kokemuksista ja havainnoista, kun taas aktuaalinen sisältää niiden lisäksi ilmiöt ja tapahtumat. Aktuaalisen alan ilmiöt ja tapahtumat voivat olla joko havaittuja tai havaintojemme ulkopuolella olevia. Sosiaalisen todellisuuden kolmas, reaalinen ala sisältää edellä mainittujen lisäksi myös havaintomaailman ulkopuolella olevat rakenteet ja mekanismit, jotka voivat synnyttää aktuaalisen kerroksen ilmiöitä ja tapahtumia. (Buch-Hansen & Nielsen 2020, 29–30; Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 187.)

Edellä kuvattuja havaintojen ulkopuolella olevia voimia ja mekanismeja voimme havaita vain niiden aiheuttamien vaikutusten kautta ja juuri tämän kolmannen kerroksen havainnointi erottaa kriittisen realismin muista realismin muodoista (Danermark ym. 2002, 20–21). Danermark ym. (2002) kuvaavat mekanismien olevan kontekstista riippuvaisia ja esimerkiksi rakenteellisen mekanismien synnyttämä reaktio on riippuvainen muista samanaikaisesti vaikuttavista mekanismeista. Toisin sanoen sama mekanismi voi eri aikoina ja eri ympäristössä tuottaa erilaisen lopputuloksen. (Mt., 2002, 55, 58.) Kriittisen realismin tapa hahmottaa todellisuutta vastaa tutkijana omaa tapaa tarkastella maailmaa ja tutkimuksessani olen kiinnostunut ymmärtämään asiantuntijuuden rakentumista myös havaintojen ulkopuolella olevien mekanismien kautta.

Sosiaalinen todellisuus nähdään kriittisessä realismissa Poutasen (2005, 194) mukaan riippuvaisena yksilön toiminnasta, mutta yksilöiden tulkinnat eivät kuitenkaan sellaisenaan luo todellisuutta. Sen sijaan havaintojen kautta saadut kokemukset ja käsitykset voivat Hubert Buch-Hansenin ja Peter Nielsenin (2020, 30) mukaan olla jopa virheellisiä (ks. myös Mäntysaari 2006, 149, 158). Tutkimuksen kannalta kuitenkin kaikki havainnot ovat yhtä merkittäviä, koska myös virheelliset tai ristiriitaiset tulkinnat ja kokemukset synnyttävät toimintaa ja sosiaalisia ilmiöitä (Danermark ym. 2002, 37). Tutkielmassani kriittinen realismi ohjaa tapaa tulkita ja selittää asiakkailta ja työntekijöiltä kerättyjen aineistojen kautta sitä, millaisia kehittämistarpeita asiakkaat tunnistavat asiantuntijuuteen liittyen ja millaiset mekanismit vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin. Näen todellisuuden rakentuvan useiden eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta ja vaikuttavina mekanismeina toimivat sekä havaittavissa olevat että näkymättömät tekijät. Kuten Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 138) tuovat esiin, sosiaalisyössä vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän lisäksi esimerkiksi poliittishallinnolliset, juridiset ja organisatoriset mekanismit. Realistisessa tutkimussuuntauksessa

huomioidaan myös yhteiskunnallisten rakenteiden ja historian vaikutukset ihmisiin sekä sosiaaliin ongelmiin (Mäntysaari 2006, 137).

Kriittisessä sosiaalityön tutkimuksessa tutkimuksen kohteena voidaan nähdä olevan pyrkimys selvittää epäkohtien taustalla vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen tavoitteena on näin ollen pyrkimys tehdä näkyväksi esimerkiksi ilmiöön liittyviä vääriä uskomuksia ylläpitäviä sosiaalisia rakenteita ja niiden mekanismeja. (Poutanen 2005, 194; Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 186.) Shajimon Peter ja Lynne Soon-Chean Park (2018, 65) näkevät kriittisen realismin soveltuvan juuri tämän vuoksi hyvin sosiaalityön tutkimukseen. Nostamalla tarkasteluun epäkohtien taustalla vaikuttavia tekijöitä kriittinen realismi tarjoaa Mikko Mäntysaaren (2006, 160) mukaan mahdollisuuden yhteiskunnan käytäntöjen kriittiseen tarkasteluun ja samalla myös sosiaalityön käytäntöjen arviointiin ja kehittämiseen. Kriittisrealistinen tapa tulkita todellisuutta sekä subjektiivisena että objektiivisena mahdollistaa lisäksi kausaalisten mekanismien tarkastelun samanaikaisesti vastaajien subjektiivisten kokemusten kanssa (Peter & Park 2018, 65). Tämän vuoksi näen kriittisen realismin soveltuvan hyvin oman tutkimukseni tutkimusasetelmaan, jossa tarkastelen asiantuntijuutta kahta aineistoa vertaamalla. Tutkimuksessani näkökulma mahdollistaa myös keskenään ristiriitaisten tulosten esittämisen ja tunnistaa tutkimuksen kohteena olevan ilmiön moniulotteisuuden sulkematta pois esimerkiksi toisistaan eroavia subjektiivisia kokemuksia. Kriittisrealistiseen näkemykseen nojaten myös tämän tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen vaikuttavia mekanismeja, jotka edelleen määrittävät asiakkaan kokemusta sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta.

## 2.2 Ekologinen systeemiteoria kriittisrealistisessa tutkimuksessa

Kriittisrealistisessa tutkimuksessa tutkijan tulee Berth Danermarkin ym. (2002, 30) mukaan olla tietoinen siitä, että todellisuus on teoriaohjattua. Tutkimuksessani hyödynnän systeemiteoreettista viitekehystä aineiston toisen osan analyysissä ekologiseen systeemiteoriaan painottuen. Näen teorian soveltuvan tutkimukseni tarkoitukseen, koska kriittisen realismin tavoin myös systeemiteoria pyrkii selittämään monimutkaisten ilmiöiden taustalla vaikuttavia mekanismeja (ks. esim. Rousseau 2015). Esimerkiksi John Mingers (2011) on artikkelissaan avannut kriittisen realismin ja systeemiteorian yhteneviä lähtökohtia ja näkee näiden kahden näkökulman voivan hyödyttää toisiaan tutkimuksessa. Tutkija tuo esiin, että Bhaskarin tuotannossa on nähtävissä useita yhteyksiä systeemijatteluun, vaikka suorat viittaukset systeemiteoriaan ovat vähäisiä. Bhaskarin tuotantoon viitaten Mingers (2011, 303) toteaa kriittisen realismin tunnustavan ajattelussaan esimerkiksi avoimien järjestelmien sekä kausaalisuuden käsitteet, jotka oleellisesti liittyvät myös systeemiseen ajatteluun.

Systemiteorian voidaan nähdä tarjoavan kriittiselle realismille mahdollisuuden todellisuuden selkeämpään kuvaamiseen ja kriittinen realismi taas voi tarjota systeemi-teorialle vahvemman filosofisen perustan. (Mt., 2011, 326.) Tutkielmassani systeemi-teoria ohjaa aineiston toisen vaiheen analyysia ja tarjoaa mahdollisuuden tulosten tarkasteluun kasvokkaisen vuorovaikutuksen lisäksi myös rakenteellisella tasolla. Tavoitteenani on aluksi tunnistaa asiakkaiden aineistosta sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuteen liitettyjä kehittämistarpeita. Tämän jälkeen hyödynnän molempia aineistoja tutkiakseni systemaattisella otteella näitä havaintoja selittäviä mekanismeja ekologisen systemiteorian tasoilla.

Systemiteoria näkyi Malcolm Paynen (2021) mukaan vahvasti sosiaalityön tutkimuksessa erityisesti 1970-luvulla ja tämän jälkeen teoriaa on kehitetty edelleen. Teoriassa tarkastellaan ilmiöitä kokonaisuutena eli yksittäisen ihmisen tai lopputuloksen sijaan ollaan kiinnostuneita kaikista systeemissä vaikuttavista suhteista. (Mt., 2021, 234–236, 239.) Mingers (2011, 304–305) kuvaa tämän tarkoittavan sitä, ettei yksilön käytöstä voida selittää vain sen omien ominaisuuksien kautta, vaan lopputulokseen nähdään vaikuttavan systeemin eri osien väliset suhteet. (ks. myös Singh, Singh & Azman 2022, 24). Michael Rothery (2016) tarkentaa, että systemiteoreettisesta näkökulmasta ihmisen vuorovaikutus ympäristöönsä nähdään jatkuvana ja vastavuoroisena. Tutkijan mukaan olemme tämän vuoksi alttiita virheellisille tulkinnoille, jos esimerkiksi sosiaalityössä pyrimme ymmärtämään omaa työtämme tai asiakkaan tilannetta vain näistä toisen kautta. Oikein käytettynä ekosysteeminen teoria voi sosiaalityössä kohdistaa tarkastelun jatkuvaan vastavuoroiseen prosessiin, josta kaikki osapuolet ovat riippuvaisia. (Mt., 2016, 88.)

Systemiteorian voidaan Paynen (2021, 226) mukaan nähdä soveltuvan sosiaalityön tutkimuksen tavoitteisiin, koska se yhdistää tarkastelussa sekä sosiaaliset että psykologiset tekijät. Teoriassa tunnistetaan tapahtumaketjujen ja systeemien monimutkaisuus, eikä siinä pyritä selittämään tulevia tapahtumia tai esittämään lineaarisia syy-seuraus suhteita. Kun osa muista teorioista pyrkii jopa liialliseen ilmiöiden yksinkertaistamiseen, systemiteorian parhaana ominaisuutena voidaan nähdä sen kyky tunnistaa sosiaalisten tilanteiden kompleksisuus ja kaoottisuus. (Mt., 2021, 228, 230.) Tämän vuoksi näen systemiteoreettisen lähestymistavan soveltuvan hyvin myös lastensuojelun moniulotteisten ja jatkuvassa muutoksessa olevien asiakasprosessien tarkasteluun.

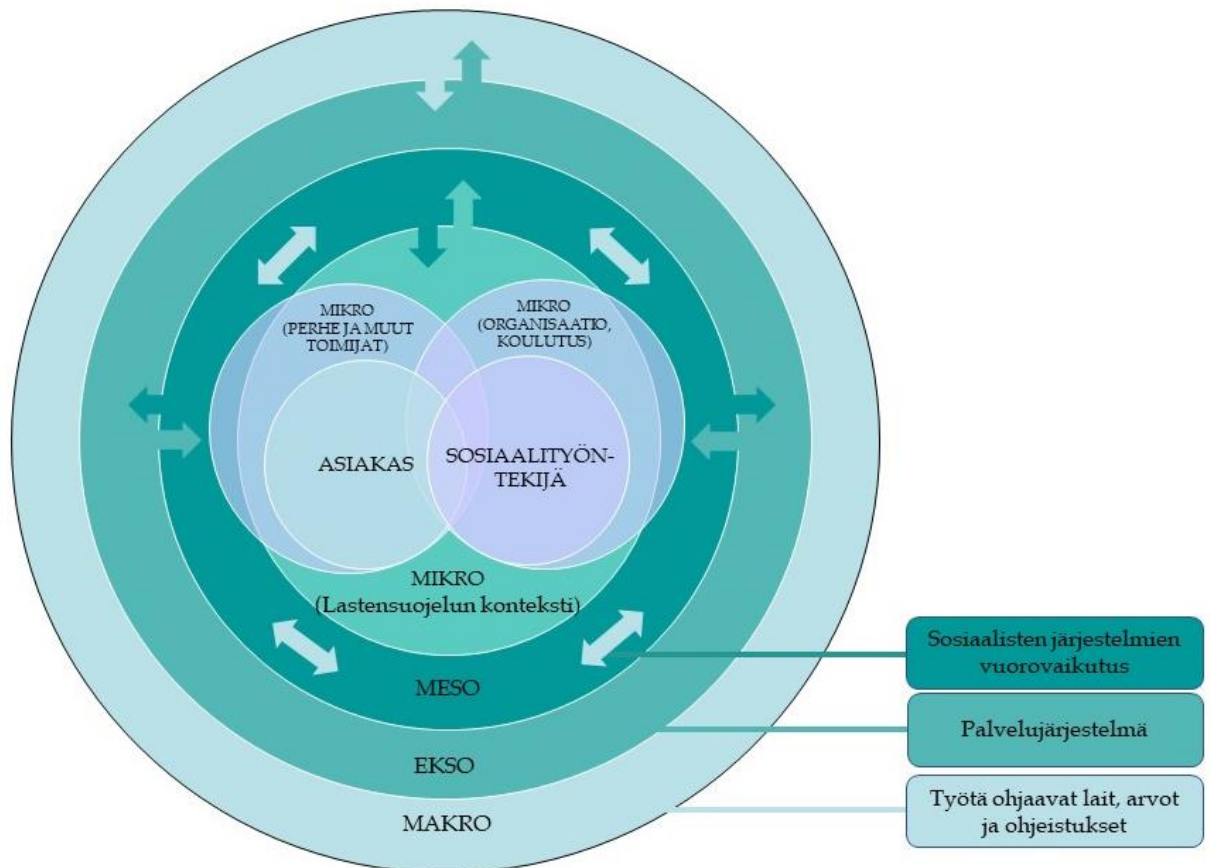
Tarkastelun kohteena olevat systeemit voidaan Paynen (2021) mukaan jakaa suljettuihin ja avoimiin systeemeihin. Suljettu systeemi viittaa järjestelmään, johon ulkopuoliset tekijät eivät voi vaikuttaa. Avoimen systeemin taas nähdään sallivan ulkoa tulevat muutokset ja energian nähdään kulkevan systeemistä sisään ja ulos. (Mt., 2021, 232–233.) Sosiaalisen toiminnan voidaan nähdä tapahtuvan tällaisessa avoimessa järjestelmässä, joka on altis ennustamattomille muutoksille. Tämän vuoksi sosiaalisen toiminnan tutkimuksen tavoitteena on tarkkojen ennusteiden sijaan pyrkimys

erilaisten taipumusten havainnollistamiseen. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 189.) Esimerkiksi Ama Lawani (2021) toteaa tutkimuksensa perusteella Mingersin (2011) tavoin, että vaikka aiemmin kriittinen realismi on keskittynyt pääasiassa suljetujen järjestelmien tarkasteluun, sitä voidaan soveltaa myös avoimien järjestelmien tutkimuksessa. Tutkimuksen tulosten mukaan systeemiteorian avulla on mahdollista tunnistaa paremmin ilmiöön vaikuttavat kausaaliset mekanismit ja saavuttaa todennukaisempi kuva todellisuudesta. (Lawani 2021, 320.)

Tutkimuksessani hyödynnän ekologista systeemiteoriaa, jota luodessaan Uri Bronfenbrennerin (1979) tavoitteena oli luoda teoreettinen malli, joka mahdollistaisi yksilön kehityksen tutkimisen sisällyttäen tarkasteluun myös ihmisen ympäristön sekä yksilön ja ympäristön välisen suhteen merkityksen. Mallissa yhtenä hypoteesina oli näkemys siitä, että ihmisen kehitykseen vaikuttavat myös sellaiset ympäristöt ja tapahtumat, joissa yksilö ei itse edes ole läsnä. (Mt., 1979, 3.) Ekologinen systeemiteoria pyrkii siis ymmärtämään yksilön elämää kokonaisuutena ja näkee Rotheryn (2016) mukaan yksilön lisäksi yhtä paljon painoarvoa yksilön sosiaalisella ja fyysisellä ympäristöllä. Ekosysteemisen ajattelun tavoitteena on eri tasojen olemassaolon havaitseminen ja niiden vastavuoroisen vaikutuksen tunnistaminen. (Mt., 2016, 82, 87.) Tutkielmassani tulkiten asiantuntijuutta yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa rakentuvana. Yleisestä systeemiteoriasta Rothery (2016) näkee ekosysteemisen lähestymistavan omaksuneen ajatuksen kausaalisuuden kehämäisestä luonteesta sekä systeemin osien vastavuoroisesta vaikutuksesta toisiinsa. Yhteneväistä näille on myös näkemys systeemien sisältämistä rakenteista ja rajoista sekä havainto siitä, että erilaiset tapahtumaketjut voivat johtaa samaan lopputulokseen. (Mt., 2016, 86.)

Ekologinen systeemiteoria tarkastelee ilmiöitä yksilön lisäksi mikro-, meso-, ekso- ja makrotasoilla. Bronfenbrenner (1979, 22) määrittelee mikrojärjestelmän tarkoittavan tapahtumia, rooleja ja ihmissuhteita, joita yksilö kokee tietyssä ympäristössä. Mikrosysteemeiksi määritellään kaikki ne järjestelmät, joissa yksilö on aktiivisesti osallisena (Härkönen 2007, 28). Mesojärjestelmä taas viittaa Bronfenbrennerin mukaan (1979) kahden tai useamman ympäristön väliseen suhteeseen eli voidaan nähdä mikrosysteemien järjestelmänä. Mikrojärjestelmien välinen suhde voi toteutua niiden välisen suoran yhteyden lisäksi myös välillisesti esimerkiksi mikrojärjestelmiin sidottuina tietoina tai asenteina toista järjestelmää kohtaan. Eksojärjestelmä sen sijaan viittaa toimintaympäristöihin tai tekijöihin, jotka eivät ole suorassa yhteydessä yksilöön, mutta joissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös yksilötasolla. Makrojärjestelmällä tarkoitetaan johdonmukaisuuksia, jotka ilmenevät edellä esitellyillä tasoilla eli makrojärjestelmään sisältyvät esimerkiksi järjestelmien kulttuuri, uskomukset ja ideologiat. (Mt., 1979, 22, 25–26.) Aiempiin tutkimuksiin viitaten Härkönen (2007, 32) toteaa makrojärjestelmän ominaisuuksien lävistävän kaikki alemmat tasot ja esimerkiksi käyttäytymismallien voidaan nähdä yksilötasolla siirtyvän sukupolvelta toiselle. Myöhemmin Bronfenbrenner lisäsi teoriaansa myös kronojärjestelmän, joka kuvaa

ajassa tapahtuvaa kehitystä tai evoluutiota (Härkönen 2007, 32). Tutkimuksessani sovellan mukaillen ekologista systeemiteoriaa alla olevan kuvion mukaisesti (Kuvio 1). Tutkimuksessani tarkasteluni kohdistuu yksilön lisäksi mikro-, meso-, ekso- ja makrotasolle.



Kuvio 1. Ekologisen systeemiteorian sovellus tutkielmassa (Mukailtu Bronfenbrenner 1979)

Yllä olevassa kuviossa jäsenen tapaan hahmottaa tutkimukseni kannalta keskeisiä tasoja. Kuviossa nuolet kuvaavat systeemien välistä vuorovaikutusta ja mekanismien liikettä tasojen välillä. Tutkimuksessani käytän lisäksi asiakkaan ja työntekijän yhteisen rajajärjestelmän käsitettä kuvaamaan kuviossa keskellä jäävää aluetta, jossa asiakas ja työntekijä sekä heidän mikrojärjestelmänsä asettuvat päällekkäin (vrt. Arnkil 1992). Erik Arnkil (1992, 23) käyttää rajajärjestelmän käsitettä kuvaamaan ongelmanratkaisutoiminnassa syntyviä uusia muodostelmia, jotka yhdistävät yksilölle merkityksellisiä toimijoita saman systeemin sisälle. Rajajärjestelmissä työtä ohjaavat reunaehdot muuttuvat konkreettisiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkijan ajatteluun sisältyy ajatus siitä, että rajajärjestelmissä kohtaavien järjestelmien toimintakäytäntöjen liian suuri erilaisuus voi katkaista vuorovaikutuksen ja estää

muutosta synnyttävän rajajärjestelmän muodostumisen. (Mt., 1992, 23, 25). Tutkimuksessani näen tämän yhteisen rajajärjestelmän merkityksen tärkeänä tarkasteltaessa lastensuojelun muutokseen tähtäävää työtä, joka rakentuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Tuloksentekniikassani yhteisen rajajärjestelmän määrittelyä rajoittaa osittain yhteen mesojärjestelmän käsitteen kanssa.

Ekologista systeemiteoriaa on Rotheryn (2016) mukaan kritisoitu muun muassa sen avoimuudesta, joka tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että ilmiön tarkastelun näkökulmaa voidaan laajentaa lähes loputtomiin. Toinen kritiikki liittyy ekologisen systeemiteorian ja ajan suhteeseen. Ekologista systeemiteoriaa hyödyntävät tutkimukset taipuvat keskittymään nykyhetken tarkasteluun, jolloin yksilön aiemmat kokemukset ja historia voivat jäädä tutkimuksen ulkopuolelle (Mt., 2016, 82–83.) Artikkelissaan Rothery (2016, 85) käyttää käsitettä kriittinen ekologinen systeemiteoria, joka hänen mukaansa mahdollistaa kokonaisvaltaisemman näkemyksen luomisen yhdistämällä yleisen systeemiteorian, ekologisen systeemiteorian ja kriittisen realismin. Tutkielmassani hyödynnän kriittistä realismia yhdessä ekologisen systeemiteorian kanssa saadakseni mahdollisimman laajan ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä.

### 2.3 Vertaileva tutkimusote

Tutkimukseni aineisto koostuu kahdesta osasta ja aineiston analyysissä hyödynnän myös vertailevaa tutkimusotetta. Toistaiseksi vertailevaa tutkimusta on Marjo Kurosen (2015) mukaan tehty sosiaalityön kentällä vähän, mutta nyt erityisesti lastensuojelun tutkimuksessa on herännyt keskustelu vertailevan tutkimuksen mahdollisuuksista. Vertaileva tutkimus on aiemmin keskittynyt pääasiassa kansallisten ja kansainvälisten erojen vertailuun, mutta sosiaalityön näkökulmasta nähdään tärkeänä siirtyminen järjestelmien tasolta myös paikallisten käytäntöjen tarkasteluun. (Mt., 2015, 318.) Myös Harri Melin (2005, 54) toteaa, että yhteiskuntien välisen erojen sijaan vertailevassa tutkimuksessa tulisi siirtää tarkastelun painopistettä kohti yhteiskunnan merkittäviä sisäisiä kokemuksia. Tässä tutkimuksessa hyödynnän vertailevaa tutkimusasetelmaa kuvatakseni, millaisena sosiaalityöntekijät kokevat oman asiantuntijuutensa suhteessa asiakkaiden aineistosta nouseviin kehittämistarpeisiin.

Vertailevan asetelman tavoitteena on Melinin (2005) mukaan lähtökohtaisesti aina ilmiöiden selittäminen ja tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita sekä systeemien ominaisuuksista että niiden vertaamisesta keskenään. Sen lisäksi, että ollaan kiinnostuneita tarkasteltavien aineistojen välisistä eroista, vertaileva tutkimus on kiinnostunut myös erojen taustalla olevista syistä. (Mt., 2005, 54). Myös omassa tutkimuksessani tavoitteenani on syventää tarkastelua aineiston välisistä eroista ja yhtäläisyyksistä myös asiakkaiden kokemusten taustalla vaikuttaviin mekanismeihin, jotta olisi

mahdollista ymmärtää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin vaikuttavia tekijöitä.

Vertailevassa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimuskohteena olevat ilmiöt tai toimintakäytännöt ovat riittävän samankaltaisia, jotta niiden vertaaminen olisi mielekästä (Kuronen 2015, 318). Tutkijan tulee lisäksi Melinin (2005, 555) mukaan kiinnittää tarkkuutta tutkimuksen eri vaiheissa tekemiinsä valintoihin, jotta tutkimuksen aikana tehdyt johtopäätökset todellisuudessa kuvaavat yhtä ja samaa ilmiötä. Vertailevassa tutkimuksessa sosiaalinen todellisuus on Ann Cecilie Bergenenin (2007, 5–6) mukaan aiemmin nähty säännönmukaisesti rakentuneena ja vertailevaa tutkimusotetta ei ole perinteisesti pidetty kriittisrealistiseen näkökulmaan soveltuvana. Tutkijan mukaan kriittisen realismin analyysivaiheiden seuraaminen kuitenkin mahdollistaa vertailevassa tutkimuksessa yhteiskunnan tarkastelun avoimena systeeminä ja tarjoaa mahdollisuuden tunnistaa kausaalisten suhteiden monimutkaisuus. (Mt., 2007, 25.) Ajattelen, että omassa tutkimuksessani lastensuojelun asiakkaana olleiden lasten vanhemmilta ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä kerätyt aineistot tarjoavat kiinnostavan mahdollisuuden vertailevan asetelman luomiseen. Toisaalta tiedostan tutkimusasetelmaan liittyvän myös haasteita, joita tulen esittelemään tutkimuksen luotettavuutta käsittelevässä luvussa.



## 3 LASTENSUOJELU

### 3.1 Sosiaalityö

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta tarkasteltaessa on tärkeää ymmärtää riittävällä tasolla työn lähtökohdat ja tavoitteet, sillä vain siten voidaan hahmottaa työntekijän asiantuntijuudelle asetetut vaatimukset. Tämän vuoksi koen tärkeäksi avata lyhyesti, mitä sosiaalityö tarkoittaa ja millaisiin tavoitteisiin sosiaalityöllä pyritään vastaamaan. Yksinkertaisimmillaan sosiaalityö voidaan Raunion (2009) mukaan määritellä pyrkimyksenä auttaa ihmisiä poikkeuksellisissa elämäntilanteissa. Sosiaalityön ammatilliset interventiot kohdistuvat myös yleisemmällä tasolla yksilöiden ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa ilmeneviin ongelmiin. Työskentelyssä pyritään usein systemaattisesti toteuttamaan muutostyötä ongelmanratkaisuprosessien kautta. Erilaisia työmenetelmiä hyödyntäen sosiaalityön tavoitteena on myös vahvistaa asiakkaan omia elämänhallinnan taitoja sekä luontaisia tukijärjestelmiä. Ongelmanratkaisun lisäksi sosiaalityöhön sisältyy oleellisesti rooli yleisten hyvinvointia ylläpitävien rakenteiden edistämisessä ja niiden vahvistamisessa sekä sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisemisessä. (Mt., 2009, 59–61.) Käytännön sosiaalityössä sosiaalityöntekijä vastaa yksilöllisten prosessien valmistelusta ja ongelmien ennaltaehkäisystä sekä hyvinvointipolitiikkaan vaikuttamisesta (Kemppainen 2006, 236).

Raunio (2009) kuvaa sosiaalityön rakentuvan arvoista, teoriasta, tiedosta ja käytännöstä. Arvot toimivat työskentelyn pohjana ja sosiaalityön peruslähtökohtana on ihmisten välisen tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden vahvistaminen. Sosiaalityön kohdentuminen monimutkaisiin ihmisten ja rakenteiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin edellyttää kuitenkin työskentelyltä myös vahvaa teoria- ja tietopohjaa. Teoriat toimivat tukena asiakkaan yksilöllisten tilanteiden arvioinnissa ja mahdollistavat muutostyön myös laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. (Mt., 2009, 65–66.) Työssä tulee hyödyntää tieteelliseen tietoon pohjautuvaa osaamista, mikä edellyttää

työntekijältä laajaa yhteiskuntatieteellistä osaamista sekä kykyä tiedon soveltamiseen (Kemppainen 2006, 236).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Sosiaalityöntekijän ammattia voi toteuttaa laillistettuna ammattihenkilönä työntekijä, joka on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon sisältäen pääaineopinnot tai sitä vastaavat yliopistotason opinnot sosiaalityössä. Lain tavoitteena on turvata asiakkaan oikeus hyvään kohteluun sekä laadukkaaseen sosiaalihuoltoon takaamalla alalla toimivien työntekijöiden riittävä osaaminen. Lain mukaan sosiaalityöntekijänä voi kuitenkin tilapäisesti eli enintään vuoden ajan toimia ammattiin opiskeleva henkilö, jos hän on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot sekä niihin sisältyvän käytännön harjoittelun (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015, 1§, 7§, 12§.)

Sosiaalityön teoreettista perustaa voidaan Ylirukan ym. (2020) mukaan kuvailla luonteeltaan eklektiseksi eli useista eri teorioista koostuvaksi. Työn eklektistä luonnetta selittää sosiaalityön toteuttaminen useissa erilaisissa ympäristöissä, kuten kouluissa, sairaaloissa ja kunnissa. Sosiaalityön käytännöt ja tutkimukset jäsentyvät yleisimmin positivistiseen ja postmoderniin paradigmaan, joiden rinnalle on nousut viime vuosina myös tiedon kolmas paradigma, joka tutkimuksissa jäsentyy kriittiseen realismiin tai pragmatismiin ja toimijaverkkoteoriaan. Yhtenä tietoparadigman ulottuvuutena voidaan pitää myös vuorovaikutus ja suhdeperusteisuus näkökulmaa, joka toimii edeltävien paradigmojen yhdistäjänä. (Mt., 2020, 12–13.) Tutkielmassani tarkastelu kietoutuu kriittisen realismin ympärille ja kriittisrealistiseen ihmiskäsitykseen nojaten tarkastelen asiantuntijuutta osittain yksilön valintojen ohjaamana, mutta myös ympäristön ja olosuhteiden rajaamana.

### **3.2 Sosiaalityöntekijän tehtävä lastensuojelun kontekstissa**

Lastensuojelun sosiaalityö on yksi suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän palvelukokonaisuuksista ja Ylirukan ym. (2020) mukaan se edellyttää työntekijältä erikoistunutta asiantuntijuutta. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä työskentelee läheisesti lapsen ja tämän lähipiirin sekä verkostojen kanssa ja työskentelyn lähtökohtana on aina lapsen etu. Lapsen edun toteuttamisen tehtävä edellyttää työntekijältä kykyä ammatillisen auktoriteetin vahvaan toteuttamiseen silloin, kun yhteistyössä vanhempien kanssa ei voida riittävällä tavalla turvata lasta. (Mt., 2020, 18, 46.) Lastensuojelun työtä ohjaa lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 2007/417), jossa lastensuojelun tehtäväksi määritellään lapsen vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä sekä lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen edistäminen yhteistyössä lapsen huoltajien kanssa. Työskentelyn lähtökohtana on aina lapsen etu ja työntekijän tehtävänä on arvioida, mitkä

palvelut tai tukimuodot turvaisivat parhaiten lapsen edun toteutumisen. Lastensuojelun sosiaalityötä toteutetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimien sekä sijais- ja jälkihuollon palvelujen kautta. (Lastensuojelulaki 2007/417, 2–4§.) Lastensuojelulain lisäksi työn eettisenä ja juridisena pohjana toimivat YK:n ihmisoikeuksia ja lapsen oikeuksia koskevat sopimukset sekä muu suomalainen lapsilainsäädäntö (Yliruka ym. 2020, 2).

Laki toimii viranomaisten toiminnan ohjenuorana oikeusvaltiossa ja ohjaa myös lastensuojelun prosesseja, kieltä ja asiantuntijuutta (Sinko 2004, 139). Sosiaalityön historiassa huoltolakien myötä sosiaalityön asiantuntijuus määrittyi byrokraattisena ja hallinnollisena ja lait tukivat asiantuntijuuden psykologista osaamista (Tikkala 2019, 308). Lastensuojelun sosiaalityön suhde lakiin on kuitenkin alkanut vahvistua Sinkon (2004) mukaan vasta 1990, jolloin alettiin puhua lastensuojelun juridisoitumisesta. Oikeudellisen järjestelmän toimintaan kuuluu toiminnan ja prosessien selittäminen ja perusteleminen. Tämän vuoksi myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän on osattava perustella esimerkiksi lastensuojelun asiakkuuden syyt asiakkaalle. Lait eivät tarjoa valmiita vastauksia lastensuojelun käytäntöihin, mutta voivat parhaimmillaan luoda perustan toiminnalle ja taata oikeusturvan prosessien eri vaiheissa. Esimerkiksi lastensuojelulaki sisältää paljon tulkinnanvaraisia käsitteitä, kuten edellä mainittu lapsen etu, minkä vuoksi asiantuntijuuteen sisältyy aina tarve yksilökohtaiseen tulkitaan ja arviointiin. (Mt., 2004, 133, 139–141.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävänä on edistää ja turvata lapsen oikeus hyvinvointiin sekä turvalliseen kasvuun ja kehitykseen. Tätä tehtävää sosiaalityöntekijä toteuttaa käyttämällä harkintavaltaansa päätöksenteossa. (Yliruka ym. 2020, 10.) Päätöksentekoa voidaan Elin Hultmanan, Torbjorn Forkbyn ja Staffan Höjerin (2020) mukaan pitää yhtenä haastavimmista ja monimutkaisemmista tehtävistä sosiaalityössä. Lastensuojelussa päätöksenteon on oltava aina läpinäkyvää ja perusteltua ja työntekijän tehtävä on varmistaa, että lakia noudatetaan prosessin kaikissa vaiheissa. Arviointityössä sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä aina ennakoimaan ja arvioimaan päätöksen vaikutuksia lapsen kasvuun ja kehitykseen. Usein päätöksentekoa vaikeuttavat kuitenkin kiire, puutteelliset tiedot sekä tutkimustiedon puute lastensuojelun tukitoimien vaikuttavuudesta. (Mt., 2020, 204–205.) Viime vuosina lastensuojelun resursseja on pyritty vahvistamaan asiakasmitoituksella ja tällä hetkellä lain mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 asiakasta. Vuodesta 2024 eteenpäin asiakkaita saa olla enintään 30. (Lastensuojelulaki 417/2007, 13 b §.)

Päätöksenteon lisäksi myös dokumentointi ja kirjaaminen ovat oleellinen osa lastensuojelun työtä. Lastensuojelun dokumentointia ohjaa lastensuojelulaki, jonka mukaan työntekijöiden tulee kirjata kaikki lastensuojelun toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan mahdollisesti vaikuttavat tiedot (Lastensuojelulaki 2007/417, 33§). Vierula (2014, 346) tuo esiin, että sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi jää

kuitenkin arvioida, mitkä lasta tai hänen vanhempiaan koskevat tiedot ovat oleellisia työn ydintehtävän kannalta.

Sosiaalityössä korostuu moniammatillisen yhteistyön vaatimus, vaikka samanaikaisesti Raunion (2009) mukaan on ollut nähtävissä painetta asiantuntemuksen eriyttämiseen sosiaalialan eri alueita vastaavaksi. Avoimen ja vuorovaikutteisen toimintamallin vaatimus korostuu erityisesti lastensuojelun kentällä ja lastensuojelun asiakkaiden moniulotteisiin ongelmiin vastaaminen edellyttää eri ammattiryhmien osaamisen yhteensovittamista. (Mt., 2009, 52.) Myös Fagerström (2016) korostaa monitoimijaisen yhteistyön merkitystä lastensuojelun kentällä, jossa asiakkuuden taustalla vaikuttavat syyt ovat usein monimutkaisia. Työn arjessa tämä edellyttää mahdollisuutta eri asiantuntijoiden ja palveluiden yhteistyölle. (Mt., 2016, 4.)

### 3.3 Lastensuojelu muutoksessa

Kansallisella ja globaalilla tasolla voidaan nähdä tällä hetkellä olevan käynnissä useita merkittäviä muutoksia, jotka muokkaavat suomalaista yhteiskuntaa nyt ja tulevaisuudessa. Esimerkiksi ilmastonmuutos, siirtolaisuus, digitalisaation lisääntyminen ja eriarvoistumisen kasvu tulevat edellyttämään uudenlaista osaamista sosiaalityön kentällä. (Lähteinen & Tuohino 2016, 185; Pohjola 2018, 280; Tikkala 2019, 303–304.) Resurssien ja rakenteiden muutosten myötä myös sosiaaliset ongelmat ovat muuttuneet aiempaa monimutkaisemmiksi (Yliruka ym. 2020, 2). Kuten johdannossa tuon esille, nämä muutokset kuormittavat palvelujärjestelmää ja ovat jo muuttaneet sosiaalityöhön kohdistuvia vaatimuksia (Kananoja & Ruuskanen 2018; Lapsiasiavaltuutettu 2022; Lähteinen & Tuohino 2016, 185). Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010, 274) nostavat esiin myös tietoyhteiskunnan kehittymisen vaikutukset sosiaalityöhön ja toteavat muutosten kohdistavan uusia vaatimuksia myös sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen (ks. myös Tikkala 2019, 304).

Yhteiskunnallisten muutosten lisäksi myös lastensuojelun työn sisäiset toimintamallit ja rakenteet ovat muutoksessa. Viimeisten vuosikymmenten ajan Sirkka Alhon, Marjukka Rasan ja Kaisa Vuolukan (2018, 88) mukaan työssä on korostunut lastensuojelun juridinen luonne, jonka myötä sosiaalityöntekijän tehtävä on ollut korostuneesti prosessin hallintaan ja palveluiden koordinointiin keskittyneenä. Työn tavoitteisiin on pyritty vastaamaan tarjoamalla perheille erilaisia tukimuotoja ja palveluita. Vähitellen lastensuojelussa ollaan kuitenkin palaamassa takaisin suhdeperustaiseen työotteeseen, joka hyödyntää myös perheterapeuttista näkökulmaa. Kirjoittajat viittaavat suhdeperustaisuuteen psykososiaalisena työtapana. (Mt., 2018, 85–86.)

Edellä kuvattujen haasteiden ja muutosten vuoksi sosiaalityön maisterin tutkinnon antama yleinen ammattipätevyys ei nykyisin vastaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn vaatimaa erikoistunutta asiantuntijuutta. Tutkimuskirjallisuudessa

nousee laajasti esille tarve määritellä uudelleen lastensuojelussa vaadittavaa osaamista ja luoda uusia oppimista tukevia rakenteita. (Pohjola & Satka 2022, 289; Yliruka ym. 2020, 2; ks. myös Kananoja 2020, 6-7; Lähteinen & Tuohino 2016, 186; Lindh 2019, 33.) Myös kansainvälisellä tasolla on tunnistettu tarve lastensuojelun asiantuntijuiden edellyttämien tietojen ja taitojen määrittelylle sekä teoreettisen tietopohjan vahvistamiselle (esim. Iversen & Heggen 2015, 2). Suomessa sote-uudistus tulee lisäämään moniammatillisen yhteistyön tarvetta, koska osaamisen vaatimusten kasvun myötä yksittäisen asiantuntijan osaaminen ei riitä kattamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta. Moniammatillinen, vuorovaikutuksellinen työmalli nähdään ratkaisuna nykyaikaisten ja kustannustehokkaiden sosiaali- ja terveystalouden tuottamiseen. Työntekijältä monialainen, asiakaslähtöinen työote edellyttää vuorovaikutustaitoja, tietoa ja ymmärrystä eri alojen rooleista ja ammatillisuudesta sekä sitoutumista yhteistyöhön. (Tuomela, Heikkilä & Salminen, 2017, 37-46.)

Yhtenä ratkaisuna työn moniammatillisuuden vahvistamisen vaatimuksiin esimerkiksi Fagerström (2016) esittää systemistä työtettä, jossa asiakkaan asioista vastaisi jatkossa yhden työntekijän sijasta systeeminen tiimi. Julkaisussaan tutkija esittelee Hackneyn mallia, jossa korostuu terapeutin lähestymistapa. Mallissa organisatorisia rakenteita muuttamalla pyritään nostamaan vuorovaikutus uudelleen työskentelyn keskiöön ja lisäämään asiakastyöhön käytössä olevaa aikaa sekä mahdollistamaan kollegiaalinen tuki esimerkiksi päätöksenteossa. (Mt., 2016, 6; ks. myös Alho, Rasa & Vuolukka 2018, 88.) Keskeistä systemisessä työtöteessä on pyrkimys suhdeterustaiseen ja asiakkaita osallistavaan työskentelyyn (Petrelius, Yliruka & Miettinen 2021, 6).

## 4 LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIAN- TUNTIJUUS

### 4.1 Asiantuntijuus lastensuojelussa

Olen edellä esitellyt lyhyesti lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnkuvaa sekä työtä ohjaavaa lainsäädäntöä, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on turvata lapsen turvallinen kasvu ja kehitys. Kuten Yliruka ym. (2020) toteavat, työtä ohjaavat lait eivät kuitenkaan määrittele lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista tai työn käytäntöjä, vaan luovat lähinnä raamit työn toteuttamiselle. Näin ollen lastensuojelun sosiaalityö pohjautuu työtä tekevien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ammattitaidolle ja työn laatu on riippuvainen työntekijöiden osaamisesta. Työssä korostuu viranomaisrooli ja siihen sisältyvä valta, koska työhön sisältyy vahvasti myös yksilön oikeuksiin puuttuminen. Työn voidaan tämän vuoksi nähdä vaativan vahvaa asiantuntijuutta ja edellyttävän työntekijältä sekä tiedollista että taidollista valmiutta lastensuojelullisen tuen tarpeen arvioimiseksi. (Mt., 2020, 10.)

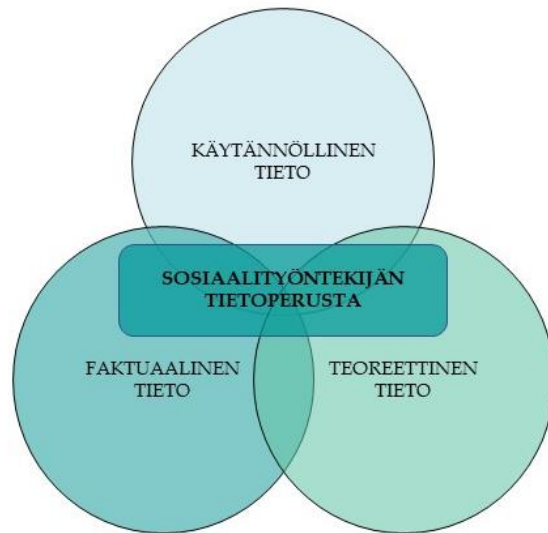
Tässä luvussa kuvaan aiemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta lastensuojelun sosiaalityön edellyttämää asiantuntijuutta, joka rakentuu yleisen sosiaalityön asiantuntijuuden pohjalle. Tämän vuoksi on tärkeää aluksi tarkastella, miten sosiaalityön asiantuntijuus on rakentunut ja mistä osa-alueista asiantuntijuuden nähdään koostuvan. Sosiaalityön alkutaipaleella työntekijän osaaminen pohjautui vahvasti yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin teoreettisen tiedon tai koulutuksen sijaan (Iversen & Heggen 2015, 2). Nykyisin sosiaalityön asiantuntijuus rakentuu kuitenkin tieteellisen ajattelun sekä päättelyn ympärille ja koulutuksen tavoitteena on antaa työntekijälle valmiudet laaja-alaista osaamista edellyttävään asiantuntijatehtävään. (Lähteinen ym. 2017, 14-15.)

Sosiaalityön ja myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta on löydettävissä paljon viimeaikaista tutkimustietoa (esim. Sipilä 2011; Yliruka ym. 2020,

Satka 2020; Bergman-Pyykkönen 2021; Jaakkola 2016). Sosiaalityön asiantuntijuutta kuvataan tutkimuksissa monilla erilaisilla teoreettisilla malleilla ja siihen liitetään useita erilaisia käsitteitä (Tikkala 2019, 309). Vaikka Leena Tikkala (2019, 309) toteaa, ettei asiantuntijuudesta ole löydettävissä yksiselitteistä määritelmää, tutkimuksissa on Johanna Järvinen-Tassopolousen ja Minna Kesäsen (2020, 151) mukaan silti määritelty niitä osa-alueita, joista asiantuntijuus koostuu. Tutkijoiden mukaan yksinkertaisimmillaan asiantuntijuuden voidaan nähdä rakentuvan työntekijän asiantuntemuksesta, tietämyksestä ja osaamisesta (Mt., 2020, 151). Osaamisella viitataan työn edellyttämien tietojen hallitsemiseen sekä kykyyn soveltaa niitä käytännön työssä. Sosiaalityöntekijän osaaminen sisältää vaatimuksen menetelmällisestä ja eettisestä osaamisesta sekä vuorovaikutustaitojen hallinnasta. Osaamisen voidaan nähdä rakentuvan tutkimuksellisten valmiuksien pohjalle, jotka mahdollistavat työntekijän käsitteellisen, kriittisen ja menetelmällisen osaamisen. (Kempainen 2006, 257, 259.) Sosiaalityön asiantuntijuuden määritelmässä sosiaalityöntekijän tehtävän nähdään monenlaisen tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi vaativan myös vahvaa arvo-osaamista ja ammattietiikkaa (esim. Sipilä 2011, 13). Seuraavaksi tarkastelen lyhyesti viimeaikaisen tutkimustiedon pohjalta, millaisia sisällöllisiä teemoja nämä kolme asiantuntijuuden osa-aluetta sisältävät.

#### **4.1.1 Tiedot**

Sosiaalityön asiantuntijuuden tietopohjaa on tarkastellut muun muassa Trevithic (2008), jonka mukaan sosiaalityössä tiedon eri ulottuvuudet tulisi nähdä toisiaan täydentävinä ja osittain päällekkäisinä (Kuvio 2). Näin ollen sosiaalityön tietopohjan voidaan nähdä rakentuvan tieteellisestä tiedosta ja rationaalisesta ajattelusta, käytännön tiedosta sekä kokemustiedosta, jossa korostuu myös näkymättömän tiedon ja intuition merkitys. (Mt., 2008, 1211–1217.) Esimerkiksi päätösten tekemisen voidaan nähdä edellyttävän sosiaalityöntekijältä teoreettisen tiedon yhdistämistä intuitiiviseen tietoon, joka muodostuu työntekijän kokemusten, henkilökohtaisten arvojen ja käytännön järjen kautta. (Leonard & O'Connor 2018, 206).



Kuvio 2. Sosiaalityön tietoperusta (Suomennettu Trevithick 2008)

Yllä kuvattuun sosiaalityön tietoperustaan (Trevithick 2008) Mirja Satka (2020, 15) yhdistää myös asiakkaan tiedon. Lisäksi tutkijan mukaan nykyajattelussa tietopohjaan katsotaan sisältyvän myös ammattietiikka, työtä ohjaava lainsäädäntö sekä muu formaali tieto. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 283) taas määrittelevät sosiaalityön tietopohjan koostuvan teoreettisen ja kokemuksellisen tiedon lisäksi myös reflektiivisestä tiedosta, joka paikallistuu kahden muun tiedon ulottuvuuden välille. Sen sijaan omassa tutkimuksessaan Sipilä (2011, 136) on aineistonsa pohjalta määritellyt sosiaalityön tiedon koostuvan seitsemästä eri osa-alueesta eli ulottuvuudesta, jotka ovat: psykososiaalinen tieto, teoreettinen ja tutkimusta korostava tieto, managerialistis-ekonomistinen tieto, oikeudellinen tieto, kunnallispoliittinen tieto, yhteiskunnallinen tieto sekä tieto psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen vaikuttavista tekijöistä.

#### 4.1.2 Taidot

Vahvan tietopohjan lisäksi sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvät olennaisesti työntekijän taidot. Tutkimuksessaan Sipilä (2011) on määritellyt seitsemän taidon ulottuvuutta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tärkeimpiä ovat kyky toimia asiakassuhteessa neutraalina ja ongelmatilanteita jäsentävänä asiantuntijana, asiakaslähtöinen palveluohjaus sekä tunnetyötaidot eli kyky toimia asiakasta osallistaen. Muita sosiaalityöntekijältä vaadittavia taitoja ovat palveluohjauksen taidot asiakkaan huomioonottamisena, managerialistis-ekonomistiset taidot, tutkimuksellinen ja kriittisen käsitteellistämisen taito sekä terapeuttiset taidot. (Mt., 2011, 138–139.) Leonard ja O'Connor (2018, 207–208) korostavat tunnetaitojen vaikutusta päätöksen teossa ja North (2021, 1) näkee henkisesti raskaiden ja vaikeiden teemojen parissa toimimisen edellyttävän lastensuojelun työntekijältä emotionaalista älykkyyttä.



Aiemmat tutkimukset korostavat erityisesti vuorovaikutustaitojen merkitystä sosiaalityössä, sillä sosiaalityö voidaan nähdä vuorovaikutustyönä (Sipilä 2011, 39, 75, 133; Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, 52; Mason 2012, 368–369, 375; Forrester, McCambridge, Waissbein & Rollnick 2008, 41; Schreiber, Fuller & Pacey 2013). Esimerkiksi Jill Schreiberin ym. (2013) tutkimuksessa asiakkaat liittivät vuorovaikutustaitoihin muun muassa työntekijän aktiivisen kuuntelun taidon, saatavilla olemisen sekä prosessin sanoittamisen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Kielellisten vuorovaikutustaitojen lisäksi myös kehonkieli, ilmeet sekä eleet nähtiin merkityksellisenä asiakkaan tunteiden säätelyn tukemisessa sekä kielteisten tunteiden vähentämisessä. (Mt., 2013, 710–712.) Tutkimuksessaan Sipilä (2011) yhdistää työntekijän vuorovaikutus- ja tunnetaidot kohtaamisen taitojen käsitteeseen, joka tutkijan mukaan on merkityksellinen erityisesti asiakassuhteen luomisen kannalta. Auttavan asiakassuhteen rakentumiseksi työntekijän tulee lisäksi olla aito, empaattinen ja toimia asiakasta kunnioittavalla tavalla. (Mt., 2011, 40–41.) Työntekijän kyky luoda luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri on edellytys myös vaikeiden asioiden käsittelemisen mahdollistamiseksi asiakkaan kanssa (Mason 2012, 375).

Sosiaalityön osaamisen vaatimukseen liittyen on viime vuosina nostettu esille myös kulttuuritietoisuuden osaamisen vaatimus, jonka Merja Anis ja Kati Turtiainen (2021) näkevät linkittyvän tiiviisti työn ihmisoikeusnäkökulmaan. Sosiaalipalvelujärjestelmä on kokonaisuutena rakennettu valtaväestön tarpeiden pohjalta, mutta viime vuosina esimerkiksi pakolaisten määrän kasvu on asettanut uusia vaatimuksia sosiaalityöntekijän osaamiselle. Yhteiskunnallisten muutosten myötä työntekijä kohtaa työssään luonteeltaan monikulttuurisia ja kansalliset rajat ylittäviä sosiaalisia ongelmia, jotka työntekijöiden kokemusten mukaan edellyttävät kulttuurisensitiivistä työtettä sekä tietotaitoa esimerkiksi maahanmuuton prosesseista. (Mt., 2021, 1–2, 16; ks. myös Puntervold 2014, 562.) Nykyaikaiseen asiantuntijuuteen liittyy lisäksi Kilpeläisen ja Sankalan (2010) mukaan tiivistä myös tiedon jakamisen, soveltamisen sekä hallinnan taidot. Tiedon keskittyminen erilaisiin sähköisiin tietojärjestelmiin edellyttää aiempaa vahvempaa e-osaamista myös sosiaalityöntekijältä. Tiedon lisäksi suuri osa sosiaalityön keskeisimmästä ydinalueesta eli vuorovaikutuksesta on siirtynyt verkkoon, mikä edellyttää asiantuntijoilta verkkovälitteisen viestinnän hallintaa sekä uudenlaisia tiedon prosessin keinoja. (Mt., 2010, 275, 278.)

### **4.1.3 Eettinen osaaminen**

Vahvan tietotaidon lisäksi asiantuntijuuteen nähdään tutkimuksissa sisältyvän myös eettisen osaamisen osa-alue, joka joissain määritelmässä on liitetty osaksi sosiaalityön tietopohjaa. Sipilän (2011) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella eettinen osaaminen jakautui viiteen ulottuvuuteen: asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen, yhteiskuntakriittisyys asiakaskunnan puolesta, velvollisuus toimia

sääntöjen mukaan, yleishumaani kulttuureihin suhtautuminen, kohtelun oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus (Mt., 2011, 141).

Lainsäädännön kautta pyritään korostamaan sosiaalityöntekijän velvollisuutta tehdä työtään eettisten periaatteiden mukaisesti. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) pyrkii turvaamaan asiakkaan oikeuden hyvään kohteluun sekä osallisuuteen työskentelyn aikana. Toiminnan läpinäkyvyyttä ja avoimuutta pyritään laissa edistämään esimerkiksi takaamalla asiakkaan oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin sekä oikeus pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Lakiin on myös kirjattu asiakkaan oikeus tulla ymmärretyksi sekä saada selvitykset itseään koskevissa asioissa niin, että asiakas riittävällä tasolla ymmärtää niiden sisällön. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 4§, 5§, 8§.)

Sosiaalityötä ohjaavan eettisen ajattelun ja osaamisen voidaan nähdä linkittyvän vahvasti ihmisoikeuksiin. Lainsäädännön ohella kansainväliset ihmisoikeussopimukset ovat tärkeimpiä sosiaalityötä ohjaavia säädöksiä, joista lastensuojelun työtä määrittää erityisesti YK:n lapsen oikeuksien sopimus. (Araneva 2016, 37.) Viimeaikaisissa tutkimuksissa sosiaalityöhön viitataan ihmisoikeusperustaisena asiantuntijatyönä, joka edellyttää työntekijältä esimerkiksi asiakkaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä syrjimättömyyden periaatteiden noudattamista. Oikeusperustainen työote edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä asiakkaan osallistamiseen, prosessien näkyväksi tekemiseen sekä asiakkaan oikeuksien ajamiseen. (Androff 2018, 180–182.)

## 4.2 Lastensuojelun erityisosaaminen

Lastensuojelun sosiaalityön asiantuntijuuden voidaan nähdä sisältävän myös sille erityisiä osaamisen osa-alueita. Työn erityispiirteiden vuoksi myös osa edellä kuvatuista asiantuntijuuden osa-alueista korostuu lastensuojelun sosiaalityöntekijän työssä. Schreiberin ym. (2013, 710–711) mukaan esimerkiksi lastensuojeluun liittyvien pelkojen ja ennakkoluulojen sekä työhön sisältyvän kontrollin vuoksi vanhempien sitouttaminen työskentelyyn edellyttää lastensuojelun sosiaalityöntekijältä erityisen hyviä vuorovaikutustaitoja, kykyä osoittaa ammatillinen kompetenssinsa sekä hoivataitoja. Mahdolliset pelot sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän työhön sisältyvä kaksinaisrooli sekä tukena että kontrollina haastavat asiakkassuhdetta ja vaativat sosiaalityöntekijältä lisäksi vahvaa osaamista asiakkaiden osallistamiseen ja motivoimiseen. (Mt., 2013, 707.)

Lastensuojelussa vaadittava erityisosaaminen liittyy tiiviisti lapsen edun käsitteeseen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvän tiedon hallintaan, mikä edellyttää Jaakkolan (2016, 64) mukaan työntekijältä yleisellä tasolla lapsen kehityksen ja siihen vaikuttavien tekijöiden tuntemista ja tunnistamista. Työntekijän tulee tunnistaa

lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavia tekijöitä voidakseen arvioida erilaisten tekijöiden tai olosuhteiden merkitystä lapsen elämään. (ks. esim. Yliruka ym. 2020, 45–46). Tämän lisäksi työntekijällä tulee olla erityinen kyky toimia lasten kanssa ja taito kuulla lasta tämän omilla ehdoilla (Fagerström 2016, 27).

Edellä kuvattujen erityispiirteiden lisäksi Yliruka ym. (2020) ovat Urapolku -mallia kehittäessään tunnistaneet erilaisia vahvistamista vaativia osaamisen osa-alueita sekä työhön sisältyviä erityisosaamista vaativia tehtäviä lastensuojelun asiantuntijuuteen liittyen. Tällaisia ovat muun muassa perusosaaminen neuropsykiatriasta, mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä kriisi- ja traumatyöntaidoista. (Mt., 2020, 15, 20, ks. myös Yliruka 2018, 7.) Jaakkolan (2016) mukaan myös yleisemmällä tasolla sosiaalityössä voidaan nähdä tarve eri tieteenalojen tiedon ymmärtämiselle, minkä vuoksi jaetun asiantuntijuuden merkitys sosiaalityössä korostuu. Ymmärtääkseen ihmisten yksilöllisiä elämäntilanteita ja niihin vaikuttavia tekijöitä sosiaalityössä tarvitaan esimerkiksi tietoa erilaisten psyykkisten ongelmien luonteesta ja niiden vaikutuksista yksilön elämään. Lastensuojelun työssä korostuu erityisesti kehityspsykologisen tiedon merkitys. (Mt., 2016, 64–65.) Osana Lasto-hanketta on luotu lähivuosina lastensuojelun osaamismaisema (Kuvio 3), jonka kautta on haluttu tehdä näkyväksi lastensuojelun sosiaalityön kompleksisuus ja kuvata lastensuojelun sosiaalityön vaatima asiantuntijuus sosiaalityön yleistä osaamista syventävänä (Yliruka ym. 2020, 45).

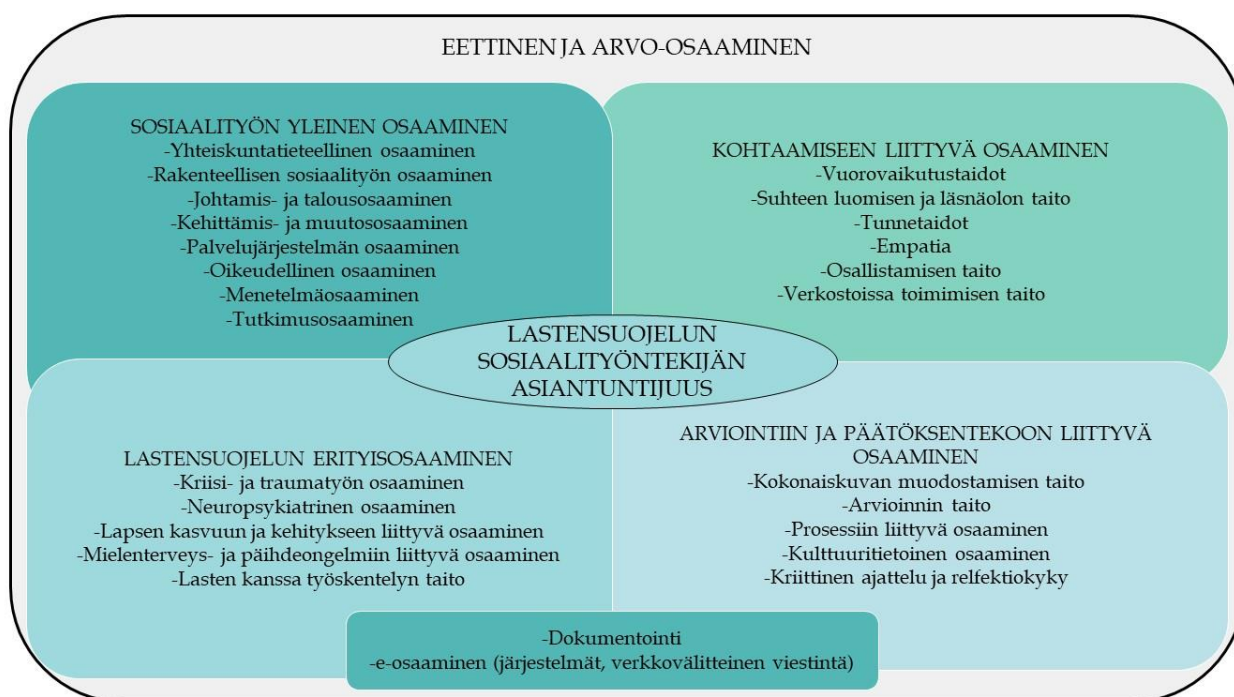


Kuvio 3. Lastensuojelun osaamismaisema (Yliruka ym. 2020, 45)

Sosiaalityön asiantuntijuudesta viimeisen kymmenen vuoden aikana tehdyssä

tutkimuksessa korostuu erityisesti työssä hankitun tiedon sekä reflektiivisyyden merkitys. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276; Vaininen 2011, 58.) Reflektiivisen asiantuntijuuden vaatimuksella viitataan asiantuntijuuden mukautumiseen asiakkaiden tilanteiden ja sosiaalisten ongelmien monimuotoistumisen sekä asiakaslähtöisen työtteen vahvistumisen myötä. Asiantuntijuuden voidaan näin ollen nähdä rakentuvan dialogisuuden ja monitoimijuuden ympärille ja edellyttävän edellä esiteltyjen tietojen ja taitojen lisäksi työntekijältä myös aiempaa suurempien kokonaisuuksien ja verkostojen hallintaa. (Vaininen 2011, 58.) Aiempaan kirjallisuuteen viitaten Vaininen (2011, 59) kuvaa uudenaikaisen asiantuntijuuden kokonaisvaltaisena, asiakaslähtöisenä prosessina, jossa nousee esille asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja valtaistaminen.

Vaikka asiantuntijuuden pohja rakentuu sosiaalityön koulutuksessa, työntekijän osaaminen kehittyä työn ja erilaisten lisäkoulutusten kautta. (Yliruka ym. 2020). Myös kansainvälisissä tutkimuksissa nousee esille tarve käytäntöön sidotulle oppimiselle ja lisäkoulutukselle (esim. Leonard & O'Connor 2018, 207). Omassa tutkielmassani määrittelen asiantuntijuuden rakentuvan sosiaalityöntekijän tiedollisesta, taidollisesta sekä eettisestä osaamisesta ja näen nämä osa-alueet toisiinsa limittyneinä. Edellä esiteltyyn tutkimuskirjallisuuden pohjalta olen koonnut yhteen lastensuojelun asiantuntijuuden osa-alueet alla olevaksi kuvioksi (Kuvio 4), jonka kautta olen pyrkinyt hahmottamaan lastensuojelun asiantuntijuuden moniulotteisuutta.



Kuvio 4. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuus

Edellä olevan kuvion rakentamisessa olen hyödyntänyt erityisesti Ylirukan ym. (2020, 46; Kuvio 3), Lähteisen ym. (2017, 14) sekä Sipilän (2011) hahmottelemia sosiaalityön

ja lastensuojelun asiantuntijuuden jäsenyyksiä. Osaamisella viitataan kuviossa tietojen hallintaan sekä kykyyn soveltaa tietoa käytännön työssä (vrt. Kemppainen 2006, 257). Kuten Yliruka ym. (2020, 46) toteavat, lastensuojelun keskeisen osaamisen määrittelyminen ei ole yksinkertaista ja tässä esitelty kuvio on vain yksi mahdollinen tapa esittää työn vaatimaa asiantuntijuutta. Määrittelyä vaikeuttaa esimerkiksi asiantuntijuuden ja myös tiedon eri osa-alueiden limittyminen osittain päällekkäin (vrt. Kuvio 2. Trevithic 2008, 1211–1217). Esimerkiksi arvioinnin ja päätöksenteon voidaan nähdä edellyttävän laajasti myös muiden asiantuntijuuden osa-alueiden osaamista. Sipilän (2011, 32) ja Satkan (2020,15) tavoin näen asiakkaan tiedon sosiaalityöntekijän osaamista täydentävänä. Kuviossa olen tietoisesti halunnut nostaa omaksi osaamisalueekseen kohtaamisen taidot, koska myös aiemmat tutkimukset korostavat erityisesti kohtaamiseen liittyvän osaamisen merkitystä lastensuojelun sosiaalityössä (esim. Sipilä 2011, 39, 75, 133; Yliruka ym. 2018, 52; Mason 2012, 368–369, 375; Forrester ym. 2008, 41; Schreiber, Fuller & Pacey 2013).

## 5 AIEMMAT TUTKIMUKSET

### 5.1 Sosiaalityöntekijöiden näkemykset aiemmissä tutkimuksissa

Edellä olen tutkimusten kautta esitellyt lastensuojelun työn tavoitteita ja erityispiirteitä sekä kuvannut sitä, millaisista tekijöistä lastensuojelun asiantuntijuus rakentuu. Tässä luvussa nostan tarkasteluuni muutamia viimeaikaisia tutkimuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijän työstä, osaamisesta ja asiantuntijuudesta. Suomessa lastensuojelun asiantuntijuutta ovat tutkimuksissaan työntekijöiden näkökulmasta tarkastelleet viime vuosina esimerkiksi Laura Yliruka ym. (2020), Ilkka Uusitalo (2019), Anne-Mari Jaakola (2019) ja Outi Jaakkola (2016). Kansainvälisestä tutkimuksesta nostan esille muutamia oman tutkielmani kannalta kiinnostavia viimeaikaisia tutkimuksia, joissa työntekijän toimintaa asiakastilanteissa on tutkittu havainnointia hyödyntämällä (Ferguson ym. 2021; Forrester, Killian, Westlake & Sheehan 2020; Forrester ym. 2019). Kansainvälisiä tutkimuksia tarkasteltaessa koen kuitenkin tärkeänä tiedostaa esimerkiksi koulutukseen ja lastensuojelun toimintaan liittyvät erot maiden välillä.

Suomessa lastensuojelun asiantuntijuuteen liittyvää tutkimusta on viime vuosina tehty esimerkiksi Laston (Lastensuojelun osaaminen-hanke) yhteydessä. Hankkeen yhteydessä toteutetussa kyselyssä (N=233) lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokivat osaamisensa olevan vahvaa erityisesti verkostotyössä. Lisäksi työntekijät kokivat osaavansa toimia asiakasprosesseissa avoimesti, läpinäkyvästi sekä dialogisesti yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat hyväksi myös vuorovaikutustaitonsa, kykynsä dokumentoida asiakasprosessiin liittyvää tietoa sekä reflektoida omaa toimintaansa. (Yliruka ym. 2020, 30–31, 39.) Ylirukan ym. (2020) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat osaamisen olevan heikointa liittyen psyykkisiin traumoihin ja häiriöihin. Kyselyssä nousi esille lisäkoulutustarve liittyen

lapsen kehitysvaiheiden tunnistamiseen, monikulttuuriseen työskentelyyn sekä systeemisen toimintamallin periaatteiden toteuttamiseen työssä. (Mt., 2020, 29–30.)

Kansainvälisessä tutkimuksessa esimerkiksi Harry Ferguson ym. (2021) ovat havainneet tarpeen vahvistaa työntekijöiden kykyä toimia haastavissa asiakassuhteissa sekä taitoa tunnistaa oma roolinsa vihamielisen asiakassuhteen ylläpitämisessä. Asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaa havainnoimalla (n=271) toteutetun tutkimuksen mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä tulisi olla myös nykyistä enemmän taitoja toimia vanhemman vastustuksen kanssa ja osallistaa asiakkaita kunnioittavasti ja vastavuoroisesti. Tutkimuksessa havaittiin vihamielisten asiakassuhteiden emotionaalisen kuorman johtavan pahimmillaan tilanteeseen, jossa sekä asiakas että työntekijä ylläpitävät vihamielistä vuorovaikutusta. Tutkijat näkevät tällä olevan mahdollisesti merkittäviä seurauksia perheen tilanteeseen. Jos työntekijä ei pysty purkamaan työhön liittyviä kielteisiä tunteita työyhteisössä, tämä voi johtaa näiden tunteiden purkautumiseen asiakkaille ja lopulta työntekijän uupumiseen. (Mt., 2021, 20, 32, 34.)

Väitöskirjassaan Uusitalo (2019) tarkasteli lastensuojelun ammatillista asiantuntijuutta haastavien asiakastilanteiden näkökulmasta. Tutkimuksessa onnistuneen asiakastilanteen kannalta merkityksellisenä näyttäytyi työntekijän taito kriittiseen reflektioon sekä emotionaaliseen osaamiseen vuorovaikutustilanteissa ja päätöksenteossa. (Mt., 2019, 117.) Reflektion merkitys työn vaikuttavuudelle nousee esille myös Jaakolan (2020) väitöskirjassa, jossa aiempiin tutkimuksiin viitaten tutkija tuo esiin reflektion merkityksen työntekijän ammattitaidon rakentumisessa ja näkee esimerkiksi työntekijän persoonan, arvojen ja uskomusten vaikuttavan reflektiivisen ajattelun tapaan. Reflektiotaidon merkitys nähdään tutkimuksessa yhtenä onnistuneen arvioinnin edellytyksistä yhdessä työntekijän päättelykyvyn kanssa. (Mt., 2020, 59–60, 141.) Työntekijän reflektointikyky nähdään tärkeänä myös lastensuojelun päätöksenteon ja työn eettisyyden kannalta (Fergusonin ym. 2021, 34).

Tutkimuksissa tunnistetaan yksittäisen työntekijän merkitys työn laadulle ja esimerkiksi Jaakola (2020, 63) tuo väitöskirjassaan esille työntekijän ammatillisen osaamisen yhteyden lastensuojelun vaikuttavuuteen. Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden yhteys työn vaikuttavuuteen havaittiin esimerkiksi Forrester ym. (2019) ja Forrester ym. (2020) tutkimuksissa, joissa asiantuntijuutta tarkasteltiin motivoivan haastattelun viitekehyksessä. Asiakastyön kohtaamisia havainnoimalla (n=127) tutkijat tunnistivat työntekijöiden taitojen olevan yhteydessä perhe-elämässä tapahtuviin myönteisiin muutoksiin sekä vanhempien sitoutumiseen (Forrester ym. 2019, 2159). Forresterin ym. (2019) mukaan aiheesta tarvitaan kuitenkin lisää tutkimusta, koska ymmärryksen lisääminen auttaisi meitä kehittämään sosiaalityön koulutusta ja voisi myös muuttaa näkemystämme siitä, mitkä osaamisen osa-alueet ovat työssä merkityksellisimpiä (Mt., 2019, 2150–2151).

Jaakola (2020, 63) näkee merkityksellisenä sen, että työyhteisössä mahdollistetaan asiantuntijuuden toteuttaminen työssä. Vaikuttavuudesta puhuttaessa tulisikin

sosiaalityöntekijään liittyvien ominaisuuksien lisäksi Trevithicin (2008) mukaan kiinnittää enemmän huomiota myös muihin työn vaikuttavuuden kannalta merkityksellisiin tekijöihin. Työntekijän lisäksi työssä onnistumiseen vaikuttavat aina myös organisaation resurssit ja yhteiskunnan muiden palveluiden taso sekä asiakkaan omat tiedot, taidot ja tahtotila. (Mt., 2008, 1230.) Esimerkiksi Uusitalon (2019,127) väitöskirjan mukaan kiire, työpaine ja liian suuri työmäärä estävät uutta luovan asiantuntijuuden toteutumisen sekä suunnitelmallisen työssä oppimisen lastensuojelun sosiaalityössä. Sama nousee esille myös Ylirukan ym. (2020, 33) sosiaalityöntekijöille toteuttamassa tutkimuksessa, jossa työntekijän totesivat, etteivät kiireen vuoksi pysty toteuttamaan työtään haluamallaan tavalla. Työntekijöiden näkemysten mukaan resurssipula vaikuttaa työn laatuun ja voi vaarantaa asiakkaiden oikeuden saada sosiaalihuollon palvelua (Sipilä 2011, 130). Resurssihin liittyvien tekijöiden on havaittu vaikuttavan merkittävästi myös työntekijöiden vaihtuvuuteen, joka tunnustetaan merkittäväksi ongelmaksi sosiaalipalveluissa. Organisaatioon ja työoloihin liittyvä tyytymättömyys, suuri työmäärä ja stressi olivat yleisimpiä syitä työpaikan vaihtamiseen sosiaalityössä. Erityisesti lastensuojelussa myös johtamisella nähtiin olevan suuri merkitys työssä jatkamiseen. (Petersén 2023, 795, 801.)

## 5.2 Asiakkaiden kokemukset aiemmissä tutkimuksissa

Kansainvälisellä tasolla on löydettävissä viime vuosilta useita tutkimuksia, joissa on selvitetty asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijän työstä. (mm. Bekaert ym. 2021; Clapton 2020; Smithson & Gibson 2017; Mason 2012). Asiakkaita kuulemalla toteutetuissa tutkimuksissa tarkastellaan pääasiassa yleisemmällä tasolla asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun prosessista, työntekijästä tai vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimuksissa tulevat kuitenkin esille monet työntekijän asiantuntijuuteen liittyvät osa-alueet, kuten eettinen osaaminen ja kohtaamisen taidot. Yhteistä näille kaikille tutkimuksille on se, että niissä tunnustetaan asiakkaiden kuulemisen merkitys ja esimerkiksi Bekaert ym. (2021, 1) näkevät, että perheen jäsenen kokemusten kartoittamisen tulisi olla aina lähtökohtana, mitä tahansa suojelutehtävää toteuttavaa työtä kehitettäessä. Tässä luvussa esittelen tutkimuksia, joissa on kuultu lastensuojelun asiakkaana olevia vanhempia. Vaikka vain muutamat tutkimukset liittyvät suoraan asiantuntijuuteen tai työntekijän osaamiseen, näen niiden luovan tärkeän pohjan omalle tutkielmalleni.

Bekaert ym. (2021) ovat tehneet ensimmäisen laajan, systemaattisen kirjallisuuskatsauksen lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia tarkastelleista tutkimuksista. Tutkimuksessa on tarkasteltu 35 aihetta käsittelevää vertaisarvioitua tutkimusta vuosien 1999–2020 väliltä ympäri maailmaa, joista suurin osa keskittyi tarkastelemaan asiakkaan suhdetta työntekijään. (Mt., 2021, 2, 8.) Yhtenä kattavana teimana tutkimuksessa



nousi esiin kommunikaatio, jonka tärkeinä piirteinä asiakkaat näkivät esimerkiksi työntekijän kuuntelemisen taidon, avoimuuden ja selkeyden sekä tavoitettavuuden. Erityisesti vanhemmat, joilla oli aiempaa historiaa päihteidenkäytöstä, mielenterveysongelmista tai lähisuhdeväkivallasta kokivat heihin kohdistuvan ennakoasenteita, eivätkä työntekijät uskoneet heidän mahdollisuuksiinsa muuttua tai huomioineet vanhempien näkemyksiä prosessin aikana. (Bekaert ym. 2021, 8.) Kirjallisuuskatsauksen tulokset ovat samankaltaisia esimerkiksi Masonin (2012) tutkimuksen kanssa, jossa lisäksi korostui työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen merkitys työn vaikuttavuudelle. (Mt., 2012, 372.)

Euroopassa asiakkaiden kokemuksia ovat tarkastelleet viime vuosina muun muassa Rosie Smithson ja Matthew Gibson (2017) sekä Gary Clapton (2020). Smithson ja Gibson (2017) kuvaavat artikkelissaan Englannissa vuonna 2013 syvähaastatteluilla (N=17) toteutetun tutkimuksen tuloksia, joissa kattavana teemana on vanhempien kokemus järjestelmästä joustamattomana, välinpitämättömänä ja jopa haitallisena. Vaikka haastatteluissa nousee esiin myös myönteisiä kokemuksia, kokemukset näyttäytyivät pääosin kielteisinä. Puolet vastaajista koki työntekijöiden muodostaneen ennakkokäsityksen heistä jo ennen tapaamista ja lähes puolet vastaajista toi esiin puutteita työntekijöiden empaattisuudessa ja myötätunnossa kohtaamisten aikana. (Mt., 2017, 567–568.) Tulokset ovat samankaltaisia Claptonin (2020) esittelemän, vuonna 2019 toteutetun tutkimuksen kanssa, jossa nousee vahvasti esille vanhempien kokemus siitä, etteivät he tule kuulluksi palveluissa. Vanhemmat kuvaavat kokeneensa uhkailua, arvostelua ja vähättelyä sekä epäkunnioittavaa käytöstä sosiaalityöntekijöiden taholta. (Mt., 2020, 1–3, 15.)

Suomessa toteutettujen tutkimusten tutkimustulokset vastaavat edellä esiteltyjä kansainvälisesti toteutettuja tutkimuksia ja selvityksiä, joissa on kartoitettu vanhempien kokemuksia lastensuojelun työskentelystä. Esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2013) työntekijään liittyvinä kehittämiskohteina mainittiin esimerkiksi työntekijän vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtelu. Selvityksen mukaan asiakkaat kokivat, ettei heitä ole kuultu tai heidän näkemyksiään ei huomioitu heitä itseään koskevassa päätöksenteossa. Lisäksi asiakkaiden mukaan työntekijöiden vuorovaikutustaidot eivät olleet linjassa työn vaatimusten kanssa. Asiakkaat toivoivat työntekijältä myös parempaa osaamista liittyen perheen kokonaisvaltaisen tilanteen arviointiin. Lisäksi lain toteutumisessa nähtiin puutteita ja työskentely koettiin sekavana sekä byrokraattisuutensa vuoksi asiakkaiden osallisuutta heikentävänä. (STM 2013, 11, 33.)

Myös Vierulan (2017, 69) väitöskirjassa lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien haastatteluissa kuvautuivat lastensuojelun työntekijöiden toimintatavoissa ja kohtaamisissa ilmentyvät epäkohdat. Vanhempien mukaan kirjausten sävy voi olla epäkunnioittava ja kielteisiä puolia korostava. Kirjauksissa on myös asiavirheitä, jotka luovat asiakkaalle kokemuksen siitä, ettei heitä uskota tai kuunnella. Asiakkaat

liittivät tutkimuksessa lastensuojelun asiakirjoihin alistumisen ja voimattomuuden kokemuksia ja kokivat niiden tekevän todelliseksi asiakkaan ja työntekijän välisen valta-aseman. (Mt., 2017, 74–75.) Vallan ilmentymistä lastensuojelun asiakassuhteessa on tarkasteltu esimerkiksi Michel Boutanquoin, Dominique Anselin & Maryse Bournel-Bossonin (2020) tutkimuksessa, jossa tutkimustulokset toistavat aiempien tutkimusten tapaan näkemystä asiakassuhteen epätasa-arvoisesta suhteesta. Tutkimuksen mukaan työntekijöiden näkemykselle asetetaan enemmän painoarvoa ja työntekijät eivät esimerkiksi jaa avoimesti asiakkaille heillä olevaa tietoa asiakkaan tilanteesta. Vuorovaikutustilanteissa työntekijät käyttävät usein suljettuja kysymyksiä ja narratiivisen keskustelun sijaan tavoitteena on usein saada asiakkailta riittävästi tietoa työntekijän päätöksenteon tueksi ohjaamalla keskustelua. (Mt., 2020, 107, 112–113.)

Edellä esitelyihin tutkimuksiin verrattuna esimerkiksi Screiberin ym. (2013) ja Johanna Hietamäen (2015) tutkimuksessa asiakkaiden työntekijään liittämät kokemukset näyttävät myönteisempinä. Screiberin ym. (2013, 713) mukaan tuloksiin ovat voineet vaikuttaa monet eri tekijät, joista yksi on tutkimuksen näkökulma. Kun monissa tutkimuksissa on tarkasteltu asiakkaiden kokemuksia tai kehittämistarpeita, Screiberin ym. (2013) tutkimus keskittyi sitoutumista vahvistaviin tekijöihin. Hietamäen (2015) väitöskirjassa vanhemmat kokivat työntekijöiden työskentelyn olevan keskimäärin asiakassuhdeorientoitunutta, vaikka vastaukset vaihtelivat merkittävästi. Tutkijan mukaan työskentely voitiin kokea myönteiseksi, vaikka asiakkailta oli pelkoja lastensuojelua kohtaan. Autetuksi tulemisen kokemuksen kannalta tärkeimmäksi tekijäksi nousi asiakkaan kuunteleminen. (Mt., 2015, 113, 129.) On huomioitava, että Hietamäen (2015) aineisto on kuitenkin kerätty jo vuosina 2008–2009 eikä näin ollen anna ehkä ajantasaista kuvaa ilmiöstä.

Kokonaisuutena huomion arvoista on Bekaert ym. (2021) esittämä havainto korostuneen kielteisestä kokemuksesta liittyen sosiaalihuollon osallistumiseen perheiden elämään. Tutkimusten myönteisissäkin palautteissa tulee esille lastensuojeluun liitetty häpeä, pelko ja vanhemman vähäiset vaikutusmahdollisuudet suhteessa työntekijän valtaan. (Mt., 2021, 9.) Myös Clapton (2020, 3–9) viittaa artikkelissaan 30 vuoden aikana kansainvälisesti toteutettuihin tutkimuksiin, joissa toistuu vanhempien kielteinen kokemus lastensuojelun kohtaamisista. 90-luvulta alkaen tulokset ovat säilyneet samankaltaisina ja niissä toistuu havainto siitä, että kielteiset kokemukset ylläpitävät lastensuojeluun liittyvää vihaa, pelkoa ja kyynisyyttä. (Mt., 2020, 3–9.) Asiakkaille toteutettuja tutkimuksia tarkasteltaessa on lisäksi tärkeä huomioida, että lastensuojelun asiakkaille toteutettujen vastaajien joukossa korostuu Bekaert ym. (2021) mukaan vahvasti äitien näkökulma. (Mt., 2021, 9; ks. myös Hietamäki 2015, 116.) Myös omassa tutkimuksessani hyödyntämässäni aineistossa pääosa vastaajista on äitejä.

## 6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusasetelma

Yhteiskunta ja sen ilmiöt ovat jatkuvan muutoksen kohteena ja nämä muutokset heijastuvat myös sosiaalityöhön kohdistuviin vaatimuksiin. Tämän vuoksi sosiaalityön vaatiman osaamisen ja asiantuntijuuden jatkuva arviointi on tärkeää (ks. esim. Kana-noja 2020, 5). Tutkimukseni tavoitteena on synnyttää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välistä vuoropuhelua tutkimusasetelman kautta, jossa asiantuntijuus on tarkastelun keskiössä.

Tutkimuksessani vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitä asiantuntijuuden osa-alueita tulisi vanhempien näkemyksen mukaan vahvistaa, jotta perheet saisivat nykyistä paremmin apua lastensuojelusta?
2. Millaiset mekanismit vaikuttavat perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen lastensuojelussa?

Tutkielmani tavoitteena on peilata lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta. Olen kiinnostunut siitä, mitä kehittämistarpeita asiakkaat ja sosiaalityöntekijät tunnistavat lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen liittyen. Tutkimuksessani hyödynnän kvalitatiivista vertailevaa otetta asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten tarkastelussa. Tavoitteenani on verrata asiakkaiden kokemuksia asiantuntijuuden kehittämistarpeista sosiaalityöntekijöiden arvioon omasta asiantuntijuudestaan. Lisäksi tavoittelen ymmärrystä niistä mekanismeista, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin työntekijän asiantuntijuudesta sekä sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin toteuttaa omaa asiantuntijuuttaan lastensuojelun työssä. Tarkastelen

mekanismeja ekologisen systeemiteorian viitekehystä. Tutkimukseni metodologista ja ontologista taustaa avaan tarkemmin edellä luvussa 2 ja tutkimusasetelmani olen havainnollistanut alla olevaan taulukkoon (Taulukko 1).

Taulukko 1. Tutkimusasetelma

<b>TUTKIMUSAIHE</b>	<b>Lastensuojelun sosiaalityön asiantuntijuus</b>
<b>TUTKIMUSTEHTÄVÄ</b>	Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueita tulisi lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan vahvistaa. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa mekanismeja, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen työntekijän asiantuntijuudesta lastensuojelun asiakkuuden aikana.
<b>TUTKIMUSKYSYMYKSET</b>	1. Mitä asiantuntijuuden osa-alueita tulisi vanhempien näkemyksen mukaan vahvistaa, jotta perheet saisivat nykyistä paremmin apua lastensuojelusta? 2. Millaiset mekanismit vaikuttavat perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen lastensuojelussa?
<b>TEOREETTINEN VIITEKEHYS</b>	Kriittinen realismi Vertaileva tutkimusote Ekologinen systeemiteoria
<b>TUTKIMUSAINEISTO</b>	Lastensuojelun vanhemmille toteutettu verkkokysely (N=227, Kasper Kasvatus- ja perheneuvonta ry. 2021) Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille toteutettu kyselytutkimus (N=103, webropol 2023)
<b>TUTKIMUSMUSMETODIT</b>	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi Teoriaohjaava sisällönanalyysi (ekologinen systeemiteoria)

## 6.2 Tutkimusaineisto

Tutkimuksessani käytän kahdelta eri tiedonantajaryhmältä kerättyä aineistoa ilmiön tarkasteluun, jolloin voidaan Hanna Vilkan (2005) mukaan puhua aineistotriangulaatiosta. Laadullisen tiedon lisäksi aineistojen koot mahdollistavat tutkimuksessa määrällisen tiedon tuottamisen eli kuvaan aineistojen tuloksia myös numeraalisesti. Triangulaation eli monimetodisen lähestymistavan yhtenä tavoitteena voidaan nähdä tutkimuksen kattavuuden lisääminen ja sitä kautta tutkimuksen luotettavuuden vahvistaminen. (Mt., 2005, 53–54.) Tutkimuksessa kaksi aineistoa mahdollistaa myös vertailevan tutkimusasetelman. Aineistoni ensimmäinen osa koostuu Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n vuonna 2021 toteuttaman Vanhempien ääni lastensuojeluun - osallisuushankkeen kyselytutkimuksen aineistosta (N=227), jonka sain käyttööni keuhalla 2022. Kyselytutkimus toimii tutkimuksessani keskustelunavaajana ja sosiaalityöntekijöiltä kerätty aineisto toimii asiakkaiden kokemusten vertailukohtana sekä asiakkailta kerätyn aineiston täydentäjänä.

Asiakkaille toteutettu kyselyrunko on rakennettu Lastensuojelun keskusliiton aiemmin tuottaman Hyvää lastensuojelua, kiitos! - julkaisussa määriteltyjen kehittämiskohteiden pohjalle. Tutkimuksessa lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmille suunnatun verkkokyselyn kautta selvitettiin, mihin Lastensuojelun keskusliiton julkaisussa esitelyihin kehittämiskohteisiin tulisi erityisesti panostaa, jotta perhe saisi tarvitsemansa avun lastensuojelussa. Kyselyssä kysymykset 4–13 ja 16 kohdistuivat suoraan näihin kehittämiskohteisiin, jotka ovat: osallisuus, rakenteet ja resurssit, inhimillinen ammatillisuus, moniammatillisuus ja johtaminen. Asiakkaille toteutettu verkkokysely on kuvattuna liitteessä 1 ja kyselytutkimuksen vastaajien taustatiedot ovat nähtävissä taulukossa 2.

Taulukko 2. Asiakkaille toteutetun kyselyn vastaajien taustatiedot (N=227, Kasper Kasvatus- ja perheneuvonta ry. 2021)

	n	%
<b>Rooli</b>		
Äiti/äidin roolissa	205	91,1
Isä/isän roolissa	20	8,9
<b>Kokemus lastensuojelusta</b>		
Lastensuojelun avohuolto	191	85,7
Kiireellinen sijoitus	120	53,8
Sijaishuolto	75	33,6
Laitoshoito	65	29,1
Perhehoito	44	19,7
Jälkihuolto	48	21,5
<b>Lastensuojeluasiakkuus</b>		
Voimassa	152	68,5
Päättynyt	70	31,5

Kyselyyn vastanneista vanhemmista suurin osa 91,1 % (n=205) oli äitejä ja 8,9 % (n=20) isiä. Kaikilla vastaajilla oli kokemusta lastensuojelun asiakkuudesta ja 68 % prosenttia vastaajista oli kyselyn toteuttamisen aikana lastensuojelun asiakkaana. Hieman yli puolella vastaajista (53,8 %) oli taustalla kiireellinen sijoitus. Verkkokyselyssä teemoja on tarkasteltu valmiiksi määriteltyjen vastausvaihtoehtojen kautta, eikä niissä ole nostettu esille sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tai ammatillisuuden eri osa-alueita. Olen pyrkinyt ottamaan tämän huomioon tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa.

Tutkimuksessani halusin syventää asiakkailta saatua tietoa luomalla vertailevan tutkimusasetelman. Valitsin toisen aineiston aineistonkeruumenetelmäksi kyselylomakkeen ja keräsin aineiston toisen osan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä (N=103) hyödyntämällä Jyväskylän yliopiston Webropol-kyselyohjelmistoa ja sen sisällä suoraa verkkolinkkiä. Webropol-ohjelmistoa hyödyntämällä kyselyn toteuttaminen oli

nopeaa ja vähensi myös tutkimuksen teon vaiheisiin käytettävää aikaa (vrt. Valli & Perkkilä 2018, 118). Verkkolinkin avulla minun oli mahdollisuus tavoittaa laaja määrä lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, minkä koin olevan merkityksellistä tutkimukseni tavoitteiden kannalta.

Kyselylomakkeen käytön yhtenä hyötynä voidaan Vilkan (2005) mukaan pitää tutkimukseen osallistuvien anonyymiteettiä, sillä vastaajaa ei voida tunnistaa. Suurimpana haasteena taas pidetään yleensä aineistokatoa eli kyselyyn vastaajien alhaista määrää. (Mt., 2005, 74.) Tutkimuksessani pyrin lisäämään vastaajien määrää hyödyntämällä aineiston jakamisessa ammattijärjestö Talentian tarjoamaa mahdollisuutta opiskelijayhteistyöhön. Kyselyrungon valmistuttua olin yhteydessä ammattijärjestö Talentiaan ja he lupautuivat välittämään kyselylomaketta lastensuojelun sosiaalityöntekijänä toimiville jäsenilleen. Kyselyn vastausaika oli aluksi kaksi (2) viikkoa, mutta vastaajien määrän lisäämiseksi vastausaikaa jatkettiin vielä kahdella (2) viikolla ja Talentia lähetti vielä muistutuksen kyselyyn osallistumisesta. Lisäksi mainostin tutkimustani sosiaalisessa mediassa Facebookin suljetussa sosiaalityöntekijöiden Uraverkosto-ryhmässä ja liitin kyselykutsun myös ryhmän alustalle. Tutkimusaineisto kerättiin 8.2-8.3.2023 välisenä aikana. Lomaketutkimukselle ominaisesti pyrin tutkimuksessani lisäämään tutkimustulosten yleistettävyyttä käyttämällä satunnaisotantaa (ks. Alasuutari 2015).

Kyselylomaketta hyödynnettäessä on tärkeää, että lomake vastaa tutkimuksen tavoitteisiin ja todella mittaa tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä (Vilkka 2005, 81). Ennen kyselylomakkeen muodostamista olin tutustunut laajasti aiempaan aiheesta tehtyyn tutkimukseen sekä analysoinut vanhemmilta kerätyn aineiston. Sosiaalityöntekijöiden kyselyrungossa halusin keskittyä asiakkailta kerätystä aineistosta analysoimiini kehittämistarpeisiin. Aluksi kirjoitin auki taustakysymyksiä liittyen työntekijän koulutukseen ja työkokemukseen. Vertailevan tutkimusasetelman mahdollistamiseksi osa kyselyn kysymyksistä kohdistui työntekijöiden käsitykseen oman asiantuntijuutensa vahvuuksista sekä kehittämistä vaativista osa-alueista. Valitsin kyselylomakkeessa reflektiivisen näkökulman, koska itsereflektion taito nähdään tutkimuksissa tärkeänä osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta (ks. esim. Ferguson ym. 2021, 34). Sosiaalityöntekijän tulee pystyä refleктоimaan omaa toimintaansa ja esimerkiksi henkilökohtaisen elämänsä tai kokemustensa vaikutusta toimintaansa. (ks. esim. Leonard & O'Connor 2018, 212).

Kyselylomaketutkimuksen tutkimustulosten ja luotettavuuden kannalta kysymysten muotoilun onnistuminen nähdään merkityksellisenä ja tutkijan tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi käyttämiinsä sanamuotoihin (Valli 2018, 93). Lomaketta muotoillessani hyödynsin aiemmin toteutettujen kyselyjen kysymysten asetteluja oman kyselyni rakentamisessa. Pyrin muotoilemaan kysymykset mahdollisimman johdonmukaisesti ja ymmärrettävästi sekä rajaamaan kysymykset koskemaan tarkasti vain tutkimukseni kiinnostuksen kohteena olevia kysymyksiä (vrt. Vilkka 2005, 87;

Valli 2018, 95). Kyselylomakkeessa esittämäni kysymykset sekä aiheeseen liittyvät väittämät rakentuivat lopulta aiemman tutkimuskirjallisuuden, niissä käytettyjen kyselylomakkeiden sekä oman ajattelutyöni kautta. Monivalintakysymyksissä hyödynsin viisi (5) portaista Likertin-asteikkoa, joka nähdään soveltuvana esimerkiksi asenteiden tai mielipiteiden mittaamiseen (Valli 2018, 106). Rajasin avoimien kysymysten määrää, koska niihin vastaaminen on usein heikompaa tai vastaukset voivat olla epätarkkoja (Valli 2018, 114). Ennen kyselyn lähettämistä testasin kyselylomaketta kolmella (3) lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ja muokkasin lomaketta heiltä saamani palautteen perusteella (vrt. Vilka 2005, 88). Lopullinen kyselylomakkeen muodostui kolmestatoista (13) monivalintakysymyksestä ja neljästä (4) avoimesta kysymyksestä. Lomakkeen kysymykset 1–6 liittyivät työntekijöiden taustatietoihin ja kysymykset 7–17 tutkielmani tutkimuskysymykseen (Liite 3). Kyselyn vastaajien taustatiedot olen esittänyt kootusti seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (Taulukko 3).

Sosiaalityöntekijöille toteutettuun kyselyyn vastasi yhteensä 103 sosiaalityöntekijää. Suurimmalla osalla tutkimukseeni vastanneista sosiaalityöntekijöistä on sosiaalityöntekijän kelpoisuus (81,6 %) ja kaikista vastaajista lähes puolet (44,7 %) työskentelee lastensuojelun avohuollon tehtävissä. Yli puolella vastaajista (61,8 %) oli yli 5 vuotta työkokemusta lastensuojelun työtehtävistä. Työtehtäviin liittyvässä kysymyksessä muu -vaihtoehdon olivat valinneet työntekijät, jotka työskentelivät yhdennekyssä sosiaalityössä, yhdennekyssä lastensuojelussa tai usealla eri lastensuojelun sektorilla (esim. avo- ja sijaishuollossa). Kolme (3) vastaajista toimii tällä hetkellä lastensuojelun johtavissa tehtävissä ja kaksi (2) vastaajista perheneuvolassa, mutta heillä on aikaisempi työkokemus lastensuojelusta. Päädyin sisällyttämään aineistooni kaikkien osallistuneiden vastaukset, koska myös lastensuojelusta pois siirtyneillä voidaan katsoa olleen ajantasainen ymmärrys lastensuojelun työstä tänä päivänä.

Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä kolmekymmentäviisi (35) oli osallistunut johonkin tutkinnon jälkeiseen täydennyskoulutukseen ja heistä yhdeksän (9) kertoi osallistuneensa lastensuojelun erikoistumiskoulutukseen. Muita täydennyskoulutuksia olivat esimerkiksi erikoissosiaalityön koulutus, lasten kohtaamaan väkivaltaan liittyvät koulutukset sekä erilaiset terapiakoulutukset. Kokoaikaisessa työsuhteessa olevista vastaajista hieman yli puolet (57 %) ilmoitti asiakasmääränsä olevan lain suosituksen mukaisesti alle 35. Kaikki vastaajat olivat pääosin vastanneet kyselylomakkeen monivalintakysymyksiin. Oletetusti avovastausten vastaajamäärä oli hieman monivalintakysymyksiä matalampi, mutta kaikissa avovastauksissa vastausprosentti oli yli 75 %.

Taulukko 3. Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselyn vastaajien taustatiedot (N=103)

	n	%
<b>Sosiaalityöntekijän kelpoisuus</b>		
Tutkinnon suorittanut sosiaalityöntekijä	84	81,6 %
Sijaispätevä sosiaalityöntekijä	19	18,4 %
<b>Sosiaalityön perustutkintoon johtavasta pää- tai sivutoimisesta opiskelusta kulunut aika</b>		
Alle 2-vuotta	10	9,7 %
2-5 vuotta	24	23,3 %
5-10 vuotta	17	16,5 %
Yli 10 vuotta	21	20,4 %
Yli 25 vuotta	12	11,7 %
Olen sosiaalityön maisteriopiskelija/sijaispätevä sosiaalityöntekijä	19	18,4 %
<b>Tutkinnon jälkeinen lisä- tai täydennyskoulutus</b>		
Kyllä	35	34,3 %
Ei	62	60,8 %
Ei ole, mutta koen tarpeen lisäkoulutukselle	5	4,9 %
<b>Tehtäväni lastensuojelun sosiaalityössä liittyvät</b>		
Lastensuojelun palvelutarpeen arviointiin	6	5,8 %
Lastensuojelun avohuoltoon	46	44,7 %
Lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityöhön	21	20,4 %
Lastensuojelun jälkihuoltoon	3	2,9 %
Lastensuojelun tehtäviin järjestössä	1	1,0 %
Muu, mikä?	26	25,2 %
<b>Lastensuojelun työkokemus vuosina</b>		
Alle 2 vuotta	13	12,7 %
2-5 vuotta	26	25,5 %
Yli 5 vuotta	18	17,7 %
Yli 10 vuotta	35	34,3 %
Yli 25 vuotta	10	9,8 %

Kyselytutkimuksen lopussa vastaajien oli mahdollista jättää palautetta tutkimuksen aiheesta sekä kyselylomakkeesta. Palautteissa (n=24) vastaajat olivat kommentoineet tutkimuksen aiheen olevan tärkeä ja ajankohtainen ja kyselylomaketta pidettiin selkeänä sekä sopivan pituisena. Muutamat vastaajista kokivat asiantuntijuuden osa-alueisiin liittyvien kysymysten vastausvaihtoehtojen (3) määrän liian pienenä suhteessa vaihtoehtojen määrään. Lisäksi muutamat toivoivat kysymystä liittyen aiempaan työkokemukseen tai koulutukseen. Vastaajien kokemusten mukaan esimerkiksi työkokemus kasvatustieteen alalta tai aiempi sosionomin (AMK) koulutus ovat vaikuttaneet merkittävästi nykyiseen osaamiseen lastensuojelun työssä. Eräs vastaajista

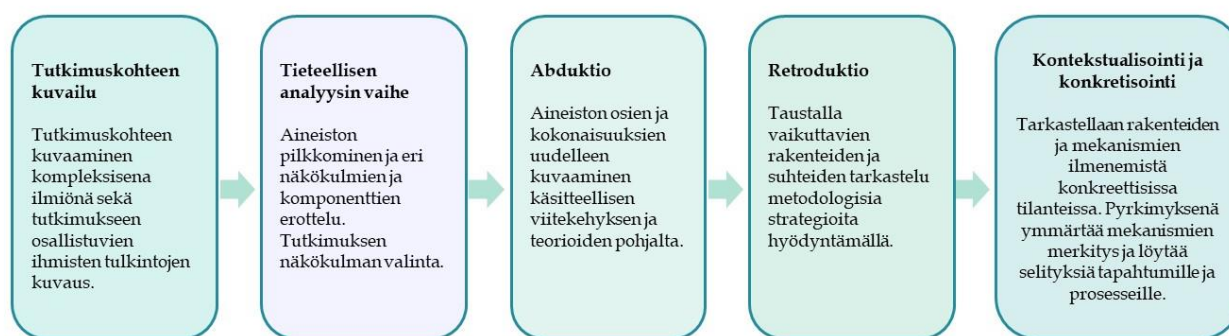


oli myös kommentoinut, että kyselyn avovastauksiin olisi mahdollista saada syvällisempiä vastauksia esimerkiksi haastattelujen kautta. Näen näiden palautteiden huomioimisen tärkeänä aiheeseen liittyvien mahdollisten jatkotutkimusten toteutuksessa.

## 6.3 Aineiston analyysi

### 6.3.1 Asiakkaiden aineiston analyysi

Tutkimukseni aineiston analyysi on kaksiosainen ja lähestymistapani kriittisrealistinen eli analyysissäni olen kiinnostunut faktoista, joiksi tulkitseen myös yksilöiden subjektiiviset kokemukset tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Olen soveltanut tutkimuksessani Danermarkin ym. (2002, 110) esittelemää kriittisrealistisen tutkimuksen teon vaiheita ohjaavaa mallia (Kuvio 5). Kirjoittavat näkevät mallin tutkimusta ohjaavana ja tuovat esiin, etteivät vaiheet todellisuudessa ole tarkkarajaisia vaan voivat osittain limittyä toisiinsa ja niitä voidaan soveltaa tutkimuksen tarpeiden mukaan. (Mt., 2002, 108–109.)



Kuvio 5. Kriittisrealistisen tutkimuksen teon ja analyysin vaiheet (Suomennettu mukailien Danermark ym. 2002, 110)

Tutkimuksessani hyödynsin tieteellisen analyysin vaiheessa aineistolähtöistä sisälönanalyysiä, jota kuvaan tarkemmin alla. Abduktiota eli aineiston uudelleen kuvamista toteutin analyysin kaikissa vaiheissa ja se tarkentui vielä tuloksia aukikirjoitettaessa. Tutkimuksen kannalta tärkeä retroduktio- vaihe pyrkii Danermarkin ym. (2002, 110) mukaan vastaamaan kysymyksiin, miten X on mahdollinen ja millaisia ominaisuuksia on oltava, jotta X toteutuu? Näihin kysymyksiin vastatakseni rakensin sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselylomakkeen asiakkaiden aineiston analyysin tulosten pohjalta. Aineiston analyysissä retroduktio paikantuu sosiaalityöntekijöiden aineiston analyysiin. Kriittisrealistisen tutkimuksenteon viimeisen vaiheen eli kontekstualisoinnin tavoitteena on osoittaa mekanismien toiminta kontekstissa (Danermark ym. 2002, 111). Tässä vaiheessa hyödynsin molempien aineistojen avovastauksia ja pyrin

aineisto-otteiden kautta tekemään näkyväksi sitä, miten tunnistamani mekanismit näyttäytyvät lastensuojelussa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemusten kautta.

Tutkimukseni ensimmäisessä analyysivaiheessa hyödynsin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018, 117) mukaan mahdollistaa aineiston systemaattisen analyysin sekä tiivistetyn kuvauksen. Aloitin analyysin lukemalla asiakkaille toteutetun verkkokyselyn tulokset läpi huolellisesti kiinnittäen erityistä huomiota tekstin sisältöön. Valmiiksi muotoillut vastausvaihtoehdot eivät antaneet tietoa tutkimuskysymyksiini, joten päädyin jättämään ne kokonaan analyysini ulkopuolelle (kysymykset 4, 6, 8, 10, 18). Lukiessani aineistoa oli nähtävissä, että kysymys numero 15 soveltui parhaiten tutkimustehtävääni. Kohdistin tämän vuoksi aluksi tarkasteluni kysymykseen numero 15, jossa vanhempia on pyydetty avovastauksin kertomaan, mikä vaikeuttaa perheiden avun saamista lastensuojelussa. Syvensin myöhemmin teeman tarkastelua myös verkkokyselyn muiden avovastausten kautta, joissa oli nähtävissä yksittäisiä työntekijöiden osaamiseen liittyviä huomioita.

Aineiston lukemisen jälkeen luin uudelleen kysymyksen numero 15 avovastaukset ja erottelin väreillä kysymykset, jotka liittyvät lastensuojelun työntekijöihin. Työntekijöihin liittyviä vastauksia oli avovastauksissa yhteensä 120 (n=211). Muissa avovastauksissa kehittämistarpeet liittyivät lastensuojelujärjestelmään tai sen rakenteellisiin ongelmiin. Tulkitsin rakenteellisiksi kehittämistarpeiksi myös ne työntekijöihin liittyvät vastaukset, jossa työntekijään liittyvät ongelmat liitettiin selkeästi resurssipuulasta ja kiireestä johtuviksi. Tämän jälkeen merkitsin vielä eri värillä ne kysymykset, joissa mainittiin työntekijän osaamiseen liittyviä odotuksia tai kehittämistarpeita, minkä jälkeen etenin aineiston pelkistämiseen, etsien kyselytutkimuksella kerätystä aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleellisia ilmaisuja (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Pelkistin ja erottelin värikoodeilla työntekijään liittyvien vastausten sisällä toistuvia teemoja (esimerkiksi kuulluksi tuleminen, ymmärryksen puute, neuropsykiatrisen osaaminen) ja listasin pelkistetyt ilmaukset allekkain helpottaakseni aineiston ryhmittelyä eli klusterointia. Ryhmitellessä yhdistin samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet alaluokiksi ja jatkoin sitten analyysiä muodostamalla näistä alaluokista yläluokkia (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2018, 124).

Aineiston ryhmittely voidaan nähdä osana aineiston käsitteellistämistä eli abstrahointia, jonka aikana tutkijan tavoitteena on muodostaa käsitteiden avulla kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125, 127). Ryhmittelyn jälkeen hyödynsin luokittelussa aiempien tutkimusten kautta luomaani matriisia asiantuntijuuden eri osa-alueista (ks. Liite 3). Analyysin edetessä oli nähtävissä, että yläluokat jakautuivat kolmeen yhdistävään luokkaan: tiedollinen, taidollinen ja eettinen osaaminen (ks. Sipilä 2011). Näistä erotin omaksi ryhmäksi lastensuojelun erityisosaamisen. Alla kuvaan esimerkin kautta aineiston analyysiä.



Kuvio 6. Esimerkki asiakkaille toteutetun kyselytutkimuksen aineistolähtöisestä sisällön analyysistä

Aineiston teemoittelua tarkensin lukemalla vielä uudelleen läpi muiden kysymysten avovastaukset ja merkitsin edellä kuvatulla tavalla myös niistä vastaukset, joissa viitattiin työntekijän osaamiseen. Analyysin eri vaiheissa olen palannut teoreettiseen viitekehukseen ja asiantuntijuuteen liittyvä aiempi empiirinen tutkimus on osittain ohjannut myös teemoittelua, joka tarkentui aineistoa useita kertoja lukemalla. Aineiston analyysi ei edennyt täysin lineaarisesti vaan analyysin eri vaiheet limittyivät osittain toisiinsa. Analyysin aikana jätin tarkastelun ulkopuolelle joitakin yksittäisiä avovastauksia (kysymykset 15 ja 17) sillä perusteella, etteivät ne vastanneet kysymyksen asetteluun. Osa vastauksista sisälsi esimerkiksi kritiikkiä verkkokyselyä kohtaan tai niistä ei ollut mahdollista päätellä, mitä vastaaja oli tarkoittanut sanoa.

### 6.3.2 Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselyn analyysi

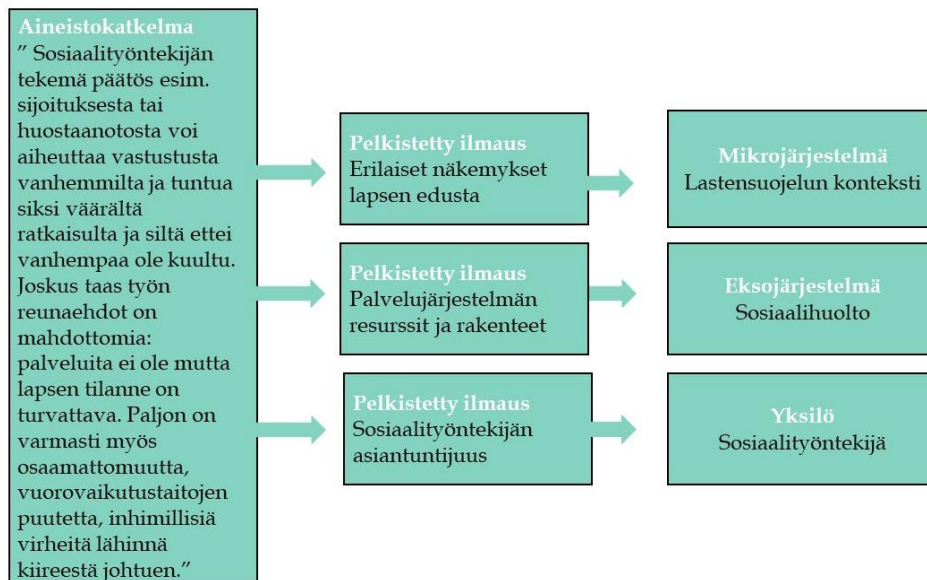
Työntekijöille suunnatussa kyselytutkimuksessa hyödynsin monivalintakysymyksiä, väittämiä ja avokysymyksiä tavoittaakseni sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiantuntijuuden toteutumisen taustalla vaikuttavista mekanismeista. Danermark ym. (2002, 166) toteavat mekanismien tunnistamisen edellyttävän kausaalisten voimien jäljittämistä ja näiden voimien sekä sosiaalisten ilmiöiden välisten suhteiden selittämistä. Tutkielmassani tavoittelen analyysin kautta ymmärrystä näistä mekanismeista ja kriittisrealistiseen tutkimusperinteeseen nojaten tulkitseen myös keskenään ristiriitaiset näkökulmat todeksi. Aineiston analyysissä hyödynsin mukaillen ekologista systeemiteoriaa tunnistaakseni systeemin eri tasoilla vaikuttavia mekanismeja.

Kyselylomakkeen monivalintakysymyksissä työntekijöitä pyydettiin arvioimaan omaa osaamistaan asiakkaiden aineistosta tulkitsemiini kehittämistarpeisiin liittyen. Lisäksi väittämien kautta työntekijöiden tehtävänä oli arvioida omaa työtään lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Avokysymyksissä työntekijöitä pyydettiin avaamaan omin sanoin kokemustensa kautta niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat lastensuojelussa asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemukseen. Viimeisessä

avokysymyksessä tarkasteltiin työntekijöiden näkemyksiä siitä, miksi asiakkaat kokevat, etteivät saa riittävästi tietoa lastensuojelun prosessissa.

Sosiaalityöntekijöiltä kerätyn aineiston analyysin aloitin lukemalla aineistoa useita kertoja kuljettaen rinnalla asiakkailta kerätyn aineiston tuloksia. Webropol-ohjelmistosta oli suoraan poimittavissa numeerisia tietoja monivalintakysymysten vastauksista liittyen sosiaalityöntekijöiden itsearvioon. Täydensin näitä tuloksia myös avovastausten analyysin kautta. Selkeyttääkseni tulosten tulkintaa ja esittelyä päädyin likertin-asteikollisissa monivalintakysymyksissä (Kysymys 12) yhdistämään vastausvaihtoehdoista vastaukset heikko ja melko heikko sekä vahva ja melko vahva, tulkitessani työntekijän arviota omasta osaamisestaan.

Työntekijöille toteutetun kyselyn analyysissä hyödynsin teoriaohjaava sisällönanalyysiä, jonka Tuomi ja Sarajarvi (2018) näkevät yhdistävän sekä aineistolähtöisen että teorialähtöisen analyysin piirteitä. Kun aineistolähtöinen analyysi rakentuu tutkimuksen aineistosta käsin, teorialähtöisessä analyysissä tutkija nojaa aiempaan teoriaan tai malliin. Teoriaohjaavalle analyysille on ominaista, ettei tavoitteena ole testata valmista teoriaa, vaan etsiä aineistosta teoreettisia kytkentöjä. (Mt., 2018, 108–112.) Tätä vaihetta voidaan tutkimuksessani tarkastella abduktiona eli tavoitteena tulkita ja kuvata uudelleen aineistosta tulkittuja osia teorioiden avulla pyrkimyksenä havainnollistaa asioiden välisiä suhteita (ks. Danermark ym. 2002, 110). Etenin aineiston analyysissä edellä kuvatun sisällönanalyysin vaiheiden kautta luokitellen pelkistettyjä ilmauksia aluksi alaluokkiin värikoodausta hyödyntäen. (vrt., Tuomi & Sarajarvi 2018, 133). Alla kuvaan esimerkin kautta aineiston analyysin etenemistä (Kuvio 7).



Kuvio 7. Esimerkki sosiaalityöntekijöiden aineiston analyysistä

Aineiston luokittelun yhteydessä aloin myös etsiä aineistosta kytkentöjä ekologiseen systeemiteoriaan ja hahmotella analyysin kautta tulkitsemieni luokkia systeemin

tasojen mukaan. Karkean hahmottelun jälkeen kävin aineistoa huolellisesti läpi useita kertoja ja tarkensin luokitteluja vielä analyysin loppuvaiheilla. Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselylomakkeen analyysin kautta tavoitteenani oli ymmärtää, millaiset tekijät vaikuttavat asiakasta tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen. Syvensin kontekstualisointia myös asiakkaiden aineistossa esiintyvien omakohtaisten kokemusten kautta. Aineiston analyysin ja tulosten kuvaamisen kautta etenin mekanismien nimeämiseen. Analyysin aikana olen lukemisen selkeyttämiseksi korjannut aineisto-otteista selkeät kirjoitusvirheet ja kuvannut kolmella pisteellä (...), jos olen poiminut sitaatin aineisto-otteen keskeltä.

Tutkimusasetelman näkökulmasta olisi ollut kiinnostavaa jatkaa aineiston analyysiä yhdistämällä laadulliseen tutkimukseen myös määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Määrällisiä analyysimenetelmiä olisi laajemmassa aineistossa voinut hyödyntää esimerkiksi tutkinnon suorittaneiden ja sijaispätevien sosiaalityöntekijöiden vastauksien välisten riippuvuuksien vertailuun. Aineiston koon vuoksi tämä ei kuitenkaan ollut mielekästä, koska tutkimukseen vastanneista vain 19 oli sijaispäteviä sosiaalityöntekijöitä. Näen tämän kuitenkin yhtenä mahdollisena jatkotutkimuskohteena.

## 6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa viitataan Iris Aaltion ja Anu Puusan (2020) mukaan usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteisiin, jotka soveltuvat erityisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen. Määrällisessä tutkimuksessa käsitteiden tavoitteena on kuvata ilmiön operationaalistamista. Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet eivät sellaisenaan sovellu laadulliseen tutkimukseen, vaan tutkijan tulee tiedostaa niiden merkityssisällön ero määrälliseen tutkimukseen verrattuna. Laadullisessa tutkimuksessa validius viittaa tutkittavan ilmiön eheyteen ja tutkimuksen sisällöllinen validiteetti edellyttää tutkimusprosessin avaamista lukijalle. (Mt., 2020, 179–180.) Validiteetin ja reliabiliteetin sijasta Pauli Juutin ja Anu Puusan (2020) laadulliseen tutkimukseen soveltuvat uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden käsitteet. Uskottavuudella viitataan tutkimuksen raportoinnin todenmukaisuuteen, analysoinnin huolellisuuteen ja kuvaamiseen asianmukaisella tavalla niin, että lukijat tulkitsevat tutkimuksen todeksi. Luotettavuus taas tarkoittaa tutkijan kykyä perustella valitsemansa menetelmät ja ratkaisut tutkimuksen eri vaiheissa. Eettisyyden käsite liittyy tutkijan kykyyn noudattaa ja avata tutkimuksen teon eettisiä vaatimuksia tutkimusta tehdessään. (Mt., 2020, 175.)

Tunnistan, että laadullisessa sosiaalityön tutkimuksessa tieteen tekemisen voidaan nähdä rakentuvan ihmisten välisen vuorovaikutuksen sekä sosiaalisen suhteiden kautta. Näin ollen sekä tutkijalla että tutkittavalla on merkittävä vaikutus tutkimuksen lopputulokseen. (ks. Puusa 2020, 106; Aaltio & Puusa 2020, 183.) Esimerkiksi

Mingers (2011) kritisoi kriittistä realismia siitä, ettei se riittävällä tavalla huomioi tutkijan roolia tutkimuksen teossa. Hänen mukaansa tutkija tekee jo lähtökohtaisesti valinnan esimerkiksi siitä, mikä tutkimuksessa nähdään tutkittavana ilmiönä ja mikä sellävänä mekanismina. (Mt., 2011, 318–319.) Puusan (2020, 103) mukaan myös tutkimustulos tulee laadullisessa tutkimuksessa nähdä aina tutkijan tulkintana tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tiedostan oman roolini ja tulkintojeni merkityksen tutkimuksen tekemisen kannalta. Tutkimuksen aikana olen tehnyt valintoja sekä aineistosta esiin nostamiini huomioihin että niistä tehtyihin tulkintoihin ja kirjoitusasuun liittyen. Kirjoittaessani olen tiedostanut tutkimuksen tekemiseen liittyvän eettisen vastuun ja pyrkinyt kuvaamaan ilmiötä kaikkia toimijoita kunnioittaen. Tutkielmani eri vaiheissa olen pyrkinyt mahdollisimman suurella tarkkuudella kuvaamaan tutkimuksen teon eri vaiheita sekä perustelemaan tekemiäni valintoja aiempaan tutkimuskirjallisuuteen nojaten. Lisäksi olen pyrkinyt kaikissa prosessin vaiheissa huomioimaan tutkimuksenteon eettiset periaatteet sekä vahvistamaan tutkimuksen luotettavuutta ja koherenssia perehtymällä syvällisesti tutkimusaiheesta tehtyyn aiempaan tutkimukseen (ks. Aaltio & Puusa 2020, 182).

Aineistonkeruun yhteydessä kerroin tutkimukseen osallistuneille sosiaalityöntekijöille tutkimuksen tarkoituksesta, aineiston käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä sekä tutkimukseen osallistuvien anonymiteetin turvaamisesta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 15). Tutkimuksessani olen turvannut tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetin ja säilyttänyt aineistoa Jyväskylän yliopiston tietoturvalisessä järjestelmässä. Tutkimukseen osallistuvilla oli lisäksi mahdollisuus tutustua tutkimuksen tietosuojailmoitukseen ennen tutkimukseen osallistumista.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat myös tekemäni valinnat aineistonkeruumenetelmään liittyen. Kuten Danermark ym. (2002) tuovat esille, sosiaalityön tutkimuksessa tutkittavat ilmiöt ovat usein moniulotteisia ja tutkimuksen kohteena oleviin avoimiin systeemeihin kohdistuu useita erilaisia voimia. Tämän vuoksi tutkija joutuu tutkimusta tehdessään tekemään valintoja ja rajauksia liittyen esimerkiksi tutkittaviin ominaisuuksiin, tutkimusjoukon kokoon tai ilmiön tarkastelun syvyyteen. (Mt., 2002, 162). Aiheen sensitiivisyyden takia päädyin toteuttamaan tutkielmani hyödyntämällä jo aiemmin kerättyä aineistoa ja täydentämään asiakkaille toteutettua kyselyä työntekijöiltä kerätyllä aineistolla. Esimerkiksi Sirpa Kuusisto-Niemi, Sari Risänen ja Kaija Saranto (2011, 258) tuovat esiin, ettei tietojen tai tutkimusaineiston kerääminen asiakkailta ainoastaan tutkimuskäyttöä varten ole mahdollista eettisestä tai juridisesta näkökulmasta. Näen valmiin aineiston käyttämisen lisäävän tutkimukseni eettisyyttä, mutta tiedostan tähän liittyvän kuitenkin tutkimuksen luotettavuutta heikentäviä tai ainakin tulkintaa vaikeuttavia tekijöitä.

Tutkimuksen luotettavuutta ja yleistettävyyttä tarkasteltaessa onkin otettava huomioon erityisesti aineiston ensimmäiseen osaan liittyvät ongelmat. Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonnan keräämän aineiston tavoitteena oli kerätä vanhempien

ajatuksia lastensuojelun kehittämisestä yleisellä tasolla. Vastaavalla tavalla kerättyyn aineistoon liittyen esimerkiksi Clapton (2020, 10) nostaa esille mahdollisuuden, että tutkimuksessa verkkokyselyyn ovat voineet vastata erityisesti he, joille asia on ajankohtainen tai jotka eivät ole kokeneet tullessa kuulluiksi lastensuojelussa. Tämä on otettava huomioon myös oman tutkielmani analyysissä, sillä tyytyväiset asiakkaat eivät ehkä osallistu kehittämistarpeita kartoittaviin tutkimuksiin.

Asiakkailta kerättyyn aineistoon liittyvänä haasteena näen myös kyselylomakkeen kysymysten muotoilun, jonka kautta vanhempia on ohjattu pohtimaan vain kehittämistä vaativia osa-alueita. Kysymysten muotoilun vuoksi aineistosta ei ole mahdollista saada näkyville asiakkaiden kokonaisvaltaista näkemystä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudesta. Aineistosta voi kuitenkin tulkita työntekijöiden osaamiseen liittyviä puutteita ja kehittämiskohteita vanhempien näkökulmasta. Lisäksi koen aineiston antavan tietoa siitä, mitkä työntekijän asiantuntijuuteen liittyvät tekijät heikentävät avun saamisen kokemusta lastensuojelussa. Toinen luotettavuutta heikentävä tekijä liittyy asiakkaiden käyttämiin nimikkeisiin. Työntekijöiden osaamiseen liittyvä pohdinta nousee esille avovastauksissa ja osassa vastauksista puhutaan yleisellä tasolla lastensuojelun työntekijöistä. Aineiston analyysissä olen kuitenkin nostanut myös yleisesti työntekijöihin viittaavat huomiot tarkasteluni kohteeksi, vaikka ne eivät suoraan viittaa sosiaalityöntekijöihin ammattiryhmänä. Työssäni olen nähnyt, että työntekijöiden suuren vaihtuvuuden vuoksi vanhemmat eivät välttämättä ole tietoisia siitä, kuka on perheen vastuu sosiaalityöntekijä. He eivät myöskään välttämättä tiedä eri työntekijäryhmien koulutustaustaa ja näen näiden tekijöiden heikentävän tutkielmani aineiston luotettavuutta tässä asetelmassa. Asiantuntijuudesta käytävään keskusteluun liittyen onkin mielestäni tärkeää arvioida myös sitä, miten tietoisia asiakkaat ovat työntekijöiden koulutustaustasta sekä sosiaalityön koulutuksen sisällöstä. Lisäksi olisi tärkeää arvioida millaisia toimenpiteitä tai muutoksia vaaditaan, jos asiakkaiden odotukset työntekijöiden asiantuntijuudesta ovat epärealistisia. Kertooko tämä esimerkiksi tarpeesta nykyistä avoimmemmalle keskustelulle ja tiedottamiselle?

Tutkimuksessa halusin pystyä luomaan laajemman kuvan ilmiöstä ja päädyin toteuttamaan toisen osan aineistonkeruun kyselytutkimuksella, mikä kuitenkin rajasi ilmiön tarkastelun syvyyttä. Toisaalta kyselytutkimuksen avulla tavoitin kohtalaisen suuren määrän sosiaalityöntekijöitä (N=103) ja hyödyntämällä valmista aineistoa minun oli mahdollista saada laaja aineisto myös lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmilta (N=227). Näin kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruumenetelmänä mahdollisti myös määrällisen tiedon tuottamisen osana laadullista tutkimusta vahvistaen tutkimuksen yleistettävyyden näkökulmaa. Aiemmissä tutkimuksissa (esim. Uusitalo 2019, Jaakola 2020) korostetaan reflektioidon merkitystä sosiaalityöntekijän asiantuntijuudelle ja siksi koin soveltuvaksi lähteä tarkastelemaan asiantuntijuutta itsereflektion kautta. Tunnistan kuitenkin, että esimerkiksi kohtaamisen taitoihin liittyvän osaamisen arviointi voisi toteutua luotettavammin muita

aineistonkeruumenetelmiä käyttäen. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden havainnointi asiakastilanteissa tai aineiston kerääminen haastattelujen kautta olisivat lisäksi voineet antaa syvällisempää tietoa asiantuntijuuden ja erityisesti vuorovaikutustaitoihin ja kohtaamiseen liittyvistä kysymyksistä.

Aloittelevana tutkijana minulla ei vielä ole vahvaa tutkimuksen tekoon vaadittavaa osaamista, mutta olen pyrkinyt minimoimaan esimerkiksi virheellisten tulkintojen mahdollisuutta lukemalla aineistoja useita kertoja. Olen myös hyödyntänyt aineistoni analyysin ja tulkinnan tukena aiempaa aiheesta tehtyä tutkimuskirjallisuutta. Tunnistan, että oma kokemukseni lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävistä on voinut osittain ohjata ennako-oletuksiani ja aineistosta tekemiäni tulkintoja. Olen kuitenkin tiedostanut, etteivät omat henkilökohtaiset näkemykseni saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Aineiston analyysin aikana huomasin lisäksi sosiaalityöntekijöille toteutetussa kyselylomakkeessa heikkouksia, jotka vaikeuttivat analyysin etenemistä. Jatkotutkimuksen kannalta näen tärkeäksi kiinnittää erityistä tarkkuutta kysymysten muotoiluun ja käytettävään asteikkoon. Tulosten tulkinnan kannalta koin haastavaksi kysymyksessä 13 käyttämäni asteikon, jossa osittain epätosi ja osittain tosi väittämät voidaan osittain tulkita samaa tarkoittaviksi.

Tutkimukseni keskeisiin käsitteisiin eli sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen sekä asiantuntijuuteen oleellisesti sisältyvien tiedon ja taidon käsitteisiin sisältyy tulkinnallisuutta ja myös aiemmissa tutkimuksissa niiden määrittelyt eroavat toisistaan. On mahdollista, että lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhempien ja myös sosiaalityöntekijöiden käsitys käsitteiden sisällöstä eroaa toisistaan. Käsitteiden sisällölliseen määrittelyyn voivat vaikuttaa esimerkiksi erilainen koulutus- ja kokemustausta sekä käsitteiden kontekstisidonnaisuus. Olen pyrkinyt parantamaan tutkimuksen luotettavuutta tarkastelemalla erilaisia aiheesta tehtyjä tutkimuksia sekä niissä esiteltyjä määritelmiä tutkimuksen kannalta oleellisten käsitteiden osalta.



## 7 TULOKSET

### 7.1 Yksilö - Sosiaalityöntekijän kompetenssi

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tuloksia kuljettamalla rinnakkain asiakkailta ja työntekijöiltä kerättyä aineistoa. Tulososio on rakennettu ekologisen systeemitteorian tasoja mukaillen yksilöstä kohti makrotasoa. Tutkimuksessani määrittelen yhdeksi systeemin tasoksi myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen rajapinnan systeemin, joka syntyy asiakassuhteessa (vrt. Arnkil 1992). Aloitan tulosten esittelyn tarkastelemalla asiakkaiden kokemusten kautta määrittelemiäni asiantuntijuuden kehittämistarpeita vertaamalla niitä sosiaalityöntekijöiden aineiston tuloksiin. Tutkimuksessa määrittelen työntekijän kompetenssin yksilön sosiaalisiksi mekanismeiksi. Tämän jälkeen etenen tarkastelemaan asiakkaaseen liitettyjen mekanismien lisäksi mikro-, meso-, ekso- ja makrojärjestelmän tasolla tunnistamiani mekanismeja, jotka ovat tulkintojeni mukaan työntekijän osaamisen lisäksi vaikuttaneet asiantuntijuuden toteutumiseen asiakassuhteessa. Aineisto-otteiden kautta olen pyrkinyt nostamaan esille vastaajien kokemuksia sekä kuvaamaan tekemiäni tulkintoja. Molemmissa aineistoissa osa vastauksista oli luonteeltaan luettelomaisia, mutta aineistoihin sisältyi paljon myös kuvailevia vastauksia, joissa vastaajat perustelivat kokemuksiaan esimerkkien avulla.

Asiakkaille toteutetussa kyselyssä kysymyksessä numero 16 asiakkaita oli pyydetty valitsemaan valmiista vaihtoehtoista lastensuojelun tärkein kehittämiskohde (osallisuus, rakenteet ja resurssit, inhimillinen ammatillisuus, yhdessä tekeminen, hyvä johtaminen ja häpeän vähentäminen). Kysymykseen oli vastannut 224 asiakasta ja inhimillinen ammatillisuus sai toiseksi eniten vastauksia (28,1 %) eli vastaajista yli neljännes kokee työntekijän inhimillisen ammatillisuuden vahvistamisen tärkeimpänä kehittämiskohteena. Kyselyssä inhimillisen ammatillisuuden määriteltiin tarkoittavan muun muassa perheiden hyvää ja aitoa kohtaamisesta sekä yksilöllistä

työtettä. Vastaajista noin puolet (46 %) oli valinnut tärkeimmäksi kehittämiskohdeksi lastensuojelun rakenteet ja resurssit.

### 7.1.1 Sosiaalityön tiedollinen ja taidollinen osaaminen

Asiakkaille toteutetun kyselyn avovastauksista oli nähtävissä asiantuntijuuden kehittämiskohteiden kolme ulottuvuutta: tiedollinen, taidollinen ja eettinen osaaminen. Näistä erotin analyysissä omaksi osa-alueekseen lastensuojelun erityisosaamisen. Osa avovastauksista sisälsi eri kategorioihin liittyviä kehittämistarpeita ja osa asiakkaiden vastauksista liittyi yleisellä tasolla työntekijöiden osaamisessa oleviin puutteisiin ja kehittämistarpeisiin. Tässä alaluvussa tarkastelen asiakkaiden aineistosta tulkitsemiani sosiaalityön yleisen asiantuntijuuden tiedollisia ja taidollisia kehittämistarpeita.

Yleisellä tasolla kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät arvioivat oman asiantuntijuutensa olevan vahvaa ja vastaajista suurin osa (77,5 %) koki osaamisensa melko vahvaksi tai vahvaksi. Tutkinnon suorittaneet sosiaalityöntekijät (ka. 4,1) arvioivat keskimääräisesti osaamisena yleisellä tasolla hieman sijaispäteviä (ka. 3,4) vastaajia korkeammaksi. Kukaan vastanneista ei arvioinut osaamistaan heikoksi ja melko heikoksi osaamisensa arvioivat muutamat vastaajat (2 %). Asteikolla yhdestä kymmeneen sosiaalityöntekijät kokivat voivansa hyödyntää ammatillista osaamista työssään hyvin (ka 8,4). Kysymyksessä, jossa sosiaalityöntekijöitä pyydettiin arvioimaan omia vahvuuksiaan (Kysymys 7), merkittävästi eniten vastauksia saivat vuorovaikutustaidot (44,7 %) sekä kokonaiskuvan muodostamisen taito (35,9 %). Nämä nähtiin myös kaikkein merkityksellisimpinä asiantuntijuuden osa-alueina lastensuojelun työssä (Kysymys 9). Muita vahvuuksina koettuja asiantuntijuuden osa-alueita olivat esimerkiksi lasten kanssa työskentelyyn liittyvä osaaminen (19,4 %), empaattisuus (19,4 %), oikeudellinen osaaminen (16,5 %) ja eettinen osaaminen (16,5 %). Kehittämistä vaativien osa-alueiden osalta (Kysymys 8) vastaukset jakaantuivat tasaisemmin eri vastausvaihtoehtojen välillä. Yleisimpinä kehittämistarpeina näyttäytyivät hyvinvointialueen poliittinen tieto (22 %), kriisi- ja traumatyön taidot (24 %) sekä neuropsykiatrisen osaaminen (22 %).

Asiakkailta kerättyssä aineistossa yleisimpänä työntekijöihin liitettynä kehittämistarpeena asiakkaiden aineistossa toistuivat kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemukseen liittyvät haasteet. Asiakkaiden kokemusten mukaan vanhempia ei kuulla lastensuojelun prosessissa ja päätöksiä tehdään vanhempia ja lapsia kuulematta. Tulkitseen asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemuksen liittyvän työntekijän kompetenssiin ja erityisesti kohtaamisen taitoihin. Asiakkaille toteutetussa verkkokyselyssä sosiaalityöntekijän taitoihin liittyvinä kehittämistarpeina mainittiin vuorovaikutustaidot ja tunnetyöntaidot, joiden voidaan nähdä oleellisesti liittyvän kohtaamisen taitoihin (vrt. Sipilä 2011).

Sosiaalityöntekijöiden aineistossa lähes kaikki vastaajat arvioivat vuorovaikutustaitonsa vahvoiksi (95,1 %), eikä yksikään vastaajista arvioinut niitä heikoksi.

Avoimissa kysymyksissä useat sosiaalityöntekijät kuitenkin mainitsivat kokemustensa kautta työntekijän heikot vuorovaikutustaidot asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksesta heikentävänä tekijänä. Tunnetaitoihin liittyvässä väittämässä sosiaalityöntekijöistä neljännes (25,3 %) arvioi tunnistavansa ja osaavansa käsitellä hyvin työn herättämiä tunteita. Avovastauksissa työntekijät reflektoivat kokemustensa pohjalta asiakastyön herättämien tunteiden vaikutuksia työntekijän toimintaan esimerkiksi seuraavalla tavalla:

”Jotkut asiakkaat saattavat mennä työntekijän ”ihon alle”. Tällöin tilanteessa voi tulla yli-reagointia tai tilanteen annetaan pitkittyä liikaa...” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

”Usein tämä johtuu yksinkertaisesti siitä, että vanhempi saattaa käyttäytyä haastavasti ja hänen on vaikea kohdata viranomaisia. Kun se näkyy hankalana käytöksenä, joka tekee myös työntekijän olosta ikävän. Silloin luonnollinen reaktio on välttää kohtaamista, vaikka niitä pitäisi lisätä. Jos kohtaamisia on vähän, ei kuulluksi tulemisen mahdollisuutta synny.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijät tunnistavat, että erityisesti haastavien asiakkaiden kanssa työskentely voi vaikuttaa työntekijän työtapaan ja esimerkiksi vähentää yhteydenottoja asiakkaaseen. Vuorovaikutustaitoihin liittyvissä vastauksissa toistui lisäksi asiakkaiden kokemuksissa toive työntekijöiden avoimuuteen ja rehellisyyteen prosessin eri vaiheissa. Väittämässä työntekijöistä kolmannes arvioi osaavansa luoda dialogisen ilmapiirin asiakkaiden kanssa (32 %) ja vastaavasti joka kolmas koki työtapaansa olevan avoin ja läpinäkyvä (35 %). Molemmissa väittämässä suurin osa vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon: osittain totta.

Kohtaamisen taitojen lisäksi sosiaalityön yleiseen osaamiseen liittyvinä kehittämistarpeina asiakkailta kerätyssä aineistossa mainittiin useita kertoja tarve lainsäädäntöön sekä dokumentointiin liittyvän osaamisen vahvistamiselle. Asiakkaat toivat esille lastensuojelun asiakirjojen sisältävän virheellistä tietoa ja muutamissa vastauksissa kuvattiin kirjausten olevan sävyiltään kielteisiä. Näiden asiantuntijuuden osa-alueiden osalta sosiaalityöntekijät arvioivat oman osaamisensa olevan hyvää. Lainsäädäntöön liittyvän osaamisena koki vahvana (68,9 %) ja vastaavasti merkittävä osa (80,6 %) arvioi myös dokumentointiin liittyvän osaamisensa olevan hyvä.

Vanhemmille toteutetussa kyselyssä muina taidollisina kehittämistarpeina mainittiin prosessin hallinnan taito ja moniammatillisen työskentelyn taito, jotka esimerkiksi Sipilän (2011, 146) mukaan liitetään usein toisiinsa. Lisäksi asiakkaat mainitsivat kehittämistarpeena palveluohjauksen taidon, johon vastauksissa liitettiin järjestelmän tuntemus. Osa vanhemmista koki, ettei ollut saanut riittävästi tietoa esimerkiksi päätöksentekoon, palvelujärjestelmään tai asiakkaan oikeuksiin liittyvissä teemoissa. Sosiaalityöntekijöille toteutetussa kyselyssä työntekijöistä neljännes arvioi moniammatillisen osaamisensa olevan vahvaa (25,2 %) ja kolmannes (34,3 %) arvioi väittämän pohjalta itsellään olevan riittävästi osaamista asiakasprosessin johtamiseen. Palveluverkoston tuntemukseen ja palveluohjaukseen liittyvässä väittämässä alle viidennes

(14,6 %) vastaajista arvioi osaamisensa hyväksi. Myös näissä väittämissä suurin osa vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon: osittain totta. Sosiaalityöntekijöille toteutetun kyselyn avovastauksissa useat vastaajat kertoivat kokemustensa kautta, etteivät työntekijät välttämättä riittävällä tasolla tunne prosesseja tai palvelujärjestelmän toimintaa.

”...Usein prosessit eivät ole työntekijälle itsellekään selkeitä, joten ei niitä pysty asiakkaallekaan avaamaan. Oikea tapa olisi ilmaista oma tietämättömyys ja päästä eroon kaikkitehtämisen vaateesta ja tutustua prosessiin yhdessä ensimmäisellä kerralla” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijä kuvaa, etteivät prosessit aina ole työntekijälle riittävän selkeitä, jotta ne olisi mahdollista avata asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Näissä tilanteissa tärkeänä nähtiin työntekijän kyky myöntää oma tietämättömyytensä. Tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi asiakkailta kerätyn aineiston analyysissä yhtenä kehittämistarpeena nähtiin työntekijän eettinen ja arvo-osaaminen, jota käsittelen seuraavassa alaluvussa.

### 7.1.2 Eettinen- ja arvo-osaaminen

Eettinen osaaminen mainittiin käsitteenä asiakkaiden aineistossa vain muutamia kertoja, mutta eettiseen osaamiseen ja erityisesti asiakkaan kohteluun liittyvät teemat toistuivat aineistossa laajasti. Vastauksissa vanhemmat kuvaavat kokemustensa kautta työntekijään liittyviä tekijöitä, jotka heidän mukaansa estävät avun saamisen lastensuojelussa:

”Työntekijöiden riittämätön koulutus ja tietopohja lasten kehityksestä ja erityislapsista. Työntekijöiden asenneongelmat, tietotaidon ja elämäkokemuksen puute, pelolla ja pakolla hallitseminen ja lain noudattamisen velvoitteiden avoin halveksunta...” (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

”...Kun aina uusi vastavalmistunut sosiaalityöntekijä luulee tietävänsä kaiken ja arvostelee ja syyllistää ja vie vanhempien aikaa turhaan selvittämällä jo selvitettyjä asioita” (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Yllä olevien esimerkkien tavoin useat vanhemmat kirjoittavat kokeneensa työntekijän puolelta syyllistämistä, vähättelyä, arvostelua, uhkailua ja valehtelua. Monissa vastauksissa epäasiallinen kohtelu linkittyi rakenteellisiin ongelmiin sekä osaamiseen liittyviin puutteisiin, kuten edellä olevissa sitaateissa. Tulkitsen vanhempien kuvauksissa esiin tulevan epäasiallisen kohtelun liittyvän eettisen osaamisen sekä arvo-osaamisen lisäksi myös yleisemmällä tasolla työntekijän kompetenssiin ja vallan väärinkäyttöön. Lisäksi aineistossa mainittiin muutamia kertoja vanhempien epätasa-arvoisen kohtelu, epäkunnioittava kohtaaminen sekä mielivaltainen päätöksenteko. Työntekijöiden epäasiallinen tai asiakasta loukkaava toiminta on johtanut useiden vastausten perusteella luottamuksen menettämiseen lastensuojelua kohtaan tai ongelmien

kasvamiseen. Alla sosiaalityöntekijä kuvaa kokemustensa kautta työntekijään liittyviä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan avun saamiseen lastensuojelussa:

”...Eräs työkaveri on tyyliltään todella hyökkäävä. Yhteisellä tapaamisella asiakkaan vanhempi totesi ääneen, ettei ole koskaan nähnyt noin aggressiivista sossua. Tällä työntekijällä on vahvuuksina toteuttaa lasten asianajoa, lapsikohtaista osaamista. Mutta samalla hän valitettavasti syyllistää vanhempia traumoista, kun puhuu asioita ääneen, hän sivaltaa.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijä kuvaa todistaneensa työntekijän käyttäytyvän asiakassuhteissa hyökkäävästi ja syyllistävästi. Asiakkaan kunnioittavaan kohteluun ja työntekijän osoittamaan empatiaan liittyvä osaaminen voidaan nähdä myös osaksi työntekijän kohtaamisen taitoja ja useissa aineisto-otteissa nämä limittyivät toisiinsa (vrt. Sipilä 2011). Eettisyyteen liittyvissä väittämässä vajaa viidennes (18,6 %) vastaajista koki osaamisensa eri lähtökohdista tulevien ihmisten kohtaamisen olevan vahvaa. Vastaa-vasti viidennes arvioi osaavansa huomioida työssään eriarvoisuuden kokemuksia luovat tekijät (18,4 %) ja koki, ettei anna mahdollisten ennako-oletustensa vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen (18,5 %). Vanhemmat toivat esiin myös vanhempien epätasa-arvoisen kohtelun ja kohtaamisen ja muutamissa aineistokatkelmissä erityisesti isien osallistaminen nähtiin heikkona. Myös muutamat sosiaalityöntekijän arvioivat kokemustensa kautta, että usein isät jäävät työskentelyssä syrjään ja koettiin, että rakenteellisten syiden vuoksi yhteydenpito etävanhempaan on usein vähäisempää. Sosiaalityöntekijöiden aineiston analyysissä tulkitsen epätasa-arvoisen kohtelun liittyvän vahvemmin rakenteellisiin esteisiin.

### 7.1.3 Lastensuojelun erityisosaaminen

Asiakkaiden aineiston analyysin kautta lastensuojelun erityisosaamisen tärkeimpänä kehittämistarpeena näyttäytyi neuropsykiatrinen osaaminen. Asiakkaiden vastauksissa toistui myös tarve lapsen kehitykseen ja erityisesti erityislapsiin liittyvälle tiedolle. Myös työntekijöille suunnatussa kyselylomakkeessa oli nähtävissä tarve neuropsykiatrisen osaamisen vahvistamiselle. Sosiaalityöntekijöistä suurin osa (60,2 %) koki neuropsykiatrisen osaamisensa olevan keskitasoa ja viidesosa (20,4 %) koki osaamisensa aihealueeseen liittyen olevan heikkoa. Lisäksi monivalintakysymyksessä (kysymys 13) sosiaalityöntekijöistä vain muutamat (6,8 %) kokivat itsellään olevan riittävästi neuropsykiatrista osaamista työn vaatimuksiin nähden. Sosiaalityöntekijöistä alle viidennes (18,4 %) arvioi itsellään olevan riittävästi osaamisesta lapsen kehityksen eri vaiheista. Lastensuojelun erityisosaamisen puutteet kuvastuivat myös sosiaalityöntekijöiden verkkokyselyn avovastauksissa:

”Traumosaamista, nepsy-osaamista ja nykyään myös usein menetelmä-osaamista puuttuu kentältä. Sosiaalityöntekijät jäävät usein viranomaisiksi, jotka puhuvat kapulakieltä ja ovat eri mieltä vanhempien kanssa” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

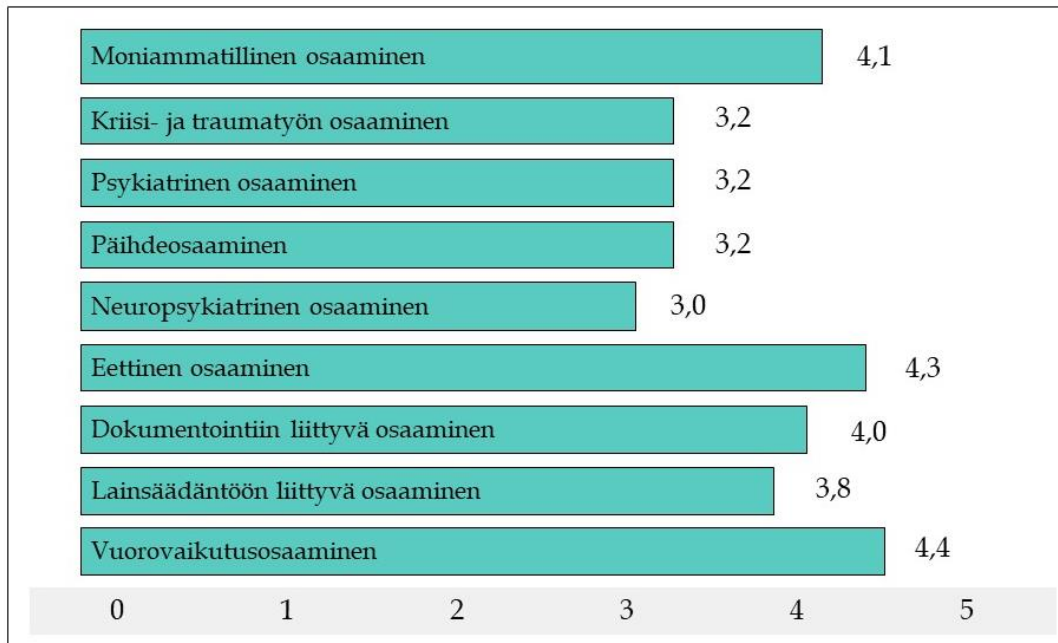
” Koulukiusatun, traumatisoituneen lapsen vanhempi ei saa lapselleen lapsen tarvitsemää hoitoa ja/ tai nepsy-tutkimuksia, koska koko tilanne ymmärretään palveluissa väärin ja uskotaan, että kotona on jotain ”vialla” ja perheeseen ”määrätään” perhetyötä - oikea apu tulee pitkästi myöhässä...” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Kuten yllä olevassa sitaatissa työntekijä tuo esille, työntekijän tiedollisen osaamisen puutteet voivat johtaa asiakkaan tilanteen väärinymmärtämiseen ja sitä kautta oikean avun viivästymiseen. Myös vanhemmat kuvaavat, kuinka neuropsykiatrisen osaamisen puute johtaa myös kohtaamisen haasteisiin, kun työntekijät eivät riittävällä tasolla ymmärrä asiakkaiden elämäntilannetta tai tuen tarvetta:

” ...Monesti (nepsy)perheet törmäävät vielä lisäksi työntekijöihin, joiden nepsytietämys on täysi nolla (kuten mekin alkuun). Tällöin on todella iso riski, että asiat lähtevät jo alkuun aivan väärälle radalle ja lastensuojelu vain kuormittaa perheen tilannetta entisestään, vaikka sen tarkoitus olisi auttaa...” (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

” ...Vanhempia ei uskota eikä erityistarpeita ymmärretä. Vanhemmat jätetään yksin, kunnes tilanne kriisiytyy vanhempien uupumukseen ja lapsen haastavaan käytökseen...” (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Asiakkaat kuvaavat tiedollisen osaamisen puutteen voivan johtaa kuormituksen lisääntymiseen tai perheen tilanteen kriisiytymiseen, koska tuen saaminen viivästyy. Muita vahvistamista vaativia lastensuojelun erityisosaamiseen liittyviä osa-alueita asiakkaille toteutetussa aineistossa olivat mielenterveys- ja päihdetyön osaaminen sekä kriisi- ja traumaosaaminen. Sosiaalityöntekijöistä puolet arvioi päihde- ja psykiatrisen osaamisensa olevan keskitasoa ja yli kolmannes arvioi osaamisensa olevan vahvaa. Kriisi- ja traumatyön osalta osaaminen jakaantui kahteen selvästi erottuvaan osaan, sillä työntekijöistä lähes joka neljäs (23,3 %) koki osaamisensa olevan heikkoa, kun taas merkittävä osa (38,8 %) vastaajista arvioi osaamisensa vahvaksi. Sosiaalityöntekijöiden itsearvioedellä kuvatuista asiantuntijuuden osa-alueista on havainnollistettuna alla olevassa kuviossa (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Sosiaalityöntekijöiden arvio omasta osaamisestaan liittyen asiakkaiden aineistosta määriteltäviin asiantuntijuuden kehittämiskohteisiin

Nämä edellä kuvatut asiantuntijuuden ja osaamisen eri osa-alueet toistui asiakkailla toteutetussa kyselyssä myös osallisuuteen, rakenteisiin, inhimilliseen asiantuntijuuteen ja johtamiseen liittyvien kysymysten avovastauksissa (5, 7, 9, 11). Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden itsearviossa tutkinnon suorittaneet sosiaalityöntekijät arvioivat keskimääräisesti osaamisensa kaikilla osa-alueilla sijaispäteviä hieman korkeammaksi. Sosiaalityöntekijän kompetenssi määrittyy tutkimuksessa yksilötasolle, mutta tulee näkyväksi myös yhteiskunnallisella makrotasolla, jossa pyritään esimerkiksi kelpoisuuslain nojalla turvaamaan työntekijöiden riittävä osaaminen lastensuojelun työssä.

Näiden asiantuntijuuden osa-alueiden lisäksi muita yksittäisissä vastauksissa mainittuja kehittämistä vaativia osa-alueita olivat kulttuurisensitiivinen osaaminen sekä henkisen, taloudellisen ja perheväkivallan tunnistamiseen liittyvä osaaminen. Useissa aineisto-otteissa avun saamisen esteet kuvautuvat päällekkäisinä ja toisiinsa limittyneinä, kuten alla:

”Työntekijöillä on voimavara- tai asenneongelma. Jälkimmäinen saattaa johtua esim. kynnistymisestä tai vuorovaikutuskoulutuksen puutteesta, tai työntekijän omat käsittelemättömät tunteet ja kokemukset voivat vaikuttaa hänen työtapaansa. Tällöin asiakas hämmentyy ja huomaa ettei saakaan sellaista apua, jota on tullut tai lähetetty saamaan. Hän sulkeutuu ja asettuu vastahankaan, mikä usein tulkitaan hankaluutena ja vastalauseena kaikelle avulle, työntekijä alkaa käyttää auktoriteettiaan ja yrittää saada vanhemman ruotuun, tämä menee yhä enemmän lukkoon jne.” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Edellä vanhempi kuvaa kokemustensa kautta asiakassuhteessa ilmeneviä jännitteitä, joiden tulkitsen liittyvän sosiaalityöntekijän kompetenssin lisäksi myös

asiakassuhteessa ilmenevään valtaan. Kuten vanhempi tuo esille, työntekijän reaktion taustalla voivat vaikuttaa osaamiseen liittyvien puutteiden lisäksi myös muut tekijät, kuten työntekijän oma kokemusmaailma. Valtasuhde kuvautuu myös seuraavassa sosiaalityöntekijän vastauksessa:

*” Vanhemman adekvaatit tunnereaktiot hankaliin tilanteisiin nähdään kielteiseksi ja pahimmillaan käytetään häntä vastaan (Ei kykyä yhteistyöhön), vaikka tulisi tarkkailla sosiaalityöntekijän toimintaa.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Sosiaalityöntekijä kuvaa kokemustensa kautta, että asiakkaan tunnereaktiota voidaan pahimmillaan käyttää asiakasta vastaan, vaikka tilanteessa tulisi arvioida työntekijän toimintaa. Työhön sisältyvää valtaa ja yksilöiden kokemusmaailmaan liittyviä erityispiirteitä kuvaan tarkemmin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen rajajärjestelmän ja mikrojärjestelmän yhteydessä.

## **7.2 Mikrojärjestelmien taso - työntekijän sosiaaliset järjestelmät**

### **7.2.1 Sosiaalityöntekijän koulutus ja työyhteisö**

Edellä olen kuvannut työntekijöiden ja asiakkaiden aineistoja vertaamalla asiantuntijuuteen liittyviä kehittämistarpeita. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan työntekijän sosiaalisia järjestelmiä, jotka todellisuudessa ovat osittain limittäisiä. Sosiaalityöntekijän mikrojärjestelmänä tarkastelen sosiaalityön koulutusta ja työntekijän työyhteisöä, joiden mekanismit vaikuttavat systeemien välillä ja yksilötasolla. Organisaation rakenteita ja resursseja käsitellen erikseen seuraavassa alaluvussa.

Sosiaalityöntekijä arvioivat pääosin osaamisensa olevan vahvaa, lukuun ottamatta lastensuojelun erityisosaamista, johon liittyen työntekijät tunnistivat enemmän kehittämistarpeita. On kuitenkin huomion arvoista, että kyselyssä sosiaalityöntekijät nimesivät useita koulutukseen liittyviä puutteita ja kehittämistarpeita. Vain yksi vastaajista arvioi väittämässä sosiaalityön maisteriopintojen antavan riittävän osaamisen lastensuojelun sosiaalityöntekijänä toimimiseen. Suurin osa vastaajista (40,6 %) arvioi väittämän olevan osittain epätosi ja osa vastaajista (14,6 %) arvioi väitteen olevan epätosi. Koulutukseen liittyvissä väittämässä vastaajista vain muutamat arvioivat saaneensa riittävästi dokumentointiin ja kirjaamiseen (5,8 %) sekä vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta (7,8 %). Lisäksi vain joka kymmenes vastaaja (10,7 %) arvioi saaneensa riittävästi koulutusta työtä ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen tulkintaan liittyen. Osa vastaajista oli myös valinnut oikeudellisen osaamisen (17,6 %), oikeudellisen tiedon (14,7 %) ja dokumentointiin liittyvän osaamisen (11,8 %) yhdeksi tärkeimmistä kehittämistä vaativista oman asiantuntijuutensa osa-alueista. Tulokset voidaan tulkita osittain ristiriitaisina sosiaalityöntekijöiden itsearvion kanssa, jossa suurin osa vastaajista arvioi osaamisensa näiden osa-alueiden osalta olevan vahvaa.



Myös vanhemmille toteutetussa kyselyssä vanhemmat nimeivät koulutukseen liittyvät puutteet yhdeksi inhimilliseen ammatillisuuteen vaikuttavista tekijöistä (Kysymys 18). Vanhempien avovastauksissa inhimillisen asiantuntijuuden vahvistamiseksi toivotaan työntekijöille lisää koulutusta asiakaspalveluun, vuorovaikutukseen, mielenterveyshaasteisiin sekä traumainformoituun työtoteeseen. Lisäksi mainitaan työntekijöiden osaamisen vahvistamisen tarve esimerkiksi erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja lain tuntemukseen.

Koulutuksen lisäksi sosiaalityöntekijät nimesivät sekä väittämässä että avovastauksissa useita työyhteisöön liittyviä jännitteitä, jotka vaikuttavat työn toteuttamiseen ja esimerkiksi asiakkaan kohdatuksi tulemisen kokemukseen. Väittämässä vain noin joka kymmenes (11,8 %) arvioi organisaationsa arvojen olevan linjassa sosiaalityötä ohjaavien arvojen kanssa. Organisaatioon liittyvinä ongelmina tunnistettiin myös myös työyhteisön sisäiset ongelmat, kuormitus sekä heikko tuki työyhteisön sisällä. Sosiaalityöntekijä kuvaa näitä haasteita omien kokemustensa kautta seuraavasti:

*”Työntekijä voi olla ylikuormittunut, syrjitty, kiusattu, alistettu yms. työyhteisössään, mikä estää vie voimavaroja asiakkaan kohtaamistilanteessa. Työntekijä joutuu usein yksin vaikeiden asioiden ratkaisuihin, kollegiaalinen ja esihenkilön tuki puuttuu, työnohjaus puuttuu. Työntekijä on jaksamisensa äärirajoilla.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Työntekijän vastauksessa kuvautuvat työyhteisöön sekä organisaatioon liittyvät moninaiset ongelmat, jotka vaikuttavat työntekijän mahdollisuuksiin toteuttaa asiantuntijuuttaan. Työyhteisöön ja työssä jaksamiseen liittyvät haasteet kuvautuivat myös väittämässä. Vaikka kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä yli puolet (57 %) ilmoitti asiakasmääränsä tällä hetkellä olevan lainmukaisesti alle 35, vain joka viides vastaajista (19,4 %) koki asiakasmääränsä olevan kohtuullinen. Vastaavasti vain viidesosa (20,4 %) vastaajista arvioi väittämän perusteella saavansa riittävästi tukea esihenkilöltään ja työssä jaksamiseen liittyvässä väittämässä (”Koen jaksavani työssä hyvin”) vain muutamat vastaajat näkivät väittämän pitävän täysin paikkaansa (7,7 %). Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, että työntekijän uupumus voi johtaa poissaoloihin ja työntekijän vaihdoksiin ja niiden kautta asiakkuuksien ”putoamiseen”. Työyhteisön arvojen ja toimintamallien lisäksi kuormitukseen ja asiakasmäärään vaikuttavat myös organisaation rakenteet ja resurssit, joita käsittelem seuraavassa luvussa.

## **7.2.2 Organisaation rakenteet ja resurssit**

*”Ajanpuute. Se on alan suurin paha.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Asiakkailta kerätyn kyselylomakkeen tavoin myös sosiaalityöntekijöiden verkkokyselyssä korostuvat laajasti erilaiset resursseihin liittyvät haasteet. Tulkitsen organisaation rakenteiden ja resurssien jäsentyvän aineiston perusteella mikrojärjestelmien tasolle. Laajemmassa tarkastelussa näiden voidaan kuitenkin nähdä linkittyvän myös

yhteiskunnallisille tasoille (ekso- ja makro), jotka määrittävät lastensuojelussa käytettävissä olevia palveluita ja resursseja. Lisäksi niiden voidaan tulkita toteutuvan mesotasolla, jossa kuvautuu mikrojärjestelmien välinen vuorovaikutus (vrt. Bronfenbrenner 1979, 25).

Kiire korostuu molemmissa aineistoissa merkittävimpana haasteena lastensuojelussa. Sekä vanhemmat että sosiaalityöntekijä kokevat, että lastensuojelussa resurssit ovat merkittävä este asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksen taustalla ja ne estävät myös riittävän tiedon antamisen asiakkaille. Väittämien perusteella työntekijöistä vain muutamat (6,9 %) kokivat organisaation resurssien mahdollistavan asiakkaan kuulevan kohtaamisen. Seuraavissa sitaateissa sekä työntekijät että vanhemmat kuvaavat rakenteellisten ongelmien vaikutuksia asiakastyöhön:

”... asiakas jää aidosti syrjään: ei esimerkiksi ole aikaa tavata silloin, kun olisi tarve/kriisi, tapaamiset joutuu sopimaan esimerkiksi kuukauden päähän ...” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

”Lastensuojelun kiire, se että yhdellä työntekijällä on liian monta asiakasta eikä näin ollen aikaa perehtyä perheiden asioihin riittävästi. Helposti mennään sieltä mistä aita on matalin. Lasten ei kuulla riittävästi vaan vanhempi/vanhemmat joutuvat tuomaan lasten ääntä kuuluviin ja taistelemaan avun saamisesta lapselleen.” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

” Työntekijät vaihtuvat, ja prosessi ikäänkuin lähtee alusta silloin joka kerta. Vuorovaikutussuhde tarvitsee toimiakseen aikaa, luottamuksen rakentamista ja työntekijän täytyy jollain tasolla astua pois myös työntekijän ”roolista”. Nämä seikat usein puuttuvat työskentelystä. Lisäksi, erityisesti muualta muuttaneiden perheiden kanssa turhan usein jätetään selittämättä palvelujärjestelmä, oikeudet ja velvollisuudet, ja monet muut seikat. Kiireessä asiakas jää kohtaamatta. Usein isoja ratkaisuja tehdä ikäänkuin paniikinappulaa painamalla.....” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijät ja vanhemmat tunnistavat, että kiire estää työntekijöitä toteuttamasta asiantuntijuuttaan työssään. Kiireessä työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävästi ja tapaamisten välit venyvät asiakkaan näkökulmasta kohtuuttoman pitkiksi. Vanhempi kuvaa, ettei työntekijällä ole riittävästi aikaa perheen tilanteeseen tutustumiseen tai lapsen kuulemiseen, jolloin vanhempi joutuu taistelemaan oikeudesta saada apua. Resursseista johtuvat esteet vaikeuttavat suhteen rakentamista ja päätöksiä joudutaan tekemään ”paniikinappulaa painamalla”. Sosiaalityöntekijöistä vain muutamat (5,8 %) arvioivat itsellään olevan riittävästi aikaa asiakasprosessin johtamiseen ja asiakkaan kohtaamiseen. Vastaavasti vain muutamat (5,8 %) arvioivat työssä olevan riittävästi aikaa moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseen. Kaikissa näissä väittämässä suurin osa vastaajista on arvioinut väitteen olevan osittain epätosi. Sosiaalityöntekijä kuvaa vastauksessaan, miten monella eri tasolla kiire vaikuttaa työn toteuttamiseen ja asiakkaan kokemuksiin:

” Keskusteluja käydään niin monitahoisesti lapsen asioista, että todellisuudessa sosiaalityöntekijä ei ennätä tiedottamaan kaikista huoltajia. Kun tieto ei kulje riittävällä nopeudella, vanhemmat havaitsevat asioita keskustellun ja heille ei olla tiedotettu asioista. Asiakasmäärät ovat liian isoja, jotta sosiaalityöntekijä ehtisi tehdä asioita, infota tekemisistään

muuta ja vielä pohtia ja reflektoida sitä, mitä tuli tehtyä tai suunnitella, mitä pitäisi tehdä.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa kokemustensa kautta, millaiset tekijät vaikuttavat siihen, ettei asiakas koe saavansa riittävästi tietoa prosessin aikana. Tiedon jakamisen lisäksi kiire vaikuttaa myös työntekijän mahdollisuuksiin reflektoida ja suunnitella omaa työtään. Kiireen lisäksi merkittävänä rakenteellisena haasteena organisaatiossa molemmissa aineistoissa mainitaan työntekijöiden vaihtuvuus, jonka sosiaalityöntekijä kuvaa vaikuttavan asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemukseen:

”...työntekijöiden vaihtuvuus: joku kyllä kuulee, mutta lähtee pois ja seuraava aloittaa alusta tai toimii erilailla kuin edellinen” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

”...Se että työntekijä vaihtuu jatkuvasti pitkissäkin asiakkuuksissa. Meidän kohdalla 2 vuoden aikana 20 eri sos.työntekijää eikä kukaan vaivautunut perehtymään perheen kuormittavaan arkeen lapsen vakavan sairastumisen vuoksi eikä lapsia kuultu kertaakaan ennen avoimuuden sijoituksia. Lapset ja vanhemmat oireilivat, mutta ketään ei kiinnostanut. Todella traumatisoivaa koko perheelle oli tämä prosessi” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Vanhempi kuvaa aineisto-otteessa kokemustensa kautta, mikä estää avun saamisen lastensuojelussa. Organisaation resurssien mainittiin molemmissa aineistoissa vaikuttavan konkreettisesti asiakkaan kohdatuksi ja autetuksi tulemisen kokemukseen. Sekä työntekijät että asiakasvanhemmat tunnustivat, että kiire, liian suuret asiakasmäärät ja työntekijöiden vaihtuvuus eivät mahdollista riittävästä yhteydenpitoa. Lisäksi ne vaikuttavat luottamussuhteen rakentumiseen, prosessin hallintaan ja tiedon välittämiseen. Aineistoni pohjalta tulkitseen rakenteisiin ja resursseihin liittyvien esteiden kuivastavan saatavuusmekanismia. Toisaalta kiireellä on konkreettisia vaikutuksia esimerkiksi dokumentointiin, jota sosiaalityöntekijä alla olevassa sitaatissa kuvaa:

”Dokumentointi on aina ammattilaisen näkemys ja väritynyt hänen ymmärryksensä kautta, usein jälkikäteen tehtyjä, jolloin voi sisältää ihan asiavirheitä. Niistä tulla kokemus, ettei tule ymmärretyksi oikein. Kirjaamiseen ei ole riittävästi aikaa, jotta se olisi selkeää tai että edes kirjoitusvirheet olisi korjattu.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka kiire voi vaikuttaa lastensuojelun dokumentaation todenperäisyyteen ja asiakkaan ymmärretyksi tulemisen kokemukseen. Toisaalta asiavirheet liittyvät laajemmassa tarkastelussa myös asiakkaan oikeuksiin ja virheeliset kirjaukset voivat merkittävästi vaikuttaa asiakkaiden elämään, kuten muutamat asiakkaat tuovat vastauksissaan esille. Aineistossa lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmat ehdottavat osallistavaa dokumentointia osaksi työskentelyä varmistamaan kirjausten todenmukaisuus.

## 7.3 Asiakas yksilönä ja sosiaalisten järjestelmien toimijana

### 7.3.1 Yksilö ja mikrojärjestelmän taso - Asiakas

Edeltävissä alaluvuissa olen kuvannut tulkintojeni kautta sosiaalityöntekijään sekä työntekijän sosiaaliin järjestelmiin kiinnittyviä mekanismeja. Asiakas ja hänen sosiaaliset järjestelmänsä jäivät aineistossa vähäisemmälle huomiolle ja useissa aineistotteissa ne limittyivät muille tasoille. Tämän luvun alussa haluan kuitenkin nostaa lyhyesti esille myös asiakkaaseen tulkintani kautta liitettyjä sosiaalisia mekanismeja, minkä jälkeen siirryn tarkastelussa asiakkaan ja työntekijän yhteisten systeemien tasolle. Lastensuojelun sosiaalityössä tulkitsen sekä yksilöiden että heidän sosiaalisten järjestelmiensä vaikuttavan vanhemman ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa.

Sosiaalityöntekijöille suunnatun kyselyn avovastauksissa sosiaalityöntekijät tunnistivat useita asiakkaaseen liittyviä tekijöitä, joiden he kokivat vaikuttavan asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksiin. Sosiaalityöntekijät kertoivat kokemustensa kautta, että vanhemman oma tausta voi merkittäväällä tavalla vaikuttaa työntekijän ja vanhemman välisessä suhteessa. Esimerkiksi vanhemman päihteiden käytön ja mielenterveysongelmien sekä aiempien huonojen kokemusten vaikutus kuvautuu seuraavan sitaatin kautta:

*”Erityisesti päihteitä käyttävien vanhempien ja mielenterveyshaasteista kärsivien vanhempien kanssa kuulee paljon sitä, että he kokevat ettei heitä ymmärretä/ haluta ymmärtää. Nämä vanhemmat tarvitsevat yleensä paljon enemmän työstämistä luottamuksen ja yhteisen ymmärryksen luomiseksi.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Sosiaalityöntekijä toteaa, että vanhempien omat haasteet vaikuttavat asiakassuhteessa ja edellyttäisivät sosiaalityöntekijältä vielä enemmän aikaa sekä osaamista luottamuksellisen suhteen ja jaetun ymmärryksen saavuttamiseksi. Työntekijät kertovat omien kokemustensa kautta, että vanhempien voi olla vaikea esimerkiksi sairautensa tai päihdeongelman vuoksi ymmärtää kokonaistilannetta tai ottaa vastaan tietoa. Toisaalta asiakkaan traumat tai terveydentila voivat estää asiakasta ilmaisemasta itseään ymmärrettävästi, mikä vaikuttaa vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemukseen. Näiden lisäksi työntekijät mainitsevat asiakkaaseen liittyvinä tekijöinä asiakkaan kognitiiviset taidot, jotka vaikeuttavat asioiden ymmärtämistä ja omaksumista.

Asiakkaan omina mikrojärjestelminä aineistoissa mainitaan perhe ja lastensuojelun lisäksi muut perhettä tukevat palvelut sekä vanhemman omat palvelut. Perhettä tukevan asiantuntijuuden toteutuminen nähdään vaikeaksi tilanteessa, jossa muut palvelut ovat riittämättömiä. Sosiaalityöntekijät tunnistavat, etteivät vanhemmat saa riittävästi tukea lastensuojelussa eikä heille ole mahdollista antaa riittävästi aikaa, mutta samanaikaisesti aikuisten palvelut eivät tarjoa vanhemmille riittävästi tukea. Toisaalta muutamissa asiakkaiden vastauksissa tunnistetaan myös se, ettei

lastensuojelussa ole riittävää osaamista korvaamaan esimerkiksi vammaispalvelua tai erityissairaanhoidon palveluita. Nämä kuvaavat tulkintani mukaan mesotasolla toimivaa saatavuusmekanismia. Muutamissa vastauksissa mainittiin lisäksi yhtenä vanhemman kokemukseen vaikuttavana tekijänä nuoren mahdollisuus kieltää tiedon siirto vanhemmille sekä jälkihuollossa työskentelyn painottuminen nuoren kanssa tehtävään työhön. Seuraavaksi kuvaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteiseen rajajärjestelmään hahmottuvia sekä lastensuojelun kontekstiin paikantuvia mekanismeja.

### 7.3.2 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteinen rajajärjestelmä ja sosiaalinen järjestelmä

Useissa vastauksissa sosiaalityöntekijät toivat esille, että työntekijän ja asiakkaan eriävät näkemykset ovat merkittävä este kuulluksi tulemisen kokemukselle. Tutkimuksessani määrittelen vanhemman ja sosiaalityöntekijän eriävien näkemysten hahmotuvan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen rajapinnan systeemiin (vrt. Arnkil 1992). Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan asiakkaan ja työntekijän erilaiset näkemykset liittyvät usein esimerkiksi lapsen edun käsitteeseen. Sosiaalityöntekijän työssä makrotasolle sijoittuvat lait ja ohjeistukset voivat toisinaan velvoittaa työntekijää toimimaan myös vanhemman toiveiden vastaisesti, jolloin vanhempi voi työntekijöiden mukaan kokea, ettei tule kuulluksi. Toisaalta eräs vastaajista toteaa, että ”kuulluksi tulemisen kokemus ei edellytä samaa mieltä olemista” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023). Osassa vastauksista eriävät näkemykset liitettiin vanhempien kyvyttömyyteen ymmärtää esimerkiksi oman päihteidenkäyttönsä vaikutukset lapsen elämään. Lapsen etuun liittyvien näkemuserojen lisäksi yhtenä erityisryhmänä molemmissa aineistoissa mainittiin vaikeat huoltoriidat, jotka kuvautuvat aineistossa seuraavasti:

”...Minusta lastensuojelu ei tunnista tai halua tunnustaa että on huoltokiusaamista, vierannuttamista ja toisen vanhemman mustamaalaamista. Pitäisi olla keinoja puuttua huonoon vanhemmuuteen kun on kyseessä henkinen väkivalta...” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

” Joskus vanhemmat eivät ymmärrä, mitä keinoja sosiaalityössä on käytettävissä, esim. huoltoriidoissa toinen vanhempi saattaa odottaa lastensuojelulta tapaamissopimusten toimeenpanemista tms.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Asiakasvanhempi kuvaa kokemustensa kautta, että lastensuojelusta tulisi olla mahdollista saada vahvempaa tukea ja keinoja huoltoriitojen selvittämiseen ja työntekijät taas toivat esille, etteivät lait mahdollista asiakkaiden toivomia toimenpiteitä. Aineiston perusteella sosiaalityötä ohjaavat lait ja ohjeistukset tulevat edellä kuvatulla tavalla näkyväksi sosiaalisten järjestelmien ja yhteisen rajajärjestelmän tasolla.

Yhteisen rajajärjestelmän tasolle tulkitsen kiinnittyvän myös vanhemman ja sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, kulttuurisen taustan sekä kokemusmaailman. Aineiston perusteella tulkitsen näihin sisältyvän muun muassa työntekijän

ja asiakkaan erilaiset elämäntilanteet, näkökulmat ja persoonan piirteet. Sosiaalityöntekijä kuvaa alla kokemustensa kautta, miksi asiakas kokee, ettei tule ymmärretyksi lastensuojelussa:

*"Joskus sosiaalityöntekijät eivät ihan oikeasti ymmärrä, millaista elämää ja ylisukupolvista todellisuutta moni elää, sillä oma arki on kovin tasaista ja keskiluokkaista. Sosiaalityöntekijää saattaa myös jännittää "tulla vastaan" ja antaa ymmärrystä tai tunnetasolla osoittaa pehmeyttä." Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Sosiaalityöntekijä kuvaa, että erilaiset kokemusmaailmat voivat estää jaetun ymmärryksen saavuttamisen ja myös asiakkaiden aineistossa tuodaan esille, että työntekijöiden on vaikea välillä ymmärtää asiakkaita, jos asiakkaan elämissä maailma on heille vieras. Yllä sosiaalityöntekijä kuvaa myös työntekijän vaikeutta astua pois viranomaisen roolista. Analyysissä tulkitsen yksilötasolla ilmenevät ennakkoluulot ja pelon ilmentyvän asiakkaan ja työntekijän yhteisessä rajasyteemissä, mutta näen niiden liittyvän myös yksilön kompetenssiin. Asiakkaan pelkojen ja ennakkoluulojen taustalla sosiaalityöntekijät tunnistivat vaikuttavan myös lastensuojeluun yhteiskunnallisella tasolla (makro) liittyvät pelot, joita asiakkaan aiemmat huonot kokemukset ovat voineet vahvistaa. Toisaalta aineiston mukaan näitä ennakkoluuloja voivat ylläpitää myös asiakkaiden sosiaaliset järjestelmät (mikro). Sosiaalityöntekijöiden aineistossa työntekijät kertoivat kokemustensa kautta myös työntekijöiden pelkojen, ennakoasenteiden ja arvojen vaikuttavan asiakassuhteessa. Pelon ja ennakkoluulojen moniulotteiset vaikutukset tulevat esille seuraavissa aineisto-otteissa:

*" Mikäli työntekijä lähtee liikaa vanhempien tunteeseen mukaan, tällöin lapsen etu voi jäädä huomioimatta. Pelko puuttua riittävän tiukasti tilanteissa, joissa puuttuminen olisi välttämätöntä. Ennakkoluulot asiakasta kohtaan estävät kuulemasta asiakasta, ja tutustumasta aidosti hänen tilanteeseensa." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

*"Lastensuojelu voidaan kokea uhkaavana/pelottavana/häpeänä ja muilta toimijatahoilta asiakasta on voitu pelotella lastensuojelulla antaen vääriä tietoja. Asiakkaalla voi olla omasta lapsuudestaan huonoja kokemuksia lastensuojelussa kuulematta jäämisestä. Vanhempi ei uskalla luottaa em. syistä lastensuojeluun eikä rohkene kertoa asioita, jotka ovat asioiden etenemisen kannalta tärkeitä." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

*"Jokaisen lastensuojelussa työssä olevan tulisi kohdella asiakasta ammattitaitoisesti ja kunnioittavasti ilman oman vakaumuksen tai näkemyksen linssien läpi...Lastensuojelun työntekijän tulisi omata rohkeutta puuttua ja ajaa lapsen etua silloinkin kun toinen viranhaltija onkin se lapsen ongelmien oikea syy esim. opettaja" (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).*

Kuten katkelmissa tulee esille, sekä asiakkaan että työntekijän pelot ja ennakkoluulot voivat estää luottamuksellisen suhteen syntymisen ja asiakkaan kuulluksi tulemisen. Toisaalta pelko voi estää puuttumasta riittävästi tai ottamasta puheeksi vaikeita asioita ja toisissa tilanteissa pelko ja epävarmuus voivat taas aineiston perusteella johtaa myös oman aseman korostamiseen tai vallan tarpeettomaan käyttöön. Kokemusmaailman, pelkojen ja ennakkoluulojen lisäksi työntekijät kuvaavat alla myös työntekijän näkemyksen lastensuojelun työstä vaikuttavan asiakassuhteessa:

"Portinvartijuus: jotkut työntekijät tuntevat lähestyvän perheiden tilanteita sellaisella asenteella, että "ei tänne nyt noin vain tulla" ja "eivät kaikki voi saada kaikkia palveluita". Erityisesti ammatillisten tukihenkilöiden ja tukiperheiden päällä tunnutaan istuvan joissakin kunnissa hyvinkin tiukkaan..." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

"Enemmän olen törmännyt siihen, että lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön kriteereistä on hyvin erilaisia näkemyksiä ja tämä voi vaikeuttaa lastensuojelun piiriin pääsemistä." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Työntekijät kuvaavat erilaisten näkemysten vaikeuttavan toisinaan asiakkaan oikeuteen saada sosiaalihuollon palvelua. Yksilötason lisäksi näkemyserot jäsentyvät aineiston perusteella myös kunnalliselle eli eksojärjestelmän tasolle. Asiakkaan ja työntekijän yhteisessä mikrojärjestelmässä vaikuttavaksi mekanismiksi tunnistan lisäksi lastensuojelun työn luonteen. Sosiaalityöntekijät ja asiakasvanhemmat tuovat esille erityisesti kiireelliseen sijoitukseen liittyvät erityispiirteet, jotka voivat merkittäväällä tavalla vaikuttaa asiakkaan kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemukseen. Sijoitusta kuvataan kriisitilanteena, jossa vanhemman voi olla vaikeaa vastaanottaa tietoa ja samanaikaisesti työntekijä joutuu aikapaineen takia tekemään ratkaisuja lyhyen ajan sisällä. Prosessi sisältää paljon työntekijöille kuuluvia velvoitteita, jotka eivät välttämättä näy asiakkaalle. Lisäksi sijoitukseen liittyy paljon vaikeasti ymmärrettäviä käsitteitä. Alla olevat sitaattit kuvaavat vanhemman ja sosiaalityöntekijöiden sijoitukseen liittyviä erityispiirteitä ja ongelmakohtia:

"Ennen sijoitusta pitäisi olla jo enemmän aikaa kartoittaa tilannetta ja palveluita, mahdollisesti voitaisiin ratkaista tilanteita ja välttää sijoitus. Se on koko perheelle hirveä shokki koko sijoitus, että siinä ei saisi ketään jättää yksin ja olla tavoitettavissa ehkä tunnin ajan viikon päästä" (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

"... ei ole aikaa tutustua ja haudutella hankalia asioita yhdessä vaan esimerkiksi kiireellinen sijoitus tulee koko prosessiin nähden äkinäisesti tai yllättäen tai huostaanottoa ei ehdi valmistella ja sulatella vanhemman kanssa yhdessä..." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

"Aikapaine: ratkaisuja täytyy tehdä vajailla tiedoilla ja suppealla kuulemisella (esim. kiireellisen sijoituksen päätöstä tehtäessä)" (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

"Yleensä (kuulluksi tulemisen) haasteet liittyvät sijoitustilanteisiin, joissa neuvottelut liittyvät usein sijoitusten perusteiden läpikäymiseen, oikeusvaikutuksiin tms. Tilaa jää todella harvoin siihen, että ehditään käydä ns. tunnekeskusteluja perheiden kanssa. Tätä yritetty kehittää, mutta liiallisen työmäärän vuoksi tätä on haasteellista toteuttaa." (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Aineisto-otteissa kuvautuu kiireelliseen sijoitukseen liittyvät erityispiirteet ja työntekijöiden aineistossa kuvautuu myös yleisemmällä tasolla lastensuojelun työn luonne(kriisit), jonka työntekijät näkevät vaikeuttavan asiakkaiden kykyä sisäistää tietoa. Yhtenä kohtaamisen haasteita synnyttävänä piirteenä sosiaalityöntekijöiden aineistossa toistuu sosiaalityöntekijöiden käyttämä ammattikieli ja yhteisen kielen puuttuminen. Tulkitsen tämä linkittyvän aineiston pohjalta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, mutta toisaalta näen sen liittyvän myös

työntekijän kompetenssiin. Alla sosiaalityöntekijä kuvaa työntekijän käyttämään kieleen liittyviä haasteita:

*”Asiakkaan arkinen kokemus käännetään hienoiksi ammattitermeiksi. Tavoitteita ei konkretisoida. Asiantuntija tuottaa teksteillä todellisuutta, jota asiakas ei tunnista. Monimutkaiset asiakirjat, kuten strukturoitu asiakassuunnitelmalomake vaikealukuisuudessaan tukee tätä.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Sosiaalityöntekijä kuvaa työntekijöiden välillä käyttävän ammattisanastoa, jota asiakkaan on vaikea ymmärtää ja ammattikieleen turvautuminen voi aineiston perusteella viedä työntekijää henkisellä tasolla kauemmas asiakkaasta. Toisaalta ymmärretyksi tulemisen haasteiden taustalla tunnistettiin vaikuttavan myös asiakkaan kielitaidon puute ja tulkkaukseen liittyvät haasteet. Näitä haasteita korostavat työhön ohjeistusten kautta sisältyvät asiakirjat, jotka voivat olla asiakkaalle vaikeaselkoisia.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa vaikuttavaksi mekanismiksi tulkitsen myös lastensuojelun sosiaalityöhön liittyvän vallan, joka näytetään aineistossa monesta eri näkökulmasta. Työhön liittyvä valta kuvautui aineistoissa seuraavasti:

*”...jos sieltä hakee apua, niin päätösvalta on kokonaan lastensuojelun työntekijän käsissä ja perheen mielipiteet sivuutetaan kokonaan ja tuntematon ihminen päättää koko perheen asioista pelkillä papereilla olevista tiedoista, joissa ei huomioida yksilöllistä tilannetta olenkaan.” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).*

*”Tässäkin on kysymys vallasta ja vastuusta. Kunnallinen lastensuojelu on edelleen sellaista vanhanaikaisen, ylhäältä alaspäin tapahtuvan, hallinnon kaltaista. Asioita päätetään sisäpiirissä työntekijöiden kesken asiakkaan selän takana eikä käydä keskustelua asiakkaiden kanssa siitä, mihin esimerkiksi sosiaalityöntekijän ajatus ja päätös tietystä linjauksesta milloinkin perustuu.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Vanhemmat kuvaavat valtaa päätösvaltan menettämisenä ja usein valta liitettiin myös työntekijän epäasialliseen käytökseen, joka vanhemmille kuvautui valtasuhteen korostamisena. Myös sosiaalityöntekijä kuvaa, miten lastensuojelussa lapsen asioista päätetään asiakasta kuulematta. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että työhön sisältyvä valta näyttäytyy työssä monin tavoin. Toisaalta vanhemmat voivat kokea työntekijän käyttävän valtaa tilanteissa, joissa vanhemman ja sosiaalityöntekijän näkemys lapsen edusta on erilainen. Toisaalta taas yhdistettynä esimerkiksi työntekijän kokemattomuuteen tai epävarmuuteen, valta voi johtaa työntekijän oman aseman tarpeettoman vahvaan korostamiseen tai vallan väärinkäyttöön, kuten työntekijä alla kuvaa:

*” Kysymys on mielestäni ennen kaikkea vallasta ja vastuusta ja sen epäselvästä tiedostamisesta yhteiskunnan ja yksilön välisessä suhteessa. Yksittäisen sosiaalityöntekijän vastuuta painotetaan lainsäädännössä järjettömän paljon. Sosiaalityöntekijä on henkilökohtaisessa vastuussa, jos asiakaslapselle tapahtuu jotain pahaa. Tämä rooli saa helposti myös otta- maan liikaa vastuuta vanhemmilta niissäkin tilanteissa, kun sosiaalityöntekijän ei tarvitsisi ottaa niin vahvaa roolia lapsen edun vuoksi.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*



Sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan lainsäädäntö painottaa yksittäisen työntekijän vastuuta ja vastaava kokemus toistui myös vanhemmille toteutetussa kyselyssä. Aineiston analyysin perusteella tulkitseen vallan kulminoituvan mikrojärjestelmän sisään sosiaalityöntekijän kompetenssiksi, mutta ymmärrän sen läpileikkaavana kaikilla tasoilla. Valta toteutuu työntekijän asiantuntijuuden kautta, mutta liikkuu myös tasojen välillä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan sosiaaliset järjestelmät ovat osittain päällekkäiset ja aineistosta on tunnistettavissa niiden välinen vuorovaikutus, jota tutkielmassani tarkastelen mesosysteeminä. Tutkielmassani tulkitseen mesotason sisältävän sosiaalisten järjestelmien välisen vuorovaikutuksen lisäksi myös niihin sidotut tiedot ja asenteet toisistaan (vrt. Bronfenbrennet 1979, 25). Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden sosiaaliset järjestelmät (koulutus ja organisaatio), vaikuttavat myös asiakkaan yksilöllisiin kokemuksiin, vaikka asiakas ei itse konkreettisesti osallistu järjestelmien toimintaan. Mesotasolle jäsenyvänä tulkitseen myös perheen elämään liittyvien toimijoiden välisen yhteistyön, jonka haasteita sosiaalityöntekijä kuvailee kokemustensa kautta seuraavasti:

*”Vanhemmille tarjottavat tuet jäävät usein lapsen tuen tarpeen varjoon. Vanhempien tuen tarve voi olla todella suuri ja vanhemman toiminta tai voimavarat ovat syynä lapsen oireiluun. Tarvittaisiin koko perhettä tukevaa työtä. Kuitenkin perheen tuet ovat neuroottisina sirpaleita, esim, perhetyö, perheneuvola, tukiperhe, sosiaalityö. Tarvitaan yhteistä systemistä työtettä, joka vielä monessa paikkaa puuttuu.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Sosiaalityöntekijä peräänkuuluttaa tarvetta nykyistä vahvemmalle systeemiselle työotteelle sekä perheitä tukevalle työlle. Toisaalta kokemuksessa tulee esille myös vanhempien tuen puute, joka kuvautuu laajasti myös muualla aineistossa. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, ettei työssä ole resurssien vuoksi mahdollista tehdä riittävästi työtä vanhempien kanssa. Mesotasolle jäsenyvään moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen asiakkaat kuvaavat aineistossaan erityisesti vammaispalvelun ja lastensuojelun väliseen työnjakoon liittyviä haasteita, jotka kuvautuvat seuraavassa alaluvussa myös laajempaan palvelujärjestelmään liittyvänä ongelmana.

Asiakkaiden suhde moniammatilliseen työhön näyttäytyy aineiston perusteella ristiriitaisena. Osa toteaa, ettei verkostojen välistä työtä tulisi tehdä ollenkaan ja osa toivoo nykyistä parempaa tiedon siirtoa eri toimijoiden välillä. Moniammatillisen yhteistyön haasteet näyttäytyvät aineiston analyysin kautta vanhemmalle epäselvänä tehtävien jakona, huonona tiedonkulkuna sekä projektin hallinnan vastuun jäämisenä vanhemmalle. Tulkitseen aineiston perusteella moniammatillisen työn ongelmien vaikuttavan myös asiakkaan kokemukseen autetuksi tulemisesta sekä näkemykseen työntekijän asiantuntijuudesta.

## 7.4 Ekso- ja makrojärjestelmien taso – Palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan konteksti

Tässä alaluvussa siirryn tarkastelemaan ekso- ja makrojärjestelmien tasolla vaikuttavia mekanismeja. Eksojärjestelmä viittaa esimerkiksi toimintaympäristöihin, joissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat välillisesti myös yksilötasolla. Makrojärjestelmällä taas viitataan esimerkiksi uskomuksiin ja ideologioihin, jotka läpäisevät kaikki alemmat tasot. (Bronfenbrenner, 1979, 25–26.) Tutkielmassani määrittelen eksojärjestelmän koostuvan yhteiskunnan palvelujärjestelmästä ja makrojärjestelmän sosiaalipalveluita ohjaavasta lainsäädännöstä, ohjeistuksista ja arvoista. Edellä olen kuvannut resursseihin liittyviä haasteita organisaatiotasolla, mutta tulkitsen niiden jäsentyvän myös ekso- ja makrotasolle, koska aineistossa ne liitetään myös laajemmin yhteiskunnalliselle tasolle. Aiemmissä alaluvuissa resursseihin liittyvänä haasteena toistuu kiire, jota työntekijöiden kokemusten mukaan lisäävät esimerkiksi työhön sisältyvä byrokratia ja määrääjat, kuten sosiaalityöntekijät alla kuvaavat:

*”Aikaa vievät sos.tt: n työssä byrokratiatyö, kirjaaminen, sähköpostit ja muu kirjallinen työ, lausuntojen ja vastineiden laatiminen, paljot puhelut, viranomaisyhteistyö, tiimit, uusien työntekijöiden perehdytys jne.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

*” Aika on tässäkin merkittävä tekijä. Monia byrokratian koukeroita on vaikea ymmärtää ja hahmottaa, ja sosiaalityöntekijä tarvitsisi enemmän aikaa kohtaavaan vuorovaikutustyöhön, jossa voidaan yhdessä ajan kanssa käydä prosesseja läpi. Usein vaikeasti ymmärrettävät asiat vaativat toistoa sekä aikaa myös niiden prosessoimiseen. Aikaongelmaan liittyy myös tiettyjen prosessien tiukat määrääjat, jolloin joudutaan kiihdyttämään vauhtia, eikä asiakkaalla aina ole aikaa pureskella asioita rauhassa.” (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).*

Yllä olevissa sitaateissa työntekijät kuvaavat työhön lakien ja ohjeistuksien kautta sisältyviä velvoitteita ja aikarajoja, jotka ohjaavat työntekijän työtä ja vaikuttavat sitä kautta myös asiakassuhteessa. Vaikka laki luo raamit lastensuojelun sosiaalityöntekijän toiminnalle (Sinko 2004, 139), sosiaalityöntekijöistä vain muutama (1,9 %) arvioi työtä ohjaavan lainsäädännön olevan tulkinnallisesti selkeä. Tulkitsen työn reunaehdoja luovat rakenteet, resurssit sekä työtä ohjaavan lainsäädännön sekä arvot yhteiskunnallisen tason kontekstimekanismeiksi. Yhtenä eksojärjestelmään jäsentyvänä esteenä aineiston analyysin perusteella näyttäytyy myös palveluiden ja asiakkaan tarpeiden yhteensopimattomuus. Aineistossa sekä vanhemmat että työntekijät tunnistavat, etteivät lastensuojelusta saatavat palvelut vastaa perheiden tarpeisiin. Jäsennä näiden haasteiden linkittyvän ekso- ja makrotasolle, koska lastensuojelun kautta perheille tarjottavat palvelut määrittävän yhteiskunnallisten tasojen kautta. Sosiaalityöntekijä kuvaa palveluvalikon kaventumista lastensuojelun työssä seuraavasti:

*” ...palvelut ovat kaventuneet; esimerkiksi lastensuojelusta ei saa enää myöntää asiakkaan vanhemmalle pitkää päihdekuntoutusta, vaikka tämä juuri edistäisi perheen yhdistymistä ja lapsen pääsyä takaisin yhteen vanhempansa kanssa jollain aikataululla. Samaan aikaan*

myöskään aikuissosiaalityöstä tai a-klinikalta ei enää myönnetä pitkiä päihdekuntoutuksia. Miten siis voisi saada tarvitsemansa avun tällaisessa tilanteessa?" (Sosiaalityöntekijä, verkkokysely 2023).

Sosiaalityöntekijä kertoo, ettei hänen ole enää mahdollista myöntää perheelle kaikkia niitä palveluita, joiden näkee olevan tärkeitä esimerkiksi perheen yhdistämisen kannalta. Vain muutamit (2,9 %) sosiaalityöntekijöistä arvioivat, että lastensuojelun sosiaalityössä on käytettävissä riittävästi asiakkaiden tarpeisiin soveltuvia palveluita. Alla vanhempi kuvaa palveluihin liittyviä haasteita asiakkaan näkökulmasta:

"Apu, joka ei auta, vaan kuormittaa perhettä lisää, ei ole apu, vaan taakka. Ja kun näin käy, eikä perhe pysty jatkamaan palvelua, joka syö heiltä viimeisenkin jaksamisen, tulisi AINA kirjata se niin, että "emme pystyneet tarjoamaan perheen tarvitsemaa tukea/apua", eikä niin, että perhe kieltäytyy.. Yksilöllisten tilaiteiden ymmärtäminen ja palveluiden jousto niiden mukaan olisi se, mitä tarvitaan..." (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Vanhempi kuvaa, että liian usein lastensuojelun apu kuormittaa perheen tilannetta lisää ja samankaltaiset kokemukset toistuivat asiakkailta kerätyssä kyselylomakkeessa. Vanhempien kokemusten mukaan konkreettinen apu puuttuu lastensuojelusta. Aineiston perusteella monet toivoisivat palaverien ja perhetyön tilanne tai rinnalle kotiin vietävää perheen tarpeisiin vastaavaa palvelua, joka auttaisi vanhempien jaksamisessa. Tulkitsen tämän kuvastavan rakenteellisella tasolla ilmeneviä puutteita ja ekso- ja makrotasoilla toimivaa saatavuusmekanismia. Alla vanhemmat kuvaavat kuitenkin myös myönteisiä kokemuksia lastensuojelusta saamastaan tuesta:

"Meillä nepsylapsen osalla lastensuojelun puolelta saa 100 kertaa parempaa, osaavampaa apua kuin vammaispuolelta, josta mitään apua ei saa. Odotetaan että väsy ja turvaudut lastensuojeluun. Vammaispuoli ei tee päätöksiä tai ei pysty tekemään... Lastensuojelu pystyy onneksi reagoimaan, koska lain puitteissa on kai pakko" (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

"... todellisuudessa olen hyvin kiitollinen omasta ls henkilöstä. Hän on omien resurssiensa rajoissa tehnyt kaiken mahdollisen ja enemmänkin auttaakseen meitä. Mutta kun ongelma on juurikin siinä, että lastensuojelulla ei ole tarpeeksi mahdollisuuksia auttaa nepsy lapsia..." (Vanhempi, Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Ylemmässä vanhemman kuvauksessa näyttäytyy lastensuojelun työtä ohjaava lain-säädäntö, joka velvoittaa lastensuojelun tarjoamaan perheelle tukea. Toisaalta kokemuksissa kuvautuu myös vanhempien ymmärrys siitä, että neuropsykiatristen lasten osalta tuen tulisi tulla vammaispalvelusta eikä lastensuojelulla ole riittäviä mahdollisuuksia tukea neuropsykiatrisesti oireilevia lapsia ja heidän perheitään. Tulosten tulokinnan kannalta onkin syytä kiinnittää huomiota siihen, että tutkimuksessa tarkastelu kohdistui kehittämistarpeisiin ja työskentelyssä koettuihin esteisiin. Tämän vuoksi myös vastauksissa näkökulma oli pääosin kriittinen. Vastauksiin mahtui kuitenkin myös myönteisiä kokemuksia sekä vanhempien että sosiaalityöntekijöiden osalta, vaikka näitä oli aineistossa vain muutamia. Esimerkiksi seuraavissa esimerkeissä asiakkaat tuovat esiin myönteisiä kokemuksia avun saamisesta:

”Olen saanut apua, kun olen pyytänyt aina” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

”Lastensuojelu oli meillä käännteentekevä ja auttoivat muiden palveluiden saatavuudessa...” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Muutamit lastensuojelun vanhemmat kokivat saaneensa lastensuojelusta tarvitsemansa tuen ja näkivät sen auttaneen myös muihin palveluihin pääsemisessä. Vanhempien lisäksi myös muutamit työntekijät toivat avovastauksissa esille, etteivät kokemustensa kautta tunnista työntekijään liittyviä tekijöitä, jotka vaikeuttaisivat avunsaamista lastensuojelussa. Asiakkaiden kokemukset eivät siis kaikilta osin ole kielteisiä, vaan asiakkaat tunnistivat osaamisen sekä työntekijöiden työtapojen vaihtelevan lastensuojelun sisällä, johon liittyvänä ongelmana vanhemmat tuovat esiin palveluiden epätasalaatuisuuden:

”Paljon riippuu työntekijästä, miten asiat hoituu. Sen pitäisi olla tasavertaista kaikille” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

”Jatkuva työntekijöiden vaihtuminen, ja aina uuden työntekijän näkemyksen eroaminen edellisestä työntekijästä” (Vanhempi, Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n verkkokysely 2021).

Asiakkaiden kokemusten mukaan avun saaminen lastensuojelussa on kiinni yksittäisestä työntekijästä, kun palveluiden tulisi olla tasavertaisia kaikille. Vaihtuvuuden takia työntekijöiden erilaiset näkemykset vaikuttavat merkittäväällä tavalla asiakkaan tilanteeseen, kun uusi työntekijä ei välttämättä arvioi asiakkaan tilannetta edellisen työntekijän tavoin. Asiakkaat toivat aineistossa useita kertoja esille kokemukset siitä, ettei sosiaalityöntekijöiden soveltuvuutta ammattiin arvioida riittävästi, eikä työntekijöiden työtä valvota riittäväällä tavalla. Osa vanhemmista toivoi myös yhteiskunnallisella tasolla enemmän mahdollisuuksia puuttua työntekijän epäasialliseen käytökseen. Lastensuojelun kehittämistarpeita kartoittavassa asiakkailla toteutetussa verkkokyselyssä työntekijän osaamiseen liittyvät kehittämistarpeet korostuivat myös yhtenä lastensuojeluun liittyvää häpeää ja leimaavuutta ylläpitävänä tekijänä.

Tässä luvussa olen esitellyt aineistoni analyysin kautta tekemiäni tulkintoja kuljettaen rinnakkain asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä kerättyjä aineistoja. Kasper - Kasvatus ja perheneuvonta ry:n kyselyssä asiakkaat toivoivat vastauksissaan työntekijöiltä vahvempaa tiedollista osaamista, jotta asiakkaat tulisivat ymmärretyiksi palveluissa ja heille voitaisiin tarjota heidän tarvitsemaansa tukea. Tiedollisen osaamisen rinnalla vielä tärkeämpänä kehittämistarpeena koettiin kuitenkin kohtaamiseen liittyvät haasteet ja työntekijän kohtaamisen taidot. Tutkimustulokset osoittavat, että perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutuminen edellyttäisi sosiaalityöntekijöiden tiedollisen osaamisen vahvistamista erityisesti lastensuojelun erityisosaamiseen liittyvien osaamisalueiden osalta. Tulkintani perusteella asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat kuitenkin laajasti systeemin eri tasoilla ilmentyvät mekanismit, jotka

voivat joko tukea tai estää asiantuntijuuden toteutumista. Seuraavassa luvussa esitellään vielä yhteenvetona keskeisimmät tutkimustulokset.

## 8 YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 8.1 Tulosten yhteenveto

Tutkielmassa olen tarkastellut lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille suunnattujen verkkokyselyjen vastausten kautta. Tutkimusaineistoni ensimmäinen osa toimi tutkielmassani keskustelun virittäjänä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille toteuttamassani verkkokyselyssä. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella, mitä sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueita tulisi lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien näkemysten mukaan vahvistaa, jotta asiakkaat tulisivat nykyistä paremmin autetuiksi lastensuojelussa. Lisäksi tavoitteena oli pyrkiä hahmottamaan niitä mekanismeja, jotka lastensuojelussa vaikuttavat asiakkaan kokemukseen työntekijän asiantuntijuudesta sekä työntekijän mahdollisuuksiin toteuttaa omaa asiantuntijuuttaan. Toisin sanoen tavoitteenani ei ollut selittää yksittäisissä asiakasprosesseissa esiintyviä mekanismeja, vaan yleisemmällä tasolla ymmärtää, millaiset mekanismit joko estävät tai edistävät perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumista.

Olen tarkastellut tutkimustehtävää moninäkökulmaisesti hyödyntämällä tässä laadullisessa tutkimuksessa kahta eri lähteistä kerättyä aineistoa, joiden kautta olen tuottanut myös määrällistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Vastasin tutkimustehtävään kahden tutkimuskysymyksen kautta, joista ensimmäinen oli "Mitä asiantuntijuuden osa-alueita tulisi vanhempien näkemyksen mukaan vahvistaa, jotta perheet saisivat nykyistä paremmin apua lastensuojelusta?". Toisessa tutkimuskysymyksessä kysyin: "Millaiset mekanismit vaikuttavat perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen lastensuojelussa?". Avaan ensimmäisen tutkimuskysymyksen tuloksia luvussa 7.1, jossa asiakkaiden näkemykset sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden kehittämistarpeista kietoutuvat sosiaalityöntekijöiden itsearvioon. Vertailevaa tutkimusasetelmaa hyödyntäen ja ekologista systeemiteoriaa mukailten esittelen tulkintaani toiseen

tutkimuskysymykseeni liittyen luvussa 7. Tässä luvussa kokoan yhteen keskeisimmät tutkimustulokset ja johtopäätökset tarkastellen niitä suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsin vastauksia Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n vuonna 2021 toteuttaman tutkimuksen aineistosta, jossa tarkasteltiin yleisellä tasolla lastensuojelun kehittämistarpeita vanhempien näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa kiinnostukseni kohdistui sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen liitettyihin kehittämistarpeisiin ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntämällä tulkitsin aineistosta työntekijään liitettyjä havaintoja ja kokemuksia. Lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien vastauksista tunnistin asiantuntijuuteen liittyviä kehittämistarpeita neljällä eri tasolla: tiedollinen, taidollinen ja eettinen osaaminen sekä lastensuojelun erityisosaaminen.

Sosiaalityön yleiseen tiedolliseen ja taidolliseen osaamiseen liittyvinä kehittämistarpeita mainittiin aineistossa vuorovaikutus- ja tunnetaidot sekä oikeudellinen osaaminen ja dokumentointi, jotka nousivat kehittämistarpeiksi myös Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2013, 37, 41). Dokumentointiin liittyen asiakkaat toivat esille kirjauksiin sisältyvät asiavirheet (vrt. Vierula 2017, 74–75). Lisäksi kehittämistarpeena mainittiin prosessin hallinnan taito, moniammatillisen työskentelyn taito sekä palveluohjauksen taito, johon vastauksissa liitettiin järjestelmän tuntemus. Asiakkaat kokivat, etteivät saa riittävästi tietoa prosessin eri vaiheissa, joka Boutanquoin ym. (2020) tutkimuksessa liitetään myös vallan ilmentymiseen asiakassuhteessa, kun työntekijä ei jaa avoimesti asiakkaalle heillä olevaa tietoa asiakkaan tilanteesta.

Vanhemmille kerätyssä aineistossa työntekijään liittyvänä haasteena korostuivat erityisesti kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemukseen liittyvät puutteet sekä epäasiallinen kohtelu. Tähän aineistossa liitettiin työntekijän vähättelevä, syyllistävä ja uhkaava käytös sekä epäkunnioittava kohtaaminen ja vallan väärinkäyttö. Näiltä osin tutkimuksen tulokset näyttäytyvät pitkälti yhdenmukaisena aiemman tutkimuksen kanssa (mm. Bekaert ym. 2021; Claptonin 2020; Smithson & Gibson 2017; STM 2013). Tutkimuksessa tarkastelen kohtaamisen haasteisissa koettuja ongelmia kohtaamisen taitojen sekä eettisen ja arvo-osaamisen yhteydessä, mutta tulkitsen niiden kiinnittyvän myös laajemmalla tasolla sosiaalityöntekijän kompetenssiin. Asiakkaiden aineistossa kuulluksi tulemisen haasteet hahmottuivat työntekijän kohtaamisen taitoihin ja eettiseen osaamiseen liittyviksi, kun taas ymmärretyksi tuleminen liitettiin työntekijän tiedolliseen osaamiseen ja kokemusmaailmaan. Asiakkaat kokivat, etteivät tule ymmärretyksi, jos työntekijälle ei ole riittävästi tietoa perheen tilanteeseen vaikuttavista ilmiöistä tai työntekijä ei ymmärrä asiakkaan elämismaailmaa.

Lastensuojelun erityisosaamiseen liittyvinä kehittämistarpeina tunnistin asiakkaiden aineiston analyysissä lapsen kehitykseen, neuropsykiatriaan ja laajemmin erityislapsiin liittyvän osaamisen, mielenterveys- ja päihdeosaamisen sekä kriisi- ja traumatyön osaamisen. Nämä kehittämistarpeet tunnistettiin myös Ylirukan ym. (2020)

tutkimuksessa. Lastensuojelun asiakkuudessa olleiden lasten vanhemmille suunnatun kyselyn analyysin pohjalta jäsensin kyselylomakkeen, jossa nostin sosiaalityöntekijöiden reflektion kohteeksi asiakkaiden näkemyksiä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudesta.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaamiseksi hyödynsin molempia aineistoja tavoitteenani tunnistaa asiakassuhteessa vaikuttavia mekanismeja, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen työntekijän asiantuntijuudesta, työntekijän mahdollisuuksiin toteuttaa asiantuntijuuttaan sekä näiden kautta laajemmin asiakkaan autetuksi tulemisen kokemukseen. Tutkimuksen analyysissa tulee näkyväksi kriittiselle realismille ominainen tapa tulkita todellisuutta moniulotteisena ja eri tasojen välisessä vuorovaikutuksessa rakentuvana (esim. Danermark ym.2002, 6). Teoriaohjaavaa sisällön analyysiä hyödyntämällä tunnistin aineistosta yksilö-, mikro-, meso-, ekso- ja makrotasoilla toimivia mekanismeja.

Yksilötason sosiaalisiksi mekanismeiksi määrittelin kompetenssin, jonka tulkitseen sisältävän yksilön tietojen ja taitojen lisäksi myös yksilön arvot, asenteet sekä kokemukset, jotka kaikki ohjaavat yksilön käyttäytymistä. Yksilön kompetenssi tulee näkyväksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteisen rajapinnan systeemissä sekä lastensuojelun mikrojärjestelmässä. Sekä vanhemmat että sosiaalityöntekijät tunnistavat, ettei sosiaalityöntekijöiden osaaminen kaikilta osin vastaa lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden tarpeita. Molemmissa aineistoissa näyttäytyy erityisesti tarve nykyistä vahvemmalle neuropsykiatriselle sekä laajemmin erityislapsiin liittyvälle osaamiselle, joka on tullut esille myös aiemmissa tutkimuksissa (Yliruka ym. 2020, 15, 20; ks. myös Yliruka 2018, 7). Keskimääräisesti sosiaalityöntekijät arvioivat myös kriisi- ja traumatyön sekä mielenterveys- ja päihdetyön osaamisensa olevan vain keskitasoa (ka. 3,2). Väittämien perusteella suurin osa vastaajista kokee myös muilla asiantuntijuuden osa-alueilla (esim. asiakasprosessin johtaminen, eettinen osaaminen) kehittämistarpeita ja arvioi, ettei osaaminen ole työn vaatimukseen nähden riittävää.

Sosiaalityöntekijän kompetenssin lisäksi tulkitseen sosiaalisiksi mekanismeiksi myös asiakkaan kompetenssin, joka aineiston perusteella vaikuttaa asiakkaan mahdollisuuksiin ymmärtää ja vastaanottaa tietoa sekä osallistua työskentelyyn. Työntekijöiden kokemusten mukaan esimerkiksi vanhempien mielenterveyden haasteet tai päihdeongelma voivat estää asiakasta tunnistamasta oman toimintansa vaikutuksia lapsen hyvinvointiin. Asiakkaan kompetenssiin sisältyvinä piirteitä mainittiin myös asiakkaan elämismaailma, aiemmat kokemukset, traumat sekä kognitiiviset kyvyt.

Tulkitseen yksilön kompetenssiin sisältyväksi sosiaalisiksi mekanismeiksi myös yksilön (asiakkaan ja työntekijän) pelot, ennakkoluulot ja asenteet, jotka aiempien tutkimusten tavoin voivat myös tämän aineiston perusteella merkittävällä tavalla vaikuttaa asiakassuhteeseen ja asiakkaan kokemukseen työntekijän asiantuntijuudesta. Työntekijät tunnistavat aiempien tutkimusten tavoin, että asiakkaan omat elämänhallinnan haasteet tai lastensuojeluun kohdistamat pelot edellyttäisivät työntekijältä



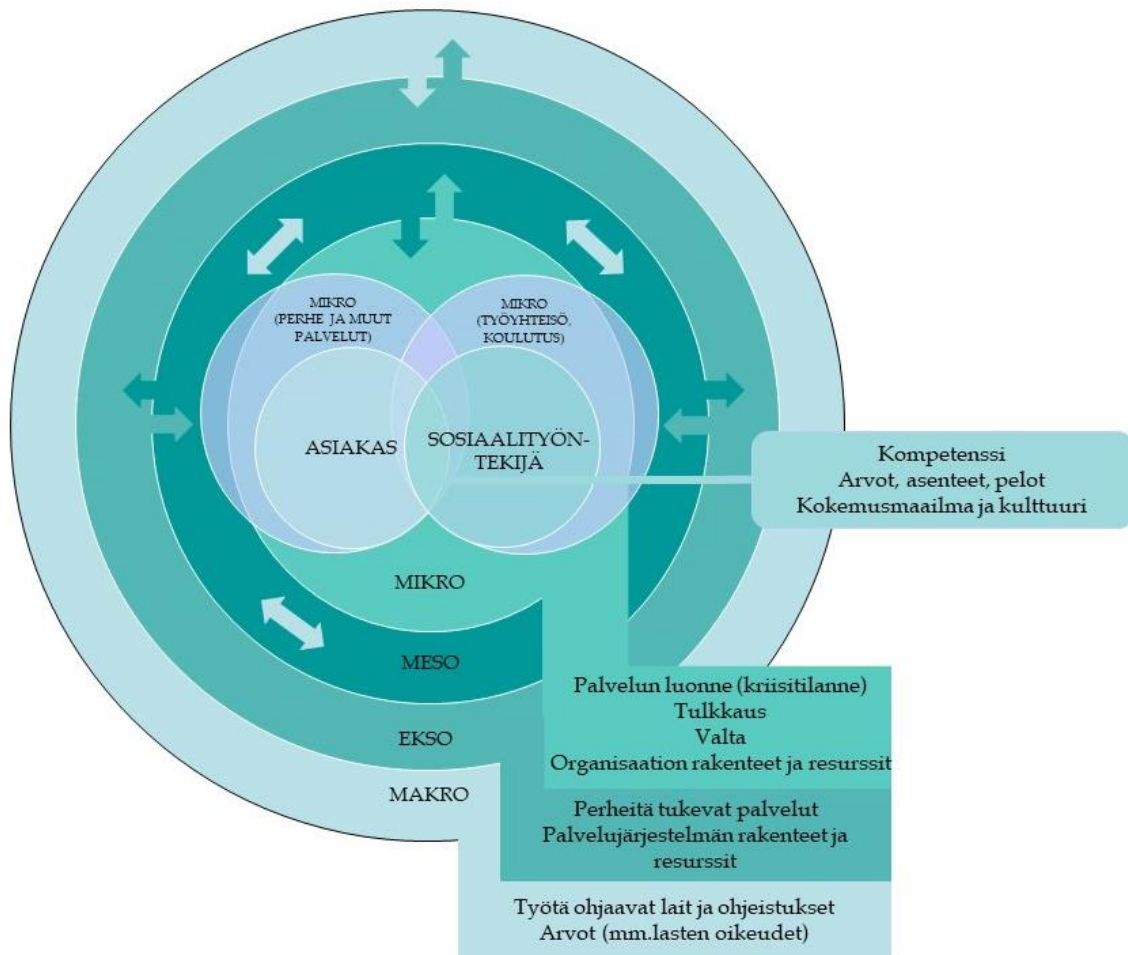
vielä normaalia enemmän aikaa asiakassuhteen rakentamiseen (esim. Schreiber 2013, 707). Työntekijän pelkojen ja ennakkoluulojen vaikutus näyttäytyy aineistossa kaksijakoisesti. Toisaalta epävarmuus voi johtaa liian vahvaan ammatillisuuden tai vallan korostamiseen ja toisinaan se voi näyttäytyä pelkona tehdä päätöksiä tai ottaa puheeksi vaikeita asioita. Aineiston perusteella tulkitsen aiempien tutkimusten tavoin (ks. esim. Yliruka ym. 2020, 2), että yksittäisellä työntekijällä on merkittävä vaikutus asiakkaan autetuksi tulemisen kokemukseen ja kompetenssin vaihtelu työntekijöiden välillä sekä erilaiset työtavat synnyttävät epätasa-arvoisuutta palveluiden sisällä.

Sosiaalityöntekijän mikrojärjestelmien tasolla kontekstimekanismeina näyttäytyivät tulkintojeni perusteella koulutus sekä työyhteisö ja organisaatio. Vaikka työntekijät kokevat pääosin osaamisensa vahvaksi vain osa vastaajista kokee saaneensa riittävästi koulutusta esimerkiksi vuorovaikutustaitoihin ja dokumentointiin liittyen. Aiempien tutkimusten tavoin (Yliruka ym. 2020, 2; Kananoja 2020, 6–7; Lähteinen & Tuohino 2016, 186; Lindh 2019, 33) kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät eivät näe maisterikoulutuksen antavan riittäviä valmiuksia sosiaalityöntekijänä toimimiseen ja molemmassa aineistoissa työntekijän kokemattomuus näyttäytyy autetuksi tulemisen esteenä.

Oletetusti sekä organisaation että yhteiskunnan tasolla rakenteisiin ja resursseihin liittyvät haasteet määrittyivät analyysin perusteella merkittävimmiksi lastensuojelun asiakastyötä heikentäviksi mekanismeiksi. Niillä oli myös aineiston perusteella suora vaikutus työntekijän mahdollisuuksiin toteuttaa asiantuntijuutta työssään. Esimerkiksi kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus nähdään aiempien tutkimusten tavoin myös tässä tutkimuksessa asiakaskokemukseen sekä työntekijän työhön vaikuttavana esteenä (vrt. esim. Clapton 2020, 15; Smithson & Gibson 2017, 568). Vanhempien näkökulmasta resurssien ja rakenteiden puutteet näyttäytyvät asiakkaalle sekä palvelujen että työntekijöiden huonona saavutettavuutena. Asiakkaat kokevat, etteivät saa riittävästi tietoa prosessista tai tarjolla olevista palveluista, eivätkä pysty rakentamaan luottamuksellista asiakassuhdetta työntekijöiden suuren vaihtuvuuden takia. Työntekijöiden vaihtuvuuden takia asiakkaat kokevat, etteivät työntekijät ole aina tietoisia perheen kokonaistilanteesta ja tekevät päätöksiä puutteellisilla tiedoilla ja samankaltaisia kokemuksia esiintyy myös työntekijöiden aineistossa. Tulkitsen nämä haasteet resursseihin ja rakenteisiin liittyvinä kontekstitason mekanismeina. Aineiston perusteella ylemmillä tasoilla vaikuttavien mekanismien vaikutukset näyttäytyvät usein kielteisinä ja voivat toimia esteenä yksilötason mekanismien aktivoitumiselle. Toisin sanoen resurssit ja rakenteet eivät anna työntekijälle mahdollisuuksia toteuttaa kompetenssiaan työssään täysimääräisesti.

Edellä kuvailemani resursseihin liittyvät haasteet organisaatiotasolla linkittyvät aineiston perusteella myös ekso- ja makrotasolle. Lait ja ohjeistukset ohjaavat työntekijöiden työtä asettaen sille tiettyjä velvoitteita ja reunaehdoja. Tulkitsen nämä reunaehdoja luovat rakenteet, resurssit sekä työtä ohjaavan lainsäädännön ja arvot

yhteiskunnallisen tason kontekstimekanismeiksi. Lisäksi tunnistan ekso- ja makrota-  
soilla toimivaksi mekanismiksi saatavuusmekanismin, joka näyttäytyy asiakkaalle ja  
työntekijälle tuen tarpeiden ja tarjolla olevien palveluiden yhteensopimattomuutena.  
Mesojärjestelmässä eli sosiaalisten järjestelmien vuorovaikutuksen tasolla asiakkai-  
den kokemukset moniammatillisesta työstä kuvautuivat ristiriitaisina. Osa näki mo-  
niammatillisen työn tarpeettomana, kun taas osa vanhemmista toivoi parempaa tie-  
donsiirtoa ja yhteistyötä toimijoiden välillä. Myös muilta osin aineistosta tulkitsemani  
kokemukset ovat osittain ristiriitaisia ja sekä asiakkaiden kokemukset että työnteki-  
jien arviot vaihtelevat merkittävästi vastaajien välillä. Kriittisrealistiseen tutkimus-  
perinteeseen nojaten tarkastelen kuitenkin näitä kaikkia havaintoja yhtä merkityksel-  
lisinä (vrt. Danermark ym. 2002, 37). Toisen tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä  
tulokset olen kuvannut alla olevassa kuviossa (Kuvio 9).



Kuvio 9. Perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat mekanismit ekologista systeemiteoriaa mukaillen

Kuviossa 9 olen esittänyt perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat mekanismit ekologista systeemiteoriaa mukaillen. Kuviossa olen hyödyntänyt värejä selkeyttääkseni kuvion tulkintaa. Yksilötasolle sekä asiakkaan ja työntekijän

yhteiseen rajapintaan jäsenyviksi mekanismeiksi tunnistan kompetenssin, arvot, asenteet, pelot sekä erilaiset kulttuurit ja kokemusmaailmat. Sosiaalisiin järjestelmiin sisältyvinä mekanismeina määrittyvät tulkintani perusteella koulutus, työyhteisö, perheen muut palvelut sekä palvelun luonne ja työhön sisältyvä valta. Lisäksi työntekijöiden aineiston perusteella mikrojärjestelmän tasolla asiakkaan kohdatuksi tulemiseen voi vaikuttaa myös tulkauksen laatu. Eksojärjestelmän tasolle jäsenyvät palvelujärjestelmän resurssit ja rakenteet sekä laajemmalla tasolla muut perheitä tukevat palvelut. Kuviossa ylimmän tason eli makrojärjestelmän mekanismeina toimivat työtä ohjaavat lait, ohjeistukset sekä arvot.

Aineiston analyysissä on tunnistettavissa määrittelemieni mekanismien kontekstisidonnaisuus (Danermark ym. 2002, 55). Esimerkiksi suhteessa ilmenevä valta voidaan tulkita generatiivisena mekanismina, jota muut mekanismit voivat vahvistaa tai heikentää. Vanhemmat ja sosiaalityöntekijät kuvasivat esimerkiksi työntekijän pelon tai asiakkaan voimakkaan reaktion voivan johtaa työntekijän tarpeettoman vahvaan vallan käyttöön. Esimerkiksi Forrester ym. (2020) toteavat aineistonsa pohjalta, etteivät hoiva ja kontrolli ole kuitenkaan välttämättä toisiaan poissulkevia tai keskenään ristiriidassa, vaan taitava työntekijä pystyy yhdistämään ne asiakastyössä (Mt., 2020, 115). Myös tässä aineistossa sosiaalityöntekijät liittivät vallan käyttöön liittyvät haasteet usein työntekijän kokemuksen ja osaamisen puutteisiin tai epävarmuuteen. Aineiston analyysin perusteella tulkiten vallan liikkuvan kaikilla systemien tasolla, mutta muuttuvan konkreettiseksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sosiaalisen järjestelmän tasolla.

## 8.2 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkielmassani olen tarkastellut lastensuojelun asiantuntijuutta kriittisrealistisessa viitekehyksessä yhdistäen mukaillen ekologisen systeemiteorian vertailevaan tutkimusasetelmaan. Tutkimuksessa koen vertailevan asetelman tarjoilleen rikkaan aineiston tutkittavasta ilmiöstä. Tutkielmaprosessin aikana reflektoin ja myös kyseenalaisitin useita kertoja tekemiäni ontologisia ja metodologisia valintoja tutustuen myös niihin kohdistettuun kritiikkiin. Tutkimuksenteon päättyessä näen, että tutkimuksessani kriittinen realismi mahdollisti ilmiön syvällisemmän tarkastelun ja ilman sitä olisin mahdollisesti päätenyt kuvailemaan yleisellä tasolla vanhempien ja työntekijöiden kokemuksia asiantuntijuuden kehittämistarpeista. Kriittisrealistista näkökulmaa hyödyntämällä pystyin rakentamaan ymmärrystä asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavista mekanismeista, joiden tulkiten vaikuttavan laajemmin myös asiakkaan autetuksi tulemisen kokemukseen.

Tutkimuksessa ekologinen systeemiteoria mahdollisti havaintojeni hahmottamisen laajasti systeemin eri tasoilla ja niiden vastavuoroisen vaikutuksen tunnistamisen

(ks. Rothery 2016, 87). Näen ekologisen systeemiteorian soveltuvan tutkimukseni tavoitteisiin, koska tulkitseen myös asiantuntijuuden vuorovaikutussuhteiden kautta kehittyvänä (vrt. Bronfenbrenner 1979). Vastaavaan ajatteluun perustuu myös Ylirukan ym. (2020, 46) kehittämä urapolkumalli, jonka lähtökohtaisena ajatuksena on oppiminen yhteisöllisenä prosessina ja taitojen vahvistuminen vähitellen työyhteisön tuella. Tutkimusasetelman soveltaminen tutkimuksessa ei ollut yksinkertaista, vaan edellytti minulta kokeilevaa asennetta sekä kykyä sietää epävarmuutta. Kokonaisuutena koen valitsemani näkökulman kuitenkin tarjonneen tutkimukseeni kiinnostavan tavan hahmottaa tutkittavaa ilmiötä.

Omien kokemusteni ja asiakkaiden kertomusten kautta tiedän, että lastensuojelun kentällä toimii valtavasti ammattilaisia, jotka tekevät työtä sydämellään ja pyrkivät työssään ajamaan asiakkaiden oikeutta tulla nähdyksi ja kuulluiksi. Henkilökohtaisesti näen lastensuojelun työn valtavan tärkeänä työnä ja myönnän aiheen olevan itselleni merkityksellinen. Lastensuojelussa työskennellessäni kuitenkin koin, etteivät työn reunaehdot aina mahdollista laadukkaan lastensuojelun toteuttamista. Lisäksi olen todistanut tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä käyttää väärin hänelle annettua valtaa ja kohtelee asiakasta epäkunnioittavasti. Tämän vuoksi näen tärkeänä tarkastella kriittisesti niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaiden autetuksi tulemisen kokemukseen. Tutkielmallani haluan nostaa esiin näitä epäkohtia. Näen kriittisen realismin soveltuneen hyvin tähän tarkoitukseen, koska sen mahdollistaa vastaajien kokemusten sekä kausaalisten mekanismien yhtäaikaisen tarkastelun (Peter & Park 2018, 65) ja soveltuu hyvin sosiaalityön käytäntöjen kriittiseen arviointiin (Mäntysaari 2006, 160).

Tutkimustulokset osoittavat, että perheitä tukevan asiantuntijuuden toteutumiseen vaikuttavat monilla eri tasoilla toimivat mekanismit, jotka voivat joko edistää tai estää työntekijän mahdollisuuksia toteuttaa asiantuntijuutta työssään. Merkittävimpänä esteenä molemmissa aineistoissa näyttäytyy oletetusti lastensuojelun voimakas kuormitus (vrt. Kananoja & Ruuskanen 2018, Tham 2018, 450). Kuormituksen taustalla vaikuttavat monet tekijät, joista aineistossa korostuvat erityisesti sekä organisaation että yhteiskunnan rakenteisiin ja resursseihin liittyvät ongelmat. Asiakkaille haasteet näyttäytyvät työntekijöiden vaihtuvuutena ja johtavat siihen, ettei asiakkaalle synny kokemusta kuulluksi tai kohdatuksi tulemisesta. Ekologisen systeemiteorian mukaisesti tulkitseen aineiston pohjalta ympäristön olevan yksilön kehityksen kannalta merkityksellinen ja voivan toimia joko yksilön toimintaa rajoittavana tai sitä mahdollistavana (ks. Rothery 2016, 82). Tutkimuksen tulokset ovat yhteneviä esimerkiksi Claptonin (2020, 3–9) tutkimuksen kanssa, jossa näiden haasteiden on todettu ylläpitävän asiakkaiden huonoja kokemuksia sekä laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla lastensuojeluun liitettyjä pelkoja ja ennakkoluuloja. Esimerkiksi Bekaertin ym. (2021) sekä Claptonin (2020) tutkimusten tavoin, myös tässä tutkimuksessa asiakkaat tuovat esille kohtaamiseen liittyvät ongelmat. Huomionarvoista on se, että näiden tutkimusten mukaan tulokset ovat pysyneet samankaltaisina kansainvälisellä tasolla

viimeiset 30 vuotta, vaikka lastensuojelujärjestelmää ja sen prosesseja on kehitetty vuosien saatossa runsaasti. Jatkotutkimusten kautta olisi tärkeää pyrkiä ymmärtämään, miksi asiakkaiden kokemukset eivät muutu työn kehittämisen myötä.

Edellä kuvatut haasteet on tiedostettu jo aiemmissa tutkimuksissa ja niihin on pyritty vastaamaan uusia työmenetelmiä sekä rakenteita kehittämällä. Esimerkiksi Yliruka ym. (2020, 2, 47–50) ovat kehittäneen viisitasoisen urapolkumallin, jonka tavoitteena on vahvistaa lastensuojelun työntekijän osaamista muuttuvassa yhteiskunnassa, jossa asiakkaiden haasteet ovat aiempaa moninaisempia. Mallissa riittävän työyhteisössä saatavan tuen lisäksi on pyritty huomioimaan työntekijän kehitys esimerkiksi suhteuttamalla asiakasmäärä sekä palkka työntekijän kokemukseen. Kirjoittajat näkevät urapolkumallin käyttöönoton edellytyksenä myös lastensuojelun vetovoiman lisäämiseksi. (Mt., 2020, 52.) Yhtenä ratkaisuehdotuksena voidaan nähdä myös Fagerströmin (2016) esittelemä systeemisten työmenetelmien hallinta, joka voi auttaa työntekijää asiakkaan kohtaamisessa ja edistää siten myönteistä muutosta perheen tilanteessa. Mallissa asiakassuhde on työskentelyn keskiössä ja tavoitteena on poistaa lastensuojeluun liittyviä pelkoja. (Mt., 2016, 13.) Asiakkaiden kokemukset systeemisestä työtavasta ovat olleet myönteisiä esimerkiksi Ryynäsen ja Heinolan (2021) sekä Nyysösen ja Partasen (2021) selvityksissä. Ryynäsen ja Heinolan (2021, 81–81) artikkelin perusteella kaikki asiakkaat olivat kokeneet tulleen kuulluiksi ja monet totesivat systeemisen työtteen lisänneen luottamusta lastensuojeluun. Nyysösen ja Partasen (2021, 112) aineistossa asiakaspalautteessa toistui kokemus ihmisläheisestä ja auttavasta työtteestä.

Yhdyn Bekaertin ym. (2021, 1) näkemykseen siitä, että kaikkien suojelutehtävien ja niin myös laadukkaan lastensuojelun toteuttaminen edellyttää asiakkaiden kuulemistä. Jotta lastensuojelu voisi parhaalla tavalla tukea perheitä, on kiinnitettävä huomiota siihen, millaista osaamista asiakkaat toivovat työntekijöillä olevan. Asiakkaita kuulemalla voimme kehittää myös sosiaalityön koulutusta kohti vaikuttavampaa sosiaalityötä (ks. Forrester ym. 2019, 2150–2151). Kuten edellä tulee ilmi, lastensuojelun asiantuntijuuden tutkimuksessa asiakkaiden osallisuus on kuitenkin tähän asti ollut vähäistä. Syitä tähän on varmasti monia ja tutkielmani teon aikana olen useaan otteeseen miettinyt tätä kysymystä. Yhtenä syynä tähän voivat olla lastensuojelun asiakailta kerättävään tutkimusaineistoon liittyvät eettiset haasteet, koska asiakkaiden elämäntilanne on lähtökohtaisesti aina kuormittunut. Esimerkiksi Hietämäki (2015, 97–98) tuo esiin väitöskirjansa aineiston keräämiseen liittyvät haasteet sekä alhaisen osallistumisasteen asiakkaille toteutetussa tutkimuksessa ja pohtii tähän liittyen myös tutkimuksen luotettavuutta. Tutkija arvioi tähän vaikuttaneen aiheen sensitiivisyys sekä henkilökohtaisuus. (Mt., 2015, 99.)

Voidaksemme hyödyntää tulevaisuudessa asiakkaiden arvokasta kokemustietoa lastensuojelusta ja työntekijöiden asiantuntijuudesta, tutkimuksissa tulisi kiinnittää jatkossa huomiota tutkimusasetelman näkökulmaan sekä

aineistonkeruumenetelmiin. Aiemmistä tutkimuksista on nähtävissä, että tutkimuksen näkökulma ja kysymyksenasettelu voivat vaikuttaa siihen, ketkä lastensuojelun asiakkaista kokevat kyselyyn vastaamisen itselleen merkityksellisenä (vrt. esim. Schreiber 2013, 713). Lisäksi tutkimusta tehdessä tulisi jatkossa kiinnittää huomiota siihen, että kaikilla lastensuojelun asiakkailla on tasavertainen mahdollisuus osallistumiseen, eikä esimerkiksi kielitaidon puute tai tietoteknisten taitojen hallinta saa olla esteenä osallistumiselle. Tutkimusten teossa olisi mielestäni tärkeää huomioida myös se, etteivät isät tule kuulluksi lastensuojelua koskevassa tutkimuksessa. Esimerkiksi Claptonin (2020, 8) mukaan tutkimuksissa korostuu äitien kuuleminen ja myös omassa aineistossani alle 10 % vastaajista oli isejä. Isien osallisuutta vahvistamalla voitaisiin mahdollisesti löytää keinoja kehittää isien toimijuutta myös palvelujärjestelmän prosesseissa.

Ajattelen, että sosiaalityöntekijöiden osaamista ja asiantuntijuutta tarkastelevassa tutkimuksessa tulisi asiakkaiden lisäksi kuulla myös heitä, jotka näkevät omassa työssään ja arjessaan sosiaalityöntekijän kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Uskon, että esimerkiksi perhetyöntekijät ja sosiaalihojaajat ovat aitiopaikalla tarkastelemassa sosiaalityöntekijä ja asiakkaan kohtaamisia. Koen jatkossa tärkeänä, että asiantuntijuuden ja erityisesti työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa hyödynnettäisiin myös erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. Esimerkiksi havainnoinnin ja asiakkaiden haastattelujen kautta voitaisiin saada laajempi kuva siitä, mitä lastensuojelun asiakasprosessien aikana tapahtuu asiakkaan näkökulmasta (vrt. Clapton 2020, Forrester ym. 2019, Forrester ym. 2020).

Vaikka asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiseen ja sosiaalityön osaamiseen liittyvää tutkimusta on tehty paljon, näen tarpeen aiheen jatkuvalle tarkastelulle. Esimerkiksi Tikkala (2019) peräänkuuluttaa tarvetta nykyistä vahvemmalle ennakkoinnille sosiaalityön toimintaympäristöjä ja ilmiöitä tarkasteltaessa. Ihmisten elämismaa- ilma ja sen myötä myös sosiaaliset ilmiöt muuttuvat jatkuvasti ja edellyttävät sosiaalityön asiantuntijuudelta mukautumista. Sosiaalityön asiantuntijuuden määrittely ei ole tulevaisuudessa mahdollista ilman muuttuvien sosiaalisten trendien ja aikaan liittyvien ilmiöiden huomioimista. (Tikkala 2019, 305.)

Haluan lopuksi kiittää Kasper - Kasvatus ja perheneuvonta ry:tä aineiston antamisesta tutkimukseni käyttöön sekä Talentiaa kyselylomakkeeni jakamisesta, sillä ilman yhteistyötä näin rikkaan aineiston kerääminen ei olisi ollut mahdollista. Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry on koonnut tutkimuksessa käytetyn kyselytutkimuksen keskeiset tulokset koosteeksi, jossa kirjoittajat ovat erityisesti halunneet tuoda esiin vanhempien osattomuuden kokemuksia lastensuojelun prosessin eri vaiheissa (Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry 2022). Yhdyn heidän näkemykseensä siitä, että asiakkaiden kuuleminen sosiaalityön kentällä on tärkeää, jotta asiakkaiden kanssa työskentelevät ymmärtäisivät lastensuojelun työskentelyä asiakkaiden kokemusmaailmasta käsin.

## LÄHTEET

- Aaltio, Iiris & Puusa, Anu (2020): Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa: Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulman ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 177–188.
- Alasuutari, Pertti (2015) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino. E-kirja.
- Alho, Sirkka & Rasa, Marjukka & Vuolukka, Kaisa (2018): Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperustaisen systeemisen lastensuojelun kehittäminen. Teoksessa uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpäpaperi 32/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 85–95.
- Androff, David (2018): Practicing Human Rights in Social Work: Reflections and Rights Based Approaches. *Journal of Human Rights and Social Work* 3, 179–182.
- Anis, Merja & Turtiainen, Kati (2021): Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity – Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences* 10: 79.
- Araneva Mirjam (2016): Lapsen suojele. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum pro.
- Arnkiln, Erik (1992): Sosiaalityön rajasyteemit ja kehitysvyöhyke. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 85. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Bekaert, Sarah & Paavilainen, Eija & Schecke, Henrike & Baldacchino, Alexander & Jouet, Emmanuelle & Zabłocka - Żytka, Lidia, Bachi, Bianca & Bartoli, Fransisco & Carrà, Giuseppe & Cioni, Riccardo Matteo & Crocamo, Cristina & Appleton, Jane V. (2021): Family members' perspectives of child protection services, a metasynthesis of the literature. *Children and Youth Services Review*, 128:C.
- Bergene Ann Cecilie (2007): Towards a critical realist comparative methodology. Context-Sensitive Theoretical Comparison. *Journal of Critical Realism* 6(1), 5–27.
- Bergman-Pyykkönen, Marina & Salovaara, Veronica (2021): Den emotionellt kompetenta socialarbetaren : en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete. FSKC Rapport , nr. 1/2021, Helsingfors: Finlandssvenska kompetenscentret inom det socialområdet.
- Boutanquoi, Michel & Ansel, Dominique & Bournel-Bosson, Maryse (2020): Parent-professional interviews in child protection: Comparing viewpoints. *Child & Family Social Work*. 25:S1, 107–115.
- Bronfenbrenner, Uri (1979): *the Ecology of Human Development. Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Buch-Hansen, Hubert & Nielsen, Peter (2020): *Critical Realism in Times of Crisis*. Critical Realism Network. New Haven: CT.

- Clapton Gary (2020): Uncovering the pain: Parents' experiences of child protection. Parents, Families and Allies Network. Saatavissa: [www.pfan.uk/uncovering-the-pain](http://www.pfan.uk/uncovering-the-pain). Luettu 17.5.2023.
- Danermark, Berth & Ekström, Mats & Jakobsen Liselotte & Karlsson (2002): Explaining Society. Critical Realism in Social Sciences. London: Routledge.
- Fagerström, Katarina (2016): Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Työpäpaperi 42/2016. Helsinki: THL.
- Ferguson, Harry & Disney, Tom & Warwick, Lisa & Leigh, Jadwiga & Singh Cooner, Tarsem & Beddoe Liz (2021): Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users, *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 19-37.
- Fletcher, Amber J. (2017): Applying critical realism in qualitative research: methodology meets method, *International Journal of Social Research Methodology*, 20(2), 181-194.
- Forrester, Donald & McCambridge, Jim & Waissbein, Clara & Rollnick, Stephen (2008): How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns? *Child Abuse Review*, 17(1), 23-35.
- Forrester, Donald & Killian, Mike & Westlake, David & Antonopolou, Vivi & McCann Michelle & Thurnham, Angela & Thomas, Roma & Waits, Charlotte & Whittaker, Chartolle & Hutchison Douglas (2019): What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *British Journal of Social Work* 49, 2148-2167.
- Forrester, Donald & Killian, Mike & Westlake, David & Sheehan Lucy (2020): Patterns of practice: An exploratory factor analysis of child and family social worker skills. *Child & Family Social Work* 25, 108-117.
- Hietamäki, Johanna (2015): Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. *Jyväskylän tutkimuslehti*, 529. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Hultman, Elin & Forkby, Torbjorn & Höjer, Staffan (2020): Professionalised, hybrid, and layperson models in Nordic child protection - actors in decision-making in out of home placements, *Nordic Social Work Research*, 10(3), 204-218.
- Härkönen, Ulla (2007): Teorian ja tutkimuskohteen vuorovaikutus - Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria ihmisen kehittymisestä. Teoksessa Anneli, Niikko & Ismo, Pellikka & Erkki, Savolainen (toim.) *Oppimista, opetusta ja monitieteisyyttä - Kirjoituksia Kuninkaanmäeltä*. Savonlinna: Savonlinnan opettajakoulutuslaitos. 21-39.
- Iversen, Annette Christine & Heggen, Kåre (2015): Child welfare workers use of knowledge in their daily work, *European Journal of Social Work*. *European Journal of Social Work* 19(2), 187-203.
- Jaakkola, Outi (2016): Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelutarpeen arvioinnissa. *Ammatillinen lisensiaatintutkimus*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Jaakola, Anne-Mari (2020): Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies* 229. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.



- Juuti, Pauli & Puusa, Anu (2020): Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulman ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 173–176.
- Järvinen-Tassopoulos, Johanna & Kesänen Minna (2020): Mistä asiantuntijuus muodostuu? Ongelmapelaajien kohtaaminen sosiaalityössä. Janus 28(2), 150–167.
- Kananoja, Aulikki (2020): Prologi. Teoksessa: Lea Suoninen-Erhiö & Anneli Pohjola & Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Helsinki: Huoltaja-säätiö. 4-8.
- Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2018): Selvityshenkilön ehdotus lastensuojelun laatua parantavaksi tiekartaksi: Väliraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 31/2018.
- Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry. (2022): ”Kun apu ei tunnu avulta” - lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksia lastensuojelusta. Saatavilla <https://suomenkasper.fi/lastensuojelu/julkaisut-ja-materiaalit/kun-apu-ei-tunnu-avulta/>. Luettu 18.5.2023.
- Kempainen, Tarja (2006): Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa: Matti Vuorensyrjä & Merja Borgman & Tarja Kempainen & Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA) loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4/2006. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 230–284 .
- Ketola, Jari (2014): ”Möröstä keijuksi” – kohti vaikuttavampaa lastensuojelua. Sos-lapsikyläsäätiö: Punamusta.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010): E-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa: Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 271–290.
- Kuronen Marjo (2015): Vertailevan lähestymistavan merkitys sosiaalityön tutkimukselle. Janus 23(3), 317–321.
- Kuusisto-Niemi Sirpa & Rissanen Sari & Saranto Kaija (2011): Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa - eettinen näkökulma. Teoksessa: Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus, 257–273.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja & Lakkala, Suvi & Kauppi, Arto & Veikanmaa, Sari & Välimaa, Miia & Turunen, Tuija (2018): Sosiaalityön interprofessionaalinen asiantuntijuus: tapausesimerkkinä koulun sosiaalityö. Teoksessa: Tarja Juvonen & Jari Lindh & Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja 2018. Helsinki: Unipress. 154–181.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja (2010): Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- Lapsiasiavaltuutettu (2022): Lapsiasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2022. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2022:1. Turenki: Hansaprint Oy.
- Lastensuojelulaki (417/2007).

- Lawani, Ama (2021): Critical realism: what you should know and how to apply it. *Qualitative Research Journal*, 21(3), 320-333.
- Leonard, Kate & O'Connor, Louise (2018): Transitioning from 'outside observer' to 'inside player' in social work: practitioner and student perspectives on developing expertise in decision-making. *Journal of Social Work Practice*, 32(2), 205-218.
- Lindh, Jari (2019): Kohti sosiaalityön relationaalista asiantuntijuutta. Teoksessa: Keijo Piirainen & Mervi Kivirinta (toim.) *Turvaverkkoa paikkaamassa. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 4*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 20-37.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Piia (2017): Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Julkaisuja 7.
- Lähteinen, Sanna & Tuohino, Noora (2016): Sosiaalityön erikoisosaamista vahvistamassa - erikoissosiaalityöntekijän koulutus vastaamassa toimintaympäristön muutoksiin. *Janus* 24(2), 185-193.
- Mason, Claire (2012): Social work the 'art of relationship': parents' perspectives on an intensive family support project. *Child and Family Social Work* 17(3), 368-377.
- Melin, Harri (2005): Vertailevan tutkimuksen monet lähtökohdat. Teoksessa: Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim.) *Tutkimus menetelmien pyörteessä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat*. Jyväskylä: WS Bookwell Oy, 53-65.
- Mingers, John (2011): The Contribution of Systemic Thought to Critical Realism, *Journal of Critical Realism*, 10(3), 303-330.
- Mäntysaari, Mikko (2006): Tarkentuva tieto sosiaalityössä. Teoksessa: Pekka Kuusela & Vuokko Niiranen (toim.) *Realismin haaste sosiaalitieteissä*. Helsinki: UNIpress. 137-162.
- Niiniluoto, Ilkka (2006): Kriittinen tieteellinen realismi. Teoksessa: Pekka Kuusela & Vuokko Niiranen (toim.) *Realismin haaste sosiaalitieteissä*. Helsinki: UNIpress. 23-44.
- North, Gemma (2021): Skills and knowledge not checklists: social work interventions into childhood emotional abuse, *Social Work Education* 41(5), 743-758.
- Nyyssönen Laura & Partanen Maria (2021): "Se oli aluksi outoa, mutta siihen tottui ja ongelmat rupesivat pikkuhiljaa aukenemaan...". Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia systemisestä työskentelystä Kuopiossa. Teoksessa: Päivi Petrelius & Laura Yliruka & Nanna Miettinen (2021). *Systemisiä kokeiluja - kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Työpaperi 7/2021, THL. 110-119.
- Payne, Malcom (2021): *Modern Social Work Theory*. Red Globe Press. 5.painos.
- Pekkarinen, Elina & Tapola-Haapala, Maria (2009): Kriittinen realismi sosiaalityössä - Tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa: Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-Kustannus. 183-205.
- Peter, Shajimon & Park, Lynne Soon-Chean (2018): Changing research methodology: Two case studies of critical realism informing social work doctoral research. *Aotearoa New Zealand Social Work* 30(1), 65-70.

- Petersén, Anna Charlotta (2023): Newly Qualified Social Workers' Careers: A Mix of Turbulence, Goals and Safety. *The British Journal of Social Work* 53(2), 794–811.
- Petrelus Päivi & Yliruka Laura & Miettunen Nanna (2021): Systemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista. *Työpäperi* 7/2021, THL.
- Pohjola, Anneli (2018): Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa: Tarja Juvonen & Jari Lindh & Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018*. Helsinki: UNIPress, 280–292.
- Pohjola, Anneli & Satka, Mirja (2022): Sosiaalialan tietoperusta sosiaali- ja terveydenhuollon uudessa palvelujärjestelmässä. *Janus*, 30(3), 289–29.
- Poutanen, Seppo (2005): Kriittisen realismin metodologisesta otteesta yhteiskuntatieteissä. Teoksessa: Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim.) *Tutkimus menetelmien pyörteissä: sosiaalityön tutkimuksen lähtökohdat ja valinnat*. Jyväskylä: PS-kustannus. 181-197.
- Punternold, Bø Bente (2015): Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. *International Social Work* 58(4), 562–74.
- Puusa, Anu (2020): Haastattelutyyppit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa: Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus. 103–117.
- Raunio, Kyösti (2009): *Oleminen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rothery, Michael (2016): *Critical Ecological Systems Theory*. Teoksessa: Nick Coady & Peter Lehmann (toim.) *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist Eclectic Approach*. 3. painos. NY: Springer Pub. Company. 81-108.
- Rousseau, David (2015): General systems theory: its present and potential. *Systems Research and Behavioral Science*, 32(5), 522–533.
- Ryynänen Jaana & Virpi Heinola (2021): Kokemuksia systeemisen otteen kehittämisestä ja asiakkaan osallistumisesta tiimeihin Espoon lastensuojelussa. Teoksessa: Päivi Petrelus & Laura Yliruka & Nanna Miettunen (toim.) *Systemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. *Työpäperi* 7/2021, THL. 77–97.
- Satka, Mirja (2020): Sosiaalialan tietokäytäntöjen ensimmäinen modernisoitumisvaihe. Teoksessa: Lea Suoninen-Erhiö & Anneli Pohjola & Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. Helsinki: Huoltaja-säätiö. 11–14.
- Schreiber, Jill C. & Fuller, Tamara & Pacey Megan S. (2013): Engagement in child protective services: Parent perceptions of worker skills. *Children and Youth Services Review* 35, 707–715.
- Sinko, Päivi (2004): Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsingin yliopisto: Palmenia-kustannus.
- Singh, Paramjit & Singh, Jamir & Azman, Azlinda (2022): System Theory and Ecological Approach in Social Work Practice: An Actual Case Illustration. *Asian Social Work Journal (ASWJ)*, 7(6), 24–33.

- Sipilä, Anita (2011): Sosiaalityön asiantuntijuudet ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies* 28. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Smithson, Rosie & Gibson Matthew (2017): Less than human: a qualitative study into the experience of parents involved in the child protection system. *Child and Family Social Work*, 22, 565–574.
- STM (2013): Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 19/2013. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Svenlin, Anu-Riina (2020): Kannatteleva ja jännitteinen tukiperhetoiminta. Lastensuojelun tukiperhetoiminnan käyttöteoria ja tukisuhteet. *Jyu Dissertations* 18. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Tham, Pia (2018): A Professional Role in Transition: Swedish Child Welfare Social Workers' Descriptions of Their Work in 2003 and 2014. *The British Journal of Social Work* 48(2), 449–467.
- Tikkala, Leena (2019): Sosiaalityön asiantuntijuuden silloittava orientaatio. Teoksessa: Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 303-319.
- Trevithick, Pamela (2008): 'Revisiting the knowledge base of social work: A framework for practice', *The British Journal of Social Work* 38(6), 1212–1237.
- Tuomela, Karoliina & Heikkilä, Kristiina & Salminen, Leena (2017): Moniammatillisuus osana sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistusta. Teoksessa: Leena Salminen & Minna Stolt & Riitta Suhonen (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turun yliopisto: Tutkimuksia ja raportteja 78/2017. 37–55.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018): Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Töttö, Pertti (2004): Syvällistä ja pinnallista: teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Uusitalo, Ilkka (2019): Työssäoppiminen lastensuojelun sosiaalityössä - reunaehdoja ja mahdollisuuksia ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle. Turun yliopiston julkaisuja 482. Turku: Turun yliopisto.
- Vaininen Satu (2011): Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsityksen sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1664. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
- Valli, Raine (2018): Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 92–116.
- Valli, Raine & Perkkilä, Päivi (2018): Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa: Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 117–128.

- Vierula, Tarja (2014): Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksena. *Janus* 22(4), 343–360.
- Vierula, Tarja (2017): Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. *Acta Universitatis Tamperensis* 2323. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Vilkkä, Hanna (2005): Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Yliruka, Laura & Petrelius, Päivi & Alho, Sirkka & Jaakola, Anne-Mari & Lunabba, Harry & Remes, Silva & Keränen, Saara & Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie. (2020): Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista. Työpaperi 36/2020, THL.
- Yliruka, Laura & Vartio, Riitta & Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi (2018): Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Työpaperi 16/2018, THL.

# LIITTEET

LIITE 1 Kasper Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n kyselylomake lastensuojelun asiakasvanhemmille.

## Tienviittoja lastensuojeluun - Kysely lapsensa kautta lastensuojelun kokeneille vanhemmille

### 1. Olen lastensuojelun asiakkaana olevan/olleen lapsen

äiti/äidin roolissa

isä/isän roolissa

### 2. Minulla on lapseni asioissa kokemusta seuraavista:

lastensuojelun avohuolto

kiireellinen sijoitus

sijaishuolto

laitoshoido

perhehoito

jälkihuolto

### 3. Onko lapsesi lastensuojeluasiakkuus

edelleen voimassa

loppunut, milloin?

### 4. OSALLISUUDEN KOKEMUS on lastensuojelussa tärkeää ja sen onnistumisen edellytys.

Osallisuudella tarkoitetaan tässä omien oikeuksien tuntemista, mahdollisuutta osallistua ja tulla kuulluksi sekä vaikuttaa perheensä asioihin.

MIHIN lastensuojelussa ja sen kehittämisessä TULEE ERITYISESTI PANOSTAA, JOTTA OSALLISUUS VAHVISTUU?

Valitse seuraavista VIISI ja aseta ne numerojärjestykseen: 1= tärkein, 2 =seuraavaksi tärkein jne. Huomaa, että vastauksia ei voi laittaa viittä enempää.

Vanhemmat ja lapset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan.	1	2	3	4	5
Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä perehtyy alusta alkaen kattavasti perheen tilanteeseen ja tarpeisiin.	1	2	3	4	5
Vanhempien näkemykset selvitetään ja huomioidaan lastensuojeluasiakkuuden kaikissa vaiheissa.	1	2	3	4	5
Lapsen näkemykset selvitetään ja huomioidaan lastensuojeluasiakkuuden kaikissa vaiheissa.	1	2	3	4	5
Vanhemmat ja lapset pidetään ajan tasalla koko asiakasprosessin ajan.	1	2	3	4	5
Työskentelyssä huomioidaan perheiden moninaisuus ja muut tärkeät läheiset.	1	2	3	4	5
Työntekijät luovat tapaamisiin ilmapiirin, jossa voi tulla aidosti kuulluksi.	1	2	3	4	5
Asiakastyön kirjaaminen tehdään avoimesti ja siinä huomioidaan kaikkien näkemykset.	1	2	3	4	5
Asiakastyön kirjaukset ja päätökset toimitetaan perheelle mahdollisimman pian, jotta niihin voi tehdä mahdolliset korjaukset.	1	2	3	4	5
Käytössä on digitaalisia työvälineitä, joilla perheenjäsenet voivat kirjata itseään koskevaa arki-tietoa sosiaalityön käyttöön.	1	2	3	4	5
Molemmat vanhemmat kutsutaan mukaan lasta koskeviin palavereihin.	1	2	3	4	5

**5. Puuttuiko vaihtoehtoista mielestäsi joku olennainen OSALLISUUTEEN liittyvä asia? Kerro mikä.**

**6. Lastensuojelun RAKENTEET JA RESURSSIT luovat puitteet sen toimivuudelle.**

Rakenteilla tarkoitetaan muun muassa lastensuojelun organisointia, työntekijäresursseja ja tarjolla olevaa tukea ja palveluita.

Mihin tulee erityisesti panostaa, jotta RAKENTEET JA RESURSSIT TUKEVAT lastensuojelun toteutusta?

Valitse seuraavista viisi ja aseta ne numerojärjestykseen: 1= tärkein, 2 =seuraavaksi tärkein jne

Työntekijöillä on riittävästi aikaa perheiden kanssa työskentelyyn ja yhteydenpitoon.	1	2	3	4	5
Perhe tietää, kuka on työskentelystä vastuussa oleva työntekijä.	1	2	3	4	5
Sosiaalityöntekijöillä on hyvä osaaminen viedä eteenpäin asiakasprosessia.	1	2	3	4	5

Ainakin yksi työntekijä voi jatkaa perheen työntekijänä koko lastensuojeluasiakkuuden ajan.	1	2	3	4	5
Vanhemmille tehdään oma asiakassuunnitelma, jota pidetään ajantasalla.	1	2	3	4	5
Perheille on tarjolla palveluja, jotka vastaavat heidän tarpeisiinsa.	1	2	3	4	5
Perhe voi lastensuojeluun kehitetyn digitaalisen työvälneen kautta seurata ja arvioida lastensuojelupalvelujen toteutumista ja laatua.	1	2	3	4	5
Vanhemmille ja lapsille on tarjolla vertaistukea ja tukihenkilöitä.	1	2	3	4	5
Kokemusasiantuntijoita työskentelee ammattilaisten rinnalla asiakastyössä.	1	2	3	4	5
Kokemusasiantuntijat ovat mukana lastensuojelun kehittämisessä.	1	2	3	4	5

**7. Puuttuiko vaihtoehtoista mielestäsi joku olennainen RAKENTEISIIN JA RESURSSIIN liittyvä asia? Kerro mikä.**

## 8. INHIMILLINEN AMMATILLISUUS

Vaikeiden asioiden keskellä tarvitaan inhimillistä kohtaamista. Inhimillisellä ammatillisuudella tarkoitetaan muun muassa perheiden hyvää ja aitoa kohtaamista ja yksilöllistä otetta.

**MIHIN TULEE ERITYISESTI PANOSTAA, jotta perheet kokevat INHIMILLISTÄ AMMATILLISUUTTA lastensuojelussa?**

Valitse seuraavista viisi ja aseta ne numerojärjestykseen: 1= tärkein, 2 =seuraavaksi tärkein jne

Työntekijöillä on inhimillinen ja arvostava asenne vanhempiin ja lapsiin.	1	2	3	4	5
Työntekijöillä on hyvät kohtaamis- ja vuorovaikutustaidot.	1	2	3	4	5
Työntekijät välittävät ja haluavat aidosti auttaa.	1	2	3	4	5
Vanhempien ja lasten tuen tarpeet selvitetään yksilöllisesti.	1	2	3	4	5
Vanhempien ja lasten vahvuudet ja heitä tukevat asiat nostetaan esiin.	1	2	3	4	5
Kaikki perheenjäsenet tulevat kuulluiksi.	1	2	3	4	5
Perhe saa avoimesti ja ymmärrettävästi tietoa, millaista tukea on mahdollista saada.	1	2	3	4	5
Tuen sisällöissä huomioidaan perheen ja lasten erityistarpeet.	1	2	3	4	5
Vanhemmat saavat itselleen apua ja ymmärrystä yllättävissä ja vaikeissa tilanteissa.	1	2	3	4	5



9. Puuttuiko vaihtoehtoista mielestäsi joku olennainen INHIMILLISEEN AMMATILLISUUTEEN liittyvä asia? Kerro mikä.

10. Lastensuojelusta apua saava perhe tarvitsee usein muitakin palveluita. Silloin on tärkeää, että yhteistyö heidän välillään toimii hyvin.

YHDESSÄ TEKEMINEN tarkoittaa tässä lastensuojelun tekemää yhteistyötä muiden perheen kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa.

MIHIN TULEE ERITYISESTI PANOSTAA, jotta YHDESSÄ TEKEMISEN TYÖTAPA tukee perheitä ja lasta lastensuojelussa?

Valitse seuraavista viisi ja aseta ne numerojärjestykseen: 1= tärkein, 2 =seuraavaksi tärkein jne

Lastensuojelu tekee tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.	1	2	3	4	5
Perheelle on kerrottu selkeästi, mikä on eri toimijoiden välinen työnjako ja työn tavoitteet.	1	2	3	4	5
Tiedonkulku eri toimijoiden välillä kulkee hyvin eikä ole vanhemman vastuulla.	1	2	3	4	5
Verkostopalaverit suunnitellaan yhdessä perheiden kanssa.	1	2	3	4	5
Kaikki toimijat hoitavat oman vastuunsa perheiden auttamisessa.	1	2	3	4	5
Lastensuojelun verkostotyöhön kehitetty digitaalinen (esim.mobiili) työväline tehostaa yhteistyötä ja tiedonkulkua.	1	2	3	4	5
Aikuisten palveluissa huomioidaan myös lasten tilanne.	1	2	3	4	5
Lastensuojelu auttaa perheitä saamaan sopivat ja tarvittavat palvelut.	1	2	3	4	5

11. Puuttuiko vaihtoehtoista mielestäsi joku olennainen YHDESSÄ TEKEMISEEN liittyvä asia? Kerro mikä.

12. HYVÄ JOHTAMINEN ja esimiestyö luovat hyvän pohjan lastensuojelun toteuttamiselle.

Mitä pitää erityisesti vahvistaa, jotta HYVÄ JOHTAMINEN tukee lastensuojelun toteuttamista?

Valitse viisi ja aseta ne järjestykseen: 1= tärkein

Työntekijöiden työ on selkeästi organisoitua ja johdettua.	1	2	3	4	5
Esimiehet valvovat, että työntekijöiden työmäärä on kohtuullinen.	1	2	3	4	5

Työntekijöiden osaamista tuetaan riittävällä lisäkoulutuksella.	1	2	3	4	5
Työntekijät saavat riittävän perehdytyksen tehtäviinsä.	1	2	3	4	5
Esimiehet saavat koulutusta esimiehenä toimimiseen.	1	2	3	4	5
Johtamisella varmistetaan, että lastensuojelulain mukaiset palvelut toteutuvat.	1	2	3	4	5

**13. Puuttuiko vaihtoehdoista mielestäsi joku olennainen HYVÄÄN JOHTAMISEEN liittyvä asia? Kerro mikä.**

**14. Lastensuojeluasiakkuuteen liittyy yhä häpeää ja leimaavuutta, joka vaikeuttaa avun hakemista ja vastaanottamista.**

**Miten lastensuojeluun liittyvää häpeää ja leimaa voidaan mielestäsi vähentää?**

**15. Kerro kokemustesi perusteella, mikä vaikeuttaa perheiden avun saamista lastensuojelussa?**

**16. Mikä on mielestäsi kehittämiskohde, joka pitää laittaa ensimmäisenä kuntoon?**

Osallisuus

Rakenteet ja resurssit

Inhimillinen ammatillisuus

Yhdessä tekeminen

Hyvä johtaminen

Häpeän vähentäminen

**17. Kerro, mitä pitää tehdä, jotta valitsemasi asia saadaan kuntoon?**

**18. Mitkä kolme sanaa kuvaavat parhaiten hyvin toimivaa lastensuojelua?**

## LIITE 2 Kutsu kyselytutkimukseen

Kutsu tutkimukseen

-

Hei Sinä lastensuojelun sosiaalityöntekijä!

Ehtisitkö vastata lyhyeen kyselytutkimukseen?

Etsin lastensuojelun sosiaalityöntekijänä toimivia ammattilaisia vastaamaan kyselylomakkeeseen liittyen lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen. Kyselyn täyttäminen kestää noin 20-30 minuuttia.

Voit vastata kyselyyn alla olevan linkin kautta. Lämmin kiitos jo etukäteen vastaamisestasi!

<https://link.webropol.com/s/jyu-asiantuntijuus2023>

Pro graduni lähtökohtana ja keskustelun avaajana toimii Suomen Kasper Oy:n toteuttama verkkokysely(2021), jonka kautta on selvitetty lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhempien näkemyksiä lastensuojelun kehittämistarpeista. Tutkielmani tavoitteena on liittää asiakkaat mukaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta käytävään keskusteluun ja peilata vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta. Olen kiinnostunut myös niistä tekijöistä, jotka ovat voivat vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin työntekijän asiantuntijuudesta prosessin aikana.

Vastaamalla kyselyyn annat luvan tietojesi käsittelyyn osana tutkimusta. Kyselytutkimuksessa ei kerätä mitään henkilökohtaisia tunnistetietoja, eikä vastaajia pysty tunnistamaan jälkikäteen. Aineisto hävitetään tutkielman valmistuttua ja kaikkien tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti turvataan.

Voit halutessasi tutustua tietosuojalomakkeeseen alla olevan linkin kautta:

<https://link.webropol.com/s/tietosuojalomake2023asiantuntijuus>

Jos sinulle heräsi jotain kysyttävää tutkimuksesta, voit olla minuun yhteydessä lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [jeripahe@student.jyu.fi](mailto:jeripahe@student.jyu.fi)

Kiitos osallistumisestasi!

Jenni Heikkinen

## LIITE 3 Kyselylomake lastensuojelun sosiaalityöntekijöille



### Pro gradu

#### Vertaileva tutkimus lastensuojelun asiantuntijuudesta

Kiitos jo etukäteen tutkimukseen osallistumisestasi!

Tutkielmani tavoitteena on liittää asiakkaat mukaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta käytävään keskusteluun ja peilata vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiä lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta. Pro graduni lähtökohtana ja keskustelun avaajana toimii Kasper - Kasvatus-ja perheneuvonta ry:n toteuttama verkkokysely (2021), jonka kautta on selvitetty lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhempien näkemyksiä lastensuojelun kehittämistarpeista. Olen kiinnostunut myös niistä tekijöistä, jotka ovat voineet vaikuttaa asiakkaan kokemukseen työntekijän asiantuntijuudesta prosessin aikana.

Vastaamalla kyselyyn annat luvan tietojesi käsittelyyn osana tutkimusta. Kyselytutkimuksessa ei kerätä mitään henkilökohtaisia tunnistetietoja, eikä vastaajia pysty tunnistamaan jälkikäteen. Aineisto hävitetään tutkielman valmistuttua ja kaikkien tutkimukseen osallistuvien anonyymiteetti turvataan. Kysely sisältää monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä ja kyselyyn vastaaminen kestää noin 20–30 minuuttia.

Rekisterinpitäjä on Jenni Heikkinen ja aineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua vuoden 2023 aikana. Jos tutkielmassa käytetään suoria sitaatteja aineistosta, varmistetaan ettei vastaaja voida tunnistaa vastauksen perusteella. Voit halutessasi tutustua tietosuojalomakkeeseen alla olevan linkin kautta: <https://link.webropol.com/s/tietosuojalomake2023asiantuntijuus>

Tutkielman ohjaajana toimii Sirkka Alho YTT, [sirkka.s.alho@jyu.fi](mailto:sirkka.s.alho@jyu.fi)

Jenni Heikkinen  
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto  
[jeripahe@student.jyu.fi](mailto:jeripahe@student.jyu.fi)

### 1. Sosiaalityöntekijän kelpoisuus

Olen tutkinnon suorittanut sosiaalityöntekijä

Olen sijaispätevä sosiaalityöntekijä

### 2. Sosiaalityön perustutkintoon johtavasta pää- tai sivutoimisesta opiskelusta on

**kulunut** (Sosiaalityön perustutkinto on yliopistossa suoritettu ylempi, sosiaalityön pääai-  
neopinnot sisältävä korkeakoulututkinto)

alle 2 vuotta

2-5 vuotta

5-10 vuotta

yli 10 vuotta

yli 25 vuotta

Olen sosiaalityön maisteriopiskelija/sijaispätevä sosiaalityöntekijä

### 3. Olen osallistunut tutkinnon jälkeiseen lisä- tai täydennyskoulutukseen

(Lisä- ja täydennyskoulutuksella viitataan esimerkiksi lastensuojelun erikoistumiskoulu-  
tukseen)

Kyllä, mihin?

En

En ole, mutta koen tarpeen lisäkoulutukselle (tarkenna mihin liittyen)

### 4. Tehtäväni lastensuojelun sosiaalityössä liittyvät

Lastensuojelun palvelutarpeen arviointiin

Lastensuojelun avohuoltoon

Lastensuojelun sijaishuollon työhön

Lastensuojelun jälkihuoltoon

Lastensuojelun tehtävät järjestössä

Muu, mikä?

## 5. Lastensuojelun työkokemus työvuosina

alle 2 vuotta

2-5 vuotta

yli 5 vuotta

yli 10 vuotta

yli 25 vuotta

## 6. Kuinka monta lasta sinulla on asiakkaana tällä hetkellä (Jos työskentelet osa-aikaisena, merkitse osa-aikaisuuden prosenttiosuus ja asiakasmäärä avoimeen kenttään)

0-15

16-25

26-35

36-45

yli 45

Osa-aikaisuus

Toimin palvelutarpeen arvioinnissa

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta on löydettävissä paljon tutkimustietoa. Olen koonnut viimeaikaisten tutkimusten pohjalta alla olevaan taulukkoon aakkosjärjestyksessä lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden osa-alueet. Tutustuthan aluksi taulukkoon ja valitset seuraavissa kysymyksissä vastaukset taulukon tarjoamista vaihtoehtoisista.

LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIAANTUNTIJUUDEN OSA-ALUEET			
Arvo-osaaminen	Kokonaiskuvan muodostamisen ja arvioinnin taito	Neuropsykiatrinen osaaminen	Tiedon- muodostuksen taito
Asiakkaan osallistamisen taito	Kriisi- ja traumatyön taidot	Oikeudellinen osaaminen (tiedon soveltaminen)	Tietojärjestelmien osaaminen
Dokumentointiin liittyvä osaaminen	Kulttuuritietoinen osaaminen	Oikeudellinen tieto	Tunnetaidot
Eettinen osaaminen	Kunnallispoliittinen tieto	Palvelujärjestelmän osaaminen	Tutkimuksellinen osaaminen
Empaattisuus	Kuuntelemisen taito	Prosessin johtamiseen liittyvä osaaminen	Vaikuttamis-osaaminen
Fyysiseen terveyteen liittyvä tieto	Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvä tieto	Prosessin näkyväksi tekemisen taito	Verkkovälitteisen viestinnän hallinta
Hyvinvointialueen poliittinen tieto	Lasten kanssa työskentelyyn liittyvä osaaminen	Psykososiaalinen tieto	Verkostoissa toimisen taito
Ihmisoikeudellinen osaaminen	Läsnäolon taito	Psykkiseen terveyteen liittyvä tieto	Vuorovaikutustaidot
Johtamiseen ja talouteen liittyvä tieto	Menetelmällinen osaaminen	Päihdeongelmiin liittyvä osaaminen	Yhteiskunnallinen osaaminen
Kehittämiseen liittyvä osaaminen	Muutososaaminen	Teoreettinen tieto	Yhteiskunnallinen tieto

## 7. Jos arvioit omaa asiantuntijuuttasi, millä asiantuntijuuden osa-alueilla koet

### osaamisesi olevan vahvaa (valitse 3 vahvinta)?

Vuorovaikutustaidot	Kuuntelemisen taito	Läsnäolon taito	Empaattisuus
Arvo-osaaminen	Tunnetaidot	Tiedon- muodostuksen taito	Verkostoissa toimisen taito
Yhteiskunnallinen osaaminen	Muutososaaminen	Oikeudellinen osaaminen	Vaikuttamis-osaaminen
Kulttuuritietoinen osaaminen	Dokumentointiin liittyvä osaaminen	Verkkovälitteisen viestinnän hallinta	Tietojärjestelmien osaaminen
Kriisi- ja traumatyön taidot	Päihdeongelmiin liittyvä osaaminen	Menetelmällinen osaaminen	Kehittämiseen liittyvä osaaminen
Palvelujärjestelmän osaaminen	Neuropsykiatrinen osaaminen	Tutkimuksellinen osaaminen	Eettinen osaaminen
Muutososaaminen	Ihmisoikeudellinen osaaminen	Prosessin johtamiseen liittyvä osaaminen	Kokonaiskuvan muodostamisen ja arvioinnin taito
Yhteiskunnallinen tieto	Kunnallispoliittinen tieto	Psyykkiseen terveyteen liittyvä tieto	Teoreettinen tieto
Psykososiaalinen tieto	Johtamiseen ja talouteen liittyvä tieto	Oikeudellinen tieto	Fyysiseen terveyteen liittyvä tieto

## 8. Jos arvioit omaa asiantuntijuuttasi, millä asiantuntijuuden osa-alueilla koet

### osaamisesi vaativan vielä kehittämistä (valitse 3 tärkeintä)?

Vuorovaikutustaidot	Kuuntelemisen taito	Läsnäolon taito	Empaattisuus
Arvo-osaaminen	Tunnetaidot	Tiedon- muodostuksen taito	Verkostoissa toimisen taito
Yhteiskunnallinen osaaminen	Muutososaaminen	Oikeudellinen osaaminen	Vaikuttamis-osaaminen
Kulttuuritietoinen osaaminen	Dokumentointiin liittyvä osaaminen	Verkkovälitteisen viestinnän hallinta	Tietojärjestelmien osaaminen
Kriisi- ja traumatyön taidot	Päihdeongelmiin liittyvä osaaminen	Menetelmällinen osaaminen	Kehittämiseen liittyvä osaaminen
Palvelujärjestelmän osaaminen	Neuropsykiatrinen osaaminen	Tutkimuksellinen osaaminen	Eettinen osaaminen
Muutososaaminen	Ihmisoikeudellinen osaaminen	Prosessin johtamiseen liittyvä osaaminen	Kokonaiskuvan muodostamisen ja arvioinnin taito
Yhteiskunnallinen tieto	Kunnallispoliittinen tieto	Psyykkiseen terveyteen liittyvä tieto	Teoreettinen tieto
Psykososiaalinen tieto	Johtamiseen ja talouteen liittyvä tieto	Oikeudellinen tieto	Fyysiseen terveyteen liittyvä tieto



## 9. Mitkä sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueet ovat mielestäsi kaikkein

### merkityksellisimpiä lastensuojelun sosiaalityössä (valitse 3 tärkeintä)?

Vuorovaikutustaidot	Kuuntelemisen taito	Läsnäolon taito	Empaattisuus
Arvo-osaaminen	Tunnetaidot	Tiedon- muodostuksen taito	Verkostoissa toimisen taito
Yhteiskunnallinen osaaminen	Muutososaaminen	Oikeudellinen osaaminen	Vaikuttamis-osaaminen
Kulttuuritietoinen osaaminen	Dokumentointiin liittyvä osaaminen	Verkkovälitteisen viestinnän hallinta	Tietojärjestelmien osaaminen
Kriisi- ja traumatyön taidot	Päihdeongelmiin liittyvä osaaminen	Menetelmällinen osaaminen	Kehittämiseen liittyvä osaaminen
Palvelujärjestelmän osaaminen	Neuropsykiatrinen osaaminen	Tutkimuksellinen osaaminen	Eettinen osaaminen
Muutososaaminen	Ihmisoikeudellinen osaaminen	Prosessin johtamiseen liittyvä osaaminen	Kokonaiskuvan muodostamisen ja arvioinnin taito
Yhteiskunnallinen tieto	Kunnallispoliittinen tieto	Psyykkiseen terveyteen liittyvä tieto	Teoreettinen tieto
Psykososiaalinen tieto	Johtamiseen ja talouteen liittyvä tieto	Oikeudellinen tieto	Fyysiseen terveyteen liittyvä tieto

## 10. Jos arvioit omaa asiantuntijuuttasi, miten arvioisit osaamistasi yleisellä tasolla

### lastensuojelun työn vaativuuteen nähden

Heikko	Melko heikko	Kohtalainen	Melko vahva	Vahva
--------	--------------	-------------	-------------	-------

## 11. Koetko voitavasi hyödyntää ammatillista osaamistasi työssäsi? 0= en pysty juuri

### lainkaan 10 = pystyn erinomaisesti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Vuonna 2021 Kasper Kasvatus- ja perheneuvonta ry toteutti verkkokyselyn lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten vanhemmille. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun kehittämistarpeista ja kyselyrunгон seuraavat kysymykset on rakennettu verkkokyselyn vastausten pohjalta. Asiakkaiden kyselystä on seuraavissa kysymyksissä nostettu tarkempaan tarkasteluun osa asiantuntijuuden osa-alueista.

## 12. Seuraavaksi pyydän, että arvioit omaa asiantuntijuuttasi seuraavien osa-

### alueiden kohdalta asteikolla 1-5

(1 erittäin heikko, 2 heikko, 3 keskitasoa, 4 vahva, 5 erittäin vahva, 0 en osaa sanoa)

Vuorovaikutusosaaminen	1	2	3	4	5	0
Lainsäädäntöön liittyvä osaaminen	1	2	3	4	5	0
Dokumentointiin liittyvä osaaminen	1	2	3	4	5	0
Eettinen osaaminen	1	2	3	4	5	0
Neuropsykiatrinen osaaminen	1	2	3	4	5	0
Päihdeosaaminen	1	2	3	4	5	0
Psykiatrinen osaaminen	1	2	3	4	5	0
Kriisi- ja traumatyön osaaminen	1	2	3	4	5	0
Moniammatillinen osaaminen	1	2	3	4	5	0

### 13. Seuraavissa kysymyksissä pyydän, että arvioit omaa lastensuojelun asiakastyötäsi seuraavien väittämien kautta

(1 epätosi, 2 osittain epätosi, 3 en osaa sanoa 4 osittain tosi, 5 tosi)

Koen sosiaalityön maisteriopintojen antavan riittävän osaamisen lastensuojelun sosiaalityöntekijänä toimimiseen	1	2	3	4	5
Koen saaneeni riittävästi koulutusta työhön liittyvään dokumentointiin ja kirjaamiseen	1	2	3	4	5
Koen saaneeni riittävästi koulutusta liittyen työtä ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen tulkintaan	1	2	3	4	5
Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan tilanteen yksilölliseen arviointiin	1	2	3	4	5
Koen, että organisaationi resurssit mahdollistavat asiakkaan kuulevan kohtaamisen	1	2	3	4	5
Koen saaneeni riittävästi vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta	1	2	3	4	5
Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen	1	2	3	4	5
Minulla on riittävästi osaamista asiakkaan tilanteen yksilölliseen arviointiin	1	2	3	4	5
Koen, että työtä ohjaava lainsäädäntö on tulkinnallisesti selkeä	1	2	3	4	5
Lastensuojelun sosiaalityössä on käytettävissä riittävästi asiakkaiden tarpeisiin soveltuvia palveluita	1	2	3	4	5
Nykyinen asiakasmääräni on kohtuullinen	1	2	3	4	5
Koen minulla olevan riittävästi osaamista asiakasprosessin johtamiseen	1	2	3	4	5
Koen minulla olevan riittävästi aikaa asiakasprosessin johtamiseen	1	2	3	4	5
Koen jaksavani työssäni hyvin	1	2	3	4	5
Minulla on hyvä palveluverkoston tuntemus ja taito ohjata asiakas heidän tarvitsemiensa palveluiden piiriin	1	2	3	4	5

Tunnistan ja osaan käsitellä työn herättämiä tunteita hyvin	1	2	3	4	5
Osaan luoda dialogisen ilmapiirin asiakkaiden kanssa	1	2	3	4	5
Koen työtapani olevan avoin ja läpinäkyvä	1	2	3	4	5
Koen osaavani huomioida työssäni eriarvoisuuden kokemuksia luovat tekijät	1	2	3	4	5
Minulla on riittävästi osaamista lapsen kehityksen eri vaiheista	1	2	3	4	5
Koen osaamiseni olevan vahvaa liittyen eri lähtökohdista tulevien ihmisten kohtaamiseen	1	2	3	4	5
Työssäni en anna mahdollisten ennako-oletusteni vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen	1	2	3	4	5
Koen antavani työssäni asiakkaille riittävästi tietoa heitä koskevissa asioissa	1	2	3	4	5
Olen saanut työhöni hyvän perehdytyksen	1	2	3	4	5
Saan työssäni riittävästi tukea esimieheltäni	1	2	3	4	5
Organisaation arvot ovat mielestäni linjassa sosiaalityötä ohjaavien arvojen kanssa	1	2	3	4	5
Koen moniammatillisen osaamiseni olevan vahvaa	1	2	3	4	5
Hallitsen hyvin lastensuojelun sosiaalityössä tarvittavat työmenetelmät	1	2	3	4	5
Koen, että minulla on riittävästi neuropsykiatrista osaamista työn vaatimuksiin nähden	1	2	3	4	5
Minulla on riittävästi aikaa ja resursseja moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseen	1	2	3	4	5

Seuraavaksi pyydän, että pohdit omien kokemustesi ja havaintojesi kautta, mitkä asiakkaaseen, työntekijään, rakenteisiin tai yhteiskunnalliseen kontekstiin liittyvät tekijät voivat mielestäsi vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin lastensuojelun prosessissa.

**14. Kuvaa omien kokemustesi kautta, mitkä tekijät voivat vaikuttaa siihen ettei asiakkaana olevan lapsen vanhempi koe tulleen kuulluksi lastensuojelun prosessissa?**

**15. Kuvaa omien kokemustesi kautta, mitkä tekijät voivat vaikuttaa siihen ettei asiakkaana olevan lapsen vanhempi koe saavansa riittävästi tietoa prosessin eri**

vaiheissa?

**16. Kuvaa omien kokemustesi kautta, mitkä tekijät voivat vaikuttaa siihen ettei asiakkaana olevan lapsen vanhempi koe tulevansa ymmärretyksi lastensuojelun asiakkuuden aikana?**

**17. Tunnistatko omien kokemustesi pohjalta jonkun tai joitakin työntekijään liittyviä tekijöitä, jotka vaikeuttavat asiakkaan avun saamista lastensuojelussa? Kuvaile omin sanoin.**

**18. Halutessasi voit jättää alle palautetta kyselylomakkeesta**

**KIITOS!**