

Ihanteellinen työntekijä-asiakassuhde lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluiden valossa

Itä-Suomen yliopisto
Kasvatustieteiden ja psykologian osasto
Psykologian oppiaine
Marraskuu 2018
Hanni Erkkilä
Ohjaajat: Kati Kasanen ja Katri Komulainen

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO – UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Tiedekunta Filosofinen tiedekunta	Osasto Kasvatustieteen ja Psykologian osasto		
Tekijät Hanni Maria Erkkilä			
Työn nimi Ihanteellinen työntekijä-asiakassuhde lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluiden valossa			
Pääaine	Työn laji	Päivämäärä	Sivumäärä
Psykologia	Pro gradu -tutkielma Sivuainetutkielma Kandidaatin tutkielma Aineopintojen tutkielma	30.11.2018	57
Tiivistelmä			
<p>Tämän psykologian pro gradu -tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella sitä, miten ja minkälaiseksi ihanteellinen työntekijä-asiakassuhde konstruoituu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyypin. Lisäksi tutkimuksessa pyrittiin selvittämään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yhteisesti tuottamia käsityksiä ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta.</p> <p>Tutkimuksen metodologinen lähestymistapa on etnometodologia, jonka avulla on mahdollista ymmärtää ihmisten keskinäistä toimintaa ja sosiaalisen tiedon rakentumista. Tutkimuksen toisena lähtökohtana on kategorisaatio, joka avaa ymmärrystä siitä, miten ihmiset jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa luokittelevat itsensä ja toisensa. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ovat sosiaalisen identiteetin teoria ja siihen läheisesti liittyvä itsekategorisoinnin teoria ja prototyypisyys.</p> <p>Tutkimusaineisto koostuu Tampereen Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöiden vapaamuotoisista ryhmäkeskusteluista, jotka käsittelevät onnistumista lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimusaineisto on kerätty vuonna 2012 Ilpo Järvisen ja Suvi Pennasen opinnäytetyöhön, joka oli osa Tampere Praksis -hanketta.</p> <p>Tutkimuksen analyysimenetelmä pohjautuu kategoria-analyysiin, jonka avulla on mahdollista selvittää miten ihmiset yhdessä tuottavat kategorioita, minkälaista tietoa niihin liittyy ja miten he niitä käyttäen rakentavat ymmärrystä vuorovaikutuksessa. Analyysin lähtökohtana toimii Harvey Saksin alun perin kehittämää jäsenkategoria-analyysi, jonka ohessa aineistoa on analysoitu Saksin teoriaa kehittäneen Rod Watsonin ja Lena Jayyusin käsitteitä ja ajatuksia hyödyntäen.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä on merkitystä hyvän työntekijä-asiakassuhteen kannalta. Lisäksi tutkimustulokset kertovat siitä, että sosiaalityöntekijän luonteella ja asenteella on vaikutusta ihanteellisen työntekijä-asiakassuhteen rakentumisessa. Tutkimustulokset toivat myös esiin erilaisia aikaan liittyviä esteitä hyvälle työntekijä-asiakassuhteelle. Kaiken kaikkiaan tutkimus lisää tietoa siitä, mitkä asiat vahvistavat työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimustulokset ovat linjassa sosiaalityön tutkimuksen ja ammattikirjallisuuden kanssa, jossa erityisesti korostetaan vuorovaikutuksen ja yhteistyön merkitystä sosiaalityön sujuvuuden ja asiakkaan hyvinvoinnin varmistamiseksi.</p>			
Avainsanat			
Asiakassuhde, Lastensuojelun sosiaalityö, Sosiaalinen identiteetti, Itsekategorisointi, Prototyypisyys, Kategorisaatio, Etnometodologia, Jäsenkategoria-analyysi			

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO – UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Faculty Philosophical Faculty		School School of Educational Sciences and Psychology		
Author Hanni Maria Erkkilä				
Title				
Main subject	Level	Date	Number of pages	
Psychology	Pro gradu -tutkielma	X	30.11.2018	57
	Sivuainetutkielma			
	Kandidaatin tutkielma			
	Aineopintojen tutkielma			
Abstract				
<p>The goal of this Master’s thesis in psychology was to explore, what an ideal customer relationship in child welfare is built on and how social workers in child welfare construct this ideal in social interaction. The aim of this research was to find out how child welfare social workers build and express the prototype of their own group. The aim was also to find out what child welfare social worker’s commonly shared perceptions of an ideal customer relationship are.</p> <p>The methodological approach of this research is ethnomethodological, which provides understanding of social interaction and construction of social knowledge. A second approach used in this research was categorization, which describes how people categorize themselves and others in everyday interaction. The theoretical underpinning of this research is based on social identity-, self-categorization and prototype theory.</p> <p>The research data consist of informal group discussions among child welfare social workers at the southern social services office in Tampere. The topic for the discussion was success in social work of child welfare. The data is collected by Ilpo Järvinen and Suvi Pennanen in 2012 for their thesis that was part of Tampere Parxis project.</p> <p>The method of analysis of this research is based in category analysis, which makes it possible to find out how people generate categories, what kind of information they associate with them and how people construct common understanding by using categories. The starting point of the analysis lies in Harvey Sack’s originally developed membership categorization analysis. Next to this the analysis is carried out using concepts and thoughts by Rod Watson and Lena Jayyusi, who both further developed Sack’s theory.</p> <p>The results of this study show that interaction and cooperation between a child welfare social worker and a client is crucial in an ideal customer relationship. The research also showed that the character and attitude of a social worker has an impact on the customer relationship in child welfare. Moreover, the research presented different barriers for an ideal customer relationship in child welfare. All the barriers concerned time. All in all, the research introduces more information on which elements strengthen the relationship between a social worker and a client in child welfare. The results are in line with other studies and professional literature of social work, which in particular emphasize interaction and cooperation as important factors in ensuring functional social work and welfare of the client.</p>				
Keywords				
Customer relationship, Child welfare social work, Social identity, Self-categorization, Prototype, Categorization, Ethnomethodology, Membership categorization analysis				

Sisällys

1. Johdanto	5
2. Tutkimuksen kohde	7
2.1. Sosiaalityön määrittelyä.....	7
2.2. Lastensuojelun sosiaalityö.....	9
2.3. Asiakassuhde sosiaalityössä.....	10
3. Teoreettinen viitekehys	13
3.1. Sosiaalisen identiteetin teoria.....	14
3.1.1. Itsekategorisointi ja prototyypisyys.....	15
3.2. Etnometodologia.....	16
3.2.1. Kategoriatutkimus.....	16
3.3. Jäsenkategoria-analyysin käyttö.....	19
4. Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus	20
4.1. Tutkimuskysymykset.....	20
4.2. Aineisto.....	21
4.2.1. Ryhmäkeskustelu menetelmänä.....	22
4.3. Tutkimuksen eettisyys ja tutkijan positio.....	23
4.4. Analyysimenetelmä.....	24
4.4.1. Jäsenkategoria-analyysi.....	25
4.4.2. Kategoriasidonnaiset määreet ja moraalinen järkeily.....	25
5. Aineiston analyysi ja tulokset	26
5.1. Analyysin kulku.....	27
5.2. Käsitukset ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta.....	28
5.2.1. Hyvän yhteistoiminnan kategoria.....	28
5.2.2. Hyvän sosiaalityöntekijän kategoria.....	33
5.2.3. Esteet ideaalille työntekijä-asiakassuhteelle.....	37
5.3. Sisäryhmän prototyypin rakentuminen.....	41
6. Pohdinta ja tutkimuksen arviointi	43
6.1. Tutkimuksen keskeisimmät tulokset.....	43
6.1.1. Kategorioiden esiintyvyys aineistossa.....	43
6.1.2. Vuorovaikutus ja yhteistyö.....	44
6.1.3. Huolenpito, rajaaminen ja hyväntahtoisuus.....	46
6.1.4. Ajan merkitys lastensuojelun sosiaalityössä.....	49
6.2. Tutkimuksen arviointi ja eettisyys.....	50
6.3. Tutkimusprosessista, käytännön anti ja jatkotutkimusaiheita.....	52
Lähteet.....	55

1. Johdanto

Pohjoismaisena hyvinvointivaltiona Suomen valtion ja kuntien velvollisuus on tarjota toimivia sosiaalihuoltopalveluja. Sosiaalityön tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin arvioiminen ja turvaaminen eri menetelmien avulla (Sipilä, 2011). Sekä julkisen- että kolmannen sektorin sosiaalihuollon palvelut ovat monille lapsille, nuorille ja perheille elintärkeitä. Niiden monipuolisuus ja niihin pääseminen viipymättä voi olla pelastus pitkäaikaiselta kriisiltä. Joidenkin perheiden tilanne ei kuitenkaan aina ole helposti ratkaistavissa, jolloin he itse saattavat ottaa yhteyttä lastensuojeluun, tai jolloin heidän tilanteestaan tehdään lastensuojeluilmoitus. Ilmoituksen jälkeen lapsesta tai nuoresta tehdään palvelutarpeenselvitys, jonka myötä hänet saatetaan ottaa lastensuojeluasiakkaaksi. Lastensuojeluasiakkuuden alkaessa lapsen, nuoren, perheen tai jopa laajemman lähiverkoston tilanne voi olla useissa tapauksissa jo melko kriisiytynyt. Haastavat tilanteet ovat usein jatkuneet pitkään, ne ovat monisyisiä ja niihin voi liittyä monia perheenjäseniä ja ulkopuolisia toimijoita. Yleisesti tilanteet liittyvät lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen, lapsen kehitystä vaarantaviin olosuhteisiin tai lapsen omaan käyttäytymiseen. (Hämeen-Anttila, 2017).

Elokuussa 2018 Helsingin Sanomissa julkaistussa artikkelissa Saara Tammi toteaa: ”Lastensuojelussa lapsia ei ehditä tavata”. Artikkelin pohjautuu Lastensuojelun Keskusliiton teettämään kyselyyn, jonka mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole tarpeeksi aikaa tavata lapsia. Tämä herättää sosiaalityöntekijöissä huolta työn vaikuttavuudesta. Samanaikaisesti he ovat tietoisia siitä, että lastensuojelulaki, jossa korostuu lapsen osallisuus, velvoittaa heitä tapaamaan lasta. Ajan puute näkyy sosiaalityöntekijöiden mielestä muun muassa kovana paineena työssä ja riittämättömyyden tunteena. Vaikka perheiden ja lasten tilanteisiin yritetään puuttua jo varhaisessa vaiheessa, ovat lastensuojeluilmoitusten ja kiireellisten sijoitusten määrät kasvaneet viime vuonna 15%. Tutkimukseen osallistujista jopa 70% on harkinnut vaihtavansa työpaikkaa. (Tammi, 2018). Suomen lastensuojelun nykytilan ollessa näinkin huolestuttava on tarpeellista herättää keskustelua asiakassuhteen merkityksestä ja tutkia sitä, mikä tekee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta toimivan ja hyvän. Sosiaalityö ei ole pelkästään asiakkaan ohjaamista ja palveluiden sekä etuuksien välittämistä, vaan se on monirakenteista ja prosessinomaista työtä, jossa korostuu työntekijän ja asiakkaan yhteistyö (Kananoja, 2017b). Kananojan (2017b, 185) mukaan asiakas- ja vuorovaikutuskeskeisyys näkyy selvästi myös sosiaalityön ammattikirjallisuudessa, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta on kuvattu ”työvälineenä muutoksen aikaansaamiseksi”.

Tämä psykologian pro gradu-tutkimus on laadullinen tutkimus, jossa tarkastellaan sitä, miten ja minkälaiseksi ihanteellinen työntekijä-asiakassuhde konstruoituu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Toisin sanoen tutkimuksen tavoitteena on tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yhteisesti tuottamia käsityksiä ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta. Tämän lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tarkastella sitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyypin. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaalisen identiteetin teoriasta ja siihen läheisesti liittyvästä itsekategorisoinnin teoriasta ja prototyypisyydestä. Teoriat luovat vankan pohjan tutkimukselle ja tutkimuskysymyksille, sillä niiden avulla on mahdollista ymmärtää ryhmäilmiöitä yksilön ja ryhmänjäsenen näkökulmasta. Tutkimuksen metodologinen lähestymistapa on etnometodologia ja siihen pohjautuva kategoriatutkimus. Näiden avulla on mahdollista syventää näkökulmaa ihmisten keskinäisestä toiminnasta ja sosiaalisen tiedon rakentumisesta. Yhdessä kaikki teoriat jakavat saman perusoletuksen kategorisaatiosta, jonka avulla ihmiset luokittelevat itsensä ja toisensa. Näin ollen myös tutkimuksen analyysimenetelmä pohjautuu kategoria-analyysiin, jonka avulla on mahdollista selvittää miten ihmiset yhdessä tuottavat kategorioita, minkälaista tietoa niihin liittyy ja miten he niitä käyttäen rakentavat ymmärrystä vuorovaikutuksessa. Tutkimusaineisto koostuu Tampereen Eteläisen lapsiperheiden sosiaalisen sosiaalityöntekijöiden vapaamuotoisista ryhmäkeskusteluista, jotka käsittelevät onnistumista lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää keskusteluissa lastensuojelun sosiaalityön työnkuvasta, ajankäytöstä, resursseista ja työn tuloksellisuudesta.

Tutkimus rakentuu siten, että ensin esittelen tutkimuksen kohteen määrittelemällä mitä sosiaalityö ja lastensuojelun sosiaalityö ovat Suomessa sekä kuvaamalla mitä asiakassuhteella sosiaalityössä tarkoitetaan. Seuraavassa luvussa esittelen tutkimuksen teoriataustan, joka rakentuu sosiaalisen identiteetin- ja itsekategorisoinnin teoriasta, prototyypisyydestä, etnometodologiasta ja kategorisaatiosta. Neljännessä luvussa kerron tutkimuksen toteutumisesta. Ensin esittelen tutkimuskysymykset, aineiston ja aineistokeruumenetelmän. Tämän jälkeen pohdin tutkimuksen eettisyyttä ja tutkijan positiota. Lopuksi esittelen analyysimenetelmän, joka rakentuu Harvey Sacksin jäsenkategoria-analyysistä, Rod Watsonin kategoriasidonnaisista määreistä sekä Lena Jayyusin ajatuksista kategorioiden yhteydestä moraaliseen järjestykseen (Jayyusi, 1984; Juhila Jokinen, &

Suoninen, 2012a). Viides luku käsittää analyysin ja tutkimustulokset. Esittelen analyysissä esiin nousseet sosiaalityöntekijöiden tuottamat käsitykset ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta. Lisäksi esittelen sitä, miten sosiaalityöntekijät rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyyppiä. Viimeisessä luvussa tuon esiin tuloksiin pohjautuvan yhteenvedon ja pohdin samalla tulosten merkitystä ja niiden yleistettävyyttä. Peilaan tutkimuksessa esiin tulleita havaintoja sosiaalityöstä tuotettuun kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin aiheesta. Lisäksi esittelen ajatuksia tutkimuksen arvioinnista ja eettisyydestä. Lopuksi esitän huomioita tutkimusprosessista, esittelen käytännön antia ja jatkotutkimusaiheita.

2. Tutkimuksen kohde

Tutkimuksen kohteena ovat asiakassuhteet lastensuojelun sosiaalityössä. Koska tarkoituksena on tarkastella, mikä tekee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta toimivan ja hyvän on keskeistä ensin avata käsityksiä siitä, mitä sosiaalityö ja lastensuojelun sosiaalityö ovat Suomessa. Tämän jälkeen on luontevaa tuoda esiin näkökulmia siitä, mitä asiakassuhteella sosiaalityössä tarkoitetaan ja minkälaisia aiempia tutkimuksia aiheesta on tehty.

2.1. Sosiaalityön määrittelyä

Sosiaalityöntekijöiden kansainvälinen liitto (IFSW) on vuonna 2014 määritellyt sosiaalityön tavoitteeksi ”edistää yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten elämänhallintaa ja itsenäistymistä” (Sosnet, 2014). Määritelmä kuvaa hyvin sitä, kuinka sosiaalityö on laaja-alaista työtä, jossa sosiaalityöntekijä työskentelee yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Sosiaalityö ja siihen liittyvä vastuu ovat vahvasti sidoksissa yhteiskunnan järjestelmiin ja lainsäädäntöön (Raatikainen, 2015). Täten vastuu asiakasprosessista ja asiakkaan hyvinvoinnin turvaamisesta kuuluvat sosiaalityöntekijän ammattirooliin. (Niemelä, 2011). Sosiaalityössä korostuu myös vahvasti ihmisen hyvinvointi, joka voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen, sosiaaliseen, taloudelliseen ja ekologiseen hyvinvointiin (Raatikainen, 2015). Näistä esimerkiksi fyysinen hyvinvointi viittaa fyysisiin tarpeisiin, sosiaalinen hyvinvointi taas yhdessä olemisen tarpeeseen ja psyykinen hyvinvointi virikkeiden riittävään määrään sekä vapauteen olla itsenäinen ja kasvaa henkisesti (Niemelä, 2011). Hyvinvointi nähdään sosiaalityössä kokonaisvaltaisena käsitteenä, joka kattaa ihmisen psykofyysissosiaalisen kokonaisuuden (Raatikainen, 2015).

Sosiaalityötä on kuvailtu myös alan ammattikirjallisuudessa vuorovaikutustyöksi (Ruch, 2010). Ruch (2010) esittää, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus on hyvän lopputuloksen kannalta erittäin merkittävä. Hän korostaa, että vuorovaikutuksen tulee ennen kaikkea olla luotettavaa, kunnioittavaa, tehokasta ja rakentavaa. Tehokkaalla vuorovaikutuksella hän tarkoittaa sekä aktiivista että tuloksia tuottavaa yhteistyötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Lisäksi Ruch (2010) nostaa esille sen, kuinka tärkeätä on, että sosiaalityöntekijä uskaltaa olla aito suhteessaan asiakkaaseen. Tällä hän tarkoittaa sitä, että uskalletaan ottaa puheeksi vaikeat ja ajoittain ehkä jopa kiusalliset asiat, kuten alkoholin käyttö ja henkilön hygienia. Olennaista vuorovaikutuksellisessa sosiaalityössä on myös muistaa, että jokainen asiakas on ainutlaatuinen. Sen tähden sosiaalityöntekijän tulee osata asettua asiakkaan asemaan, ymmärtää hänen tilannettaan, ajatuksiaan ja käyttäytymistään. (Niemi, 2011). Juuri asiakkaan omien ajatusten ja kokemusten ymmärtäminen johtaa usein vaikuttaviin ja pysyviin muutoksiin (Ruch, 2010). Sipilää (2011, 29) lainaten voidaan puhua ”kokemusten tutkimisesta” osana sosiaalityötä. Toisen ihmisen kokemusten ja tunteiden ymmärtäminen vaatii sosiaalityöntekijältä aitoa läsnäoloa, empatian osoittamista, hyvää itsetuntemusta sekä taitoa hyödyntää omaa itseään sosiaalityöntekijän roolissa (Ruch, 2010; Sipilä, 2011).

Mattilan (2010) mukaan sosiaalityö voidaan määrittää myös ihmissuhdetyöksi, joka rakentuu kolmesta tärkeästä elementistä: kuuntelemisesta, asiakkaan vakavasti ottamisesta ja myötätunnon osoittamisesta. Tämän ohessa Mattila (2010) pitää peilaamista ja läsnäoloa tärkeänä ihmissuhdetyössä. Ohjeiden ja neuvojen antamista sekä ratkaisujen keksimistä Mattila (2010) pitää osittain tehottomana, sillä ne eivät tavoita kokemuksellista oppimista. Mikäli kuitenkin valitaan ratkaisukeskeinen työtapana, niin Mattilan (2010) mukaan siinä tulee keskittyä työntekijän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön. Ihmissuhdetyössä korostuu myös tunteiden kanssa työskentely. Ihmisten elämäntilanteet saattavat koskettaa sosiaalityöntekijää ja herättää hänessä erilaisia tunteita, kuten surua, huolta, vihaa tai sääliä. Tunteiden jakaminen, niiden tulkinta ja hallinta ovat siis hyvin läsnä sosiaalityössä. (Mattila, 2010; Raatikainen, 2015). Olennaista ihmissuhdetyössä on myös ymmärtää, että jokaisella asiakkaalla on oikeus valita elämän suuntansa (Mattila, 2010). Mattila (2010) kuitenkin korostaa, että asiakkaan hyvä ymmärrys asioista ja halu muutokseen eivät aina riitä järkevän valinnan tekemiseen, jos ihmisen toimintakyky on alhainen ja voimat vähissä. Siitä huolimatta ihmissuhdetyössä on olennaista pitää mielessä, että muutos tapahtuu vain ja ainoastaan ihmisen omasta tahdosta (Mattila, 2010). Isokorpi (2008) ja Mattila (2010) mainitsevat, että sosiaalityöntekijä voi kokea tilanteen haastavana, mikäli asiakas päättää tehdä jotakin,

joka on sosiaalityöntekijän suosituksen vastaista. Mattila (2010) kuitenkin korostaa sosiaalityössä kannustamista ja hyvän luottamuksen rakentamista kyttäilyn ja kovien vaatimusten sijaan. Lopuksi Isokorpi (2008) ja Mattila (2010) nostavat esille avoimuuden ja läpinäkyvyyden tärkeyden ihmissuhdetyössä. Avoimuudella he tarkoittavat sitä, että sosiaalityöntekijä uskaltaa katsoa asioita ja tilanteita monesta eri näkökulmasta ja tutkia omia ennakkoluulojaan. Läpinäkyvyys taas antaa parhaat edellytykset hyvälle yhteistyölle, jossa asiakkaan tulee voida kokea ymmärtävänsä mistä puhutaan ja olevansa osallinen suunnitelmien ja päätösten tekemisessä (Isokorpi, 2008; Mattila, 2010). Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat keskeisiä arvoja sosiaalityössä ja toimivat kulmakivenä hyvän luottamussuhteen rakentamiseksi, joka vaikuttaa sosiaalityössä laajasti asiakassuhteen kaikkiin vaiheisiin ja ennen kaikkea asiakkaan hyvinvointiin (Raatikainen, 2015).

Selvästikin ihmissuhteet ja sosiaalinen kanssakäyminen korostuvat vahvasti sosiaalityön määritelmässä, jossa työn kohteena ovat asiakkaiden ja heidän läheistensä lisäksi myös muiden tahojen ammattilaiset. Siitä huolimatta Kananoja (2017a, 38) puhuu siitä, kuinka sosiaalityötä kuvataan usein Suomessa ”hyvinvointipolitiikan välineenä”, jonka tarkoituksena on vain välittää palveluita ja etuuksia niitä tarvitseville. Tämä näkyy Kananojan (2017b) mukaan erityisesti työn organisoinnissa, johtamisessa ja hallinnollisissa tehtävissä. Mikäli sosiaalityön katsotaan yksinkertaisesti olevan hyvinvointipolitiikan väline, työn sisältö jää Kananojan (2017a) mukaan varjoon. Sosiaalityössä korostuu nimittäin palveluiden ja etuuksien välittämisen ohessa yhtä vahvasti sosiaalinen kanssakäyminen palvelua tarvitsevien ihmisten kanssa (Kananoja, 2017a).

2.2.Lastensuojelun sosiaalityö

Lastensuojelussa sosiaalityö on laaja-alaista työtä, jonka toimintakenttään kuuluvat lapset, nuoret, heidän perheensä ja verkostonsa sekä koko yhteiskunta (Juhila, 2006). Yleisesti lastensuojelun sosiaalityö on luonteeltaan sellaista, jossa päivästä toiseen sosiaalityöntekijä kohtaa toisten ihmisten elämänongelmia. Ongelmat vaihtelevat suuresti, ja jokaisen asiakkaan kohdalla sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa, tukea, kannatella ja ohjata heitä kohti tasapainoisempaa elämää. Tämän ohessa lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävänä on aina myös arvioida asiakkaan tilanne ja usein myös varmistaa tai kontrolloida seuraamusten toteutuminen. (Isokorpi, 2008; Mattila, 2010; Sipilä, 2011).

Lastensuojelutyötä säätelevät useat yleis- ja erityislait, asetukset ja ohjeet. Lastensuojelulain ohella muita huomioitavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, perhehoitolaki ja hallintolaki. (Thl, 2018). Lastensuojelulain ja -työn perimmäinen tarkoitus on ”turvata lasten oikeutta heidän turvalliseen kasvuympäristöönsä, sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseensä” (Lastensuojelulaki 2007/417). Lastensuojelutyö on siis vankasti lakiin sidottua, mutta tämän ohessa lastensuojelun sosiaalityötä ohjaavat myös sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet. Yhdessä laki, arvot ja eettiset periaatteet korostavat työntekijän ja asiakkaan välistä hyvää yhteistyötä, mutta ajoittain ristiriitaisuudet saattavat aiheuttaa jännitteitä lastensuojelun sosiaalityön arjessa. Toisaalta laki velvoittaa sosiaalityöntekijää, tarvittaessa tahdonvastaisesti, toimimaan asiakkaan oikeuksien turvaamiseksi, ja toisaalta taas asiakaslähtöisyys, osallisuus ja asiakkaan mielipiteiden kunnioittaminen kuuluvat oikeaoppiseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Lastensuojelutyötä voidaan useimmissa tapauksissa kutsua pitkäaikaiseksi korjaavaksi työksi. Asiakkuudet jatkuvat usein monia vuosia, jonka aikana lastensuojelun sosiaalityöntekijä kulkee lapsen tai nuoren rinnalla tilannetta työstäen. (Juhila, 2006). Viime vuosikymmenien aikana lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet ja työntekijöiden kuormittumisesta on raportoitu useassa lehtiartikkelissa. Heinosen (2016) mukaan työskentely on näyttäytynyt viimesijaisena keinona auttaa lapsia ja perheitä, eikä asiakkaiden auttaminen ja tukeminen varhaisessa vaiheessa tällöin toteudu. Asiakkuuksia on myös jouduttu priorisoimaan (Heinonen, 2016).

2.3. Asiakassuhde sosiaalityössä

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta on tarkasteltu monista eri näkökulmista. Aiheesta käsittelevässä sosiaalityön ammattikirjallisuudessa nousee esiin asiakassuhteen ja sosiaalityössä tapahtuvien ihmiskohtaamisten merkitys. Juhilan (2006) ajatukset sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisistä suhteista ovat erityisen keskeisiä tämän tutkimuksen kannalta. Laajojen sosiaalityöhön liittyvien aineistojen analyysin pohjalta hän jakaa suhteet liittämisen- ja kontrollisuhteiksi, kumppanussuhteiksi, huolenpitosuhteiksi ja vuorovaikutuksessa rakentuviksi suhteiksi. Liittämisen- ja kontrollisuhte johtaa Juhilan (2006) mukaan helposti vastakkainasetteluun, jossa sosiaalityöntekijä on tietävä osapuoli, joka itsenäisesti päättää asiakkaan elämänmuutokseen tarvittavat menetelmät ja tavoitteet. Suhteen perusarvoiksi Juhila (2006) nimeää tehokkuuden, henkilökohtaisen vastuun ja valtavirtakulttuurisuuden, eli normien mukaisen käyttäytymisen, jota kohti pyritään liittämään syrjäytyneet asiakkaat. Kumppanussuhdetta Juhila (2006) puolestaan kuvaa tasavertaisena suhteena, jossa ongelmatilanteita työstetään yhdessä ja jossa sekä asiakkaalla että sosiaalityöntekijällä on tilaa tuoda esiin omat

näkemyksensä. Kumppanuussuhteessa olennaisena perusarvona on edellisen suhdetyypin vastakohtana erojen hyväksyminen (Juhila, 2006).

Huolenpitosuhteessa korostuu Juhilan (2006) mukaan asiakkaan tarvitsema apu ja tuki. Suhde rakentuu yhteiskunnan perusarvoille kansalaisten oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakkaalla on oikeus huolenpitoon ja sosiaalityöntekijällä on vastuu tarjota hänelle apua. Taustalla on ajatus keskinäisestä vastuusta, jolloin ei luoda käsitystä meistä ja heistä. Tähän liittyy myös keskeisesti ajatus siitä, että apua tarvitseva voi olla kuka vain. (Juhila, 2006). Lopulta Juhila (2006) kuvaa vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta sellaiseksi, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleja ei ole etukäteen tarkoin määrätty, vaan niitä työstetään yhdessä. Toisin sanoen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa rakennetaan erilaisia identiteettejä ja narratiiveja. Suhdetyypissä korostuu sosiaalityöntekijän refleksiivisyys, tulkintatyö sekä asiakaskohtaamisten ja ongelmatilanteiden ainutkertaisuus. Lisäksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, kuten myös yhteiskunnan perusarvoja, ei nähdä staattisena, vaan ajassa muuntuvina. (Juhila, 2006).

Myös Jokisen (2016) ajatukset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen rakentumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä taustoittaa hyvin tätä pro gradu-tutkimusta. Jokinen (2016) tutkii suhdetta neljästä eri näkökulmasta, joita voidaan kuvata yhteiskunnallisena suhteena, institutionaalisen suhteen, ammatillisena auttamissuhteena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttavat makro-tason tekijät, lähinnä poliittinen ilmapiiri ja sosiaalityön paikka yhteiskunnassa sekä siihen liittyvät lakisääteiset tehtävät ja vastuut. Suhteessa korostuu ihmisen vastuu omasta ja läheisten elämästä, jolloin sosiaalityön yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on aktivoida apua tarvitsevia erilaisin toimenpitein. Työn tehokkuus ja taloudellinen ensisijaisuus näyttäytyvät keskeisinä arvoina yhteiskunnallisessa suhteessa. Institutionaalisisessa suhteessa puolestaan nousee esiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit, joihin kytkeytyy tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. Sosiaalityöntekijä edustaa instituutiota ja toimii vankasti instituution käytäntöjen mukaisesti. Asiakas taas kategorisoituu tietyn instituution, esim. lastensuojelun tai mielenterveystoimiston asiakkaaksi, jossa hänen tapaustaan usein käsitellään ongelmanäkökulmasta. Suhdetta kuvaa tietynlainen valta-asetelma ja epäsymmetrisyys, jotka näkyvät sosiaalityöntekijän oikeudessa tehdä asiakasta koskevia päätöksiä ja tietää instituution toimintaperiaatteista ja -tavoista. (Jokinen, 2016).

Ammatillisessa auttamissuhteessa asiakas nähdään apua tarvitsevana ihmisenä, jonka elämäntilannetta pyritään parantamaan. Oleellista kyseisessä suhteessa on se, että sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän mielipiteet ja yhteistyö ovat tärkeitä. (Jokinen, 2016). Suhteessa korostuu Heinosen & Spearmanin mukaan ”vastavuoroisuus, kunnioitus, itsemääräämisoikeus, luottamus, rehellisyys, avoimuus ja empatia” (Jokisen, 2016, mukaan, 103). Jokinen (2016) puhuu jaetusta asiantuntijuudesta, jossa ymmärrystä rakennetaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde taas kertoo siitä, kuinka viime kädessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttaa aina se, miten he kommunikoivat keskenään. Suhdetta muokkaa niin verbaalinen kuin ei-verbaalinenkin toiminta ja siinä korostuu erityisesti kuulluksi tuleminen ja luottamuksen rakentuminen. (Jokinen, 2016). Lopulta Jokinen (2016) kuitenkin korostaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttavat aina kaikki neljä mainittua tekijää. Kuvaamalla näitä neljää hyvin eri tasoista näkökulmaa hän on pystynyt avaamaan hyvin sitä, miten moniulotteinen asia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde loppujen lopuksi on.

Lopuksi Särkelän (2011) esittämät hyvän asiakassuhteen elementit ovat olennaisia tämän tutkimuksen kannalta. Hän luettelee hyvän asiakassuhteen tärkeimmiksi tekijöiksi välittämisen, jämäkkyuden, hyväksymisen ja luottamuksen. Välittämisellä Särkelä (2011) viittaa siihen, kuinka asiakassuhteessa työntekijä ja asiakas voivat kokea olevansa emotionaalisesti merkityksellisiä toisilleen. Tämä näyttäytyy asiakkaalle usein työntekijän motivaatiossa, innostuksessa ja halussa auttaa asiakasta. Jämäkkyudessa on Särkelän (2011) mukaan kyse siitä, että työntekijä uskaltaa vaatia asiakkaalta ponnisteluja hyvän muutoksen eteen. Hyvässä ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa jämäkkyys välittyy välittämisenä. Hyväksyminen puolestaan viittaa siihen, että työntekijä hyväksyy asiakkaan omana itsenään ja ottaa huomioon hänen toiveet muutosten suhteen. Olennaista hyväksymisessä on asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan tunne siitä, että työntekijä on hänen puolellaan. (Särkelä, 2011) Hyväksymisessä Särkelä (2011) nostaa esiin myös yhteistyön, jossa sekä työntekijän että asiakkaan näkemyksiä tarvitaan. Luottamukseen taas liittyy Särkelä (2011) mukaan olennaisesti vaitiolovelvollisuus sekä hyvä yhteistyö. Luottamukselliseen asiakassuhteeseen vaikuttaa asiakkaan kokemus siitä, että hän voi luottaa siihen, että työntekijä haluaa hänen parastaan (Särkelä, 2011). Särkelän (2011) mukaan hyvä asiakassuhde on välttämätön positiivisten tulosten kannalta. Hän toteaa, että asiakkaan tulee haluta apua ja työntekijän tulee haluta auttaa asiakasta. Lisäksi hän väittää, että asiakkaan auttaminen on miltei mahdotonta, ellei

sosiaalialan työntekijällä ole häneen hyvää suhdetta. Särkelä (2011) peräänkuuluttaa, että sosiaalialan työntekijöillä tulee olla ihmissuhdetaitoja, joiden avulla he pystyvät lähestymään asiakkaita ja heidän ongelmiaan. Lisäksi hän alleviivaa kuinka tärkeitä sosiaalialan ammattilaisen on osata tarkastella asioita ja tilanteita asiakkaan näkökulmasta (Särkelä, 2011).

On selvää, että asiakassuhteen määrittäminen sosiaalityössä ei ole yksinkertaista. Suhdetta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja siten päätyä moneen eri kuvaukseen. Eri näkökulmista katsottaessa suhteessa korostuu vahvasti yksilökeskeinen tai yhteiskuntakeskeinen ajattelu. Sosiaalityöntekijä voidaan nähdä asiakkaan tasavertaisena kumppanina ja henkilönä, joka auttaa ja pitää huolta asiakkaasta. Tällöin suhteessa korostuu vastavuoroisuus, keskinäinen vastuu ja erojen hyväksyminen. Toisaalta taas sosiaalityöntekijä voidaan nähdä yhteiskunnan tai instituution edustajana, jolloin suhteessa korostuu vastakkainasettelu ja epäsymmetrisyys. Tämänkaltaisen suhteen perusarvoina nähdään henkilökohtainen vastuu ja normien mukainen käyttäytyminen. Lisäksi sekä Juhila (2006) että Jokinen (2016) toteavat, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteeseen vaikuttaa aina heidän keskinäinen kommunikointinsa. Tämä tekee sosiaalityön asiakassuhteen määrittämisestä yhä haastavampaa, sillä tästä näkökulmasta katsottuna sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit rakentuvat vuorovaikutuksessa ja muuttuvat ajassa.

3. Teorettinen viitekehys

Tutkimuksen teorettinen viitekehys muodostuu sosiaalisen identiteetin teoriasta ja siihen läheisesti liittyvästä itsekategorisoinnin teoriasta ja prototyypisyydestä. Teoriat luovat tutkimukselle hyvän lähtökohdan, koska tutkimuksen tavoitteena on tarkastella miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät yhdessä konstruoivat ajatuksiaan ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta ja minkälaisia yhteisesti tuotettuja käsityksiä heillä on aiheesta. Sosiaalisen identiteetin teoria kuvaa sekä yksilön toimintaa ryhmässä että ryhmien välistä toimintaa. Itsekategorisoinnin teoria puolestaan kuvaa yksilön psykologisia prosesseja ryhmäilmiöissä. Prototyypisyys taas antaa näkökulmaa ryhmän ja sen jäsenten määrittävistä piirteistä. Yhdessä teoriat jakavat saman perusoletuksen kategorisaatiosta, jonka avulla ihmiset luokittelevat itsensä ja toisensa. Tutkimuksen metodologinen lähtökohta on etnometodologia ja siihen pohjautuva kategoriatutkimus. Etnometodologian mielenkiinnon kohteena ovat ihmisten keskinäinen toiminta ja sosiaalisen tiedon rakentuminen. Kategoriatutkimus puolestaan syventää näkökulmaa ja ymmärrystä tutkimuksen keskeisestä ilmiöstä, eli kategorisaatiosta. Sen avulla voidaan

ymmärtää sitä, miten ihmiset yhdessä tuottavat kategorioita, minkälaista tietoa niihin liittyy ja miten he niitä käyttäen rakentavat ymmärrystä vuorovaikutuksessa.

3.1. Sosiaalisen identiteetin teoria

Sosiaalinen identiteetti voidaan lyhyesti määrittää ”ihmisen kognitiivisena representaationa hänestä itsestään ja toisista ihmisistä sosiaalisena kategoriana tai ryhmänjäsenenä” (Hogg & Abrams, 2007, 335). Sosiaalista identiteettiä voidaan kuvata eräänlaiseksi sosiaalisten suhteiden verkoksi. Se on osa ihmisen minäkuva; sen myötä ihminen ymmärtää paremmin itseään, eli sitä, kuka hän on. (Hogg, 1992). Sosiaalisen identiteetin teoria pohjautuu Henry Tajfelin työhön kategorisaatiosta, sosiaalisesta havainnosta ja ryhmien välisestä käyttäytymisestä (Hogg & Abrams, 1999). Teorian lähtökohtana nähdään, että kahden ihmisen välinen kanssakäyminen eroaa olennaisesti ryhmien välisestä käyttäytymisestä ja ryhmäprosesseista. Kahden ihmisen väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat lähinnä ihmisen persoonallisuuspiirteet ja henkilöiden välinen suhde, kun taas ryhmien väliseen käyttäytymiseen vaikuttavat enimmäkseen henkilöiden ryhmäjäsenyys. Ryhmäjäsenyys onkin keskeinen osa sosiaalisen identiteetin teoriaa. (Hogg, 1992; Oakes, Haslam, & Reynolds, 1999). Ajatellaan, että ihminen kuuluu erinäisiin ryhmiin ja nämä erilaiset ryhmäjäsenyydet tuovat Hoggin (1992) mukaan mukanaan erilaisia sosiaalisia identiteettejä, joista toiset ovat meille toisia tärkeämpiä riippuen tilanteesta ja ryhmäjäsenyyden henkilökohtaisesta merkityksestä. Yleisesti ryhmäkäyttäytymisen erityispiirteitä ovat muun muassa ”etnosentrisyys, ryhmien välinen kilpailu, stereotypiat, ennakkoluulot, yhdenmukaisuus, yhteenkuuluvuus ja myötämielisyys” (Hogg, 1992, 90).

Kategorisaatio on toinen keskeinen osa sosiaalisen identiteetin teoriaa. Tajfel näki kategorisoinnin puhtaasti kognitiivisena prosessina, jonka avulla ihmiset luokittelevat itsensä ja toiset ihmiset (Hogg, 1992; Hogg & Abrams, 2007). Luokittelu tehdään yksinkertaisesti yhdenmukaisuuksien ja eroavaisuuksien mukaan. Luokitteluun vaikuttavat yksilön minäkäsitys ja hänen arvioinnit eri kategorioiden jäsenyydestä. Jotkut kategoriat ovat yksilölle mielekkäitä, kun taas toiset kategoriat ovat sellaisia, joihin yksilö ei halua identifioitua. (Hogg & Abrams, 1988; Hogg & Abrams, 2007). Kategorisaation yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on kohentaa yksilöiden itsetuntoa ryhmäjäsenyyden myötä (Sherman, Hamilton & Lewis, 1999). Tämän ohessa kategorisaation tarkoituksena on tehdä sosiaalisesta ympäristöstä selkeä ja ymmärrettävä (Hogg, 1992). Kategorisaatiota ja ihmisten luokittelua on myös selitetty sosiaalisella vertailulla, joka nähdään tärkeänä osana sosiaalisen identiteetin teoriaa.

Sosiaalinen vertailu liittyy pääosin ryhmien välisten asenteiden, uskomusten ja käyttäytymisen vertailuun. Ryhmien välisessä vertailussa henkilö pyrkii muodostamaan omasta ryhmästään mahdollisimman positiivisen kuvan verrattuna toisiin ryhmiin. Sosiaalisen identiteetti teorian mukaan positiivinen kuva omasta ryhmästä vaikuttaa myös myönteisesti henkilön minäkuvaan. (Hogg & Abrams, 1988; Hogg & Abrams, 1999).

3.1.1. Itsekategorisointi ja prototyypisyys

John Turnerin kehittämä itsekategorisointiteoria on eräänlainen jatkumo sosiaalisen identiteetin teorialle. Turner oli kiinnostunut siitä, miten ihminen määrittelee itsensä tietyn ryhmän jäseneksi ja miten se vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä. Hän pyrki ymmärtämään sekä yksilöiden psykologisia prosesseja, että ryhmäkäyttäytymistä ja tämän myötä sitä, miten yksilö ja ryhmä ovat vuorovaikutuksessa. Näin ollen itsekategorisointiteorian tarkoituksena on selittää sosiaalisten ryhmien muodostumiseen liittyviä psykologisia prosesseja. Teoria pohjautuu Tajfelin näkemykseen kategorisaatiosta, joka määrittää ja luo raamit ihmisen minäkuvalle sosiaalisessa ympäristössä. (Hogg & McGarty, 1990; Oakes ym., 1999). Sen myötä, kun ihminen kategorisoi itsensä ja muut eri ryhmien jäseniksi itsekategorisointiteorian mukaan tämä ”depersonalisoi ihmisen kognitiota, käyttäytymistä ja tunteita yhdenmukaisiksi ryhmän prototyypin kanssa” (Hogg & Mullin, 1999, 252). Depersonalisaatiolla viitataan ihmisen muuttuneeseen havaintoon (Hogg & Abrams, 2007). Prototyypillä taas viitataan niihin piirteisiin, jotka määrittävät tietyn sosiaalisen kategorian (Hogg, 1992). Tämä psykologinen tila, jota Turner nimitti depersonalisaatioksi, selittää yleisesti sen, kuinka yksilöiden eroavat uskomukset, asenteet, tunteet ja käyttäytyminen muuttuvat ryhmässä yhtenäisemmiksi ja sopusointuisammiksi vastaamaan sisäryhmän prototyyppiä (Hogg & Mullin, 1999).

Ryhmäjäsenyyden myötä ihmiset siis määrittävät itsensä eri lailla ja toimivat toisin kuin yksilöinä. Voidaan puhua yksilöllisyyden katoamisesta, jossa henkilö mukautuu ryhmän normien mukaisesti. (Terry, Hogg & Duck, 1999). Täten myös ryhmässä yksilön sosiaalisen identiteetin merkitys kasvaa ja persoonallisen identiteetin tärkeys pienenee (Sherman ym., 1999). Hogg (1992) kuitenkin huomauttaa, että itsekategorisoinnin teoriassa keskitytään persoonallisen- ja sosiaalisen identiteetin sijasta yksilön muuttuvaan minäkäsitykseen. Hän kuvastaa tätä dynaamisena jännitteenä individuaation ja depersonalisaation välillä. Depersonalisaation taustalla on myös ajatus epävarmuuden minimoimisesta. Eriävät mielipiteet, uskomukset, asenteet, tunteet ja käyttäytyminen samankaltaisten ihmisten seurassa johtaa Hoggin & Mullinin (1999) mukaan usein siihen, että ihminen tuntee itsensä epävarmaksi.

Samankaltaisilla ihmisillä he tarkoittavat ihmisiä, jotka voidaan kategorisoida samaan ryhmän kuuluviksi. Epävarmuus liittyy Hoggin & Mullinin (1999) mukaan myös vahvasti kontrollin menettämiseen, jota luonnollisesti ihminen ei halua kohdata. He väittävät, että ihminen haluaa tuntea varmuutta ympäristöstään ja omasta paikastaan sekä tietää miten hänen tulee missäkin tilanteessa käyttäytyä.

3.2. Etnometodologia

Tutkimuksen metodologinen lähestymistapa on etnometodologia, joka ottaa tarkastelun kohteeksi ihmisten keskinäisen toiminnan ja tiedon sosiaalisen rakentumisen. 'Etno' tarkoittaa arkielämää ja 'metodologia' yleishyödyllistä tietoa, jonka avulla voidaan ymmärtää ihmisten toimintaa. (Suoninen 2001). Etnometodologisen tutkimusperinteen yhtenä merkittävimpinä perustajina ja kehittäjinä voidaan pitää amerikkalaista sosiologia Harold Garfinkelia. Keskeistä Garfinkelin ajattelussa on se, miten ihmiset yhdessä arkisessa toiminnassaan jatkuvasti tuottavat erilaisia käytäntöjä, sääntöjä ja periaatteita. Taustalla on ajatus siitä, että ihmiset tällä tavoin luovat sosiaalista järjestystä. Garfinkelia lainaten "ihmiset eivät ole kulttuurisia sätkynukkeja, jotka keskinäisessä toiminnassaan vain seuraisivat ulkoapäin tulevia ja sisäistämiä normeja ja sääntöjä". (Juhila ym., 2012a, 22). Toisin sanoen hän ajatteli, että ihmiset eivät ole passiivisia toimijoita vaan osallisena yhteiskunnan sääntöjen, normien, käytäntöjen ja periaatteiden luomisessa. Etnometodologian näkökulmasta voidaan puhua makro-mikro tasojen ylittämistä, jolloin ihmisten keskinäisessä toiminnassa näkyvät makrotason, kuten yhteiskunnan ja eri instituutioiden rakenteet (Juhila ym., 2012a). Garfinkel kehitti teorialleen käsitteen refleksiivisyys (reflexivity), joka kuvaa juuri sitä, miten ihmiset aktiivisesti osallistuvat tiedon rakentumiseen. Lisäksi hän tarkasteli ihmisten selontekoja (accounts), eli selityksiä ja kuvauksia, joilla ihmiset tekevät asioita ja tekoja ymmärrettäväksi arkielämän kohtaamisissa. Yleisesti Garfinkel pyrki ymmärtämään sitä, miten asioista tehdään yhteisesti hyväksyttäviä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Suoninen, 2001; Lock & Strong, 2010; Juhila ym., 2012a).

3.2.1. Kategoriatutkimus

Harold Garfinkelin ajatusten innoittamana, amerikkalainen sosiologi Harvey Sacks kehitti etnometodologista kategoriatutkimusta. Garfinkelin tavoin Sacks ajatteli, että ihmiset tuottavat sosiaalista järjestystä jokapäiväisessä toiminnassaan. Sacks oli erityisesti kiinnostunut kategorisoinnista, eli siitä, miten ihmiset luokittelevat itseään ja toisia ihmisiä. Hän pyrki ymmärtämään sitä, miten ihmiset tuottavat yhteisesti jaettuja kategorioita ja miten he, kategorioita käyttäen, rakentavat ymmärrystä

arkisessa vuorovaikutuksessa. Toisin sanoen Sacks oli kiinnostunut puhutusta vuorovaikutuksesta ja miten ihmiset siinä selittävät ja jäsentävät tietoa, motiiveja ja uskomuksia. Kategoriaksi (category) Sacks kuvasi ihmisiä ja heitä kuvaavia ilmauksia, kuten lääkäri, vegaani tai asiakas. Sacks ajatteli, että jokainen ihminen kuuluu erinäisiin kategorioihin, jotka jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa väistämättä vaikuttavat siihen, miten ihminen kohtaa toisen ihmisen. Arkisessa kanssakäymisessä ihmiset itse vaikuttavat kategorioiden syntyyn ja niiden käyttöön. (Ruusu vuori, 2001; Nikander, 2010; Kinni, 2011; Juhila ym., 2012a).

Sacks puhui erityisesti kategoriasidonnaisesta toiminnasta (collection of categories), eli siitä, miten ihmiset automaattisesti yhdistävät tiettyjä toimintoja tiettyihin kategorioihin, kuten esimerkiksi sotilaan kuolemaan. Hän käytti monesti kuvausta ”X itki, Y nosti hänet ylös”, joka tuo esille sen, kuinka ihminen kuvattujen toimintojen kautta helposti olettaa X:n edustavan vauvaa ja Y:n edustavan äitiä. Sacksin mukaan ihminen myös helposti päättelee lauseen kuultuaan, että äiti on vauvan äiti. Kyseisen kuvauksen avulla Sacks pyrki tuomaan esille ajatustaan siitä, kuinka me ihmiset kulttuurin ohjaamina liitämme lähes automaattisesti tiettyjä toimintoja tiettyihin kategorioihin. Toki Sacks esitti, että joskus toimintojen yhdistäminen johonkin kategoriaan voi olla tulkinnanvaraista. (Ruusu vuori, 2001; Juhila ym., 2012a). Juhila ym. (2012a) nostavat esille sen, kuinka monet kategoriasidonnaiset toiminnat voidaan yhdistää psykologiseen sanastoon ja teemoihin liittyen esimerkiksi tunteisiin, asenteisiin ja ennakkoluuloihin. Oletamme tiettyjen tunteiden liittyvän tiettyihin tapahtumiin ja hetkiin, kuten esimerkiksi onnellisuuden hääparin hääpäivään. Ilmaiseimme myös herkästi erilaisia asenteita ja ennakkoluuloja, kun puheenaiheena on esimerkiksi abortti, eutanasia tai seksuaalivähemmistöt. (Juhila ym., 2012a). Oleellista Edwardsin mukaan kategorisoinnin ja sen tutkimisen kannalta on se, mitä psykologisilla sanastoilla ja teemoilla tehdään (Juhilan, mukaan, 2012a, 36). Niillä voidaan esimerkiksi mustamaalata tai ihannoida toisia ihmisiä. Lopuksi Silverman (2001) toteaa, että kategoriasidonnaisia toimintoja on mahdollista myös tarkastella puuttuvan toiminnan näkökulmasta, eli esimerkiksi miksi äiti ei lohduta vauvaa tai miksi auto-onnettomuuteen joutunut henkilö ei ole shokissa.

Keskeistä Sacksin elämäntyössä oli se, että hän nimenomaan halusi tutkia arkikeskustelua ja siinä käytettyjä kategorioita tutkimusaiheena. Sacks ei nähnyt ihmisten välistä keskustelua pelkkänä menettelytapana kerätä tietoa, vaan hän teki siitä tieteellisen tutkimuksen kohteen. Lisäksi hän kritisoi jyrkästi sitä, että arkikielen kategorioita ei määritelty tieteessä vaan niitä pidettiin jokseenkin itsestään

selvinä. Sacks esimerkiksi kyseenalaisti Émile Durkheimin tapaa käyttää termiä itsemurha, jota hän ei määritellyt tai selostanut sen enempää. (Ruusu vuori, 2001). Sacksin yhtenä tärkeimpänä tavoitteena oli kehittää työväline, jonka avulla olisi mahdollista tutkia ja analysoida kategorioita ja kategorisointia prosessina ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Garfinkelin työtä hyödyntäen Sacks onnistui tavoitteessaan ja kehitti jäsenyyskategorisoinnin analyysin, lyhennettynä jäsenkategoria-analyysiin (membership categorisation analysis, eli MCA) sekä keskusteluanalyysin (conversation analysis, eli CA). (Ruusu vuori, 2001; Nikander, 2010; Juhila ym., 2012a).

Monet tutkijat eri tieteenaloilla ovat jatkaneet Harvey Sacksin työtä ja kehittäneet hänen teorioitaan, käsitteistöään ja analyysiä. Tänä päivänä kategorioihin liitetään toimintojen lisäksi myös muita ominaisuuksia kuten oikeuksia, velvollisuuksia, motiiveja, taitoja, tietoa ja osaamista. Lisäksi voidaan kysyä mikä toiminta tai ominaisuus on epätyypillistä jonkin tietyn kategorian kohdalla. (Nikander, 2010; Kinni, 2011). Kategoria-analyysin kannalta oleellista on selvittää mitä toimintoja tai muita määreitä (predicates) liitetään tiettyyn kategoriaan. Tämän tutkiminen ei ole itsestään selvää, sillä sosiaalisessa kanssakäymisessä ihmiset jatkuvasti punnitsevat mitä kategorioita he käyttävät ja mitä toimintoja ja muita määreitä he niihin liittävät. Esimerkiksi ”alkoholistin” kategoriaan liittyen käydään usein samankaltaista neuvottelua hoidon tarpeen (oikeus) ja oman käyttäytymisen ”ryhdistäytymisen” (velvollisuus) välillä. (Juhila, Jokinen, & Suonien, 2012b). Yleisesti kategoria-analyysin lähtökohtana on myös tutkia sitä, miten ihmiset käyttävät erilaisia kategorioita arkisessa kanssakäymisessä. Sen avulla voidaan saada selville, miten erilaiset kategoriat tai luokittelut valikoituvat ja missä yhteydessä niitä käytetään. Kun esimerkiksi uutisoidaan jostakin tapahtumasta niin, kokonaiskuva voi olla hyvinkin erilainen sen mukaan kuvataanko subjektia sukupuolen, kansalaisuuden, etnisyyden tai uskonnon suuntauksen mukaan. (Ruusu vuori, 2001; Nikander, 2010). Juhila ym. (2012b) huomauttavatkin, että kategorioiden valinnalla ja käytöllä on suoranaiset seuraukset, puhutaan kategorioiden seurauksellisuudesta, jota myös tutkitaan kategoria-analyysissä. Lisäksi olennaista kategoria tutkimuksessa on huomioda, että kategorisointi on ihmiselle kulttuurisidonnaista toimintaa. Kulttuuri ei edusta abstraktia systeemiä, vaan se on jatkuvasti muuttuvaa ja koko ajan läsnä ihmisten arkisessa toiminnassa. Voidaan puhua ihmisten rakentamista kulttuurisista kategorioista, jotka tuovat eräänlaisen järjestyksen jokapäiväisille kokemuksille ja toiminnalle. (Juhila, 2012b). Juhila ym. (2012a, 19) puhuvat ”kulttuurillisesti yhteisesti jaetuista tunnusperiteistä”, jolloin yhdistämme lähes poikkeuksetta aina jossakin määrin esimerkiksi lihavuuden epäterveelliseen ruokaan ja elämäntapoihin.

Kategoriatutkimus ja jäsenkategoria-analyysi sopivat tämän tutkimuksen teoreettiseksi ja metodologiseksi lähestymistavaksi. Kaikki ihmiset, mukaan lukien sosiaalityöntekijät, tuottavat puheessaan kategorioita ja liittävät niihin erinäisiä kategoriasidonnaisia toimintoja ja muita ominaisuuksia. He saattavat puhua asiakkaista, lapsista, nuorista, perheistä, äideistä jne. Tutkimalla tätä on mahdollista ymmärtää miten he ajattelevat erilaisista asioista, kuten esimerkiksi asiakkaasta ja sosiaalityöntekijästä tai siitä, mitkä tekijät määrittävät hyvän työntekijä-asiakassuhteen. Kategorioiden avulla sosiaalityöntekijät tekevät asioista ymmärrettäviä ja rakentavat samalla kulttuurista järjestystä. (Nikande, 2010; Juhila ym. 2012b). Kategoriat, joita he käyttävät ovat aikaan ja paikkaan sidottuja. Ne ovat myös merkityksellisiä, syystä, että ne luovat perustan sille, miten he suhtautuvat toisiin ihmisiin. (Sacks, 1992).

3.3. Jäsenkategoria-analyysin käyttö

Jäsenkategoria-analyysiä on käytetty monenlaisten aineistojen kuten haastattelujen, erilaisten tekstiaineistojen ja TV-sekä radiopuheiden analysoimisessa (Jokinen, 2012). Kinnin (2011) mukaan jäsenkategoria-analyysiä on erityisesti sovellettu paljon sosiaali- ja terveydenhuollon instituutioiden tarkastelussa, niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Suomessa esimerkiksi Pirjo Nikander (Kinnin, mukaan, 2011, 22) on tutkinut ikääntyneiden asiakkaiden sijoittamista hoivapalveluihin institutionaalisen kategorisoinnin näkökulmasta. Jäsenkategoria-analyysin avulla Nikander (Kinnin, mukaan, 2011, 22) tuo esille tutkimuksessaan merkittävät kategoriat työntekijöiden päätöksenteon kannalta sekä kriteerit, jotka vaikuttavat ratkaisevasti ammattilaisten päätöksentekoon. Nikanderin (Kinnin, mukaan, 2011, 22) tutkimus on oiva esimerkki kategorioiden seurauksellisuudesta, eli kuinka kategoriat vaikuttavat, tässä tapauksessa, palveluiden ja toimenpiteiden tarjoamiseen. Susan White (Kinnin, mukaan, 2011, 22) on toteuttanut vastaavanlaisen tutkimuksen Isossa-Britanniassa, jossa hän on analysoinut jäsenkategoria-analyysin avulla terveydenhuollon ammattilaisten tapoja kategorisoida potilaita. White (Kinnin, mukaan, 2011, 22) keskittyy tutkimuksessaan kategoriapiirteisiin, joista esimerkiksi vanhemmuuteen liitettävät moraaliset odotukset nousevat vahvasti esille. Whiten (Kinnin, mukaan, 2011, 22) tutkimuksen tavoitteena on potilaiden kategorisoinnin ohessa myös ymmärtää ammattilaisten päätöksentekoa, joka Whiten tutkimuksen tulosten mukaan on kiteytetysti monimutkaista ja ristiriitaista.

Lisäksi esimerkiksi Kinnin (2011) tutkimus sairaalan henkilökunnan ja kuntoutujien näkemyksistä palvelutarpeen määrittelystä pohjautuu jäsenkategoria-analyysiin. Käyttämällä jäsenkategoria-analyysiä

Kinnin (2011) tavoitteena on tuoda näkyväksi kategoriakäytäntöjä hierarkkisessa instituutiossa, eli tässä tapauksessa sairaalassa. Tutkimuksen mukaan erityisesti röntgenkuva on ratkaiseva tekijä palvelutarpeen määrittämisessä. Niillä ammattilaisilla, jotka osaavat tulkita röntgenkuvaa, on sairaalan hierarkkisessa instituutiossa eniten kategorisointivaltaa. Tämän mukaan esimerkiksi sosiaalityöntekijät jäävät muiden terveydenhuollon ammattilaisten varjoon, ja näin ollen Kinnin (2011) tutkimustulokset voidaan nähdä merkittävinä sosiaalityön käytännön kehittämisessä. Lopuksi on oleellista nostaa esiin Outi Välimaan (2010) väitöskirja Kategoriat ongelman selontekoina, pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentaminen haastattelupuheessa. Välimaa (2010) tutkii teoksessaan mitä ja miten haastateltavat puhuvat vuorovaikutustilanteessa pitkäaikaistyöttömyydestä ongelmana. Hänen tutkimuksensa pohjautuu etnometodologiseen ja diskursiiviseen puheentutkimukseen ja hän käyttää tutkimusmetodinaan kategoria-analyysiin sopivia analyysivälineitä, joilla hän erityisesti tarkastelee pitkäaikaistyöttömyyteen liitettäviä kategorisointeja ja selontekoja. Välimaan (2010) tutkimuksen tulokset ovat kattavat. Hän tuo esiin tuloksissaan muun muassa sen minkälaisia selontekoja asiakkaat antavat pitkään jatkuneelle työttömyydelle, miten asiakkaat puhuvat pitkäaikaistyöttömän kategorian jäsenyydestä sekä miltä työttömien parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ongelmat näyttävät työssä.

4. Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus

Tämä luku käsittelee tutkimusaineiston ja -menetelmät. Ensin esittelen tutkimuskysymykset ja tutkimukseen käytetyn aineiston. Tämän jälkeen kuvailen ryhmäkeskustelua aineistonkeruumenetelmänä, koska tutkimuksen kannalta on oleellista perustella käytetty menetelmä ja avata siihen liittyviä rajoitteita. Kolmannessa aluvussa nostan esille tutkimukseen liittyviä eettisiä pohdintoja ja omaa positiotani tutkimuksen toteuttajana. Viimeisessä aluvussa kuvailen tutkimukseen käytettyä analyysimenetelmää, joka pohjautuu kategoria-analyysiin.

4.1. Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tutkimustarkoituksiin valmistelluissa ryhmäkeskusteluissa yhdessä tuottamia käsityksiä ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta. Tämän lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tarkastella sitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyyppejä. Tutkimuksessa tarkastelen seuraavia kysymyksiä:

- Millaisia kategorioita esiintyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa?
- Millaisia yhteisesti tuottamia käsityksiä lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ryhmäkeskusteluissa ilmenee ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta?
- Miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ryhmäkeskusteluissa rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyypin?

4.2. Aineisto

Tutkimusaineisto on saatu käyttöön yhteiskuntatieteellisen tietoaarkisto Ailan kautta. Aineisto koostuu Tampereen Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöiden vapaamuotoisista ryhmäkeskusteluista onnistumisesta lastensuojelun sosiaalityössä. Aineisto on kerätty vuonna 2012 Ilpo Järvisen & Suvi Pennasen opinnäytetyöhön ”Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta lastensuojelussa”. Kyseinen opinnäytetyö on osa Tampere Praksis -hanketta, joka on Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun yhteistyöhanke. Hankkeessa tarkastellaan Tampereen kaupungin sosiaalipalveluja ja siihen osallistuivat kaikki Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaaliasemat sekä aikuissosiaalityön asema. Kokonaisuudessaan Järvisen ja Pennasen anonymisoitu aineisto koostuu neljästä ryhmäkeskustelusta, jotka on toteutettu sosiaali-, avo- ja perhetyöntekijöiden kanssa. Ryhmäkeskustelut toteutettiin kussakin ammattiryhmässä erikseen, kahdessa sosiaalityöntekijätiimissä (Hervanta ja Hatanpää) sekä avo- ja perhetyöntekijöiden tiimeissä. Tähän tutkimukseen on käytetty kahta sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelua.

Hervannan ryhmässä oli mukana seitsemän keskustelijaa ja he käyttivät 45 minuuttia aikaa keskusteluun. Aineiston pituus on 13 sivua. Hatanpään ryhmä koostui kuudesta sosiaalityöntekijästä ja heidän keskustelunsa kesti 56 minuuttia. Aineiston pituus on 14 sivua. Ryhmäkeskusteluissa ei ollut paikalla vetäjää, vaan ryhmät saivat etukäteen keskustelun ohjeistuksen. Ryhmäkeskustelua ei ohjattu annetuilla kysymyksillä, vaan tutkimukseen osallistujat saivat lukea tarinoita työntekijöiden onnistumisista virittäytyäkseen keskusteluun. tarinat oli kerätty tutkimukseen osallistuvan, Tampereen Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman, työntekijöiltä aiemmin. Keskustelun aiheena oli työssä onnistuminen työntekijän näkökulmasta. Tarkka tehtävän ohjeistus oli ”tuoda yhteiseen keskusteluun tarinoiden herättämiä ajatuksia, syventää ja täydentää tarinoita tai tuoda esiin uusia onnistumisen tarinoita ja niistä heräävää keskustelua” (Järvinen & Pennanen, 2013, 22).

4.2.1. Ryhmäkeskustelu menetelmänä

Viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana ryhmäkeskustelun suosio aineistonkeruumenetelmänä on kasvanut (Pietilä, 2017). Pietilän (2017, 111) mukaan ryhmäkeskustelujen analyysissä voidaan tarkastella ”sekä ryhmän jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta, että vuorovaikutuksessa ilmeneviä kulttuurisia merkityksiä”. Tästä syystä Järvisen ja Pennasen (2013) keräämä tutkimusaineisto soveltuu tämän tutkimuksen tutkimustarkoitukseen, jonka tavoitteena on tarkastella sekä ryhmänjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta, että heidän tuottamia käsityksiä ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta. Alasuutarin (2011) mukaan ryhmäkeskustelujen kautta voidaan tutkia myös ryhmälle olennaisia termejä, käsitteitä sekä hahmottamis- ja ajattelutapoja. Lisäksi Pietilä (2017, 114) nostaa esille sen, kuinka tärkeätä ryhmäkeskusteluissa on myös huomioida epäsuorasti sanotut asiat, kuten ”*niin voihan sen joku noinkin nähdä*”, koska ryhmäkeskusteluun osallistujat tavallisesti pyrkivät pääsemään yhteisymmärrykseen.

Ryhmäkeskusteluissa erityistä on ryhmäidentiteetin muodostuminen, joka rakentuu eroja, kuten koulutusta, ikää, arvoja ja mielipiteitä tarkastelemalla muihin ryhmiin (Pietilä, 2017). Ryhmäkeskusteluja voidaan käydä ”keinotekoisissa” ryhmissä tai ”aidoissa” ryhmissä, eli ryhmissä, jotka ovat koottu vain tiettyä tutkimusta varten tai ryhmissä, jotka ovat olemassa myös oikeassa elämässä (Flick, 2002). Tässä tutkimuksessa on kyse ”aidoista” ryhmistä. Ryhmäkeskusteluissa kommunikaatio ja ihmissuhteet vastaavat hyvin paljon arkisia tilanteita. Tästä syystä ryhmäkeskustelun vahvuutena voidaan pitää tilanteiden luontevuutta ja tavallisuutta. Juuri tilanteen luontevuuden takia ryhmäkeskusteluissa voidaan tavoittaa mielipiteiden ilmaisua, niiden vaihtamista, jaetun ymmärryksen muodostamista ja erimielisyyksien esittämistä aidommin kuin yksilö- ja ryhmähaastatteluissa. (Flick, 2002). Ryhmäkeskustelujen tilanteen luontevuutta korostaa myös se, että paikalla ei tarvitse olla vetäjää tai haastattelijaa, joka asettaa raamit keskustelulle kysymyksillään ja mahdollisesti ohjaa keskustelua (Flick, 2002; Pietilä, 2017). Tämän tutkimuksen ryhmäkeskusteluissa ei ollut paikalla vetäjää. Tämä onnistuu Flickin (2002) mukaan siitä syystä, että luottamus ryhmään on korkea. Flick (2002) kuitenkin toteaa, että usein tarvitaan vetäjä paikalle lähinnä varmistamaan, että tietyt muodollisuudet toteutuvat sekä ohjaamaan puheenaiheita ja keskustelun dynaamisuutta.

Vaikka ryhmäkeskustelujen vahvuutena voidaan pitää keskustelujen dynaamisuutta, niin juuri tämä asia voi myös koitua ongelmaksi kyseisessä menetelmässä. Ensinnäkin ryhmäkeskusteluissa tehtävänannon rajaaminen on haasteellista ja toiseksi ryhmäkeskusteluja on vaikea ohjailta tiettyyn suuntaan. (Flick, 2002). Pietilän (2017) mukaan ongelmat voivat olla moninaisia kuten esimerkiksi, keskustelun harhautuminen aiheesta, sen hajanaisuus tai paikoillaan junnaaminen, osallistujien liiallinen leikkimielisyys, tai yksinkertaisesti se, että ajatuksenvaihtoa ei synny. Aineiston sisältöä on loppujen lopuksi melko vaikeata ennustaa etukäteen ja mikäli vetäjä on keskustelussa mukana, niin aineiston sisältö riippuu paljon siitä, miten hän ohjaa keskustelua (Flick, 2002; Pietilä, 2017). Lisäksi Alasuutarin (2011) mukaan yhtenä ryhmäkeskustelujen haasteena voidaan pitää ihmisten ujoitta puhua ryhmässä, jolloin puhe jää pintapuoliseksi syystä, että ihmiset pelkäävät ristiriitoja tai eivät vain yksinkertaisesti uskalla tuoda mielipiteitään esille. Pietilän (2017) mukaan osallistujan arkuus voi niin ikään johtua siitä, että hän ei tiedä mitä häneltä odotetaan.

4.3. Tutkimuksen eettisyys ja tutkijan positio

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan käytännössä hyvän tieteellisen käytännön toteutumista. Tutkimusetiikka liittyy tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin ja se muodostuu erilaisista periaatteista, arvoista ja ihanteista (Pirttilä, 2008; Kuula, 2011). Ihmistieteissä tutkimuseettisinä periaatteina ovat pääsääntöisesti ”hyvän tekeminen, pahan tekemisen välttäminen, sekä oikeudenmukaisuuden että autonomian kunnioittaminen” (Kylmä, 2008, 111). Myös ihmisarvon ja elämän kunnioittaminen korostuvat tutkimusetiikan kirjoituksissa; niin tutkittavaa ilmiötä kuin tutkimukseen osallistujia tulee aina kunnioittaa (Pirttilä, 2008; Kylmä, 2008; Eskola & Suoranta, 2008). Tutkimusta tehdessäni koen noudattaneeni yllä mainittuja periaatteita ja arvoja. Olen koko tutkimusprosessin ajan pyrkinyt tekemään huolellista ja rehellistä työtä samalla kunnioittaen sekä tutkimukseen osallistujia, että muiden tutkijoiden työtä. Mielestäni myös aineistoa keränneiden, Järvisen & Pennasen (2013) työ noudattaa hyvää tutkimuskäytäntöä. Tämä näkyy muun muassa siinä, että he ovat laatineet tutkimussuunnitelman Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimin ajatuksia kunnioittaen. Tiimiin kuuluu tutkimukseen osallistuvia sosiaalityöntekijöitä, Tampereen ammattikorkeakoulun ja -yliopiston lehtoreita sekä Praksiksen hanketyöntekijöitä.

Myös tutkittaviin ihmisiin ja tutkimusaineistoon liittyy monia eettisiä näkökulmia. Tutkimukseen osallistuneiden kohdalla keskeistä on tarkistaa, että he ovat tietoisia siitä, miten tutkimus toteutetaan ja mihin heidän antamaansa tietoa käytetään. Lisäksi osallistumisen tulee aina olla vapaaehtoista.

Tutkimuseettisistä näkökulmista tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti tulee myös aina turvata. (Hänninen, 2008; Kuula, 2011). Tämän tutkimuksen aineiston tuottaneet osallistujat ovat olleet tietoisia siitä, että aineisto arkistoidaan tieteellistä jatkokäyttöä varten. Järvinen & Pennanen (2013) ovat litteroidessaan myös toimineet eettisesti ja häivyttäneet aineistosta kaikki mahdolliset tunnistettavuustekijät. Lisäksi he ovat hävittäneet ryhmäkeskustelujen nauhoitukset.

Kylmän (2008) ajatus siitä, että tutkittava voi laadullisessa tutkimuksessa opettaa tutkijaa ymmärtämään asioita, on erittäin hyödyllinen ja tutkimusta edistävä ajatus. Nimittäin kun pyritään näkemään asiat tutkittavan näkökulmasta, voidaan tavoittaa ja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä aidosti. Tutkittavan näkökulman esiin tuominen on Kylmän (2008) mukaan tärkeätä myös siksi, että kenenkään tutkittavan ihmisyyttä ei loukata. Samalla on kuitenkin tärkeä pitää mielessä, että tutkijan oma tausta, asenne, tietämys ja kokemukset vaikuttavat aina jossain määrin kaikkiin tutkimuksen osa-alueisiin, kuten tutkimussuunnitelman laatimiseen, tiedon keruuseen ja tulkintaan. Puhutaan tutkijan positiosta, joka olennaisesti vaikuttaa tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen. (Mason, 2002). Oma positioni tässä tutkimuksessa on merkittävä ihan jo sitä syystä, että olen työskennellyt lastensuojelun sosiaalityöntekijänä noin kuusi vuotta. Olen tietoisesti halunnut tutkia lastensuojelun sosiaalityötä, koska koen, että minulle entuudestaan tuttu aihe motivoi minua tehtävässä ja toimii hyvänä lähtökohtana päästä syvemmälle aineiston merkityksiin ja tuottaa uutta tietoa. Pietarinen (Kuulan, 2011, mukaan, 30) mainitseekin älyllisen kiinnostuksen yhtenä tärkeänä tutkimuseettisenä arvona. Samalla olen kuitenkin tietoinen siitä, että työkokemukseni, tietämykseni ja uskomukseni aiheesta saattavat todennäköisesti vaikuttaa tutkimuksen tekemisessä. Olen siksi parhaani mukaan yrittänyt pitämällä tämän mielessäni koko tutkimuksen ajan ja samalla pyrkinyt ottamaan etäisyyttä omiin ajatuksiini aiheesta. Etnometodologiassa puhutaan ”sosiaalisen todellisuuden sulkeistamisesta”, jolloin Garfinkelin (Suomisen, mukaan, 2001, 377) mukaan sulkeistamisella tarkoitetaan ”tutkijan pyrkimystä ’unohtaa’ analyysin aikana hetkellisesti omat arkiymmärryksen mukaiset oletuksensa”. Toisin sanoen tutkijan on tärkeää pystyä huomaamaan ja samalla sivuuttamaan omat mielipiteet, ajatukset ja oletukset tutkittavasta ilmiöstä, joita väistämättä herää erityisesti analyysin aikana.

4.4. Analyysimenetelmä

Tutkimuksen analyysimetodi pohjautuu kategoria-analyysiin. Analyysin lähtökohtana olen käyttänyt Harvey Sacksin alun perin kehittämää jäsenkategoria-analyysiä (Juhila ym., 2012a). Tämän ohessa koin

hyödylliseksi tutkia aineistoa myös Sacksin teoriaa kehittäneen Rod Watsonin ja Lena Jayyusin käsitteitä ja ajatuksia hyödyntäen (Jayyusi, 1984).

4.4.1. Jäsenkategoria-analyysi

Sacksin jäsenkategoria-analyysi koostuu erinäisistä käsitteistä ja säännöistä. Kategoriakäsitteen ohella Sacks kehitti myös käsitteet kategoriapari (standardized relational pair) ja kategoriakokoelma (collection of categories). Kategoriapari viittaa kahteen toisiinsa sidoksissa olevaan kategoriaan kuten opettaja-oppilas tai äiti-lapsi. Kategoriapareilla on Sacksin mukaan keskinäisiä oikeuksia ja velvollisuuksia toisiaan kohtaan. Sacks nimitti vahvan sidoksen omaavat kategoriaparit kuten äiti-lapsi ja asiakastyöntekijä vakiopareiksi. Hän esitti, että juuri tämän vahvan sidoksen takia parin molemmat osapuolet ovat aina läsnä, vaikka vain parin toinen osapuoli olisi mainittu. Kategorisaatiokokoelma taas liittyy kategorioiden, jotka liittyvät toisiinsa, kuten muurari, lääkäri, siivoja ja kokki (ammatti). Sekä kategoriaparit että kategorisaatiokokoelmat asettuvat usein hierarkkiseen järjestykseen, jossa esimerkiksi opettaja on oppilasta ylempänä. (Ruusuvoori, 2001; Silverman, 2001; Nikander, 2010; Juhila ym., 2012a). Aiemmin mainittu kategoriasidonnainen toiminta oli yksi Sacksin teorian keskipisteitä. Hän kuvasi kategorioiden ja toiminnallisuuden suhdetta käsitteillä kuvaamisen tekeminen (doing describing) ja kuvaamisen tunnistaminen (recognising describing). Kuvaamisen tekemisen käsitteen avulla hän halusi tuoda esille ajatuksen siitä, kuinka kategoriat ovat aina olennainen osa ihmisten kuvaamia asioita ja tekemisiä. Sacks esitti kuvaamisen tekemiselle vastinpariksi käsitteen kuvaamisen tunnistaminen, joka viittaa siihen kuinka olennaista on, että ihmiset keskinäisessä toiminnassaan myös osaavat tunnistaa toisten esittämiä kuvauksia. (Juhila ym., 2012a). Toki Juhila ym. (2012a) nostavat esille sen, että kuvauksien tunnistaminen ei aina toteudu, joka puolestaan vain korostaa sitä, että kategoriat muuttuvat ajan myötä.

4.4.2. Kategoriasidonnaiset määreet ja moraalinen järkeily

Rod Watsonin kehittämä käsite kategoriasidonnaiset määreet (category-bound predicates) on laajennus Sacksin kategoriasidonnaisista toiminnoista. Käsite kategoriasidonnaiset määreet kattavat toiminnan ohessa myös muita kategoriasidonnaisia määreitä kuten oikeudet, velvollisuudet, uskomukset, tiedon, taidot ja osaamisen. Taustalla on yksinkertaisesti ajatus siitä, että toiminnan lisäksi liitämme myös muita attribuutteja kategorioiden. (Jayyusi, 1984). Myös Jayyusi (1984) laajensi kyseistä Sacksin käsitettä. Hän puhui kategoriapiirteistä, jolla hän tarkoitti toiminnan ohessa erilaisia kategoriasidonnaisia ominaisuuksia tai kuvauksia. Jayyusi (1984) ajatteli, että se miten ihmisiä kategorisoidaan ja kuvaillaan,

kattaa sekä ihmisen toiminnan, että hänen ominaisuutensa. Nämä ominaisuudet ovat Jayyusin (1984) mukaan vahvasti sidoksissa moraalisiin ja normatiivisiin käsityksiin. Esimerkiksi kategorioihin äiti ja sosiaalityöntekijä liitetään erinäisiä ominaisuuksia, jotka kantavat mukanaan moraalisia merkityksiä. Myös Sacksin esimerkkiin ”vauva itki, äiti nosti hänet ylös” on Jayyusin (1984) mukaan mahdollista liittää moraalinen merkitys, sillä on tavanomaista, että ajatellaan, että äidin velvollisuus on lohduttaa vauvaa, jos vauva itkee. Kaiken kaikkiaan moraalinen järkeily on Jayyusin (1984) mukaan läsnä ihmisten arkisessa toiminnassa. Hän väittää, että ihmisten ominaisuuksia kuten toimintaa, pätevyyttä, osaamista tai odotuksia peilataan aina siihen, mikä on ensinnäkin norminmukaista ja toiseksi moraalisesti hyväksyttävää. Moraalista järkeilyä voidaan Juhilan (2012) mukaan verrata periaatteisiin, joiden mukaan ihmisen tulee käyttäytyä. Odotetaan, että ihmiset tietävät esimerkiksi, miten heidän tulee käyttäytyä kassajonossa tai hautajaisissa.

Sacksin, Watsonin ja Jayyusin analyysimenetelmien avulla minun oli mahdollista lähteä tarkastelemaan minkälaisia kategorioita ja niihin kytkeytyviä toimintoja ja muita ominaisuuksia (määreitä) esiintyi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa. Menetelmien avulla pystyin myös tutkimaan kategorioihin liittyviä selontekoja ja kategoriasidonnaisen toiminnan poikkeamia. Lisäksi Sacksin esittämä käsite kategoriapari (vakio pari) antoi oivan työvälineen lähestyä tutkimuksen aihetta tarkemmin. Tämän avulla oli mahdollista selvittämää, miten työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kuvattiin ja minkälaisia toimintoja ja muita piirteitä siihen liitettiin. (Jayyusi, 1984; Juhila ym., 2012a). Lopulta Jayyusin (1984) ajatuksiin nojaten kategorioiden yhteydestä moraaliseen järjestykseen ja sen murtumiin oli mahdollista edelleen syventää analyysiä ja tuomaan siihen lisää ulottuvuuksia. Lopulta myös Juhila ym. (2012b) nostamat kategoria-analyysin soveltamiseen liittyvät teesit kuten kategorioiden paikallisuus ja tilannesidonnaisuus sekä kulttuurin keskeinen asema olivat tämän tutkimuksen analyysin kannalta olennaisia.

5. Aineiston analyysi ja tulokset

Viidennessä luvussa esittelen tutkimustulokset tutkimuskysymysten mukaisesti. Ensin esittelen aineiston analyysin kulun vaihe vaiheelta ja kerron kategorioiden esiintyvyydestä aineistossa. Tämän jälkeen esittelen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden erilaiset käsitykset ihanteellisesta asiakassuhteesta. Tämän alaluvun olen jakanut kolmeen eri ryhmään: hyvän yhteistoiminnan kategoriaan, hyvän

sosiaalityöntekijän kategoriaan, sekä esteet ideaalille työntekijä-asiakassuhteelle. Lopuksi esittelen tulokset siitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyypin.

5.1. Analyysin kulku

Aloitin analyysin lukemalla aineiston läpi monta kertaa. Tämän jälkeen tarkastelin aineistoa Sacksin jäsenkategoria-analyysin näkökulmasta (Juhila ym., 2012a). Ensin alleviivasin aineostosta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttämät jäsenkategoriat, jotka siis edustavat eri luokkia, jonka jäseneksi ihminen tunnustetaan arkikielessä. Ylivoimaisesti eniten he tuottivat puheessaan jäsenkategoriaa asiakas (52 kpl). Tämän ohessa he tuottivat usein myös seuraavia jäsenkategorioita: työntekijä (20 kpl), sosiaalityöntekijä (20 kpl), perhe (21 kpl), lapsi (26 kpl), nuori (28 kpl), vanhempi (21 kpl) ja ihminen (18 kpl). Keskityin analyysissäni kuitenkin ainoastaan jäsenkategorioihin asiakas, työntekijä ja sosiaalityöntekijä, lähinnä siksi, että tutkimukseni kohde oli työntekijä-asiakassuhde. Samalla koin, että tutkimuksen rajaaminen nimettyihin jäsenkategorioihin antoi tilaa syventää analyysiä. Luettuani aineistoa tarkasti useaan kertaan läpi päädyin siihen tulkintaan, että työntekijä ja sosiaalityöntekijä edustivat tässä yhteydessä samaa jäsenkategoriaa, jonka nimesin sosiaalityöntekijäksi. Lähdin siis analysoimaan aineistoa sosiaalityöntekijä-asiakas-kategoriaparin (vakioparin) näkökulmasta. Vaikka asiakas ja sosiaalityöntekijä kategoriat harvoin esiintyivät samassa aineisto-otteessa, tulkitsin, Sacksin jäsenkategoria-analyysin periaatteen mukaisesti, että molemmat osapuolet olivat läsnä niiden vahavan sidoksen takia. (Juhila ym., 2012a). Erittelin kaikki asiakkaasta ja sosiaalityöntekijästä koskevat aineisto-otteet ja alleviivasin kategorioita kuvaavat toiminnot, määreet ja selonteot. Pyrin myös löytämään aineisto-otteista viitteitä vastavuoroisista oikeuksista ja velvollisuuksista, joita vakiopareihin Sacksin mukaan liitetään (Juhila ym., 2012a). Tämän jälkeen ryhmittelin aineisto-otteet niitä yhdistävien teemojen mukaan kuuteen eri ryhmään. Ryhmät muodostivat kolme eri kategoriaa: hyvän yhteistoiminnan kategorian, hyvän sosiaalityöntekijän kategorian sekä esteet ideaalille työntekijäasiakassuhteelle. Analyysiä tehdessäni olen pyrkinyt pitämään mielessäni Schegloffin (Jokisen, 2012, mukaan, 259) mainitseman kategoria-analyysin periaatteen, jonka mukaan tutkijan tulee ottaa huomioon konteksti ja vuorovaikutustilanne, tarkastellessaan kategorioita ja niihin liitettäviä määreitä. Toisin sanoen kategorioita ei tule nähdä irrallisina kontekstistaan.

5.2. Käsitteet ihanteellisesta työntekijä-asiakassuhteesta

5.2.1. Hyvän yhteistoiminnan kategoria

Ensimmäisessä kategoriassa esittelen vuorovaikutuksen ja yhteistyön merkitystä hyvässä työntekijä-asiakassuhteessa tämän tutkimuksen aineiston valossa.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus

Ryhmäkeskusteluissa nousee esiin useassa kohtaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä. Vuorovaikutuksen näkökulmasta keskustelijat kuvaavat aineisto-otteissa sosiaalityöntekijää henkilönä, jolla on taito kohdata, keskustella ja kuunnella asiakasta. Lisäksi hän näyttäytyy henkilönä, joka kulkee asiakkaan rinnalla. Vuorovaikutuksen näkökulmasta eniten aineisto-otteita löytyy aiheesta kontaktin luominen, jota esiintyy useammassa kohtaa keskusteluissa. Esimerkkejä tästä on nähtävissä seuraavissa aineisto-otteissa.

Ja erityisesti tässä toisessa jotenki mun mielestä tulee ilmi se, et miten tärkeitä jotenkin on myös se oman persoonan peliin laittaminen et tietysti jokainen tekee sen rajauksen ite mutta tota mitä kertoo itestään mut et se voi auttaa sitä luottamuksen saamista ja kontaktin luomista että kertoo itestäänki jotain, koittaa löytää jotain yhteistä asiakkaan kanssa. Silloin ollaan enemmän ihmisiä.

Ja tota, se että työntekijälle on kyllä tullu ihan sama kokemus sitte ku mitä tälle nuorelle on tullut että, että nuori on nuori on nyt jo täyttänyt kaheksantoista mut sillon ku hänen asiakkuuttaan sitten täällä meillä lopeteltiin ku kaheksantoist tuli täyteen niin, niin tota se ainoo hyvä asia mitä hän koki lastensuojelusta saaneensa oli juurikin tämä kyseinen avotyöntekijä ja siihen niinku luotu kontakti ja se et miten se oli niinku häntä auttanu ja tukenu.

Mutta jotenkin ei pidä aliarvioida sitä omaa sosiaalityöntekijän merkitystä ja sitä että millä tavalla itse niinku puhuu ja on kontaktissa niitten asiakkaiden kanssa.

Jokaisessa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijään ja osittain asiakkaaseen liitetään kontaktin luominen. Ensimmäisessä aineisto-otteessa keskustelija tuo esiin selonteossaan, kuinka kontaktin luomiseen liittyy olennaisesti sosiaalityöntekijän oman persoonan peliin laittaminen. Hän ajattelee, että sosiaalityöntekijän avoimuus ja itsestään kertominen auttavat luottamuksen saamisessa ja kontaktin luomisessa. Toisessa aineisto-otteessa keskustelija puolestaan esittää, että hyvä kontakti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä auttaa ja tukee asiakasta. Viimeisessä aineisto-otteessa keskustelija puolestaan esittää, että sosiaalityöntekijän tapa puhua ja olla kontaktissa asiakkaaseen ovat merkittäviä asioita lastensuojelutyössä. Puhumisen ja keskustelun merkittävyys näkyvät myös seuraavissa aineisto-otteissa

tärkeinä asioina vuorovaikutuksen ja hyvän yhteistoiminnan näkökulmasta.

Mä oon täst tarina ykkösestä huomioinu, että tää sosiaalityöntekijä oli keskustellu tän nuoren kanssa ja sitten nuori oli kuukausikoosteessa sit lähettäny terveiset sosiaalityöntekijälle että ”se keskustelu oli selkiyttäny tilannetta”.

Ja se luottamus johtaa hyviin keskusteluihin, ja semmoseen avoimeen vuorovaikutukseen puolin ja toisin, asiakkaan ja työntekijän välillä. Ja sit siihen suhteeseen liittyy myös – hyvällä maulla tietysti – huumorinkin viljely. Elikkä kun mä aattelen, et mulla on joitakin semmosia aika pitkäaikaisia asiakkaita, nimenomaan ollut vuosia samat tilanteet, ei oo kauheesti muuttunut suuntaan eikä toiseen. Mutta uskallan nauraa aika avoimesti joidenkin asiakkaiden vitseille ja sitten vastata vähän samalla tavallakin. Mä aattelen, et sekin kertoo jostakin tietysti, ja mielestäni myönteisestä.

Molemmissa aineisto-otteissa keskustelu yhdistetään sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän kategoriaan. Ensimmäisessä aineisto-otteessa keskustelija kuvaa sitä, kuinka sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu oli auttanut asiakasta hänen tilanteessaan. Toisessa aineisto-otteessa keskustelija taas tuo esiin, kuinka asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen luottamus johtaa hedelmällisiin keskusteluihin ja avoimeen vuorovaikutukseen. Lisäksi hän yhdistää sosiaalityöntekijän kategorian naurun ja huumorin ja esittää selonteossaan, että huumorin käyttäminen sopii tietyissä tilanteissa sosiaalityöntekijän rooliin. Vuorovaikutuksen näkökulmasta ryhmäkeskusteluissa nousi esiin myös kuunteleminen ja tietynlaisen pahan olon vastaanottaminen. Tämä näkyy seuraavassa aineisto-otteessa.

Mutta se, että ne saa sen nimenomaan purkaa jollekin, ja joku sanoo, että ”Niin, toi on tosi kurja tilanne”. Niin se tavallaan riittää. Se asiakas ei tavallaan tarvikkaan aina, että me ratkastaan se asia. Vaan ehkä vaan se, että he saa sen kertoo ja että joku sen kuulee, ja vielä sanoo ehkä, että ”On sulla tosi rankkaa”, ja että ”Kurja juttu”.

Keskustelija kertoo aineisto-otteessa, kuinka hän näkee, että asiakkaan tukeminen ja häntä kuunteleminen ovat tärkeä osa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnkuvaa. Selonteossaan hän esittää, kuinka asioiden ratkaiseminen ei aina ole välttämätöntä, vaan joskus asiakkaalle riittää, että häntä kuunnellaan, tuetaan ja vahvistetaan. Aineisto-otteessa keskustelija liittää sosiaalityöntekijän kategoriaan kuuntelemisen ja pahan olon vastaanottamisen. Asiakkaan hän puolestaan kategorisoi sellaiseksi, jolla on oikeus purkaa paha oloaan sosiaalityöntekijälle. Myös seuraavassa aineisto-otteessa on samankaltaisia ajatuksia siitä, kuinka asiakkaan rinnalla kulkeminen ja tilanteessa mukana olo joskus riittää.

Mut kyllä näistä kaikista nousee esille se, että eihän yksikään näistä tilanteista oo mennyt sillä tavalla, että sosiaalityöntekijä ois jotenkin suunnitellut, että ”Tavoite on tämä, ja

*siihen tavoitteeseen päästään tällä tavalla, ja se on se onnistumisen kokemus”. Että ne tilanteethan vaihtuu ja elää, ja semmosta tosi isoa prosessia on hirveen vaikee niinku yksistään, että kaikki asiat ois mennyt jotenkin tosi hyvin, ja se onnistumisen kokemus tulee siitä, että joku iso asia on hoidettu tosi hyvin. Et on vaikka tullut lastensuojelun asiakkaaks, on aloitettu avotyö ja sen jälkeen sosiaalityöntekijä asettanut tavoitteet, niiden tiimoilta on työskennelty, ja päästy siihen tavoitteeseen. Niin eihän tämmösiä, eihän kenenkään ihmisen elämä mee sillä tavalla, että niinku se paperilla lukee. Kaikissa näissä on tosi pieniä asioita. Että se onnistuminen pitää löytää sieltä palasista, ja ehkä just tosta mitä ** sano, että se on sitä rinnalla kulkemista. Että joskus se vaan on riittävää, ja jotenkin niinku sen hyväksyminen itselleen, että mun ei tarvi tehdä mitään muuta kun, että olla vaan tässä niinku mukana.*

Aineisto-otteessa keskustelija kuvaa työn suunnitelmallisuuden ja tavoitteiden asettamisen haastavuutta. Hän puhuu siitä, kuinka lastensuojelun sosiaalityössä asiakkaiden tilanteet elävät ja muuttuvat koko ajan, joka vaikeuttaa tavoitteiden asettamista ja toteuttamista. Keskustelija liittyy sosiaalityöntekijän kategoriaan asiakkaan rinnalla kulkemisen ja asiakkaan tilanteessa mukana olemisen. Keskustelija kuvaa selonteossaan työn suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta ”isona asiana”, ja sosiaalityöntekijän rinnalla kulkemista taas ”pienenä asiana”. Hän ajattelee, että työn onnistuminen löytyy pienistä palasista, kuten asiakkaan rinnalla kulkemisesta. Lisäksi hän kertoo, kuinka hänen on lastensuojelun sosiaalityöntekijänä tärkeä hyväksyä se, että joskus tilanteessa vain riittää mukanaolo. Viimeisessä aineisto-otteessa keskustelijat pohtivat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden suuren vaihtuvuuden näkökulmasta myös tilanteiden ratkaisemisen vaikeutta ja sitä, kuinka sosiaalityöntekijänä on joskus vain pystyttävä sietämään tilannetta ja olla tekemättä mitään.

H3: Ja mä ihmettelin sitä, miks ihmiset niinku lähtee. Mut oisko siinä jotenkin kyse siitä, että tässä pitää saada just semmosta ja löytää sitä onnistumista siitä, että vaan sietää sitä hankalaa tilannetta. Tai, että pystyy siinä olemaan, vaikkei mitään pystyi tekemään. Että ehkä se sitten osan mielestä tuntuu liian rankalta, ja kun ne aattelee ettei ne halua jatkaa, jos jotenkin kokee, että ne tilanteet on niin hankalia, ja liikaa ehkä aattelee, että niiden pitäis tehdä jotain. Ja siihenhän iteki sortuu, että liian paljon miettii, että mun pitäis tää jotenkin ratkasta – eikä pysty.

H5: Aivan. Mä niin yhdyin tähän edelliseen puheenvuoroon. Sehän on täysin mahdotonta, eihän me voida niinku hallita muiden ihmisten elämää. Tai tehdä päätöksiä heidän asioissaan. Ja joskushan se tuntuu aika inhottavalta ajatukselta, et ”musta ei oo nyt mihinkään, mä en ratkasekaan tätä”. Vaan ihan oikeesti, nehän on fiksuja ihmisiä, ja ne hoitelee omat asiansa ihan itte. Näin niinku vähän kärjistäen. Voi pysähtyä siihenkin asiaan, että miten suhtautuu näihin ihmisiin ja asiakkaisiin. Että ne on oikeesti aika mukavia tyyppejä.

Ensimmäinen keskustelijoista yhdistää sosiaalityöntekijän kategoriaan hankalien tilanteiden sietämisen ja sen, että sosiaalityöntekijä ei aina pysty tekemään jotakin tilanteen ratkaisemiseksi. Hän esittää selonteossaan, kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijän on kyettävä kestämaan hankalat tilanteet ja joskus olla tekemättä mitään ja pohtii sitä, onko tämä liian haastavaa niille työntekijöille, jotka lopettavat työnsä lastensuojelussa. Toinen keskustelijoista yhtyy edellisen keskustelijan ajatuksiin. Lisäksi hän näkee sosiaalityöntekijän ihmisenä, joka ei voi hallita asiakasta tai tehdä päätöksiä hänen puolesta. Keskustelija esittää selonteossaan, että asiakkaat ovat kykeneviä ratkaisemaan omat tilanteensa ja perustelee tulkintaansa kategorisoimalla asiakkaat fiksuiksi. Tässä yhteydessä hän nostaa esiin sen, miten sosiaalityöntekijänä on hyvä miettiä omaa suhtautumistaan asiakkaisiin, jotka hän kategorisoi myös mukaviksi.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö

Ryhmäkeskusteluissa keskustelijat viittaavat monissa eri yhteyksissä myös yhteistyöhön. Yhteistyö tarkoittaa yhdessä tekemistä, jolloin sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan näkemykset ovat tärkeitä. Keskustelijat nostavatkin esiin useassa kohtaa asiakkaan omien ajatusten tärkeyden. Yhteistyöstä puhuttaessa keskustelijat yhdistävät sosiaalityöntekijän kategoriaan asiakkaan ohjaamisen, tuen ja neuvon antamisen. Asiakkaan kategoriaan he taas liittävät luottamuksen saavuttamisen. Seuraavassa aineisto-otteessa yksi keskustelijoista kertoo ajatuksiaan yhteistyöstä.

Ja kuitenkin mehän lähinnä just tuetaan ja neuvotaan ja ohjataan asiakkaita. Että suurimmaks osaks se on just sitä, että yritetään heidän kanssa ratkasta sitä tilannetta, että kyllä se on varmaan 90%:sesti yhteistyötä.

Selonteossaan keskustelija tuo esiin, kuinka hän kokee yhteistyön asiakkaan kanssa valtavan tärkeäksi ja isoksi osaksi hänen työtään. Sosiaalityöntekijä kategorisoituu henkilöksi, joka tukee, neuvoo ja ohjaa asiakasta. Keskustelijan tulkinnan mukaan asiakkaan osallisuus ja hänen näkemyksensä asioihin ovat erittäin merkittäviä ja tarpeellisia lastensuojelun sosiaalityössä. Myös seuraavassa aineisto-otteessa toinen keskustelija selittää yhteistyön tärkeyttä.

Tulee vaan mieleen tää yks, jonka kanssa yhteistyö oli niinku aluks ihan huitsin hankalaa, ja sit kun mä olin vaan yrittänyt ja yrittänyt, niin sit vihdoinkin kun on saanut sen luottamuksen siltä asiakkaalta, niin nyt se sitten sujuu.

Tässä keskustelija kuvailee sitä, kuinka hän on kovan yrittämisen kautta saanut asiakkaan luottamuksen ja vasta tämän myötä yhteistyö on alkanut sujua. Hän yhdistää sosiaalityöntekijän kategoriaan

sinnikkyuden. Keskustelijan tuottaman selonteon mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde ja sen myötä yhteistyö toimivat eränlaisena avaimena sujuvalle työskentelylle. Myös seuraavassa aineisto-otteessa voidaan nähdä kuinka yksi keskustelijoista kuvaa luottamuksen rakentamista yhteistyön edellytyksenä.

Mutta mun mielestä just parasta on niinku se, että lähtötilanne on varmaan 90%:sesti alkaa niinku siitä vastustuksesta, ja niinku siitä, että asiakkaat eivät halua minua mukaan heidän asioihinsa ja toivottavat hornan tuuttiin. Ja sitten, kun tulee niinku se hetki, että he soittaakin mulle ja pyytää apua ja niinku ovat sitä mieltä, että... Tai niinku tajuavat, että ei tässä olla heitä vastaan. Niin se on niinku se, miksi sitä jaksaa tehdä.

Aineisto-otteissa yhteistyötä voidaan havaita monilla eri tasolla. Tässä kyseisessä aineistolainauksessa yhteistyö näyttäytyy samalla puolella olemisena. Selonteossaan keskustelija kuvaa sitä, miten asiakkaan vastustus ajan myötä muuttuu avun pyytämiseksi. Keskustelija yhdistää tämän ajatukseen siihen, että asiakas ymmärtää sosiaalityöntekijän olevan hänen kanssaan samalla puolella. Aineisto-otteessa asiakas näyttäytyy henkilönä, joka sekä torjuu sosiaalityöntekijän, että lähestyy ja ottaa yhteyttä häneen. Kahdessa seuraavassa aineisto-otteessa keskustelijat tuovat esiin ajatuksiaan asiakkaan omien mielipiteiden ja näkökulmien merkitsevyydestä osana yhteistyötä.

Mikä on mun mielest niinku älyttömän hyvä asia et jos asiakas pystyy sen asian sanoon et ”nyt mä en ollu tyytyväinen” niin sitte voi tehdä jotain korjausliikkeitä jos on tehtävissä tai miettii et mistä sitte, et mikä tökkii. Ni, onhan seki niinku kokemus siitä onnistumisesta että asiakas sen pystyy sitte sanomaan.

Aineisto-otteessa asiakas kategorisoituu henkilöksi, joka pystyy sanomaan omat mielipiteensä. Selonteossaan keskustelija kertoo miten hänen mielestään asiakkaan omat mielipiteet vaikuttavat hänen työskentelynsä. Hän kuvaa sitä, kuinka asiakkaan kertoma voi auttaa häntä muuttamaan suunnitelmaa ja ymmärtämään tilannetta paremmin. Myös toisessa aineisto-otteessa keskustelija tuo esiin asiakkaan omien näkemysten tärkeyden.

Mut tohon mitä sää sanoit että sää aloit sit ku asiakas kysy sulta et ”onko aikaa” ni alko sit miettimään sitä et kyllähän se varmaan se että tulee niit onnistumisen kokemuksii niin liittyy myös siihen sit et se asiakas, et se jotenki niinku, se asiakas tuo myös sen oman näkemyksensä esille ja se on jotenki semmmosta vuorovaikutteisempaa ku että se et se on jotain yksinpuheluu tai et jos hän kokee että ”nyt tää ei oo menny ihan hyvin” niin hän sanoo sen...

Myös tässä aineisto-otteessa keskustelija liittää asiakkaan kategoriaan asiakkaan oman näkemyksen esille tuomisen. Keskustelijan tuottama selonteko kuvaa sitä, miten hänen mielestään työskentely ilman

asiakkaan omia näkemyksiä on verrattavissa yksinpuheluun. Hän kuvaa keskustelua vuorovaikutteisempaan asiakkaan kanssa, joka jakaa omat näkemyksensä ja jossa molemmat osapuolet ovat osallisena. Seuraavassa aineisto-otteessa sekä yhteistyön että asiakkaiden omien mielipiteiden tärkeys kiteytyy.

Mehän ei oikein voida toimia, meistähän ei oo mitään hyötyä jos se asiakas ei halua samaa, mitä me halutaan. Tai halua muutosta.

Tässä lyhyessä, mutta ytimekkäässä aineistolainauksessa keskustelija kategorisoi sosiaalityöntekijän henkilöksi, joka ei kykene toimimaan ja josta ei ole hyötyä. Keskustelija esittää, kuinka muutosta ei voi syntyä, ellei asiakas itse ole siihen motivoitunut. Keskustelijan selonteon mukaan hänen mielipiteillään ei ole muutoksen kannalta merkitystä, ellei asiakas ajattele samoin tai edes halua muutosta. Tässä keskustelijan ajatukset korostavat erityisesti asiakkaan omien mielipiteiden merkitystä. Myös yhteistyön kannalta aineisto-ote tuo esiin sen, kuinka paljon ymmärrystä, kärsivällisyyttä ja joustamista lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaaditaan hänen työssään.

5.2.2. Hyvän sosiaalityöntekijän kategoria

Toisessa kategoriassa esittelen sosiaalityöntekijään liitettäviä kategoriasidonnaisia määreitä hyvän työntekijä-asiakassuhteen näkökulmasta. Kiteytetysti sosiaalityöntekijä näyttäytyy tässä aineistossa henkilönä, joka pitää huolta asiakkaastaan, asettaa hänelle rajat tarvittaessa ja on ylipäättään hyväntahtoinen omassa työroolissaan.

Sosiaalityöntekijä huolenpitäjänä

Ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät kuvaavat monissa eri yhteyksissä omaa työrooliaan eräänlaisena asiakkaan huolenpitäjänä. He kategorisoivat asiakkaan sellaiseksi, joka ajoittain tarvitsee sosiaalityöntekijän voimaannuttamista, vahvistamista ja varmistamista. Näiden toimintojen avulla keskustelijat kuvaavat kuinka asiakas voimistuu ja jaksaa taas pitää huolta itsestään. Seuraavassa aineisto-otteessa yksi keskustelijoista kuvaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta huolenpidon näkökulmasta.

Asiakkuus voi olla pelkästään sitä, että just vahvistetaan sitä vanhempaa, ja niinku varmistetaan, että se saa jotenkin vahvemmat tukipylväät itellensä. Että koska sitä kautta kyllä tulee niitä onnistumisen tarinoita, kun huomaa, että kyllä sen omat siivet alkaa kantaan, ja se alkaa yrittään ja arvostaan itteensä. Ja pitää puoliansa.

Keskustelija esittää selonteossaan, kuinka asiakas voi voimistua ja eheytyä sosiaalityöntekijän vahvistamisen ja varmistamisen avulla. Aineisto-otteessa asiakas näyttäytyy heikkona, avuttomana ja osittain heikon itsetunnon omaavana ihmisenä. Keskustelijan tulkinnan mukaan sosiaalityöntekijän tarjoama tuki voi kuitenkin auttaa asiakasta yrittämään, arvostamaan itseään, pitämään puoliaan sekä pärjäämään omillaan. Vahvistamisen ja varmistamisen ohessa toinen keskustelija nostaa esiin myös voimaannuttamisen tärkeänä osana lastensuojelun sosiaalityötä.

*Mä olin itse asiassa mukana yhdessä semmosessa neuvottelussa, missä läheltä seurasin työntekijän, ***.n, työskentelyä todella vaikuttuneena, missä hän äärimmäisen hienosti nuorta 17vuotiasta poikaa voimaannutti. Siis se oli ihan uskomatonta seurata, miten se nuori imi niinku jokaisen sanan, mitä se sano. Ja se oli jotenkin luonnekasta se keskustelu. Mä aattelin, että ”Miten toi tehään?”, että niinku ”Toi sama mulleikki!”. Se oli tosi vaikuttavaa. Ja se lähti sieltä niin rinta rottingilla. Ja sen perhetilanne oli ihan siis järkyttävä.*

Aineisto-otteessa keskustelija kuvailee sitä, kuinka tärkeätä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen voimaannuttava keskustelu voi olla. Sosiaalityöntekijä kategorisoituu henkilöksi, joka voimaannuttaa asiakasta. Asiakas puolestaan näyttäytyy avoimena ja vastaanottavana sosiaalityöntekijän antamalle avulle ja tuelle. Keskustelijan tuottaman selonteon mukaan, asiakkaan voimaannuttaminen ei välttämättä ole helppoa sosiaalityöntekijälle. Molemmissa aineisto-otteissa esiintyvien toimintojen, voimaannuttamisen, vahvistamisen ja varmistamisen kautta keskustelijat kuvaavat tulkintani mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kohtaamisina, joissa sosiaalityöntekijä pitää huolta asiakkaasta ja turvaa hänen toimintakykynsä. Kun sosiaalityöntekijä varmistaa vanhemmuuden tuen kattavuuden hän täyttää velvollisuutensa lapsen edun toteutumisen turvaamisesta.

Sosiaalityöntekijä rajojen asettajana

Ryhmäkeskusteluissa keskustelijat nostavat esiin myös rajojen asettamisen ja tämän myötä sosiaalityöntekijän eräänlaisen suoruuden, jota tietyt tilanteet vaativat. Keskustelijat esittävät kuinka äänen korottaminen ja suorapuheisuus voi johtaa hyviin lopputuloksiin, vaikka tilanne juuri sillä hetkellä olisi kriisiytynyt ja asiakas reagoisikin voimakkaasti sosiaalityöntekijän sanomisiin. Seuraavassa aineisto-otteessa yksi keskustelijoista kertoo tämän tyyppisestä tilanteesta.

Niinku mä olin siinä yhdessä lopetusjutussa. Ja siä oli niinku tän lapsen vanhempi sisarus, jolla oli oma perhe ja kaikkee, niin sit se niinku nimes yhden työntekijän Hervannan puolelta, että ”Vitsi, et se oli hyvä muija, et se pisti oikeesti, että nyt likka loppuu ja teki toimet ja nyt hän on niinku tässä tilanteessa”. Vaikka siinä tilanteessa hän oli niinku

huutanu pää punasena ja kiukustunu, mutta nyt hän on kiitollinen siitä, mitä on tehty.

Aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä näyttäytyy henkilönä, joka auttaa asiakasta pysähtymään tilanteessa ja asettaa hänelle rajat. Asiakas puolestaan kategorisoidaan ääntä korottavaksi ja kiukkuseksi ihmiseksi. Myöhemmässä vaiheessa, tilanteen rauhoituttua, asiakas myös näyttäytyy kiitollisena ihmisenä. Keskustelijan tuottaman selonteon mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen ei aina ole miellyttävä. Asiakkaan kannalta hyvään muutokseen johtava työskentely voi siis myös sisältää haastavia ja kurjiakin kohtauksia. Myös toisessa aineisto-otteessa nousee esille se, kuinka sosiaalityöntekijän suoruus on jälkeinpäin voitu nähdä hyvänä toimintana. Tässä aineisto-otteessa keskustelija viittaa ryhmäkeskustelua ennen annettuun kertomukseen työssä onnistumisesta.

Mutta niinpä tääl on tossa seiskassa esimerkiks tulee että ”selkä seinää..” niinku että asiakas on kiittäny siitä että on laitettu ”selkä seinää vasten”.

Myös tässä aineisto-otteessa asiakkaaseen liitetään tulkintani mukaan kategoriasidonnaisena määreenä kiitollisuus. Molemmista aineisto-otteista on siis nähtävissä, kuinka asiakas on jälkeinpäin ollut kiitollinen siitä, että sosiaalityöntekijä on pakottanut hänet kohtaamaan tosiasiat. Tilanteissa on tarvittu tietynlaista kovuutta, jotta asiakas on saatu motivoitumaan muutokseen. Viimeisessä aineisto-otteessa, joka liittyy rajojen asettamiseen yksi keskustelijoista kuvaa omaa ajatustaan äänen korottamisesta ja rajojen asettamisesta.

Se äänen korottaminen vaatii paljon enemmän harkintaa, kun se huumorin viljely. Että huumoria voi heittää jo ihan ensitapaamisella, ja se voi olla semmonen rentouttava asia. Mut sitten niinku se vaatii paljon enemmän sitä tuttuutta, että uskaltaa.. Kuka asiakas kestää sen, että ääntä korottamalla rajaa sitä tilannetta. Näinkin olen tehnyt yhden kerran ja se vaatii tosi paljon tapaamisia.

Selonteollaan keskustelija tuo esiin, kuinka rajojen asettaminen vaatii asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä tutustumista ja useita tapaamisia. Hän esittää, että äänen korottaminen ja sen myötä rajaaminen vaatii sitä, että asiakas on sosiaalityöntekijälle jokseenkin tuttu. Lisäksi hän kuvaa selonteollaan sitä, kuinka hän tuttuuden myötä kokee rohkeutta rajata tilanteita. Keskustelija liittyy asiakkaan kategoriaan kestävyden ja pohtii sitä, miten rajaaminen vaatii asiakkaalta kykyä sietää sosiaalityöntekijän sanomisia ja konfrontaatiota.

Sosiaalityöntekijä hyväntahtoisuuden edustajana

Ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät puhuvat eräänlaisesta hyväntahtoisuudesta monella eri tapaa.

Keskusteluissa nousee esiin ystävällisyys ja asiakkaan haastavien asioiden ohessa myös tilanteiden positiivisten puolien esiin tuominen. Seuraavassa aineisto-otteessa yksi keskustelijoista kertoo siitä, mitä hän ajattelee positiivisuudesta ja sen merkityksestä työssään.

*Se positiivinen lataus, mikä tuli, just ku ***:lta työnohjauksessakin esiin, et sitä pitäis ylläpitää ja että se on semmonen asenne tiimin toimintaan. Että se myös on monta kertaa myös niihin asiakkaisiinkin tulee semmonen, että ei aina mieti sen ikävän asian kautta jotain perhettä esimerkiksi, että ne asiat ja ihmiset pysyy sillain eri lokeroissaan.*

Selonteollaan keskustelija esittää, kuinka sosiaalityöntekijän oma asenne ja suhtautumistapa asioihin ja tilanteisiin ovat merkittäviä lastensuojelun työssä. Hän liittää sosiaalityöntekijän kategoriaan positiivisen asenteen ylläpitämisen ja puhuu myönteisyyden tärkeydestä ja siitä, kuinka ikävät asiat tulee erottaa ihmisestä, asiakkaasta. Keskustelijan selonteossa rakentuu tietynlainen asiakasta puolustava puhe. Hänen puheestaan on tulkittavissa, että vaikka asiat olisivat asiakkaalla huonosti, niin hän voi silti olla hyvä ihminen. Myös toisessa aineisto-otteessa nähdään kahden sosiaalityöntekijän keskustelu positiivisuuden merkityksestä lastensuojelun sosiaalityössä.

H5: Mä aattelen, että hirveen suuria onnistumisen kokemuksia varmaan asiakkaankin kannalta merkittävää käydä semmosta keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa, että ”Nyt menee tosi hyvin” ...

H3: Saada myönteistä palautetta.

H5: Se palaute siitä, että ”Sä oot hienosti hoitanut, eikä oo mitään hätää.”

H3: Ja jos lapsi voi hyvin ja..

H5: Just. Ja jos tulee joku juttu, niin sittenhän se on helpompi ehkä ottaakin yhteyttä siihen työntekijään, joka muisti antaa myös positiivista palautetta.

Tulkintani mukaan kyseinen aineisto-ote alleviivaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen myönteisen keskustelun tärkeyden. Keskustelussa sosiaalityöntekijät esittävät, kuinka hyvien asioiden esiin tuominen ja myönteisen palautteen antaminen asiakkaalle saattavat vaikuttaa myönteiseen muutokseen. Lisäksi toinen keskustelijoista kuvaa selonteossaan, kuinka asiakkaalle antama positiivinen palaute saattaa helpottaa asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Molemmat keskustelijat yhdistävät sosiaalityöntekijän kategoriaan myönteisen palautteen antamisen. Kolmannessa aineisto-otteessa keskustelija pohtii myönteisyyden ja asiakkaan tilanteen eräänlaisen seesteisyyden merkitystä kouluneuvottelussa.

Jotenkin jäi semmonen tunne, että koulu oli ehkä vähän hämmentynytkin siitä, että minkä takia oon pyytännyt tämmöstä neuvottelua, että kun ei mulla lastensuojelun sosiaalityöntekijänä, vaikka toimin koollekutsujana, niin ollut mitään semmosta erityistä asiaa, kuin vaan niinku koin tarpeelliseksi päivittää kuulumiset sitten sen koulun kanssa, kun on tullut uus koulu mukaan kuvioihin. Että tarviiko niinku sitten sen yhteistyön perheen kanssa aina olla just sitä kriisiä ja sitä niinku vaikeaa tilannetta, et ehkä sitä vois välillä olla just tämmöstä...

Aineisto-otteessa keskustelija kategorisoi sosiaalityöntekijän henkilöksi, joka päivittää asiakkaan kuulumisia. Selonteossaan keskustelija kuvaa sitä, kuinka tämä kyseinen toiminta hänen mielestään on saattanut herättää hämmennystä yhteistyökumppaneissa. Hän yhdistää hämmennyksen ajatukseen siitä, että lastensuojelun asiakkaiden tilanteiden ajatellaan aina olevan yhtä kriisiä. Keskustelija pohtii sitä, pitääkö yhteistyön sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa aina olla kriisiä vai voisiko se myös olla jotakin muuta, myönteisempää kohtaamista. Viimeisessä aineisto-otteessa hyväntahtoisuus näyttäytyy sosiaalityöntekijän ystävällisyytenä ja rauhallisuutena.

Se on hauskaa, kun joku on tosi vihanen, ja sit ite pysyy kuitenkin ihan rauhallisena, on semmonen ystävällinen. Sit se asiakkaankin muuttuu semmoseks ystävällisemmäks, ja sit mäki oon vaan silleen ”Kiitos, hei”. Sit ne asiakkaatkin lässähtää jollekin ihan eri tasolle.

Aineisto-otteessa keskustelija kertoo, kuinka sosiaalityöntekijän rauhallinen ja ystävällinen lähestyminen voi vaikuttaa asiakkaiden suhtautumiseen. Tässä sosiaalityöntekijään liitettävänä kategoriasidonnaisina määreinä voidaan nähdä rauhallisuus ja ystävällisyys. Selonteollaan keskustelija kuvaa sitä, kuinka sosiaalityöntekijän mukava asenne voi suoranaisesti vaikuttaa asiakkaaseen positiivisesti.

5.2.3. Esteet ideaalille työntekijäasiakassuhteelle

Viimeisessä kategoriassa esittelen tuloksia, jotka liittyvät aikaan ja toimivat esteenä ideaalille työntekijä-asiakassuhteelle. Ajan merkitys lastensuojelun sosiaalityössä näyttäytyy ajan puutteena, oman työnkuvan selittämisenä ja puolustamisena sekä oikea-aikaisuutena.

Ajan puute

Ryhmäkeskusteluissa nousi esiin monissa eri yhteyksissä ajan merkitys. Suurimmaksi osaksi keskustelijat puhuivat ajan puutteesta ja viittasivat sillä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vähäiseen kontaktiin. Seuraavat neljä aineisto-otetta kuvaavat hyvin samalla lailla keskustelijoiden huolta ajan puutteesta ja sen merkityksestä työn laatuun.

Että välissä niinku tuntuu, että kun on vaan niin kauhee kiire, niin sitä vaan ohjaa niitä ihmisiä muille tahoille. Että se oma kontakti niihin asiakkaisiin jää niinku hirveen vähäiseksi. Ja sitten kun toimii vaan semmosena päätöksen kirjoittajana ja leimasimena, niin ”Jee, tuntuu tosi onnistuneelta”. Et se tulee siitä asiakaskontaktista se hyvä mieli.

Mä aattelen kans laajemminkin näistä tarinoista mun mielestä se jotenkin nousee se että on niinku aikaa siihen asiakkaan kohtaamiseen jotenkin ja siihen niinku näennäisesti ei pelkästään asian eteenpäin viemistä vaan siihen niinku semmoseen vapaampaan keskusteluunkin.

Emmä tiä onks se ajattelun kapeutta vaa varmaan taas sekin on sitä aikaa että paitsi että pitäis olla aikaa kohdata asiakkait ni pitäis olla suorastaan aikaa miettiikki sitä mitä tekee tai on tullu tehneeks tai aikoo tehdä. Ettei niinku oo aikaa miettiä asiota.

Et sitähan se tavallaan tässäki on niinku tää työntekijä ite sanoo täällä että ei hänelt jääny sit riittävästi aikaa kuitenkaa tänkään nuoren auttamiseks. Niin sitähan se on niinku et pystyis antaa oikeesti aikaa ja kuulla sitä ihmistä. Eikä niinku jotain mielikuvia tai, tai sellasta näennäistä, muodollista kuulemista.

Se on musta ollu ikävää ku, no ei siitä nyt ehkä, on jo aikaa ku sitä on tapahtunu mut et se on musta aina semmonen pysähdyttävä kans ku asiakas niinku kysyy et mä oon varannu hänelle ai., tai et mä muistelen nyt näit vanhoja aikoja, et ku oli hänelle varattu aika ja hän kysy et ”Onks sulla aikaa?”. Et asiakas niinku, et oonks mä niin kauheen kiireisen olonen että tosiaan asiakaski kysyy multa ku tulee varatulle ajalle et ”Onks sulla aikaa?”. Et huhhuh. Mutta, tää, mä muistan sillon ku oltii tos edellises toimipaikassa nii siel jotenki, emmätiä, oliko se sitte vielä erilaista sit se työ.

Kaikissa viidessä aineisto-otteessa nousee vahvasti esiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ajan puute. Keskustelijat kuvaavat sitä, kuinka sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kontakti on vähäistä ja kohtaamiset näennäisiä. Keskusteluissa sosiaalityöntekijä kategorisoituu henkilöksi, joka ohjaa asiakkaan muualle, vie asioita näennäisesti eteenpäin, ei kerkeä miettimään asioita kunnolla, eikä aidosti kohtamaan ja kuuntelemaan asiakasta. He perustelevat tulkintaansa yksiselitteisesti ajan puutteen takia. Kaiken tämän lisäksi ensimmäisessä aineisto-otteessa keskustelija määrittelee lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätöksen kirjoittajaksi ja leimasimeksi. Viimeisessä aineisto-otteessa asiakas puolestaan kategorisoituu epäroiviksi, kun keskustelija tuo esiin selonteossaan, kuinka asiakas oli varatulla ajalla kysynyt häneltä, onko hänellä aikaa asiakkaalle. Selonteoissaan keskustelijat esittävät, että he toivovat enemmän aikaa kohdata asiakasta ja käydä heidän kanssaan vapaata keskustelua sekä ylipäättään miettiä asiakastilanteita ja omaa työntekoaan. Myös seuraavat aineisto-otteet kuvaavat keskustelijoiden pohdintaa ajan puutteesta ja miten se näkyy heidän työssään.

H1: Tarviiko se niinku olla, että nuori tai vanhempi niinku käy semmosia keskusteluita, niin tarviiko sen olla joku avotyöntekijä/perhetyöntekijä/päihdetyöntekijä tai joku terapeutti. Miksei se voi olla ihan niinku vaan sosiaalityöntekijä.

H2: Kyllä mä ainakin aattelen, et ehottomasti voi olla, mut sit siihen tulee tää kalenterikysymys.

H3: Ja erityisesti aattelee, et ne perheet joita kuitenkin on, jotka ei oo halukkaita ottamaan palveluita vastaan. Tai sulla ei oikein oo.. Niin he hyötyisivät siitä, että oli ees niitä sosiaalityöntekijän tapaamisia. Et sulla olis ees se sun oma työpanos ikään kuin antaa. Ja se, et sulla ei sitäkään aina oo, niin se on harmi. Mutta on tilanteita, joissa se vois riittää.

H6: Ja varmasti riittäiskin. Mut tää on varmaan semmonen poliittinen tahto, et jos meillä olis riittävästi aikaa, niin me pystyttäis silleen suht. tiiviistikin olemaan siinä mukana. Niin sit ne asiakkaat varmaan poistuiskin sieltä toisesta päästä paljon nopeemminkin. Kun harvoin nähdään, ja ne ei ota mitään palvelua, niin se on semmosta ylläpitämistä ja vaan niinku tilanteen seuraamista, että voi olla että motivointi muutokseen olis mielekkäämpää ja paremmin tehtävissä, jos me oltais enemmän siinä heidän arjessaan. Saatais nopeemmin se luottamus synnytettyä.

Aineisto-otteissa keskustelijat yhdistävät asiakkaaseen ja työntekijään kategoriasidonnaisena toimintana keskustelun, mutta tällä kertaa ajan näkökulmasta. Ensimmäisessä keskustelussa on havaittavissa, että ajan puute aiheuttaa hämmennystä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työnkuvasta. Aineisto-otteessa keskustelijat pohtivat omaa työnkuvaansa, erityisesti sitä voivatko he käydä samankaltaista keskustelua asiakkaiden kanssa kuin esimerkiksi perhetyöntekijät tai terapeutit. Yksi keskustelijoista on sitä mieltä, että tämänkaltaiset keskustelut sopivat työnkuvaan, mutta aika ei siihen riitä. Toisessa keskustelussa sosiaalityöntekijä tuo esiin sen, kuinka jotkut asiakkaat hyötyisivät sosiaalityöntekijän tiiviistä tapaamisista ja kuinka tapaamiset saattaisivat riittää tukitoimena, mutta ajan puute on usein esteenä. Toinen keskustelijoista lisää, että tiivis kontakti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä rakentaisi luottamusta ja mahdollisesti lisäisi asiakkaan motivaatiota muutokseen. Hän pohtii, että ajan puute ja vähäinen kontakti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä saattaa johtaa asiakkuuksien ylläpitämiseen, mikä puolestaan voi aiheuttaa sen, että asiakkuuksien lopettaminen hankaloituu. Kaiken kaikkiaan työajasta puhutaan aineisto-otteissa tulkintani mukaan melko kielteisesti. Se myös näyttäytyy asiana johon sosiaalityöntekijöillä ja asiakkailla ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa.

Oman työnkuvan selittäminen ja puolustaminen

Keskustelijat yhdistivät ajan käytön myös oman työnkuvansa selittämiseen ja puolustamiseen. Seuraavissa aineisto-otteissa, joissa sosiaalityöntekijä joutuu selittämään ja puolustamaan omaa työnkuvaansa, ajan merkitys näyttäytyy varsin negatiivisena.

Mut sitten jos se lähtötilanne on jo niin haastava, niin sitten se vielä, että pitää ensin selittää kuka on ja mitä tekee, ja käytännössä nähä se oma tapa tehdä tätä työtä. Ja sitten siihen päälle vielä sen asian auki selittäminen, että minkälaisen kuvan media ja muut tahot antaa. Ne vie hirveenä aikaa.

H4: No mä en oikein tiedä, et ei ne varmaan oo henkilökohtaisia, koska mä niinku rupesin miettiin, että mistä kaikkialta mä oon saanut just sitä ihmettelyä niinku omasta työstäni. Ihan ollut vaikka saman ammattikunnan, mutta eri tyylistä työtä tekevän, niin niilläkin on tosi kovia ennakkoluuloja siitä. Taikka sitten just jossain niinku semmosissa ammattiasemissa, jossa periaatteessa on yhteistyötä. Ne kuvittelee silti, että meidän ainoa työn sisältö on huostaanotot ja tämmöset. Niinku rynnistää poliisien kanssa jonnekin kamalaan asuntoon ja ottaa sieltä huumepeikkien keskeltä joku vauva väkisin. Että niinku ei ajatella sitä, että se on hyvin pieni osa sitä työtä, ja semmosta päivystyksellistä tämmöset kammottavat tilanteet.

H5: Niimpä.

H4: ...että se jos se sama ammattiryhmäkin kuvittelee, että meillä on kamalaa työtä, niin totta kai sitten ne mielikuvat saattaa olla ihan tosi hurjat muillakin.

H1: Ja sitten se niinku sen oman roolin ja niinku työnkuvan niinku puolustaminen ja selittäminen vie hirveenä sitä energiaa ja aikaa.

Aineisto-otteissa sosiaalityöntekijään yhdistettävänä kategoriasidonnaisena toimintana voidaan nähdä oman työnkuvan selittäminen ja puolustaminen. Keskustelijat esittävät selonteoissaan, kuinka haastavaa ja aikaa vievää tämä voi olla. He yhdistävät kyseiseen toimintaan sekä asiakkaan että muut ammattiryhmät ja yhteistyökumppanit. Lisäksi yksi keskustelijoista mainitsee median antaman kuvan ja sen vaikutuksen oman työnkuvan puolustamiseen.

Oikea-aikaisuus

Ajan merkitys näkyi aineisto-otteissa myös oikea-aikaisuutena, joka nähtiin tärkeänä työn sujumuuden kannalta. Ensimmäisessä aineisto-otteessa keskustelija kuvaa omaa näkemystään oikea-aikaisuudesta ja sen vaikutuksesta hänen työhönsä.

Mä mietin sitä, että yleensä meille tulee se ilmoitus asiakkaasta, kun siinä on jo kriisi. Tai ongelma. Tuntuu, että yhteistyökumppanit odottaa tosi pitkään, ennen kun he tekee sen ensimmäisen yhteydenoton. Ja siihen liittyy osalta ne ennakkoasenteet. Että just se, jos me oikein niinku, okei joo me tehdään korjaavaa työtä eikä ennaltaehkäisevää, mut et tuntuu välillä jos pikkasen aikasemmin pääsis niihin kuvioihin niinku mukaan, niin sitten niinku jotenkin paljon helpommin pääsis siihen hyvään tilanteeseen. Ja ois niinku jotain tehtävissä, koska emmä voi ajatella, että kiireellinen sijoitus tai huostaanotto on onnistumisen kokemus.

Keskustelija kuvaa selonteossaan kuinka lastensuojeluilmoitusten ajoitus vaikuttaa hänen mahdollisuuksiinsa auttaa asiakasta. Hän puhuu siitä, kuinka asiakkaiden tilanteet ovat jo melko kriisiytyneitä silloin kun heistä tehdään ilmoitus. Hän yhdistää sosiaalityöntekijän kategoriaan korjaavan työn tekemisen ja pohtii sitä, kuinka hän toisaalta tiedostaa työnsä olevan korjaavaa työtä, mutta toisaalta hän toivoisi voivansa päästä asiakastilanteisiin jo ennen kriisin tai ongelman syntymistä. Myös seuraava aineisto-ote kuvaa samankaltaisia ajatuksia palveluiden ja työkalujen oikea-aikaisuudesta.

Tässä kaheksikko-tarinassa mun mielestä tulee esille se että tota miten tärkeätä ois että tää, nämä palvelut ja nämä työkalut mitkä sosiaalityöntekijöillä on käytössä että niitä olisi sillä tavalla käytössä että... oikea-aikaisesti.....oikea-aikaisesti että niitä ei sitte jonoteltais kauheen kauan elikkä tässäki oli sosiaalityöntekijällä kokemus että onnistuminen tuli siitä että varhainen intensiiviyö saatiin aloitettua oikeeseen aikaan.

Keskustelija yhdistää aineisto-otteessa sosiaalityöntekijän kategoriaan palveluiden ja työkalujen saatavuuden. Hän puhuu siitä, kuinka sosiaalityöntekijän onnistumisen kokemus on syntynyt silloin, kun hän on voinut tarjota palvelua asiakkaalle oikeaan aikaan. Hän viittaa selonteossaan oikea-aikaisuudella siihen, että sosiaalityöntekijän käytössä olevia palveluja tai työkaluja ei tarvitsisi jonottaa kauhean kauaa.

5.3. Sisäryhmän prototyypin rakentuminen

Analyysin viimeisessä osassa tarkoitus on vastata kolmanteen tutkimuskysymykseen, eli miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ryhmäkeskusteluissa rakentavat ja ilmentävät oman ryhmänsä prototyyppejä? Analyysissä tarkastellaan erityisesti sitä, missä määrin ryhmäkeskustelijat ovat yksimielisiä mielipiteissään, asenteissaan ja puheissaan. Toki tulokset ovat vain suuntaa-antavia, sillä tässä tutkimuksessa ei verrata tuloksia siihen, millaisia yksilöllisiä kognitiivisia prosesseja kullakin keskustelijalla on ryhmän ulkopuolella. Analyysin tarkoituksena on siis vain karkeasti selvittää, vastaavatko tulokset Turnerin ajatusta siitä, että yksilöiden mielipiteet, uskomukset, asenteet, tunteet ja käyttäytyminen ovat yhtenäisiä ja sopusointuisia ryhmässä (Hogg & Mullin, 1999). Lisäksi on tietenkin

olennaista selvittää millä muulla tapaa sosiaalityöntekijät tuottavat yhtenäistä näkemystä ideaalista työntekijä-asiakassuhteesta.

Luettuani aineiston useaan kertaan läpi alleviivasin kaikki puheenvuorojen siirtymät, jotka kuvaavat sitä, miten keskustelijat reagoivat toistensa puheenvuoroihin, kuten esimerkiksi kysymällä tarkennusta, täydentämällä tai validoimalla edellisen puhetta. Tämän jälkeen lajittelin siirtymätyypit ryhmiin niiden samankaltaisuuksien mukaan. Analyysin alussa huomasin heti, että sosiaalityöntekijät olivat keskusteluissa hyvin paljon samaa mieltä asioista. He aloittivat usein puheenvuoronsa sanoilla: ”joo”, ”niin”, ”niin aivan”, ”nii, niin se on”, ”nii, niin näin on” ja ”mm”. Tämän ohessa he aloittivat puheenvuoronsa myös lauseilla: ”kyllä just ajattelin ihan samaa”, ”mä aattelen kanssa”, ”nii nimenomaan” ja ”mutta toi on kyllä ihan totta”. Olennaista analyysin tuloksissa oli se, että ryhmäkeskusteluissa tuotettu puhe oli lähes kauttaaltaan harmonista ja yksimielistä. Tämä ei kuitenkaan ollut ainoa havainto, vaan aineistossa oli nähtävissä myös, että sosiaalityöntekijät usein lisäsivät toistensa kertomaan asioita ja jopa jatkoivat tai täydensivät toistensa lauseita. Tämä näkyi muun muassa seuraavien puheenvuorojen aloituksissa: ”niin ja”, ”niin ja ku”, ”ja myöskin” sekä ”ja sitten”. Yhtenäistä ja sopusointuista sisäryhmän prototyyppiä kuvaa myös sosiaalityöntekijöiden tapa avoimesti pohtia yhdessä ja kysellä asioita toisiltaan. Puheenvuorot saattoivat esimerkiksi alkaa lauseilla: ”mut onks nää”, ”mut voisko se ollaki”, ”tuliko siinä”, ”mä oon miettinyt sitä” ja ”miksikä sitä sanotaan”. Ryhmäkeskustelun harmoniaa kuvaa myös sosiaalityöntekijöiden rohkeus olla tietämättä asioita. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, kun yksi keskustelijoista kysyi ”miten se sit vaikutti” ja toinen vastasi ”ei me tiietä”. Edellä kuvattu ihmettely, pohdinta ja kyseleminen kuvaavat tulkintani mukaan hyvin juuri sitä, kuinka sosiaalityöntekijät yhdessä rakentavat mielipiteitään ja ajatuksiaan omasta työstään. Muutamassa kohtaa oli selvästi myös havaittavissa, että he osoittivat toisilleen ymmärrystä esimerkiksi sanomalla ”ja sitähan se pääasiassa on” ja ”siis mulla oli ihan samanlainen”. Tunteiden ja ajatusten validoinnin ohessa ryhmäkeskusteluissa myös vahvistettiin toisen kertomaa esimerkiksi sanomalla sama asia eri lailla. Aineistosta oli selvästi havaittavissa vain yksi erimielisyyden esiin tuominen, jossa keskustelija aloitti puheenvuoronsa sanomalla ”no mä en oikein tiedä”.

Lopulta ryhmäkeskusteluissa sosiaalityöntekijät tuottivat myös jonkin verran ”me-puhetta”. Tämä näkyi muun muassa seuraavissa lauseissa: ”meidän pitäisi liittoutua lapsen kanssa”, ”lapsi on meidän pääasiakas” ja ”sehän on sitä meidän normityötä”. Tämä kuvastaa hyvin konkreettisesti ajatusta siitä,

kuinka ryhmäjäsennyden myötä yksilöllisyys katoaa jossain määrin, kun henkilö omaksuu tietyn kategorian jäsenyyden ja sosiaalisen identiteetin (Terry ym., 1999). Lisäksi ryhmäkeskusteluissa tuotettu puhe sisälsi myös jonkin verran naurua, jota esiintyi esimerkiksi sen jälkeen, kun yksi keskustelijoista kysyi hieman terävämmin ”*mitä sä tarkoitat?*”. Nauru tässä kohtaa voidaan oman tulkintani mukaan katsoa kertovan jonkinlaisesta tarpeesta luoda kevennystä provosoivalle kysymykselle. Tämä tukee ajatusta Hoggin & Mullinin (1999) teoriasta epävarmuuden minimoisesta depersonalisaation yhteydessä. Ihminen kokee tarvetta minimoida ryhmässä esiin tulevat eriävät mielipiteet, asenteet, tunteet ja käyttäytymisen, jotta hän kokisi varmuutta omasta paikastaan ja käyttäytymisestään (Hogg & Mullin, 1999). Naurua tuotettiin ryhmäkeskusteluissa myös kohdissa, joissa keskustelijat huomasivat ajattelevan samalla lailla, joka taas vahvistaa ajatusta ryhmäkäyttäytymiseen liittyvästä yhdenmukaisuudesta ja myötämielisyydestä (Hogg, 1992).

6. Pohdinta ja tutkimuksen arviointia

Viimeinen luku käsittelee tutkimuskysymysten kannalta tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia. Luvussa peilailen ja pohdin tutkimuksessa esiin tulleita havaintoja sosiaalityöstä tuotettuun kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin aiheesta. Pohdinta etenee tutkimuskysymysten mukaisesti. Tämän jälkeen esittelen ajatuksia tutkimuksen arvioinnista ja eettisyydestä. Lopuksi esitän huomioita tutkimusprosessista, esittelen käytännön antia sekä jatkotutkimusaiheita.

6.1. Tutkimuksen keskeiset tulokset

6.1.1. Kategorioiden esiintyvyys aineistossa

Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijät käyttivät puheessaan ylivoimaisesti eniten kategoriaa asiakas (52 kpl). Tulos oli yllättävä sen tähden, että sosiaalityöntekijät käyttivät kyseistä kategoriaa merkittävän paljon enemmän kuin muita asiakasta kuvaavia kategorioita, kuten esimerkiksi lapsi (26 kpl), nuori (28 kpl) tai perhe (21 kpl). Samanaikaisesti tulos oli otollinen, sillä tämä mahdollisti sen, että aineistoa oli mahdollista lähteä analysoimaan kategoriaparin sosiaalityöntekijä-asiakas näkökulmasta ja tutkimaan millaista tietoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen liittyi. Lisäksi sosiaalityöntekijät käyttivät puheessaan, tutkimuksen kannalta, riittävän määrän myös kategorioita työntekijä (20) ja sosiaalityöntekijä (20).

6.1.2. Vuorovaikutus ja yhteistyö

Tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisellä vuorovaikutuksella on merkitystä hyvässä asiakassuhteessa lastensuojelun sosiaalityössä. Huomattavan suuri määrä analyysin aineisto-otteista liittyi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Kokonaisuudessaan tämä kertoo siitä, että sekä sosiaalityöntekijällä että asiakkaalla on tärkeä rooli lastensuojelun sosiaalityössä. Vuorovaikutuksesta puhuttaessa tutkimuksessa korostui vahvasti kontaktin luominen. Hyvän kontaktin luomiseen keskustelijat liittivät sosiaalityöntekijän avoimuuden ja itsestään kertomisen. Hyvän kontaktin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä katsottiin auttavan ja tukevan asiakasta. Toisaalta on täysin ymmärrettävää, että asiakas saattaa luottaa ja kokea olonsa turvalliseksi sellaisen sosiaalityöntekijän kanssa, josta hän tietää edes jotakin. Toisaalta taas lastensuojelun sosiaalityön luonne saattaisi vaikuttaa siihen, että sosiaalityöntekijä haluaa pysytellä ammatillisessa roolissaan, jolloin itsestään kertominen näyttäytyisi epätyypillisenä toimintana kyseisen kategorian kohdalla. Hyvän kontaktin ohessa keskustelun merkitys korostui vuorovaikutuksen näkökulmasta. Hedelmällinen keskustelu ja avoin vuorovaikutus saavutetaan sosiaalityöntekijöiden mukaan luottamuksen kautta. Vaikka luottamuksen muodostumisesta ei rakentunut aineistosta erillistä ryhmää, se näkyy ajoittain tärkeänä seikkana hyvän vuorovaikutuksen saavuttamisessa. Myös keskustelun kerrotaan auttavan asiakasta ymmärtämään tilannettaan paremmin.

Tutkimus osoitti myös sen, että asiakkaiden kuunteleminen ja heidän pahan olon vastaanottaminen edistävät hyvää vuorovaikutusta ja tämän kautta toimivaa asiakassuhdetta. Tämä tukee Mattilan (2010) ajatuksia ihmissuhdetyön määrittämisestä, jossa kuunteleminen nousi yhdeksi tärkeäksi elementiksi. Lisäksi Saksin (Juhila ym., 2012a) ajatuksiin viitataan tässä voidaan ajatella, että asiakkaalla on oikeus purkaa paha oloaan sosiaalityöntekijälle, jonka velvollisuus puolestaan on kuunnella ja tarjota tukea asiakkaalle. Tutkimuksen mukaan hyvä vuorovaikutus rakentuu sosiaalityöntekijöiden mukaan myös asiakkaiden rinnalla kulkemisen ja asiakkaan tilanteessa mukanaolon myötä. Nämä asiat tulevat esiin sosiaalityöntekijöiden kertoessa siitä, kuinka lastensuojelun sosiaalityössä suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus on ajoittain erittäin hankalaa. Tällöin nähdään, että pelkkä tilanteessa mukanaolo voi auttaa asiakasta. Tähän liittyy myös sosiaalityöntekijöiden tuottamat selonteot siitä, kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijän on toimivan työskentelyn kannalta kyettävä sietämään hankalia tilanteita ja joskus vain olla tekemättä mitään. Voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijät selonteoillaan tietyllä tapaa rauhoittavat itseään toteamalla, että ratkaisuja ei aina ole annettavissa ja, että asiakkaan

elämää ei loppujen lopuksi pysty hallitsemaan. Asiakasta puolestaan kuvattiin fiksunä ja mukavana ihmisenä, joka on kykenevä ratkaisemaan omat tilanteensa. Tästä on tulkittavissa, että sosiaalityöntekijät pitävät tärkeänä asiakkaan inhimillistä ja kunnioittavaa kohtelua. Tämä kertoo siitä, että lastensuojelun sosiaalityön sujuvuuden kannalta tarvitaan realistista ja ihmisarvoa kunnioittavaa työnotetta ja asennetta. Koska kategoriat ja niihin liitettävät toiminnot ja ominaisuudet ovat Jayyusin (1984) mukaan myös vahvasti sidoksissa moraalisiin, voidaan tulkita, että sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen asiakkaisiin yllämainitulla tavalla on moraalisesti hyväksyttävää.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset tukevat ajatuksia vuorovaikutuksen merkityksestä sosiaalityössä. Niissä korostuu Ruchin (2010) väittäminen siitä, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus on lopputuloksen kannalta erittäin merkittävä. Lisäksi tutkimustuloksissa nousi esiin samoja asioita kuin Jokisen (2016) vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa, jossa korostuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kommunikointi, kuulluksi tuleminen ja luottamuksen rakentuminen. Vuorovaikutuksen merkitys lastensuojelun sosiaalityössä ei tullut minulle täysin yllätyksenä, sillä sosiaalityötä kuvataan alan ammattikirjallisuudessa muun muassa vuorovaikutustyöksi.

Vuorovaikutuksen ohessa yhteistyö nousi tutkimuksessa esiin yhtä lailla merkittäväksi tekijäksi ihanteellisessa asiakassuhteessa. Tulosten mukaan hyvä yhteistyö rakentuu pääasiassa asiakkaan osallisuuden ja luottamuksellisen asiakassuhteen myötä. Huomionarvoista tutkimuksen tuloksissa on etenkin sosiaalityöntekijöiden näkemys siitä, kuinka merkittävä asiakkaan osallisuus ja hänen näkemyksensä asioihin ovat yhteistyön ja hyvän muutoksen kannalta. Tämä näkyy useassa kohtaa aineistoa, joissa sosiaalityöntekijät esittävät asiakkaan omien mielipiteiden ja näkemysten tärkeyden. Kun asiakas kertoo omia ajatuksiaan sosiaalityöntekijälle, sosiaalityöntekijä kokee ymmärtävänsä tilannetta paremmin ja voivansa muuttaa suunnitelmaa tarpeen vaatiessa. Hyvässä yhteistyössä asiakas uskaltaa myös kertoa omat mielipiteensä ja pyytää apua. Tämä kuvastaa yhteistyötä parhaimmillaan.

Lastensuojelun sosiaalityössä on kuitenkin otettava huomioon, että on tilanteita, jolloin asiakas saattaa päättää tehdä jotakin, joka on sosiaalityöntekijän suosituksen vastaista tai ryhtyä johonkin toimintaan vain miellyttääkseen sosiaalityöntekijää (Isokorpi, 2008; Mattila, 2010). Tämän lisäksi ihmisestä riippumattomat asiat, kuten sairaus tai taloudellinen tilanne, voivat estää hyvän valinnan ja muutoksen tekemisen. Nämä elämän realiteetit on siis otettava huomioon, kun pohditaan tutkimuksen esittämää

ihanteellista kuvaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä yhteistyöstä. Loppujen lopuksi tutkimus kuitenkin osoittaa, että asiakkaan mielipiteet ja motivaatio muutokseen ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan ratkaisevia asioita positiivisen muutoksen ja lopputuloksen kannalta. Tutkimuksessa yksi sosiaalityöntekijöistä toteaaakin keskustelussa, että hänen mielipiteillään ei ole muutoksen kannalta merkitystä, ellei asiakas ajattele samoin tai edes halua muutosta. Toisin sanoen tutkimus tukee Mattilan (2010) ajatusta siitä, että muutos tapahtuu vain ja ainoastaan ihmisen omasta tahdosta. Myös tässä korostuu sosiaalityöntekijöiden realistinen elämäkatsomus. Yleisesti tämä kuvaa hyvin sitä, miksi yhteistyö ja toimiva vuorovaikutus ovat tärkeässä asemassa lastensuojelun sosiaalityössä.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset tukevat ajatusta siitä, että hyvässä yhteistyössä rakennetaan yhteistä tietämystä ja tähdätään positiiviseen muutokseen. Asiakkaan osallisuus ja työskentelyn läpinäkyvyys nousevat esiin myös Isokorven (2008), Mattilan (2010) ja Raatikaisen (2015) kirjoituksissa sosiaalityön keskeisistä arvoista. Tuloksissa korostuu myös vahvasti Juhilan (2006) kumppanuussuhdetta kuvaavat ilmiöt, kuten tasavertaisuus ja yhdessä työstäminen. Yhtä lailla Jokisen (2016) kuvaamassa ammatillisessa auttamissuhteessa korostuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan mielipiteet ja yhteistyö. Lopulta on kuitenkin tärkeä huomioida, että vaikka tutkimuksen tulokset esittävät, että asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä, niin ne eivät suoranaisesti tuo esiin sitä, kuinka tärkeitä sosiaalityöntekijän on osata ymmärtää tämän kautta asiakkaan kokemusta. Tämä näkyy kuitenkin vahvasti sosiaalityön kirjallisuudessa, jossa sekä Ruch (2010) että Sipilä (2011) esittävät, että juuri asiakkaan omien ajatusten, tunteiden ja kokemusten ymmärtäminen johtaa usein vaikuttaviin ja pysyviin muutoksiin.

6.1.3. Huolenpito, rajaaminen ja hyväntahtoisuus

Ihanteelliseen työntekijä-asiakassuhteeseen liittyy tutkimuksen mukaan myös erinäisiä sosiaalityöntekijän luonteeseen ja asenteeseen liittyviä asioita. Nämä liittyvät asiakkaan huolenpitoon, rajojen asettamiseen ja hyväntahtoisuuteen. Ideaalissa työntekijä-asiakassuhteessa sosiaalityöntekijä ensinnäkin varmistaa, että asiakas jaksaa pitää huolta itsestään. Asiakkaan vahvistaminen, voimaannuttaminen ja vanhemmuuden tuen kattavuuden varmistaminen nähdään tärkeänä osana lastensuojelun sosiaalityötä. Tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijän tarjoama tuki voi auttaa asiakasta yrittämään, arvostamaan itseään, pitämään puoliaan sekä pärjäämään omillaan. Huomioitavaa tässä on kuitenkin se, että sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaalla vanhempaan eikä lapseen, joka virallisesti on lastensuojelussa ainoa asiakas. Tämän voidaan katsoa kertovan siitä, että lastensuojelussa monesti myös

vanhemmat kategorisoituvat asiakkaiksi. Yleisesti tulos tukee ajatusta siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä täyttää velvollisuutensa lapsen edun toteutumisen turvaamisesta, kun hän pitää huolta lapsen vanhemmasta ja turvaa hänen toimintakykynsä. Sosiaalityöntekijänä on myös moraalisesti oikein pitää huolta ja auttaa asiakasta sekä hänen lähimmäisiään. Tutkimustuloksissa nousee esiin samankaltaisia piirteitä kuin Juhilan (2006) huolenpitosuhteessa, jossa asiakas kategorisoituu apua ja tukea tarvitseväksi henkilöksi. Suhteessa korostuu asiakkaan oikeus apuun ja sosiaalityöntekijän velvollisuus auttaa häntä. Samankaltaisuuksia voidaan nähdä myös Jokisen (2016) kuvaamassa ammatillisessa auttamissuhteessa, jossa asiakas niin ikään kategorisoituu apua tarvitseväksi ihmiseksi.

Toinen tutkimuksessa esiin tullut merkittävä sosiaalityöntekijään liitettävä ominaisuus on asiakkaan rajaaminen. Tämä näkyy keskustelijoiden selonteoissa, joissa he esittävät, että sosiaalityöntekijän äänen korottaminen ja suorapuheisuus voivat johtaa hyvään muutokseen asiakkaan kannalta. Vaikka kyseiset ominaisuudet nähdään hyvän asiakassuhteen kannalta merkittävänä, niin tutkimuksen tulosten perusteella rajaaminen ja suorapuheisuus voidaan kuitenkin tulkita kategoriasidonnaisen toiminnan poikkeamina. Sosiaalityöntekijät pitävät asiakkaan rajaamista suhteellisen haastavana, osittain sitä syystä, että rajojen asettaminen vaatii sosiaalityöntekijältä rohkeutta, joka kasvaa vasta sen myötä, kun asiakas ja sosiaalityöntekijä tutustuvat toisiinsa. Tutustuminen puolestaan vaatii aikaa, jota sosiaalityöntekijöiden mukaan on yleisesti katsottuna liian vähän. Selonteoissaan sosiaalityöntekijät myös kuvaavat sitä, kuinka asiakkaan rajaaminen saa usein asiakkaan suuttumaan. Tämän voidaan katsoa kertovan siitä, että tilanteet, joissa asiakasta rajataan, eivät aina ole miellyttäviä sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle. Luonnollisesti näitä tilanteita saatetaan karttaa. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksen mukaan, juuri nämä tilanteet ovat lopulta johtaneet hyvään lopputulokseen, jossa asiakas on myöhemmin ollut kiitollinen sosiaalityöntekijän suorapuheisuudesta. Asiakkaan kannalta hyvään muutokseen johtava työskentely voi siis myös sisältää haastavia ja kurjiaakin kohtaamisia. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden kertoman perusteella huolenpidon ohessa asiakkaan rajaaminen on tärkeä osa lastensuojelun sosiaalityötä. Kun sosiaalityöntekijä tilanteen vaatiessa rajaa asiakastaan hän toimii lain mukaisesti, eli täyttää velvollisuutensa sosiaalityöntekijän roolissaan. Sosiaalityöntekijä toimii myös moraalisesti oikein, kun hän rajaa asiakasta tarpeen vaatiessa. Näyttääkin siltä, että ihanteellinen suhde asiakkaan ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän välillä vaatii, että sosiaalityöntekijä on toisinaan huolehtiva ja lempeä ja taas toisinaan kova ja rajaava. Särkelän (2011) ajatus hyvästä asiakassuhteesta tukee tätä ajatusta, sillä hän kuvaa juuri sitä, kuinka toisinaan on tilanteita, jotka vaativat

sosiaalityöntekijältä empaattista otetta ja toisinaan taas tilanteita, jotka vaativat sosiaalityöntekijältä jämäkkyyttä. Särkelän (2011) mukaan hyvässä asiakassuhteessa sosiaalityöntekijän on osattava tarpeen vaatiessa olla jämäkkä. Jämäkkyys vaatii hänen mukaansa kuitenkin sitä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille on rakentunut hyvä työskentelysuhde.

Kolmantena merkittävänä sosiaalityöntekijään liitettävänä ominaisuutena ideaalissa työntekijä-asiakassuhteessa nousi esiin hyvántahtoisuus. Hyvántahtoisuudessa korostui sosiaalityöntekijän ystävällisyys ja myönteisten asioiden esiin tuominen. Sosiaalityöntekijöiden puheessa erottui erityisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen myönteinen keskustelu ja siinä annettu positiivinen palaute asiakkaalle. Keskustelijat toivat esiin, kuinka asiakkaalle annettu positiivinen palaute saattaa vaikuttaa myönteiseen muutokseen sekä rohkaista asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään tarvittaessa. Tutkimuksen perusteella myös sosiaalityöntekijän rauhallinen työote, positiivisen asenne ja positiivinen suhtautumistapa asioihin osoittautui merkittäväksi tekijöiksi hyvässä työntekijä-asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijöiden selontekojen mukaan heidän myönteinen asenteensa ja rauhallisuus saattavat suoranaisesti vaikuttaa asiakkaan suhtautumiseen. Lisäksi yksi näkemys oli että, ikävät asiat tulee erottaa ihmisestä, eli vaikka asiat olisivat huonosti, niin asiakas voi silti olla hyvä ihminen. Sosiaalityöntekijän selonteossa korostuu asiakkaan kunnioitus ja siinä rakentuu tietynlainen asiakasta puolustava ja kannustava puhe. Lopulta yksi keskustelijoista mainitsee asiakkaan kuulumisten päivittämisen osana lastensuojelun sosiaalityötä. Myös tämän voidaan katsoa kertovan siitä, että sosiaalityöntekijä haluaa lähestyä asiakasta kunnioittavalla ja ystävällisellä tavalla, yksinkertaisesti kysymällä häneltä kuulumisia. Mielenkiintoista tässä oli se, että kuulumisten päivittäminen näyttäytyi tutkimuksessa sosiaalityöntekijälle epätyypillisenä toimintana muiden yhteistyökumppanien näkökulmasta. Väistämättä tässä herää kysymys siitä, miten muut ammattiryhmät näkevät lastensuojelun sosiaalityön toimenkuvan ja millä tavalla medialla on tässä osuutta?

6.1.4. Ajan merkitys lastensuojelun sosiaalityössä

Lopuksi tutkimus nostaa esiin ajan merkityksen ihanteellisessa työntekijä-asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijät tuottavat melko paljon puhetta ajasta monessa eri yhteydessä. Suurimmaksi osaksi he puhuvat ajan puutteesta ja viittaavat sillä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vähäiseen kontaktiin. Ajan puute vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden mukaan negatiivisesti asiakassuhteeseen, sillä asiakasta ei keretä kuuntelemaan ja kohtaamiset ovat näennäisiä. Aikapaineen takia asiakkaita joudutaan ohjaamaan

muualle, eivätkä sosiaalityöntekijät välttämättä kerkeä paneutumaan asiakkaan asioihin kunnolla. Pahimmassa tapauksessa vähäinen kontakti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä vaikuttaa siihen, että asiakkuutta vain ylläpidetään lastensuojelussa. Tutkimustulokset ajan puutteesta tukevat Saara Tammen (2018) väittämää, Helsingin Sanomien artikkelissa, siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on liian vähän aikaa tavata lapsia. On selvää että, että toimiva ja hyvä suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä vaatii aikaa. Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät pitävät tärkeänä sitä, että heillä on aikaa asiakkaille ja he uskovat siihen, että moni asiakas hyötyisi tiivistä tapaamisista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Heidän mielestään tiiviit tapaamiset rakentaisivat luottamusta ja mahdollisesti lisäisi asiakkaan motivaatiota muutokseen. Huomionarvoista ovat myös heidän ajatuksensa siitä, että joillekin asiakkaille tämä saattaisi riittää tukitoimena. On sanomattakin selvää, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalityöntekijältä tarpeeksi aikaa oman tilanteensa selvittämiseksi. Samalla voidaan todeta, että myös sosiaalityöntekijällä on oikeus voida tarjota asiakkaalle tarvittava aika ja paneutua jokaiseen asiakastapaukseen rauhassa. Tämä on selvästi umpikuja, jossa tarvitaan ymmärrystä lainsäätäjiltä ja poliittisilta päätöksentekijöiltä, jotta lastensuojelun sosiaalityöhön saataisiin lisää resursseja ja aikapainet katoaisivat. Niin kauan, kun lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat työajan riittämättömänä, voidaan todeta, että he eivät kykene noudattamaan yhtä lastensuojelun sosiaalityön tärkeimmistä periaatteista, joka on ihmisarvon kunnioittaminen. Tämä periaate rakentuu sosiaalityössä asiakkaan osallisuudesta ja asiakkaan elämäntilanteeseen perehtymisestä.

Tutkimuksen kautta tuli esiin myös se, kuinka sosiaalityöntekijöiden työaikaa kuluu oman työnkuvan selittämiseen ja puolustamiseen lähinnä asiakkaille, mutta myös muille ammattiryhmille ja yhteistyökumppaneille. Tämän voidaan katsoa kertovan siitä, että lastensuojelun sosiaalityönkuva on edelleen jokseenkin epäselvä ihmisille. Todettakoon, että asiakkailla ja muilla tahoilla on oikeus saada tarvittava tieto, jotta he ymmärtävät mikä lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimenkuva on. Toisaalta voidaan pohtia sitä, miksi juuri lastensuojelun sosiaalityönkuva on epäselvä monille? Johtuko se salassapitovelvollisuudesta vai kenties median tuottamasta kuvasta? Lopuksi, sosiaalityöntekijät yhdistävät ajan merkityksen oikea-aikaisuuteen ja sen vaikutuksesta heidän työhönsä ja asiakkaan tilanteeseen. Kun sosiaalityöntekijä pystyy tarjoamaan asiakkaalle palveluita ja työkaluja silloin kun niitä tarvitaan, tämä tukee asiakkaan hyvinvointia ja hyvää asiakassuhdetta. Myös tässä korostuu resurssivaje ja sosiaalityöntekijöiden mahdottomuus auttaa asiakasta, jos heillä ei ole tarvittavia tukitoimia tarjota juuri silloin kun niitä tarvitaan. Kaiken kaikkiaan ajan merkitys ihanteellisessa työntekijä-

asiakassuhteessa lastensuojelun sosiaalityössä nousee merkittäväksi tutkimuksessa. Yleisesti on tulkittavissa, että sosiaalityöntekijällä tai asiakkaalla ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa juuri aikaan liittyviin haasteisiin.

Tämä pro gradu -tutkimus vahvistaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen merkitystä lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan hyvään asiakassuhteeseen vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja yhteistyö sekä sosiaalityöntekijän luonne ja asenne. Nämä asiat voidaan tulkita sellaiseksi joihin sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat itse vaikuttaa. Tutkimuksessa nousi esiin myös esteitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliselle ideaalille suhteelle. Esteet liittyivät kaikki ajan merkitykseen lastensuojelun sosiaalityössä. Kyseiset esteet, kuten ajan puute, voidaan tutkimuksen pohjalta tulkita tekijöiksi, joihin sosiaalityöntekijät kokevat, että he eivät pysty vaikuttamaan. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden tuottamat selonteot siitä, mikä tukee ideaalia työntekijä-asiakassuhdetta ovat sisäisiä, eli henkilöön liittyviä attribuutteja. Kun taas heidän tuottamansa selonteot siitä, mikä estää ideaalia työntekijä-asiakassuhdetta ovat ulkoisia, eli tilanteeseen liittyviä attribuutteja. Tutkimuksen mukaan ryhmäkeskusteluissa tuotettu puhe ideaalista työntekijä-asiakassuhteesta oli lähes kauttaaltaan harmonista ja yksimielistä. Siitä syystä voidaan todeta, että ryhmäkeskusteluissa tuotettu puhe ilmentää ryhmän prototyyppiä, eli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jaettuja tulkintoja ideaalista työntekijä-asiakassuhteesta.

6.2. Tutkimuksen arviointia ja eettisiä pohdintoja

Tutkimusta arvioidessa on tärkeä nostaa esiin muutamia näkökulmia hyvästä tieteellisestä käytännöstä liittyen tutkimuksen luotettavuuteen, uskottavuuteen ja yleistettävyyteen. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan hyvän tutkimuksen tekeminen edellyttää tutkijalta rehellisyyttä, avoimuutta ja tarkkuutta. Lisäksi on oleellista, että tutkimusraportti on kirjoitettu selkeästi ja johdonmukaisesti niin, että siinä avataan tutkimusprosessin kaikki vaiheet yksityiskohtaisesti. (Kuula, 2011). Tutkimuksessani olen pyrkinyt noudattamaan kyseisiä periaatteita esimerkiksi kuvailemalla jokaisen kappaleen alussa, miten tutkimus etenee ja perustelemalla miksi olen valinnut tietyt käsitteet, teorit ja analyysimenetelmät. Tämän ohessa tutkimusta tehdessäni yksi tärkeimmistä päämääristäni on ollut tutkimuksen ydinajatuksen ja siihen liittyvien teorioiden näkyväksi tekeminen tutkimuksen kaikissa vaiheissa.

Tutkimuksen luotettavuuden vahvistamiseksi olen myös parhaani mukaan pyrkinyt liittämään tutkimuksen tulokset niihin liittyvään ammattikirjallisuuteen ja muihin tutkimusten tuloksiin. Lisäksi olen avannut ja pohtinut aineistonkeruumenetelmään liittyviä vahvuuksia ja rajoituksia. Kuten aiemmin todettiin, yhtenä ryhmäkeskustelun haasteena pidetään ihmisten ujoutta puhua ryhmissä (Alasuutari, 2011). Vaikka aineiston pohjalta on mahdotonta sanoa, puhuuko joku keskustelijoista hyvin vähän verrattuna muihin, niin yleisesti voidaan todeta, että kaikki osallistuivat keskusteluun eripituisin puheenvuoroin. Lisäksi Pietilän (2017) mukaan ryhmäkeskustelun haasteet saattavat liittyä keskustelun harhautumiseen aiheesta, sen hajanaisuuteen tai paikoillaan junnaamiseen, osallistujien liialliseen leikkimielisyyteen, tai yksinkertaisesti siihen, että ajatuksenvaihtoa ei synny. Mitään yllämainituista ongelmista en ole havainnut tutkimukseen käytetyssä tutkimusaineistossa.

Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta ja yleistettävyyttä peilataan usein myös tutkimusaineiston laajuuteen. Kuten myös tässä tutkimuksessa voidaan siis kysyä riittävätkö aineistona käytetyt kaksi ryhmäkeskustelua toteamaan jotakin yleistettävää tutkimusaiheesta. Eskola & Suoranta (2008) toteavat, että myös pieni määrä tapauksia voi riittää laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kattavuus ei Eskolan & Suorannan (2008) mukaan viittaa vain aineiston kokoon vaan tutkimuksen onnistumiseen kokonaisuudessaan, eli kuinka hyvin tutkija kykenee analysoimaan aineistoa ja tuomaan esille uusia, teoriaan pohjautuvia, näkökulmia aiheesta. Eskolan & Suorannan (2008) ajatuksiin viitaten katson, että tutkimukseni luotettavuus pohjautuu huolelliseen tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen sekä onnistuneeseen analyysiin ja tulkintaan. Olen myös tutkimusta tehdessäni aktiivisesti osallistunut gradu-seminaareihin ja saanut sieltä ohjausta ja tukea työn jatkamiselle.

Tutkimustulosten luotettavuutta ajatellen tutkimustuloksia on hyvä verrata aiemmin tehtyihin, samankaltaisiin pro gradu-tutkimuksiin. Pro gradu-tutkimustani voidaan verrata esimerkiksi Auli Metsälän (2016) pro gradu-tutkimukseen ”mistä on hyvät sossut tehty?”. Hänen tutkimuksessaan nousee esille se, kuinka asiakas ja asiakassuhde ovat työn keskiössä lastensuojelun sosiaalityössä. Hänen tutkimuksensa tulosten mukaan juuri asiakassuhteeseen liittyvät tekijät määrittävät pitkälti sosiaalityöntekijän identifioitumisen hyväksi tai huonoksi työntekijäksi. Hän esittää myös, että ajankäyttö ja sen hallinta vaikuttavat vahvasti identifioitumiseen. Lisäksi Pirjo Nieminen (2017) on pro gradu-tutkimuksessaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden kokemuksia hyvästä asiakassuhteesta

sosiaalihuollon työkäisten palveluissa. Hänen tutkimuksensa mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen on yksi tärkeimmistä tekijöistä hyvässä asiakassuhteessa. Kohtaamiseen liittyy olennaisesti läsnäolo, kuunteleminen, asiakkaan arvostaminen ja hyvän luottamuksen rakentuminen. Toiseksi keskeiseksi tekijäksi Niemisen (2017) tutkimuksessa osoittautui sosiaalityöntekijöiden kokemus ajan riittämättömyydestä. Sekä Metsälän (2016) että Niemisen (2017) tutkimuksissa nousi esiin samankaltaisia asioita kuin tässä pro gradu-tutkimuksessa. Asiakassuhteen merkitys, asiakkaan kohtaaminen ja ajan niukkuus näyttäytyivät oleellisina tekijöinä hyvän asiakassuhteen näkökulmasta.

6.3. Tutkimusprosessista, käytännön anti ja jatkotutkimusaiheita

Itselleni tutkimusprosessi on opettanut syventämään ymmärrystäni kategorisaatiosta. Se on avannut silmäni sille, kuinka kategorisointi on osa meidän jokapäiväistä elämäämme ja sosiaalista kanssakäymistämme. Lisäksi tutkimusprosessi on rikastuttanut ymmärrystäni lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteista. Olen ennen kaikkea ymmärtänyt, että hyvään työntekijä-asiakassuhteeseen vaikuttavat monet tekijät, eikä suhteen laadun parantamiseksi siksi saisi juuttua vain yhteen asiaan, kuten aikaan tai asiakkaan osallisuuteen. Lisäksi olen kiitollinen siitä, että Järvisen & Pennasen (2013) arkistoitu aineisto on ollut käytettävissäni ja toivon, että olen pystynyt kunnioittamaan niin aineiston kerääjiä kuin kaikkia siihen osallistujiakin. Valmiin aineiston käyttäminen vaati aluksi aikaa löytää siihen sopiva aihealue, jota lähteä tutkimaan. Pohdin kovasti sitä, miten aineistossa käytetty keskustelun aihe ”työssä onnistuminen työntekijän näkökulmasta” vaikuttaisi tutkimukseeni. Ryhdyin kuitenkin lopulta luottavin mielin tutkimuksen tekemiseen, sillä Järvisen ja Pennasen tehtävänanto ei mielestäni rajannut ryhmäkeskusteluja liikaa. Keskustelu oli monipuolista ja vapaata, eikä niitä ollut kukaan ohjaamassa tiettyyn suuntaan.

Koko tutkimusprosessin aikana olen pyrkinyt sivuuttamaan omat mielipiteeni ja ajatukseni siitä, mitä hyvä sosiaalityöntekijä-asiakassuhde minun mielestäni lastensuojelun sosiaalityössä on. Näin lopuksi haluan kuitenkin todeta, että tutkimustulokset heijastavat osittain omia näkemyksiäni lastensuojelun sosiaalityöstä. Vaikka mielestäni suuri osa työajasta kuluu päätösten ja muiden asiakirjojen laatimiseen, niin katson, että tärkein osa työtä kuitenkin on asiakastyö, eli asiakkaiden kohtaamiset kasvotusten, puhelimitse tai muulla tapaa. Mielestäni asiakassuhteet ovat työskentelyssä kaiken perusta. Mikäli haluaa menestyä lastensuojelun sosiaalityöntekijänä ja saada aikaan positiivista muutosta, näen, että tärkein työtehtävä on muodostaa suhde asiakkaisiin tutustumalla heihin ja osoittamalla kiinnostusta heidän

elämäänsä. Molemminpuolinen kunnioitus ja yhteistyö avaavat ovia ja keskusteluja asiakkaan elämästä. Näen että, asiakassuhteisiin panostaminen on lastensuojelun sosiaalityössä avainasia asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta.

Lopuksi uskon, että tutkimuksellani on merkitystä sosiaalityölle syystä, että siinä tuodaan esiin asioita, jotka ovat merkittäviä ihanteellisen työntekijä-asiakassuhteen rakentumiseksi. Tutkimustulokset ovat merkittäviä myös siitä syystä, että ne kertovat siitä, mitä työntekijä-asiakassuhteesta ajatellaan mikro-tasolla, eli niiden keskuudessa, jotka ovat asian kanssa tekemisissä päivittäin. Tämä tieto on tärkeä rinnastaa siihen, mistä puhutaan ja pidetään merkityksellisenä poliittisten päätöksentekijöiden ja lainsäätäjien keskuudessa. Lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteita olisi tärkeä tutkia enenemissä määrin ja syvemmin, jotta voitaisiin ymmärtää kuinka moniulotteiden ja tärkeä asia asiakassuhde lastensuojelutyössä on. Tarvittaisiin esimerkiksi lisää tietoa siitä, miten resurssivaje ja aikapaineet vaikuttavat asiakassuhteen laatuun ja sitä myötä asiakassuhteen kestoon ja mahdolliseen uusiutumiseen. Olisi myös keskeistä tutkia asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun asiakassuhteista ja verrata niitä sosiaalityöntekijöiden näkemyksiin asiasta. Lopuksi näen, että olisi tärkeää kehittää lastensuojelun sosiaalityön tueksi olennaisia työkaluja, jotka toimisivat sosiaalityöntekijän apuvälineenä esimerkiksi asiakkaiden rajaamisessa. On sanomattakin selvää, että lastensuojelun sosiaalityö on äärimäisen tärkeä tehtävä yhteiskunnassamme. Siinä varmistetaan lasten oikeuksien toteutuminen ja turvataan heidän kasvu, kehitys ja hyvinvointi. Mikäli asiakassuhteiden merkitys työssä sivuutetaan ja työn tarkoituksena nähdään lähinnä palveluiden ja etuuksien välittäminen, niin uskon ja väitän, että lastensuojeluilmoitusten ja kiireellisten sijoitusten määrät tulevat kasvamaan entisestään.

Lähdeluettelo

- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus Laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Flick, U. (2002). *An Introduction to Qualitative Research*. London: SAGE.
- Heinonen, H. (2016). Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen Sosiaalityö* (s. 243-260). Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Hogg, M.A. & Abrams, D. (1988). *Social identification. A social psychology of intergroup relations and group processes*. London: Routledge.
- Hogg, M.A. & McGarty, C. (1990). Self-categorization and social identity. Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity Theory. Constructive and Critical Advances* (s. 10-27). Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf.
- Hogg, M.A. (1992). *The Social Psychology of Group Cohesiveness*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf.
- Hogg, M.A. & Abrams, D. (1999). Social Identity and Social Cognition: Historical Background and Current Trends. Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity and Social Cognition* (s. 1-25). Oxford: Blackwell Publishers.
- Hogg, M.A. & Mullin, B-A. (1999). Joining Groups to Reduce Uncertainty: Subjective Uncertainty Reduction and Group Identification. Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity and Social Cognition* (s. 249-279). Oxford: Blackwell Publishers.
- Hogg, M.A. & Abrams, D. (2007). Intergroup Behavior and Social Identity. Teoksessa M.A. Hogg & D. Abrams (toim.), *The Sage Handbook of Social Psychology* (s. 335-360). London: Sage Publications.
- Hämeen-Anttila, L. (2017). Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s. 216-246). Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Hänninen, V. (2008). Narratiivisen tutkimuksen eettiset haasteet. Teoksessa A-M. Pietilä & H. Länsimies-Antikainen (toim.), *Etiikkaa monitieteisesti. Pohdintaa ja kysymyksiä* (s. 121-140). Kuopio: Kuopion Yliopisto.
- Isokorpi, T. (2008). *Napit vastakkain: Ristiriidat, rajat ja ratkaisut*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jayyusi, L. (1984). *Categorization and the moral order*. London: Billing & Sons Ltd.
- Jokinen, A. (2012). Kategoriat, Instituutiot ja Sosiaalisen Järjestyksen Tuottaminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Kategoriat, kulttuuri & moraalit* (s. 227-264). Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen Sosiaalityö* (s. 138-147). Tallinna: Gaudeamus Oy.

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. (2012). Ongelmat, niiden selittäminen ja kategoriat. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Kategoriat, kulttuuri & moraalit* (s. 131-173). Tampere: Vastapaino.

Juhila, K., Jokinen, A. & Suoninen, E. (2012a). Katégoria-analyysin juuret. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Kategoriat, kulttuuri & moraalit* (s. 17-44). Tampere: Vastapaino.

Juhila, K., Jokinen, A. & Suoninen, E. (2012b). Katégoria-analyysin teesit. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Kategoriat, kulttuuri & moraalit* (s. 45-87). Tampere: Vastapaino.

Järvinen, I. & Pennanen, S. (2013). *Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta lastensuojelussa*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalialan koulutusohjelma. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. (2017a). Sosiaalipolitiikka sosiaalityön kehyksenä. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s. 33-39). Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. (2017b). Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s. 173-192). Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kinni, R-L. (2011). Jäsenkategorisoinnin analyysi palvelutarpeen määrittelyssä. *Janus*, 19(1), 20-35.

Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, J. (2008). Näkökohtia tutkimusetiikasta laadullisessa terveystutkimuksessa. Teoksessa A-M. Pietilä & H. Länsimies-Antikainen (toim.), *Etiikkaa monitieteisesti. Pohdintaa ja kysymyksiä* (s. 109-120). Kuopio: Kuopion Yliopisto.

Lastensuojelulaki. 13.4 2007/417. Noudettu 17.4.2018 osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lock, A. & Strong, T. (2010). *Social Constructionism: Sources and Stirrings in Theory and Practice*. UK: Cambridge University Press.

Mason, J. (2002). *Qualitative researching*. London: Sage.

Mattila, K-P. (2010). *Asiakkaana Ihminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Metsälä, A. (2016). *Mistä on hyvät sossut tehty?* Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Noudettu 10.3.2018 osoitteesta: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/51593>

- Niemelä, P. (2011). Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 13-46). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nieminen, P. (2017). *Hyvä asiakassuhde sosiaalihuollon työikäisten palveluissa*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Noudettu 10.3.2018 osoitteesta: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56958/URN:NBN:fi:juu-201801301386.pdf?sequence=1>
- Nikander, P. (2010). Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun Analyysi* (s. 242-268). Tampere: Vastapaino.
- Oakes, P.J., Haslam, S.A. & Reynolds, K.J. (1999). Social Categorization and Social Context: Is Stereotype Change a Matter of Information or of Meaning? Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity and Social Cognition* (s. 55-79). Oxford: Blackwell Publishers.
- Pietilä, I. (2017). Ryhmäkeskustelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 111-130). Tampere: Vastapaino.
- Pirttilä, T. (2008). Tutkimuseettiset toimikunnat – toimintaa ohjaavat normit ja tutkimuseettinen pohdinta. Teoksessa A-M. Pietilä & H. Länsimies-Antikainen (toim.), *Etiikkaa monitieteisesti. Pohdintaa ja kysymyksiä* (s. 65-90). Kuopio: Kuopion Yliopisto.
- Raatikainen, E. (2015). *Lujita Luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ruch, G. (2010). The Contemporary Context of Relationship-Based Practice. Teoksessa G. Ruch, D. Turney & A. Ward (toim.), *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice* (s. 13-28). London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publisher.
- Ruusuvuori, J. (2001). Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen & O-H. Ylijoki (toim.), *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä* (s. 383-403). Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Sherman, S.J, Hamilton, D.L. & Lewis, A.C. (1999). Perceived Entitativity and the Social Identity Value of Group Membership. Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity and Social Cognition* (s. 80-110). Oxford: Blackwell Publishers.
- Sipilä, A. (2011). *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot, ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Joensuu: Kopijyvä Oy.
- Silverman, D. (2001). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Texts and Interaction*. London: SAGE Publications Ltd.
- Sosnet. 2014. Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän suomennos. Noudettu 22.11.2018 osoitteesta: <https://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely/Kv-maaritelma>

Suoninen, E. (2001). Harold Garfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen & O-H. Ylijoki (toim.), *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*, (s. 365-382). Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Särkelä, A. (2011). *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Jyväskylä: Vastapaino.

Tammi, S. 21.8.2018. Lastensuojelun lapsia ei ehditä tavata. *Helsingin Sanomat*, S. A9.

Tampere Praksis: Ryhmäkeskustelut onnistumisen tarinoista sosiaalityössä. 2012-2013. Versio 1.0 (2013-09-11). Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Noudettu 20.2.2018 <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD2845>

Terry, D.J, Hogg, M.A. & Duck, J.M. (1999). Group Membership, Social Identity, and Attitudes. Teoksessa D. Abrams & M.A. Hogg (toim.), *Social Identity and Social Cognition* (s. 280-314). Oxford: Blackwell Publishers.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (Thl). 2018. Lastensuojelun käsikirja. Laki ja oikeuskäytäntö. Noudettu 15.6.2018 osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/laki-oikeuskaytanto>

Välimaa, O. (2010). *Kategoriat ongelman selontekoina, pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentaminen haastattelupuheessa*. Akateeminen Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

