

Riitta Myllylahti

TAITAVAT TYÖSSÄÄN
Perheohjaajien ammatillisen osaamisen kartoitus
ja kehittäminen

Opinnäytetyö
Sosiaaliala (ylempi AMK)

Syyskuu 2016

Tekijä	Tutkinto	Aika
Riitta Myllylahti	Sosionomi (YAMK)	Syyskuu 2016
Opinnäytetyön nimi		
Taitavat työssään Perheohjaajien ammatillisen osaamisen kartoitus ja kehittämisen		71 sivua 8 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kouvolan kaupunki, lapsiperheiden sosiaalipalvelut		
Ohjaaja		
Yliopettaja Minna Veistilä ja palveluvastaava Riikka Mauno		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevien perheohjaajien ammatillisen osaamisen kehittämistarvetta, vastata kehittämistarpeeseen koulutuksella sekä selvittää, miten kehittämisessä jatketaan eteenpäin. Lisäksi opinnäytetyön tehtävänä oli tehdä näkyväksi perheohjaajien ammatillista ja henkilökohtaista osaamista.</p> <p>Kehittämistyön toiminnallinen osuus toteutettiin kevään 2016 aikana. Toimijoina olivat Kouvolan kaupungin lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevät perheohjaajat. Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeen kartoittaminen toteutettiin työpajatyöskentelyllä, joka sisälsi ryhmähaastattelun. Osaamisen kehittämiseen vastattiin yksityisen lastensuojelun avopalveluja tarjoavan yrityksen koulutuksella. Ammatillisen ja henkilökohtaisen osaamisen kartoittaminen toteutettiin osaamiskartalla, jota käytetään myöhemmin osana rekrytointia ja koulutussuunnitelman laatimista.</p> <p>Lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhetyö on vaativaa moniammatillista työtä, jossa yhdistyy monen erityisalan osaaminen ja tieto. Perheohjaajilta vaaditaan niin lähestymistapojen kuin monenlaisten menetelmien osaamista. Ammatillisen osaamisen kehittämisen haasteita ovat vuorovaikutus- ja menetelmäosaamisen lisäksi metataidot, jotka ovat merkittävä osa perhetyötä.</p> <p>Kouvolan kaupungin strategiassa painotetaan osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön osaamisen kehittämistä, jotta kaupungin strategian tavoitteet saavutetaan. Kehittämistyön tuloksista näkyi, että perheohjaajat käyvät paljon koulutuksia, mutta niistä saatu oppi jää yksittäisten koulutukseen osallistujien hyödyksi. Kehittämistyössä toteutettua työpajatoimintaa pidettiin hyvänä keinona jakaa koulutuksista saatu tieto myös niille, jotka eivät ole kyseiseen koulutukseen osallistuneet. Sen koettiin lisäävän yhteistä ymmärrystä koulutuksen tuottamasta uudesta osaamisesta. Tuloksista selvisi, että perheohjaajilla on monipuolisesti taitoja ja kykyjä, joita voi hyödyntää perhetyössä. Kehittämistyön tuloksen mukaan perheohjaajat ovat myös valmiita jakamaan osaamistaan työyhteisössä.</p>		
Asiasanat		
lastensuojelun tehostettu perhetyö, osaaminen, ammatillinen osaaminen, ammatillisen osaamisen kehittäminen, osaamisen kartoitus		

Author	Degree	Time
Riitta Myllylahti	Master of Social Services	September 2016
Thesis Title		
Experts at their Jobs Survey of Know-how of Family Workers and Development of Expertise		71 pages 8 pages of appendices
Commissioned by		
The City of Kouvola, Social Services for Children and Families		
Supervisor		
Minna Veistilä, Principal Lecturer and Riikka Mauno, Service Co-ordinator		
Abstract		
<p>The objective of this thesis was to investigate family workers' need for occupational training, offer training based on the result and find out how the content will be developed in the future. One objective was also to make family workers' personal and professional knowledge visible.</p> <p>The functional part of the development work was conducted in the spring of 2016. The subjects were family workers in home-based services in child protection for the city of Kouvola. The survey regarding need for occupational training was conducted as a workshop which included a group interview. The need for occupational training was answered by training provided by private social care operator. The professional and personal expertise of the subjects was surveyed using a know-how mapping which will later be used in requirement and as a part of the training curriculum.</p> <p>Home-based family work in child protection is a demanding profession that requires knowledge of multiple fields of occupation. Family workers need to be able to handle multiple manners of approach and methods in their line of occupation. In addition to challenges in developing interaction- and methodical know-how, there are meta-skills that are an important part of family work.</p> <p>In the strategic development plan of the city of Kouvola, the emphasis is on the competence and well-being of city employees as well as the development of their skills. The results of development work show that family workers take part in many individual courses, but the knowledge is not spread further than the participants. The workshop approach in the development work was an effective way of sharing the knowledge from training to those, who had not participated, and to increase the shared understanding of the know-how achieved through training. The results of development work show that family workers are also willing to distribute their knowledge in their work community.</p>		
Keywords		
home-based services in child protection, know-how, expertise, development of expertise, survey of know-how		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PERHETYÖ	8
2.1	Perhetyö Kouvolan kaupungin strategiassa	8
2.1.1	Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma	9
2.1.2	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu	10
2.1.3	Perhetyö kotiin vietävänä palveluna	11
2.2	Lastensuojelun tehostettu perhetyö	12
2.3	Perhetyön sisältö	13
3	OSAAMINEN	15
3.1	Yksilön osaaminen	15
3.2	Yksilön ammatillinen osaaminen	16
3.3	Hiljainen tieto	18
3.4	Perheohjaajien ammatillinen osaaminen	19
4	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	20
4.1	Osaamiskartta	22
4.1.1	Asiakastyön osaaminen	23
4.1.2	Muu osaaminen	30
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	33
5.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	35
5.2	Lähestymistapana toimintatutkimus	36
5.3	Kehittämistyön prosessi ja sisältö	37
6	TUTKIMUSTULOKSET	39
6.1	Ensimmäinen työpaja 11.3.2016	40
6.2	Happea työhön -koulutus	45
6.3	Toinen työpaja 2.6.2016	46
6.4	Osaamiskartta	50

7	KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	55
7.1	Eettisyys.....	55
7.2	Luotettavuus.....	56
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	57
8.1	Työpajat	58
8.2	Perheohjaajien ammatillinen ja henkilökohtainen osaaminen	61
9	POHDINTA.....	63
	LÄHTEET	67
	LIITTEET	
	Liite 1. Osaamiskartta	
	Liite 2. Merikratoksen koulutuskutsu ”Happea työhön”	

1 JOHDANTO

Kouvolan kaupunki on organisoinut vuoden 2016 alusta lähtien lapsiperhepalvelut uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti. Sosiaalihuoltolaki edellyttää peruspalvelujen vahvistamista ja korjaavien toimintojen vähentämistä. Lapsiperheiden sosiaalityössä yhtenä osana ovat kotiin vietävät palvelut. Näitä ovat lapsiperheiden kotipalvelu, ehkäisevä perhetyö, kotiin sijoitus sekä lastensuojelun avopalvelun perheissä tehtävä tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Uuden sosiaalihuoltolain 18. §:ssä perhetyö määritetään hyvinvoinnin tukemiseksi

sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Lastensuojelulaissa (2007/417) on säädetty lastensuojeluasiakkaille lastensuojelulain mukaisena palveluna tarjottavaa tehostettua perhetyötä. Asiakasmäärien oletetaan vähentyvän uuden sosiaalihuoltolain mukaisten ennaltaehkäisevien palvelujen käynnistyttyä.

Tämä opinnäytetyö sijoittuu uuden sosiaalihuoltolain muutoksen ajankohtaan. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kouvolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kotiin vietävät palvelut. Opinnäytetyön aihe on lastensuojelun perhetyön perheohjaajien ammatillinen osaaminen ja osaamisen kehittäminen.

Kotiin vietävien palvelujen lastensuojelun asiakkaiden kanssa tehtävässä perhetyössä ei vielä ole selkeää yhtenäistä mallia, ja sitä kehitetään vahvasti tulevaisuudessa myös Kouvolassa. Sosiaalihuoltolain edellyttämä peruspalvelujen vahvistaminen vähentää tulevaisuudessa korjaavia toimintoja, mutta perhetyö on yksi käytetyimmistä lastensuojelun avohuollon tukimuodoista, ja myös tulevaisuudessa työmuotoa tarvittaneen.

Vuoden 2016 alussa Kouvolassa tehdyn organisaatiomuutoksen jälkeen on kotiin vietävien palvelujen lastensuojelun perhetyön työntekijämäärä kasvanut entisestä yhdeksästä työntekijästä kahdeksaentoista työntekijään. Kouvolan kaupungin oman lakkautetun lastensuojelulaitoksen viidestä ohjaajasta tuli perheohjaajia vuoden 2016 alusta. Kehittämistyön aikana keväällä 2016 palkattiin

neljä uutta työntekijää. Tietotaito sekä kokemus perheohjaajilla ovat hyvin heterogeenisia, ja työyhteisö on vielä hyvin nuori. Myös työyhteisön kokoonpano muuttui kehittämistyön aikana, sillä työntekijöitä lähti virkavapaalle tai toisiin töihin, ja uusia työntekijöitä palkattiin heidän tilalleen.

Opinnäytetyössä rajausta tehtiin koskemaan nimenomaan lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevien perheohjaajien ammatillista osaamista, ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita sekä osaamisen kartoittamista. Opinnäytetyössä puhutaan lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten perheille tarjottavasta tehostetusta perhetyöstä perhetyönä.

Lastensuojelun perhetyössä on keskusteltu pitkään siitä, miten monenlaisia taitoja ja tietoja työssä tarvitaan. Haasteena työssä ovat vaihtelevat ongelmat, jotka koettelevat asiakkaita. Tietoa tarvitaan muun muassa mielenterveys-, päihde-, raha- ja vuorovaikutusongelmien sekä tunne-elämän ja neurologisten pulmien ratkaisuun. Myös kulttuurierot ja yksinhuoltajuus aiheuttavat usein perheissä haasteita. Lisäksi perheohjaajien on osattava käyttää erilaisia tuen menetelmiä ja auttamisen muotoja. Asiantuntijuutta tarvitaan laajalti.

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat lastensuojeluperheissä tehtävä tehostettu perhetyö (home-based services in child protection), osaaminen (know-how), ammatillinen osaaminen (expertise), osaamisen kartoitus (survey of know-how) sekä ammatillisen osaamisen kehittäminen (development of expertise).

Teoreettisen viitekehyksen lisäksi opinnäytetyö sisältää empiirisen tutkimusaineiston. Empiirinen aineisto kerättiin osaamiskartan täyttämällä sekä työpajatyöskentelyllä. Kehittämistyö eteni prosessina, ja olennainen osa opinnäytetyötä oli työyhteisön osallistuminen koulutustarpeen kartoitukseen, ammatillisen osaamisen kehittämiseen sekä arviointiin ja jatkokehittämisen linjaamiseen työpajatyöskentelyllä. Työpajatyöskentelyjä oli kaksi, ja ne toteutettiin perhetyön omissa toimistotiloissa Vinttikaivontiellä Kouvolassa.

2 PERHETYÖ

2.1 Perhetyö Kouvolan kaupungin strategiassa

Kouvolan kaupungin strategiassa 2014–2020 (Luonnollinen kasvukeskus 2013; Kouvolan kaupunki 2016) määritellään kaupungin arvot, visio, toiminta-ajatus, tulevaisuuden päämäärät ja valinnat sekä ohjelmatyötä koskevat linjaukset. Toiteuttamishjelmat, joilla kaupungin strategiaa tarkennetaan, vaikuttavat muun muassa palvelujen järjestämiseen, hyvinvoinnin edistämiseen sekä henkilöstön ja tiedolla johtamisen kehittämiseen. Kouvolan kaupungin toimintaa ohjaavana ajatuksena on turvata asukkaiden, yritysten ja yhteisöjen taloudellinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi.

Yhdeksi strategiseksi päämääräkseen Kouvolan kaupunki linjaa asiakaslähtöisyyden. Se on kaupunkistrategian mukaan asiakkaan kuulemisesta ja ennaltaehkäisyyn panostamista. Kouvolan tulisi kehittyä kaupungiksi, jossa asukkaat viihtyvät ja voivat hyvin. Kouvolan kaupungin tulisi olla asukkaalle luotettava ja turvallinen palvelujen tarjoaja, mikä toteutuu silloin, kun toiminta on johdonmukaista ja ennustettavaa, ja toimintatavat ovat täsmällisiä. Ennaltaehkäiseviä palveluja on vahvistettava, ja oikea-aikainen palveluohjaus korostuu, kun asiakasta ohjataan oikean palvelun piiriin. (Luonnollinen kasvukeskus 2013; Kouvolan kaupunki 2016.)

Kouvolassa panostetaan kaupunkistrategian mukaan osaavaan ja hyvinvointiaan henkilöstöön. Henkilöstön osaamista kehitetään suunnitelmallisesti, sitoutumista varmistetaan lisäämällä vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia, tavoitteiden saavuttamista tuetaan kehittämällä palkka- ja palkitsemisjärjestelmää sekä suunnittelemalla ennakkoon varmistetaan palvelujen toimivuus tarkoituksenmukaisella henkilöstömäärällä ja -rakenteella. Palvelutarve huomioidaan sekä palvelujen sijoituksessa että henkilömitoituksessa. Palvelujen laatua ja asiakaskokemuksia parannetaan. Henkilöstölle kaupungin strategia tavoitteita on selvitetty, jotta henkilöstö ymmärtää toimintatavat ja valinnat. Näin strategia toteutuu käytännössä. (Luonnollinen kasvukeskus 2013; Kouvolan kaupunki 2016.)

Perhetyö on tärkeä osa Kouvolan kaupungin strategian mukaisia palveluja. Perhetyön suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus perustuvat asiakaslähtöisyyteen. Tarkoituksena ovat asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukeminen ja

voimavarojen vahvistaminen keskusteluin, mallintamisella sekä yhdessä tekemisellä. Kouvolan kaupunki tarjoaa sekä matalan kynnyksen perhetyötä että lastensuojelun tehostettua perhetyötä asukkailleen. Palvelujen piiriin on mahdollista hakeutua myös itse ottamalla yhteyttä Kouvolan kaupungin Internet-sivuilta löytyvään ohjaus- ja neuvontanumeroon. (Kouvolan kaupunki 2016.)

2.1.1 Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma

Kouvolan kaupunki varmistaa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laatisella sen, että tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus sekä pitkäjänteisyys kunnan toiminnassa toteutuvat. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa määritetään, mitä kunnan lapsi- ja lastensuojelupolitiikka sisältää ja mihin asioihin toiminnassa keskitytään. Lapsi- ja lastensuojelupolitiikka käsittää hyvinvoinnin edistämisen sekä ehkäisevän ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun. Kouvossa lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyvästä riittävästä palvelujärjestelmästä vastaa lasten ja nuorten lautakunta. (Kouvolan kaupunki 2014, 4.)

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma (Kouvolan kaupunki 2014, 4–5) on päivitetty vuoden 2014 aikana, ja sen pohjana ovat olleet Kouvolan kaupunki-strategia sekä kaupungin sähköinen hyvinvointikertomus. Asiakslähtöisyys huomioitiin palvelukokonaisuuksien ja asiakkuusvastuiden mukaan (0–6-vuotiaat, 7–16-vuotiaat sekä 17–29-vuotiaat). Kuntalaisilla oli mahdollisuus osallistua lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laatimiseen Otakantaa.fi-sivuston kautta vastaamalla kysymyksiin palvelujen kehittämisestä. Vastauksissa toivottiin erityisesti, etteivät lasten ja nuorten palvelut kärsisi kaupungin säästötoimista. Lisäksi kuntalaisten toiveena olivat matalan kynnyksen palvelut sekä apu kriisitilanteisiin arjessa.

Kouvolan kaupungin tavoite on kirjattu lasten ja nuorten hyvinvointikertomukseen (Kouvolan kaupunki 2014, 6).

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin perustana on välittävä koti, jossa kaikilla perheenjäsenillä on hyvä olla. Kodin kasvatuksellisia voimavaroja tuetaan tarpeen mukaisilla palveluilla. Perheen ja muiden toimijoiden yhteistyönä turvataan lapsen eheä kehityspolku ja yksilöllä kokonaisvaltaisesti huomioiva kasvu- ja oppimisympäristö. Koulutus edistää jokaisen nuoren osaamista ja parantaa valmiuksia jatko-opiskeluun sekä valmistaa ammattiin antaen selkeän suunnan elämälle.

Tavoite toteutuu yhteisöllisyyttä lisäävien toimintamallien kehittämisellä lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi sekä turvaamalla yhtenäiset ja tarpeisiin vastaavat palvelut sujuvilla ja yksilöllisillä asiakasprosesseilla. (Kouvolan kaupunki 2014, 6.)

2.1.2 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Uudessa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa painotetaan edelleen lastensuojelun toiminnallista kehittämistä. Yhteistyökumppanien kanssa uudistetaan sisäisiä toimintamalleja ja painotetaan ennaltaehkäiseviä toimia. (Kouvolan kaupunki 2014, 9.)

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa 2010–2012 (Kouvolan kaupunki 2014, 7) oli lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun kehittämiseksi määritetty painopisteen siirtyminen matalan kynnyksen ja ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen. Lastensuojelussa painopiste oli avohuollollisissa toimissa, ja sijaishuollossa laitoshoidon sijaan painotettiin perhehoitoa. Myös kaupungin oman lastensuojelulaitostoiminnan tulisi olla vaikuttavaa ja kustannustehokasta.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman 2010–2012 tavoitteet ovat toteutuneen osittain tai kokonaan. Lastensuojelutoiminnalle asetetut vaatimukset on täytetty. Yhteistyö lapsiperhetyön, oppilashuollon sekä nuorisopalvelujen kanssa on parantanut ehkäisevän lastensuojelun toimivuutta. Sijaishuollossa puolestaan on paljon vaativia asiakkaita, joille ei ole pystytty tarjoamaan perhehoitoa laitoshoidon tilalle. (Kouvolan kaupunki 2014, 7–8.)

Kouvolan kaupungissa on lastensuojelun avohuollon asiakkaina vuosittain noin 1000 lasta. Avohuollon tukitoimista yksi käytetyimmistä on lastensuojelun perhetyö. Kaupunki tuottaa osan palvelusta omana toimintana, osa ostetaan yksityisiltä palveluntarjoajilta. Lasten avuntarve liittyy usein koulunkäynnin tukemiseen sekä päihde- ja mielenterveysongelmiin. Vanhemmat tarvitsevat päihde- ja mielenterveysongelmien lisäksi apua arjen hallintaan. Monissa perheissä on myös sisäisiä vuorovaikutusongelmia, joiden ratkaisemiseksi tarvitaan tukea. (Kouvolan kaupunki 2014, 21.)

Lastensuojelun asiakasmääriä sekä huostaanottoja pyritään vähentämään lastensuojelun kehittämissuunnitelman mukaisesti. Lapsille ja perheille tulee tarjota oikeaa apua ja tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelun asiakkuuden jatkumisen edellytyksenä ovat suunnitelmallinen työ sekä avohuollon tukitoimet. Ennalta ehkäiseviä sekä matalan kynnyksen palveluja on kehitettävä edelleen. Myös henkilöstöä tulisi olla riittävästi oikeassa paikassa. (Kouvolan kaupunki 2014, 22.)

Heino (2008, 15) kirjoittaa lastensuojelulain edellyttävän kunnilta palvelujärjestelmän kehittämistä. Tämä ei tarkoita vain rakenteellisia uudistuksia, vaan kehittäminen on laajennettava myös palvelujen sisältöihin, jotta ne nimenomaan vastaavat lapsen tarpeisiin. Palvelujen on annettava vastaus siihen, mikä on lasten, nuorten ja lapsiperheiden erityisen tuen tarve. Erityisen tuen tarpeeseen on järjestettävä sitä tukevaa toimintaa.

2.1.3 Perhetyö kotiin vietävänä palveluna

Perhetyötä tehdään monissa eri järjestelmissä (mm. neuvola, päiväkotia, koulu, kotipalvelu, lastensuojelulaitos), ja se on moniammatillista työtä, jossa yhdistyvät monen erityisalan osaaminen ja tieto. Perhetyö on osa perhepolitiikkaa ja samalla keskeinen osa hyvinvointiyhteiskunnan toimintaa. Perhetyö kuten koko yhteiskunta on jatkuvassa liikkeessä ja muotoutuu koko ajan. (Heino 2008, 7, 15.)

Perhetyö ei kuitenkaan ole uusi tapa tuottaa perheiden palveluja, sillä kotiin vietävä perhetyö on todennäköisesti alkanut jo 1930–1940-luvuilla, jolloin ensimmäiset ammattilaiset koulutettiin. Kodinhoitopalveluja tarjottiin varattomille, monilapsisten perheiden äideille, ja palveluun sisältyi valistusta sekä kodin että lasten hoitoon. Ensimmäisiä kouluttajia olivat Mannerheimin Lastensuojeluliitto sekä Väestöliitto. Väestöliiton päämääränä oli syntyvyyden lisääminen, ja kotiin vietävän perhetyön toivottiin helpottavan vanhempien kasvatusvastuuta sekä lisäävän perheiden kasvamista. Ensimmäinen kodinhoitajia koskeva laki on säädetty vuonna 1951. (Korvela, Saarilahti & Sekki 2014, 192–194; Nätkin & Vuori 2007, 12–13.)

Kotiin vietävät palvelut eroavat muista lapsiperheiden palveluista muun muassa neuvolan ja päivähoidon palveluista, laitoshoidosta tai lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta siinä, että toiminta tapahtuu pääasiallisesti lapsen ja perheen kotona. Vuonna 2016 Kouvolan kaupungin tarjoamia lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kotiin vietäviä palveluja ovat lapsiperheiden kotipalvelu, ehkäisevä perhetyö sekä lastensuojelun avopalvelun perheissä tehtävä tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Kouvolan kaupungissa sijaitsevassa valtion koulukodissa tarjotaan koulukotiin sijoitetuille lapsille ja heidän perheilleen perhetyötä. Tämän lisäksi osa yksityisistä lastensuojelun avopalveluja tarjoavista yrityksistä ja lastensuojelulaitoksista tekee Kouvolassa perhetyötä. (Kouvolan kaupunki 2016; Merikratos 2016; Valtion koulukodit 2016.)

2.2 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Perhetyö on yksi malli toteuttaa avohuollon tukitoimia lastensuojelussa. Perhetyöstä puhutaan monilla eri sanoilla ja käsitteillä, joita ovat muun muassa ohjaava perhetyö, avohuollollinen perhetyö, avotyö, toiminnallinen avotyö, tehostettu perhetyö, kuntouttava perhetyö, perhetukityö, perhehoito, perhekuntoutus ja kenttätyö. Työtä tehdään perheissä, joissa on lastensuojelullisia ongelmia. Perhetyöllä pyritään ensisijaisesti tukemaan ja kuntouttamaan lapsiperheitä vaikeissa elämäntilanteissa sekä estämään lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle. (Reijonen 2005, 10; Saarnio 2004, 240.)

Lastensuojelulain 36. §:n mukaan on lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle tarvittaessa järjestettävä avohuollon tukitoimena tehostettua perhetyötä. Perhetyö järjestetään lapsen sosiaalityöntekijän arvioinnin mukaan. Perhetyön alussa sovitaan työn sisältö, tavoitteet ja kesto. Sosiaalityöntekijä seuraa perhetyön prosessia ja on työskentelyn aikana tärkeä tuki perheohjaajalle. (Hurtig 2003, 27; Lastensuojelulaki.)

Perhetyö tulisi aloittaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Perhe ei välttämättä itse tunnista tuen ja avun tarvetta. Perhetyö on aina puuttumista perheen elämään ja sisältää joka kerta myös tuen ohella myös tarkkailun ja kontrollin (ks. Pyhäjoki 2005, 75–77; Reijonen 2005, 10). Motivointi, suostuttelu, velvoittaminen ja arviointi kulkevat käsi kättä lastensuojelussa. Työskentelyn

tulisi olla mahdollisimman avointa ja asioista pitäisi puhua suoraan. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 81– 82.)

Perhetyö on työmuoto, jolle on asetettu oma itsenäinen perustehtävä, ja sille on nimetty omat työntekijänsä. Työtä tehdään perhetyön omilla työtavoilla, ja sillä on oma paikkansa ja tehtävänsä organisaatiossa. Perhetyö syvenyy tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen työskentelyyn perheen kanssa. (Rönkkö & Rytönen, 2010, 31.)

Vuoden 2016 syksyllä Kouvolassa tekee lastensuojelun avopalvelujen tehostettua perhetyötä kahdeksantoista perheohjaajaa. Tehtävään vaaditaan sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto sekä kokemusta lastensuojelutyöstä. Elokuussa 2016 perhetyön asiakaina oli 55 perhettä ja lapsia perheissä oli 118 (Hertteli 2016).

2.3 Perhetyön sisältö

Heinon (2008, 46) mukaan on sosiaalityöntekijän tilatessaan asiakkaalleen perhetyötä pystyttävä selkeästi ilmaisemaan, mitä tilataan ja mitä palvelua tarjotaan. Vaikka perhetyö tekeekin perheen tuen tarpeen selvitystä, lain mukaan vastuu kuuluu lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Perhetyö on yleensä aina tutkimusta ja arviointia, tukea ja ohjausta sekä hoitoa ja kuntoutusta. Usein nämä limittyvät toisiinsa, mutta painotus voi muuttua työskentelyn edetessä. Perhetyön alkamisen, luottamuksen rakentamisen ja tutustumisen jälkeen on perheen jokaisen jäsenen mahdollista kertoa omista tarpeistaan ja ajatuksistaan. Vasta tämän jälkeen voi perheen tilanne jäsentyä kokonaisuudessaan.

Avohuollon perhetyö on perheen kotona ja arjessa työskentelyä, yhteistä tekemistä, käytännön apua ja ohjausta, keskusteluja, perheen itsenäisyyden ja elämänhallinnan tukemista, lääkinnällistä, sosiaalista ja pedagogista kuntoutusta, lapsen ja vanhemman kiintymyssuhteen sekä vanhemmuuden kanssa työskentelyä perhekohtaisesti ja ryhmän avulla. Lastensuojelun perhetyö on tukea ja ohjausta arjessa sekä ongelmallisissa vuorovaikutustilanteissa. (Heino 2008, 22–23; Järvinen ym. 2012, 82.)

Perhetyön keskiössä ovat aina perheen lähtökohdista nousevat tarpeet. Perhe nähdään kokonaisuutena ja perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea sitä työtä, jota tehdään perheen parissa. Tärkeää perhetyössä on tunnistaa perheiden tarpeet ja huomata tuen tarve. Perheen tilanteesta on saatava selkeä kokonaiskuva, jotta resurssit ja tuki kohdistuvat oikein. Perhetyön sisältöjen kuuluisi olla samansuuntaiset alueittain, jolloin palvelua voidaan arvioida samoilla kriteereillä, ja alueellinen eriarvoisuus vähenee. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27–28.)

Perhetyön sisältö määräytyy sen mukaan, mitkä ovat perheen tarpeet, tavoitteet ja elämäntilanne. Perhetyötä tehdään käytettävissä olevilla resursseilla, ja työntekijän oma persoona sekä ammatillinen osaaminen vaikuttavat siihen, miten tilanteita ja ongelmia lähestytään sekä millaisia menetelmiä käytetään. Menetelmillä ei sinänsä ole väliä, kunhan työntekijä on kiinnostunut ja välittää aidosti perheestä. (Järvinen ym. 2012, 158.)

Heino (2008, 48–50) kirjoittaa perhetyön keskeisistä teemoista. Niitä ovat hänen mukaansa suhdeperustaisuus, ajoitus ja kesto, moniulotteisuus, asiantuntijuus, luottamuksellisuus sekä vapaaehtoisuus ja kontrolli. Perhetyössä vaikutetaan suhteisiin: vanhemman ja lapsen, vanhempien keskinäisiin sekä sisarus-ten välisiin suhteisiin. Työntekijä on tekemässä vuorovaikutus- ja suhdetyötä perheessä. Perhetyössä ajoitus ja kesto määrittyvät lapsen ja perheen tilanteen mukaan. Perhetyötä pitäisi saada riittävän varhain, ja sen tulisi olla kestoaltaan sopiva. Moniulotteisuus on riittävää apua, monin eri keinoin ja tavoin, vähän uutta ja erilaista. Asiantuntijuus perustuu riittävän hyvään ammatilliseen tietoon ja osaamiseen sovitettuna lapsen ja perheen tilanteeseen. Luottamuksellisuus koostuu avoimuudesta, turvallisuudesta ja rehellisyydestä. Perhetyöhön kuuluu kuitenkin aina kontrolli tuen lisäksi.

Heinon (2008, 53) mukaan perhetyössä tulisi erikoistua erilaisten ongelma-alueiden osaamiseen. Lapsilähtöisyyden tulisi säilyä perhetyön lähtökohtana, vaikka ongelmia määritetään vanhemmuuden haasteiden lähtökohdista. Uusia menetelmiä ja tukimuotoja pitäisi kehittää jatkuvasti muun muassa vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten perheiden tukemiseen. Hurtig (2003, 181) puolestaan toivoo lasten auttamiseen toiminnallista osaamista, jossa on kyky kohdata lapsi yksilönä, taito nähdä tilanteita lapsen näkökulmasta sekä kykyä säädellä omaa toimintaa tilanteiden ja asioiden vakavuuden perusteella.

Toiminnalliset menetelmät voivat auttaa myös koko perhettä. Monesti perheiden ongelmat johtuvat kyvyttömyydestä kertoa omista tunteistaan ja odotuksistaan. Toiminnallisista menetelmistä on apua silloin, kun puhuminen perheessä on vaikeaa. Tekemällä tunteiden, arvojen ja asenteiden näyttäminen voi olla helpompaa kuin puhumalla. Myös toiminnan kautta saadut onnistumisen elämykset voivat kartuttaa voimavaroja sekä auttaa selviytymään arjen haasteista. (Järvinen ym. 2012, 192–193.)

3 OSAAMINEN

3.1 Yksilön osaaminen

Yksilölle osaaminen on perusta, jonka avulla hän onnistuu ja kehittyy omassa työssään. Työtehtävässään hänen olisi osaamisellaan kyettävä hyödyttämään organisaationsa perustehtävää sekä strategiaa. Yksilötasolla osaaminen on monisäikeinen joukko erilaisia valmiuksia. Osaamisella on yksilölle merkitystä, sillä se auttaa häntä selviytymään työtehtävissään, ja hän saa arvostusta muilta ansaiten näin paikkansa yhteisössä. Oppiminen on ihmiselle luontaista ja tuo jo itsessään mielihyvää. (Viitala 2005, 109–110, 112.)

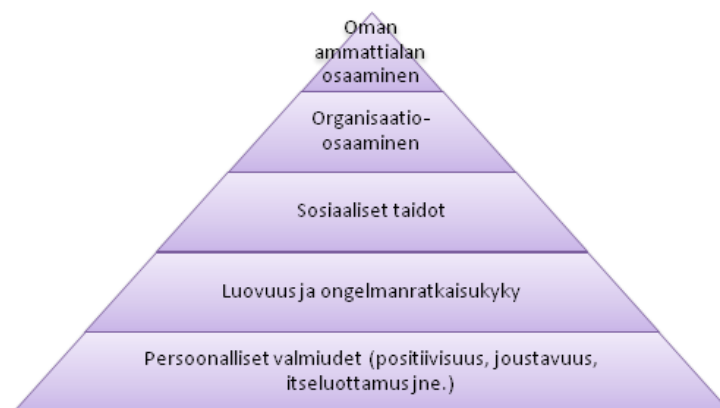
Yksilön osaamisesta käytetään vaihtelevia käsitteitä. Osaamisen käsitteinä on englannin kielessä usein *skills*, *competence* tai *capabilities* eli *taidot*, *pätevyys* ja *kyvykkyys* (Viitala 2005, 113). Kotimaisten kielten keskuksen sanakirja antaa sanalle *osaaminen* synonyymiksi *taitotieto*, *know-how*. *Kompetenssin* se määrittelee *pätevyudeksi*, *kelpoisuudeksi*, *viranomaisen toimivallaksi* sekä toisaalta *kielikyvyksi* ja *-tajuksi*. Hätönen (2011, 10) määrittelee kompetenssin pätevyudeksi suorittamaan tiettyä tehtävää ja kyvyksi selviytyä työssä vaadittavista tehtävistä. Kompetenssi-käsitettä käytetään yleisesti osaamisesta, mutta osaamiseen kuuluu pätevyyden lisäksi tiedon soveltaminen ja hyödyntäminen työssä vaadittavalla tavalla.

Osaaminen voidaan Hätösen (2011, 10) mukaan määritellä viiden käsitteen mukaisesti: *motiivit*, *yksilölliset ominaisuudet*, *käsitys itsestä sekä tiedot ja taidot*. Osaaminen sisältää aina hiljaista tietoa, joka on erittäin vaikeasti saatavissa näkyväksi. Osaamiseen liittyvät tarkoituksenmukaisten tietojen, taitojen ja kykyjen lisäksi ihmissuhdeverkostot, sitoutuminen, kokemus, tunteet, asenteet ja motivaatio sekä näiden ominaisuuksien yksilöllinen yhdistäminen.

Samankaltaisen määritelmän osaamisesta antaa myös Sydänmaanlakka (2004, 150–151), joka määrittää osaamisen muodostuvan *tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista sekä kontakteista*. Nämä yhdessä näkyvät konkreettisenä hyvänä suorituksena todellisissa tilanteissa. Uuden asian soveltaminen käytännössä kertoo todellisesta osaamisesta. Oppimisprosessi johtaa oppimiseen. Osaaminen ei ole samaa kuin yksilön persoonallisuus tai luonne. Osaamista voidaan jatkuvasti kehittää ja harjoitella. Osaaminen voi olla myös tiedostamatonta toimintaa, joka näkyy kykynä toimia ja käyttää osaamiaan tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia sekä kontakteja. On tärkeää olla tietoinen omasta osaamisestaan, jotta voi hyödyntää sitä, ja osaamisen puutteista, jotta voi kehittyä.

3.2 Yksilön ammatillinen osaaminen

Osaamiselle ammattitaitona on useita kuvauksia. Ammattitaito on esimerkiksi kykyä yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot asianmukaiseksi kokonaisuudeksi. Ammattitaitoon kuuluvat toimintaympäristön, työtehtävien sekä työpaikan vaatimusten tunteminen ja taitaminen sekä henkilön persoonallinen kehitys ja tunneperäiset aistimukset. Ammatilliseen osaamiseen kuuluvat tietojen ja taitojen kekseliäs ja monipuolinen käyttäminen, oma ajattelu, organisointikyky, oppimistaidot, kyky joustaa ja arvioida omaa osaamistaan ja taitojaan samalla kehittyen osaamisessaan. Ammatillista osaamista voidaan kuvata myös käyttäytymisenä, joka näkyy eri tilanteissa ja tehtävissä. Koulutuksella hankitun pätevyyden lisäksi olisi pystyttävä ymmärtämään työn kokonaisuus sekä osattava kehittää omaa työtään. (Hätönen 2011, 9; Reijonen 2005, 12.)



Kuva 1. Osaamispyramidi ammattitaidon rakentumisesta Viitalan (2005, 116) mukaan.

Pyramidi (kuva 1) havainnollistaa yksilön ammatillista osaamista, ja kerrokset kuvaavat kukin osaamisen eri osa-alueita. Ylimpänä olevat osa-alueet on helppointa huomata, sillä ne ovat näkyvä osa osaamista, ja ne liittyvät läheisesti työtehtävään. Näillä osa-alueilla on yksilön helppointa kehittää osaamistaan. Mitä alemmaksi pyramidissa mennään, sitä lähemmäksi mennään yksilön persoonallisuutta ja metavalmiuksia. Metavalmiudet ovat olennaisia, sillä niitä tarvitaan työtehtävästä riippumatta. (Viitala 2005, 116.)

Pyramidin ylimpänä on yksilön *ammattiosaaminen*. Ammattiosaaminen saadaan koulutuksella, joka muodostuu muun muassa teoreettisesta tiedosta, menettelytapojen ja menetelmien tuntemisesta sekä ammatillisesta soveltamistaidosta. Näiden taitojen perusteella organisaatio palkkaa yksilön, ja osaamisen on oltava sillä tasolla, että työtehtävät tulevat tehdyiksi. *Organisaatio-osaaminen* on sidoksissa tehtävään ja työnantajaan. Organisaatio-osaaminen karttuu työskentelemällä organisaatiossa, mutta perehdytys ja sisäinen koulutus tukevat oppimista. *Sosiaaliset taidot* näkyvät yksilön taidoissa toimia erilaisissa vuorovaikutus- ja yhteistyötilanteissa siinä, miten hän onnistuu ongelmanratkaisuissa, miten sopeutumiskykyinen hän on, miten hän tunnistaa toisten tunnetiloja tai onnistuu kommunikoimaan toisten ihmisten kanssa. Sosiaaliset taidot ovat ydinpätevyyttä, ja niihin sisältyy opittavia asioita, mutta oppiminen on jo vaikeaa ja hidasta. (Viitala 2005, 116–118.)

Viitalan (2005, 118–119) mukaan pyramidissa on erotettuna *luovuus ja ongelmanratkaisukyky* omaksi tyypikseen, vaikka ne ovatkin osa yksilön persoonallisuutta. Luovuudeksi käsitetään kyky ratkaista yllättäviä ongelmia tuntemattomassa tilanteessa. Luovuus ja innovatiivisuus ovat nykypäivän vaatimuksia työelämässä. *Persoonalliset valmiudet* ovat yksilön omia ominaisuuksia. Niitä ovat muun muassa motivaatio, oma-aloitteisuus, minäkuva, mielenkiinnon kohteet, itseluottamus sekä epävarmuuden sietokyky. Yksilön on vaikea muuttaa kahdella alimmalla tasolla olevia asioita, ja ne ovat asioita, joita ei välttämättä näe ulospäin.

3.3 Hiljainen tieto

Viitalan (2005, 109) mukaan jokaisella työntekijällä on hallussaan sellaista osaamista, jota hän ei voi jakaa tai siirtää nopeasti toiselle työntekijälle. Puhutaan henkilökohtaisesta, kontekstisidonnaisesta ja vaikeasti sanoiksi puettavasta niin sanotusta hiljaisesta tiedosta.

Yliruka (2015, 61) kirjoittaa sosiaalialan ammattilaisten pohjaavan työntekonsa pitkälti hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto on sidoksissa hetkeen ja tapahtumiin, eikä sitä voida ilmaista järjestelmällisellä tavalla. Hiljainen tieto ilmenee arvostuksissa, kokemustiedossa, uskomuksissa, mielikuvissa ja näkemyksissä sekä tunteissa ja osaamisessa. Muun muassa opiskelu, elämäkokemukset, tekeminen, kulttuuritietous ja ammatillinen arvomaailma rakentavat yksilön hiljaisen tiedon.

Ylirukan (2015, 61) mukaan hiljaisen tiedon käyttö on inhimillisen ja eettisen työn perusta sosiaalityössä. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen ja vuorovaikutus pohjautuvat hiljaiseen tietoon, ja työntekijä tekee aina ratkaisunsa ja päätelmänsä hiljaisen tietonsa varassa. Tietoinen ajattelu on vain pieni osa ajattelustamme, eikä asiakastilanteessa erikseen selvitellä ongelmia, vaan toimitaan osaamisen ja harkinnan varassa.

Asiakastyössä on tärkeämpää se, miten asioita ilmaisee, kuin se, mitä sanoo. Tosiseikat eivät kerro asiakkaan tilanteesta kaikkea, eikä asiakkaan kokemuksia tai voimavaroja voi tunnistaa pelkkien tosiseikkojen perusteella. Tarvitaan lisäksi hiljaista tietoa ymmärtää asiakkaan elämää ja tilannetta. Hiljainen tieto voi kuitenkin johtaa myös harhaan, sillä se sisältää työntekijän omia uskomuksia ja arvostuksia, ja siksi hiljaisen tiedon tuottamaan tietoon tuleekin suhtautua varauksella. Työntekijän olisikin kyettävä sanoittamaan oman hiljaisen tiedon tuottamaa tietoa ja arvioimaan sitä kriittisesti. (Yliruka 2015, 61–62.)

On tärkeää, että hiljainen tieto, kokemustieto siirtyisi organisaatiossa nuoremmalle sukupolvelle. Tämä vaatii esimieheltä selkeää kuvaa organisaatioin henkilöpääomasta. Henkilöpääoma koostuu osaamisesta ja tiedoista. Esimiehellä on suuri vastuu siinä, että hän on selvillä koko ajan, millaista osaamista organisaation tavoitteet edellyttävät, onko organisaatiossa tarvittavaa osaamista, ja missä vaiheessa osaaminen on. Tämä tieto auttaa esimiestä suunnittelemaan

tulevaa osaamisen kehittämistä ja varmistamaan sen, ettei hiljainen tieto pääse poistumaan organisaatiosta. (Ojala & Ahonen 2005, 158–159.)

Hiljaista tietoa voi mallintaa ja muuttaa jaettavaan muotoon. Työssä mallioppi-minen mestari-kisälli-malli toimii, kun vanhempi työntekijä voi opettaa osan työ-ajastaan nuorempia ja kollegat voivat seurata toistensa työskentelyä. Työpari-työskentelyssä on helppoa ottaa huomioon hiljaisen tiedon siirtyminen sijoitta-malla kokenut työntekijä kokemattomamman työntekijän pariksi. (Ojala & Aho-nen 2005, 166–167.)

3.4 Perheohjaajien ammatillinen osaaminen

Perheohjaajien on hallittava useita lähestymistapoja sekä menetelmiä työsken-nellessään asiakkaiden kanssa. Tarjolla olevista toiminta- ja ajattelumalleista on kyettävä valitsemaan soveliaimmat ja parhaimmat työskentelyvälineet. Me-netelmiä kaivataan ja niitä käytetään, mutta asiantuntijuus ihmisten välisessä kohtaamisessa on perheohjaajan tärkeimpiä taitoja (ks. Reijonen 2005, 13). (Myllärniemi 2007, 85.)

Reijonen (2005, 13) toteaa lastensuojelutyötä tekevien perheohjaajien työn keskeisten ammatillisten kvalifikaatioiden olevan normatiiviset sekä innovatiivi-set kvalifikaatiot. Lisäksi perheohjaajilla täytyy olla tuotannollisia kvalifikaatioita kuten tietotekniikkataitoja. Normatiivisista kvalifikaatioista esimerkkinä perhe-ohjaajan työssä ovat muun muassa sitoutuminen työhön sekä motivaatio tehdä työtä. Lisäksi on oltava sopeutumiskykyä muuttuviin tilanteisiin niin asiakas-työssä kuin organisaatiossakin. Perheohjaajan on kyettävä olemaan työpäivän aikana useissa eri rooleissa, ja vaihtamaan niitä tilanteiden mukaan.

Innovatiivisuus on jatkuvasti läsnä perhetyössä. Työ vaatii luovuutta ja jatkuvaa kehittymistä. Kehittämistarpeita on niin ammatillisessa kasvussa kuin erilaisten työmenetelmien ja asiakasprosessien hallinnassa. On kyettävä oppimaan ja käyttämään uusia työmenetelmiä, osallistumaan kehittämishankkeisiin ja mo-niammatilliseen yhteistyöhön sekä panostamaan omaan koulutukseen. Ehdot-toman tärkeän tiedon ja taidon osaamisen määrittäminen perhetyössä on vai-keaa, ja perheohjaajan olisikin tiedettävä ja taidettava laaja-alaisesti elämän eri osa-alueista ja ilmiöistä. (Nätkin & Vuori 2007, 23; Reijonen 2005, 14.)

Reflektointi on osa perheohjaajan ammatillista osaamista. Perheohjaajan tehtävä on vaikuttaa perhesuhteisiin, vanhemman ja lapsen suhteeseen, vanhempien väliseen suhteeseen ja sisarusuhteeseen. Perheohjaaja on osa suhteita tehdessään vuorovaikutus- ja suhdetyötä. Perheohjaajan on osattava työtä tehdessään huomata ja käsittää oman toimintansa vaikutukset perheen dynamiikkaan. Perheohjaajan on osattava reflektoida suhteita perheenjäseniin. Hänen on osattava olla lähellä, mutta samalla pitää sopivaa etäisyyttä varmistaakseen työnsä vaikuttavuuden. Refleктоimalla voi tarkastella suhteen muuttumista, ja sitä, mikä auttaa lasta. (Heino 2008, 48.)

Ammatilliset taidot, tiedot ja ammatillinen osaaminen ovat perhetyön osaamisen perusta. Lapsi ja perhe ovat puolestaan oman elämänsä asiantuntijoita. Nämä kaksi osaamista yhdistetään jaetuksi asiantuntijuudeksi. Dialogin avulla rakennetaan yhteistä ymmärrystä muutoksesta ja siihen käytettävistä menetelmistä. Perheohjaajan on oltava eettinen, edettävä hienotunteisesti ja kunnioittavasti. Luottamus on hoitavan ja kuntouttavan suhteen perusta. (Heino 2008, 49–50.)

4 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Lastensuojelun perhetyössä tarvitaan osaamista monelta eri osa-alueelta. Vahva ammatillisuus, monipuolinen koulutus sekä erityisosaaminen painottuvat perhetyössä. Perheohjaajalla täytyy olla taitoja vastata perheen muuttuviin haasteisiin ja olosuhteisiin. Tähän perheohjaajat tarvitsevat kouluttautumista ja itsensä kehittämistä. Täydennyskoulutuksen lisäksi hyötyä perhetyössä on asiantuntemuksesta, joka on karttunut työ- ja elämänkokemuksesta. (Uusmäki 2005, 81.)

Organisaation strategia ja tulevaisuuden näkymät määrittävät organisaatiossa tarvittavan osaamisen. Osaamiskartoituksella selvitetään organisaation osaamisen tila, ja helpoiten se selviää kehityskeskustelujen yhteydessä (ks. Ojala & Ahola 2005, 160). Osaamiskartoitus sisältää osaamiskartan laatimisen, kehittämisen linjauksen sekä osaamisen arvioinnin (Hätönen 2011, 16).

Systemaattisessa osaamisen kehittämisessä on toisiinsa liittyviä vaiheita. Organisaation strategian perusteella määritetyn organisaatiossa tarvittavan osaa-

misen jälkeen laaditaan osaamiskartta. Osaamiskartta sisältää tarvittavat osaamisalueet sekä määrittää osaamistasot (liite 1). Osaamista voidaan arvioida joko itsearviointina, esimiehen tekemänä tai muulla tavoin. (Hätönen 2011, 16.)

Osaamisen kehittämiseksi on tehtävä suunnitelmia. Kehittämisen tärkeä osa on kehittämisen arviointi, jonka avulla nähdään, miten kehittämistavoitteet on saavutettu. Arvioinnissa voidaan käyttää oppimisen arviointia, toiminnan ja sen muuttumisen arviointia sekä tulosten ja vaikutusten arviointia. Näiden pohjalta voidaan laatia uusia kehittämissuunnitelmia. (Hätönen 2011, 16.)

Osaamisen vahvistaminen ja uuden oppiminen ovat tärkeitä asioita, jotka innostavat työntekijöitä. Esimiehen tärkeä toimintatapa on kuunnella ja kannustaa. Innostuminen tehostaa päätöksentekoa, ideointikykyä sekä sosiaalisuutta, työt tulevat tehtyä tehokkaasti ja nopeasti. Ajatuksiin innostuksella on myönteinen vaikutus, sillä silloin ei ajatus karkaa, keskittyminen on huipussaan eikä muuta halua tehdäkään. Esimiehen innostus tarttuu myös työntekijöihin. Organisaatio on esimiehensä näköinen, ja hänen heijastusvaikutuksensa on suuri työntekijöihin. (Hätönen 2011, 9; Tiililä 2016, 24–25.)

Innostumisen kasvaminen ja kehittyminen tarvitsevat turvallisen työympäristön. Tutkimusten mukaan sellainen työyhteisö, jossa on avoin keskusteluilmapiiri ja kyky oppia omista virheistään, suoriutuu tehtävistään parhaiten. Esimies näyttää esimerkkiä työntekijöille psykologisen turvallisuuden rakentamisessa. Silti hän ei yksin pysty tekemään turvallista työyhteisöä. Tärkeää on, millä tavalla työyhteisön jäsenet kohtelevat toisiaan ja että he saavat äänensä kuuluviin tasapuolisesti sekä aistivat toistensa tunnetiloja. (Tiililä 2016, 91.)

Innostuneen ja hyvän työpaikan tunnusmerkkinä on usein me-henki, joka peilaa yhteisöllisyyden tunnetta. Me-henkeä voidaan vahvistaa erilaisin tavoin, mutta parhaiten se saavutetaan silloin, kun yhdessä on onnistuttu menestymään työtehtävissä. Avoimessa ilmapiirissä ja turvallisessa työyhteisössä on mahdollisuus tiedon jakamiseen, avun kysymiseen sekä avoimeen toimintaan. Yhteistyö ja vuorovaikutus vaativat tukea, jota esimies voi antaa esimerkillään ja luomalla fyysisesti mahdollisuuksia vuorovaikutukseen työyhteisössä. (Ojala & Ahonen, 2005, 201–203.)

Esimiehellä on suuri rooli myös alustensa tukemisessa epävarmuuden tunteen sietämisessä sekä virheiden hyväksymisessä, sillä työn luonne on jatkuvasti

muuttuvaa, ja on luonnollista, että myös virheistä opitaan. Alituinen muutos työelämässä vaatii työntekijää jatkuvaan oppimiseen sekä kestämiin epäonnistumisiin ja virheisiin. (Viitala 2005, 112–113.)

Osaamista ja ammattitaitoa on uudistettava koko ajan. Työ on kuitenkin nykyisin niin kiivastahtista, ettei koulutukseen ole mahdollisuutta siinä määrin kuin tarvetta olisi. Vaikka osaamisen kehittäminen on jokaisen omalla vastuulla, olisi myös työnantajan varattava henkilöstölle aikaa ja resursseja kouluttautumiseen. (Ojala & Ahonen 2005, 162–163, 166.)

Oppimista ei ole mahdollista tapahtua ainoastaan koulutuksella, vaan työssä tapahtuva oppiminen on entistä merkittävämpää. Päivittäisessä työssä on mahdollista jakaa osaamista muun muassa perehdyttämällä, mentoroinnilla, työnkierrolla, opintopiireillä tai vaikkapa onnistumisten ja epäonnistumisten yhteisellä pohdinnalla. (Ojala & Ahonen 2005, 162–163, 166.)

4.1 Osaamiskartta

Henkilöpääomaa voidaan hallita osaamiskartoituksella (ks. Ojala & Ahonen 2005, 160). Osaamiskartta on työväline, jonka avulla keskustellaan organisaation osaamisesta yhtenäisesti ja havainnollisesti. Osaamiskartan laadinnassa on huomioitava, mitä varten osaamiskartta tehdään. Osaamiskartassa tulisi olla osaamisalueet, joita tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Osaamisen tasokuvaukset ovat puolestaan arvioinnin ja kehittämisen välineet. Kehittämisen arviointi on tärkeää, sillä sen avulla selviää, miten tavoitteeseen on päästy, ja sen pohjalta tehdään uuden osaamisen kehittämissuunnitelmat. Osaamiskartan perusteella tehdään suunnitelmat tulevista koulutuksista ja osaamisen kehittämisestä. (Hätönen 2011, 16, 18.)

Hätösen (2011, 19) mukaan osaamisalueet laaditaan organisaation strategian perusteella. Strategialähtöisyys tarkoittaa osaamisen kuvaamisessa sitä, että osaamiskartta on tehty varta vasten asianomaisen organisaatiota varten. Osaamiskarttoja ei yleisesti ole valmiina tästä syystä. Osaamiskartan avulla myös hiljainen tieto tulee näkyväksi. Osaamiskartan sisällössä tulisi olla suhteellisen vähän pääosaamisalueita, jotta osaamisen arviointi ei olisi liian hankalaa.

Osaamisalueille on määritettävä arviointikriteerit, jotta osaamisen arviointi on mahdollisimman yhdenmukaista ja helppoa. Arviointiasteikon tulisi olla mahdollisimman laaja, jolloin on mahdollista arvioida osaamista sekä perusosaamisen että asiantuntijuuden näkökulmasta. Osaamistaso voi lähteä 0-tasosta, joka voi olla esimerkiksi uuden työntekijän osaamistaso. 0-taso voi tarkoittaa myös tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista, jota työntekijällä ei vielä ole. Asiantuntijuus korkeimmalla tasolla tarkoittaa jo harvinaista osaamista, jolloin työntekijä osaa ydinasiat erinomaisesti ja pystyy kehittämään osaamisalueen asioita uusiksi kokonaisuuksiksi. Tasokuvausten tulisi olla mahdollisimman konkreettisia ja myönteisiä. Niiden tulisi auttaa hahmottamaan, millaisista taidoista kullakin osaamistasolla on kyse. (Hätönen 2011, 21–23.)

4.1.1 Asiakastyön osaaminen

Heino (2008, 59) hahmotteli selvityksessään perhetyön osaamisalueita ja näki monenlaisen ammatillisen osaamisen yhdistämisen tärkeänä. Tulevaisuudessa lastensuojelun perhetyössä voisi olla osaamisalueina esimerkiksi lapsiosaaminen (kuuleminen ja osallisuuden vahvistaminen, kehityksen tuki), perheosaaminen (perhedynamiikan tunnistaminen), muutososaaminen (muutostaidot perhesysteemissä ja -suhteissa) sekä erityisosaaminen (mielenterveys-, päihde- ja väkivaltaosaaminen, ADHD, kulttuuriosaaminen, kehitysvammaisuus, varhainen vuorovaikutus, kriisiperhetyö).

Seuraavaksi käsitellään tarkemmin joitakin perhetyön osaamisen alueita.

Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutus on perhetyön perusta. Vuorovaikutukseen kuuluvat keskustelu, tapa keskustella sekä yhteistyön rakentaminen perheen ja työntekijän välille. Vuorovaikutusta on toisen kuunteleminen, läsnäolo ja välittämisen sekä arvostuksen osoittaminen. Vuorovaikutuksella tuotetaan tietoa, rakennetaan yhteistyötä, ilmaistaan itseä sekä vaikutetaan toisiin vastavuoroisella tavalla. Ilman vuorovaikutusta emme voi ymmärtää toinen toistamme. (Rönkkö & Rytönen 2010, 165.)

Myös Myllärniemen (2007, 85–86) mukaan perhetyössä tarvittavista taidoista korostuu vuorovaikutusosaaminen. Vuorovaikutustaidot ovat sekä työväline

että työn kohde. Perheohjaajan omat vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä, mutta yhtä tärkeitä ovat taidot, joilla hän kiinnittää huomiota ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Lapsen ja vanhemman välinen vuorovaikutus on keskeinen, ja sen havainnointi, ymmärtäminen ja vahvistaminen ovat perheohjaajan työtä.

Perheohjaajan vastuulla on luoda hyvä yhteistyösuhde. Vuorovaikutus on näkymätön menetelmä, jolla voidaan ottaa ensimmäiset hoidolliset askeleet perheen kanssa. Katsekontakti, äänensävy, sanavalinnat, luottamuksen ja keskusteluyhteyden luominen ovat tärkeä osa vuorovaikutusta. Näillä työntekijä antaa osaltaan myös mallia, miten perheessä tulisi kohdata toinen perheenjäsen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 5, 165.)

Vuorovaikutustaitoja on myös kyky olla huomaavainen ja kohtelias, koska työskennellään perheen henkilökohtaisella alueella. Rönkkö ja Rytönen (2010, 166) vertaavatkin vuorovaikutustaitoja purjehdustaitoihin, sillä on tunnettava perhe, osattava navigoida, luovia ja improvisoida, valita oikea suunta ja muuttaa tarpeen mukaan reittiä. Perheet ovat aina erilaisia, kuten myös työntekijät, tunnelma ja tilanne.

Rönkkö ja Rytönen (2010, 284) määrittävät reflektiokyvyn välttämättömäksi taidoksi perhetyössä. Pelkkä koulutus ja kokemus eivät tuo sitä tietoa, jonka työntekijä saa refleктоimalla koko työskentelyprosessin ajan joko itsekseen, työparin ja tiimin kanssa tai työnohjauksessa. Reflektion voi kohdistua oman toiminnan herättämien ajatusten ja tunteiden lisäksi vuorovaikutukseen ja vuorovaikutussuhteeseen.

Maahanmuuttajien osuus Suomen väestöstä kasvaa koko ajan, ja myös he ovat oikeutettuja saamaan lastensuojelun avopalveluja. Työntekijän hyvä kielitaito voi tarkoittaa eri kielten osaamisen lisäksi sitä, että hän osaa selittää selkokielellä asiakkaalle työnsä sisällöstä ja asiakkaan oikeuksista. Kielitaito on siis myös osa hyviä vuorovaikutustaitoja. (Työprosessit.)

Perhedynamiikan osaaminen

Perhe voidaan ymmärtää systeemiksi, jossa jokainen perheenjäsen vaikuttaa toiseen ja kaikki vaikuttaa kaikkeen. Myös perheohjaaja vaikuttaa perheen suhdetarjelmään työskennellessään perheessä ja muodostaa perheen kanssa oman systeeminsä. Perhetyössä on hallittava perheen systeemiä ilmiöitä ja

toimintaa sekä osattava havainnoida ja kuvailla niitä, koska niiden avulla osataan valita toimivimmat työvälineet ja -menetelmät vaikuttavan työskentelyn tueksi. Perustelut siitä, miksi perheen kanssa työskennellään, miksi perhetyötä tehdään ja miten työtä tehdään, voivat pohjautua systeemiseen näkemykseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 89, 90.)

Perinteisesti ongelmia lähestytään yksilön puutteiden ja vahvuuksien kautta. Ongelmat ovat yksilön omia puuttuvia kykyjä tai taitoja, ja puute aiheuttaa ongelmia ympäristön kanssa. Työntekijä tarjoaa ratkaisun ongelmaan tutkittuaan ja tehtyään tulkintansa ongelmasta. Systeemisen näkemyksen mukaan ihmisten ongelmat johtuvat ihmisten välisistä suhteista ja vuorovaikutuksesta, ei koskaan yksilöstä. Systeemisen ajattelun mukaan ongelmia lähestytään tutkimalla henkilöiden välisiä suhteita ja vuorovaikutusta. Systeemiseen ajatteluun perustuvia menetelmiä ei vielä riittävästi osata käyttää suomalaisessa perhetyössä, vaan perhettä pidetään yhdenmukaisena yksikkönä, joka toimii yksilön tavoin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 5, 91–92.)

Perheohjaajan on osattava johdattaa perhe itse arvioimaan ja muuttamaan toimintaansa, ja vaikuttamisena nähdään jo asian esiin nostaminen ja siitä puhuminen. Lähtökohta työskentelylle on vaikuttaminen yhteen perhesysteemin vuorovaikutusosaan eli perheenjäsenen ja hänen tapaansa olla vuorovaikutuksessa toisten perheenjäsenten kanssa. Muutos voi tapahtua tämän jälkeen myös toisissa perheenjäsenissä. Perhettä ja sen jäseniä on osattava havainnoida osana ympäristöä: miten perheenjäsenet kommunikoivat keskenään, miten he toimivat yhdessä ja miten kukin erikseen ja yhdessä toimivat ulkopuolisten systeemien kuten naapureiden, ystävien tai koulun kanssa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 92–93.)

Väänäsen (2013, 99–102) mukaan perhedynamiikkaa, perheilmastoa ja perheenjäsenten rooleja kannattaa tarkastella ja parantaa niin lastenpsykiatriassa kuin sosiaalityössäkin. Perheohjaajan osaamiseen kuuluu perheen vuorovaikutuksen selkiyttäminen, ja perheen kohtaaminen aidossa dialogissa antaa jokaiselle mahdollisuuden tulla kuulluksi. Toimiva perhedynamiikka ja vuorovaikutus tukevat lapsen kehitystä. Perhedynamiikka muuttuu ja elää perheen kehitysvaiheiden, sosiaalisten ja rakenteellisten olosuhteiden myötä. Yhteenkuuluvuus on keskeinen rakenneosia perheen dynamiikassa. Lapsen positiiviset taidot näyttävät olevan Väänäsen (2013, 100) tutkimuksen mukaan suoraan suhteessa

perheen positiivisiin dynamiikan elementteihin, ja toimiva perhedynamiikka suojaaa lapsen psyykkistä hyvinvointia.

Lapsen kehityspsykologian osaaminen

Perhetyön keskiössä on lapsi. Lapsen kehityspsykologian osaaminen on merkittävää perhetyössä (Nätkin & Vuori 2007, 23). Mirjam Kalland (2004, 119–120) korostaa kirjoituksessaan turvallisen kiintymyssuhteen kauaskantoista merkitystä lapsen kehityksessä. Perheohjaajan on tunnistettava suojaavat sekä vahingoittavat tekijät kiintymyssuhteessa.

Kallandin (2004, 119, 134) mukaan vauvan tai hyvin pienen lapsen tarpeiden arvioimiseksi tarvitaan asiantuntemusta ja osaamista vauvan ja pienen lapsen kehityksellisistä tarpeista. Turvallinen kiintymyssuhde antaa lapselle suojan, jonka avulla hänestä kehittyy tasapainoinen aikuinen. Lapsen tilannearviossa on osattava tulkita lapsen kehitystä sekä vuorovaikutusta perheessä.

Lapsen kehityspsykologian osaamiseen kuuluu olennaisena osana asiantuntijuus varhaisen vuorovaikutuksen vahvistamiseksi ja ylläpitämiseksi. Varhainen vuorovaikutus liittyy vahvasti lapsen kehitykseen. Viime vuosien aikana on kiistatta todistettu vauvan aivojen kehityksen ja varhaisen vuorovaikutussuhteen yhteys. Perheohjaajat joutuvat työssään kohtaamaan väsyneitä ja sairaita vanhempia, ja perheohjaajalta vaaditaankin rohkeutta ja herkkyyttä kohdata näitä vanhempia. Koulutukset ja työnohjaus auttavat työntekijää näiden tilanteiden kohtaamisessa. (Bardy 2013, 200, 214–215.)

Erityisen tärkeää lastensuojelussa on osata kiinnittää huomioita välttelevän kiintymyssuhdemallin äärimmäiseen muotoon, jolloin vanhempi on lapselle vaarallinen, tai kun vanhempi on kykenemätön huolehtimaan itsestään, jolloin lapsi on vanhemman asemassa ja huolehtii omasta vanhemmastaan. (Kalland 2004, 131.)

Menetelmäosaaminen

Lastensuojelun perhetyössä käytetään paljon erilaisia työvälineitä ja -menetelmiä. Työvälineet ovat työtä tukevia yksittäisiä välineitä, kuten lomakkeita, kortteja ja kyselyjä. Työmenetelmät ovat laajoja kokonaisuuksia, joissa menetel-

män käyttämiseen on määritelty periaatteet, prosessi ja työmenetelmän käyttötapa. Työmenetelmiä käytetään vaihtoehtoisesti tai rinnakkain työprosessien eri vaiheissa. (Työmenetelmät ja -välineet.)

Menetelmiä käyttäessä ei ole tärkeää se, mitä menetelmää käytetään vaan se, millaisia tuloksia menetelmän käyttämisellä halutaan. Menetelmä itsessään ei tuo ratkaisua, ja sen käyttämiseen perheohjaaja tarvitsee tietoja ja taitoja. Työmenetelmien ja -välineiden käyttämistä kannattaa harjoitella, ja yksi tärkeimmistä taidoista menetelmien käyttämisessä on perheohjaajan vuorovaikutustaidot. Kaikkien työmenetelmien osaaminen ja hallinta eivät ole tarpeen, sillä sopiva menetelmäosaaminen takaa menetelmien aktiivisen käytön. Näin menetelmistä tulee osa työkäytäntöä. (Työmenetelmät ja -välineet.)

Monikulttuurisuusosaaminen

Varsinaisesti monikulttuurisuudesta on alettu Suomessa puhua vasta 1990-luvulla, kun maahanmuuttajien määrä lisääntyi. Suomessa ovat kuitenkin perhekulttuurit eronneet merkittävästi vanhastaan Itä- ja Länsi-Suomen välillä. Itäsuomalainen perhe oli suurperhe, kun taas lännessä useampi sukupolvi asui yhteisessä taloudessa. Monikulttuurisuus on yhdistetty perinteisesti myös vähemmistökulttuureihin. Kuitenkin jokaisessa perheessä on läsnä monikulttuurisuus, koska vanhempien mukana tulevat heidän oman kotinsa perhekulttuuri ja toimintamallit. Monikulttuuriseksi perheeksi käsitetään nykyisin perhe, jossa kulttuuritaustaa on kahdesta tai useammasta maasta tai rodusta. Monikulttuurisia perheitä ovat usein kaksikulttuurisen avioliiton perheet tai maahanmuuttajaperheet. (Rönkkö & Rytönen 2010, 150.)

Katisko (2013, 51–50) kirjoittaa kulttuurisesta sensitiivisyydestä ja siitä, kenen näkökulmasta yhteiskunnan rakenteet ja normit ovat luonnollisia ja normaaleja. Monikulttuurisuusosaamiseen kuuluu valtasuhteiden ja eriarvoisuuden tiedostaminen, ja vuorovaikutuksessa tulisi molempien osapuolten tunnistaa toistensa tavat olla ja elää. Työntekijän vastuulla on tiedostaa, ettei toiminta aina rajoittuneesti suomalaisen kulttuurin mukaisesti, vaan huomioidaan molemmat kulttuurit työskentelyssä.

Tuusan (2004, 105) mukaan työntekijän on muistettava, että sekä asiakas että työntekijä edustavat omaa kulttuuriaan, mikä vääjäämättä vaikuttaa asioihin

suhtautumiseen. Asiakas on yksilö, jolla on oma kulttuurinen tausta. Tutustumalla asiakkaaseen ja asiakkaan tilanteeseen työntekijä oppii huomaamattaan asiakkaan ajatuksia omasta kulttuuristaan, suomalaisesta kulttuurista ja yhteiskunnasta. Näiden uusien opittujen tietojen avulla voidaan tehdä suvaitsevaista, joustavaa ja vahvaa monikulttuurisuustyötä.

Tiedon ja keskustelun puutteen, ennakkoluulojen ja välinpitämättömyyden poistamiseksi on löydettävä keinoja. Keinoina voivat olla tiedon ja itsetuntemuksen lisääminen, dialogisuus ja välittäminen. Aidon dialogin taitamisessa on monikulttuurisessa ohjauksessa tärkeä merkitys. Tällöin kulttuurit tulevat toisilleen tutuiksi, opitaan toisten kulttuurista, opitaan tarkastelemaan omaa kulttuuria uusien silmin, opitaan uusia kommunikaatiotapoja sekä luodaan yhdessä uudenlaista kulttuuria. (Puukari & Taajamo 2007, 17–18.)

Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote

Voimavara- ja ratkaisukeskeinen ajattelutapa on vaihtoehto ongelmaperustaiselle ajattelulle. Ongelmien sijaan keskitytään perheen voimavaroihin ja niihin asioihin, joissa perhe onnistuu. Ratkaisukeskeisen työotteen hyvinä puolina voidaan pitää sitä, että muutostyö alkaa nopeasti, perhe on oman elämänsä asiantuntija, virheitä on helppo korjata ja katse on suuntautunut tulevaisuuteen. Haasteita työskentelyyn voi tulla ajatuksista, että ongelmat ratkeavat helposti, tai usko ei riitä vaikeiden ongelmien yksinkertaisiin ratkaisuihin. (Saarnio 2004, 247, 248; Ratkaisukeskeinen työskentely.)

Voimavaraistavan työotteen osaamisella kyetään vähentämään sitä jännitettä, jota perhetyössä kohdataan. Perhe ei välttämättä koe tarvitsevansa tukea tai tuntee jopa syyllisyyttä siitä, ettei itsenäisesti kykene selviytymään tilanteestaan. Perhetyötä kohtaan saatetaan tuntea myös pelkoa. Voimavaraistavia työmenetelmiä ovat muun muassa ratkaisukeskeinen ajattelutapa, arvostava haastattelu ja narratiivinen ajattelu. (Rönkkö & Rytönen 2010, 188–191.)

Työntekijän osaava suhtautumis- ja työskentelytapa voivat antaa perheelle toivoa muutoksen onnistumisesta. Keskittyessä perheen onnistumisiin ja tärkeisiin asioihin myös työntekijän arvostus perhettä kohtaan kasvaa. Näin arvostus toimii vastavuoroisesti ja yhteistyö vahvistuu. (Rönkkö & Rytönen 2010, 194.)

Asiakkaan ja työntekijän välillä on vastavuoroinen suhde, ja kokemus vastavuoroisuudesta luo mahdollisuuden rakentaa luottamusta dialogin avulla. Työntekijän ammatillista osaamista on antaa asiakkaalle tilaa vuorovaikutuksessa ja kokemus kuulluksi tulemisesta. Työntekijä on vastuussa dialogin onnistumisesta. (Heino, Veistilä & Törrönen 2013, 24.)

Kriisityön osaaminen

Perhe tai perheenjäsen voi joutua kriisiin monenlaisten elämänvaiheiden ja tapahtumien seurauksena. Ratkaiseva muutos, jokin järkyttävä tapahtuma, luonnollinen elämäntapahtuma tai usea samanaikaisesti kuormittava asia saattavat aiheuttaa kriisin. Aikaisemmin opitut toimintamallit eivät enää toimi, ja tunteiden ja tilanteen hallinta heikentyy. Kriisissä on etsittävä toisenlaisia toimintatapoja entisten tilalle, ja tällöin on myös mahdollisuus arvioida asioita uudella tavalla. (Rönkkö & Rytönen 2010, 215.)

Puhuttaessa perheen kriisistä tehdään muutokseen tähtäävää perhetyötä. Kriisitilanteita perheessä voivat olla äkilliset kriisit, jolloin perhetyö voi olla perheen tukena intensiivisesti ja lyhyen aikaa tai pitkittyneet kriisit, jossa työskentelyn tavoite on myös perheen kuntoutuminen. On tärkeää osata tunnistaa, millaisesta kriisistä on kyse. (Heino 2008, 46.)

Työntekijän onkin osattava vastata erilaisiin kriisitilanteisiin, joita ovat muun muassa tilanne-, elämänmuutos-, kehitys- tai traumaattinen kriisi. Tärkeää on osata tuntea ja tunnistaa kriisin eri vaiheet ja niihin liittyvät ominaispiirteet. Asiantuntijuutta tarvitaan kriisiin liittyvien tunteiden tunnistamiseen, vastaanottamiseen sekä käsittelemiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 216.)

Vikmanin (2009, 8) kokemuksen mukaan kriisitilanteessa lapset tietävät, miksi perheessä on kriisi, ja miksi apua saadaan. Työntekijän olisikin tärkeää osata kuunnella lapsen kertomusta ja antaa aikaa kohtaamiselle, sillä se itsessään on lapselle eheyttävä kokemus. Työntekijän olisi osattava edistää lapsen kerrontaa ja tehdä tapaamisesta mahdollisimman turvallinen ja luottamuksellinen.

Palveluohjaus

Lastensuojelulain mukaisen lastensuojelun järjestämisen vaatimustaso on korkealla. Palvelujen pitää olla sellaisia, että ne vastaavat lapsen tarpeisiin. Riit-

tävä henkilöstö, riittävät palvelut sekä palvelujen laatu tekevät palveluista vaikuttavia. Kunnan yhteistyökumppaneita ovat lastensuojelupalveluja tuottavat yhteisöt ja laitokset. Palveluohjauksen tulee olla oikea-aikaista sekä asiakas on osattava ohjata oikean palvelun piiriin. (Heino 2013, 102; Luonnollinen kasvukeskus 2013; Kouvolan kaupunki 2016; Vammaispalvelujen käsikirja.)

Lastensuojelussa kuten myös perhetyössä on osattava luoda yhteyksiä niin lapsen lähiverkostoon kuin toisten ammatillisten toimijoiden ja palvelujen välille. Kunnat ovat itse määrittäneet lapsi- ja perhepalvelut paikallisesti, ja ne ovat vaihtelevia kunnittain. Heino (2013, 102) mukaan palveluiden kokonaisuus näyttää jopa sekavalta. Erityisesti vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten perheiden kohdalla palveluohjauksen osaamisen merkitys korostuu. (Heino 2008, 53; Heino ym. 2013, 101–105.)

Perhetyössä on osattava arvioida asiakkaan tilannetta palvelutarpeen näkökulmasta, osattava ohjata asiakasta oikeiden palvelujen piiriin sekä osattava tehdä moniammatillista yhteistyötä asiakkaan hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Lastensuojelun perhetyöhön kytketään muita palveluja silloin, kun niitä tarvitaan, ja niistä muodostuu perheen tarpeeseen vastaava palvelukokonaisuus. Tärkeää on, että palvelutarve kohtaa riittävän monipuoliset palvelut. Kun lapsen hoidon tai huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää, on lapsen tarpeisiin vastattava joustavasti, monialaisesti ja erilaisten ammatillisten ja hallinnollisten rajojen ylittävällä toiminnalla. Perhetyöllä on yhteys niihin, jotka toimivat asiakasperheen kanssa, ja se toimii niiden kanssa yhteistyössä välttämällä päällekkäistä työtä. (Heino 2008, 50, 56.)

4.1.2 Muu osaaminen

Työpari- ja tiimityöskentelyn sekä moniammatillisen työskentelyn osaaminen

Perhetyötä tehdään pareittain sekä yksin. Parityöskentelyn perusteina ovat turvallisuus, jaksaminen sekä perheen ja työntekijän oikeusturvaan liittyvät näkökulmat. Kotona tehtävä perhetyö on arvaamatonta ennakkoinneista ja suunnitelmallisuudesta huolimatta, ja tilanteet voivat kriisiytyä. Konfliktitilanteissa voi helposti syntyä väärinkäsityksiä ja tulkintoja, ja tällöin on hyvä olla työpari kuulemassa ja näkemässä tapahtumia. Tiimin merkitys korostuu, kun työtä tehdään yksin perheen kotona. (Heino 2008, 52.)

Intensiivisesti työskennellessä työparityöskentely auttaa suunnitteluvaiheessa ja työn jäsentämisessä ja tukee näin työntekijöiden jaksamista. Tehdessä arviota yhdessä työparin kanssa työn laatu nousee, sillä se luo edellytykset työn laajempaan reflektointiin. Asiakkaan etu on, että työtä katsotaan monelta eri kannalta, ja lapsen tarpeet tulevat huomioiduksi eri näkökulmista. Työparin osaamisesta voi itsekkin oppia, ja osaamista tarvitaan myös työparin toisenlaisen työtöteen hyväksymiseen. (Heino 2008, 52; Laitinen 2014, 68.)

Rönkkö ja Rytönen (2010, 288) pitävät moniammatillisuuden asiantuntijuutta perhetyössä itsestään selvänä vaatimuksena. Perheet tarvitsevat enemmän kuin yhden tai kahden ammattiryhmän osaamisen tullakseen autetuiksi. Tavoitteena moniammatillisella työllä on saada perheelle ja sen jäsenille heidän tarvitsemansa tuki. Perhetyön kannalta moniammatillisuus tuo työhön innovatiivisuutta, mahdollisimman monipuolista ymmärrystä sekä tuloksellisen ratkaisun perheen tilanteeseen. Samaan aikaan, kun perhetyö muuttuu yhä moninaisemmaksi ja laajemmaksi, erilaiset tukimuodot ja palvelut kehittyvät sen rinnalla. On haastavaa toimia yhteistyössä eri tahojen kanssa niiden erikoistumisen, alojen eriytymisen sekä ammatillistumisen kanssa. (Heino 2008, 35, 55.)

Isoherranen (2005, 14, 19) kuvaa sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä moniammatillista yhteistyötä asiakkaan kokonaisuuden huomioimiseksi. Osaavan ja ammattitaitoisen vuorovaikutusprosessin tuloksena rakentuu yhteinen tavoite ja yhteinen käsitys ongelman ratkaisusta, ja asiakas on tarvittaessa mukana keskustelussa. Työntekijällä täytyy olla kyky asiantuntijuuteen omassa roolissaan ja antaa oma osaamisensa yhteiseen käyttöön. Moniammatillisen yhteistyön merkitys on erittäin tärkeä, ja edellyttää toisten kunnioittamista, sillä ammatillinen kilpailu, kateus tai pelko voi olla este yhteistyölle (ks. Veijola 2004, 20; Rönkkö & Rytönen 2010, 288–289).

Heinon (2008, 53) mukaan perhetyön vahvuus on moniammatillisuuden osaamisessa sekä tiivis yhteistyö sosiaalityön, terveydenhuollon, ehkäisevän perhetyön sekä päivähoiton ammattilaisten kanssa. Perheohjaajilla tulisi olla konsulttiomahdollisuus eri alojen ammattilaisten asiantuntemukseen (emt., 66).

Työn suunnittelun ja dokumentoinnin osaaminen

Työn suunnitelmallisuudella voidaan varmistaa, että asiakas saa tasapuolista kohtelua lastensuojelun prosessin eri vaiheissa ja eri yksiköissä sekä prosessin jatkuminen vaiheesta toiseen. Lapsen kanssa työskentely on koettu sattumanvaraiseksi ja vähemmän tavoitteelliseksi verrattuna aikuisen kanssa työskentelyyn. Suunnitelmallisuutta voidaan parantaa osaamalla ja tuntemalla toisten ammattilaisten työkäytäntöjä ja hyödyntämällä samankaltaisia työmenetelmiä. Suunnitelmallisuus auttaa asiakasta ymmärtämään työprosessia. (Hänninen 2012, 62; Möller 2005, 61–62.)

Asiakastyön dokumentoinnista säädetään julkisuuslaissa (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621). Lastensuojelussa asiakirjat ovat tärkeä kommunikointiväline. Ne ovat välineitä työn tekemiseen ja tiedon muodostukseen. Dokumentointi auttaa ymmärtämään, sen avulla kootaan ja tallennetaan tietoa sekä suunnitellaan toimintaa. Asiakirjan kirjoittajalla on valta valita, kenen ääni tekstissä kuuluu. Hän voi vahvistaa erityisyyttä kirjoittamalla yksityiskohtaisesti tapahtumista, joissa on jotain erikoista, tai hän haluaa painottaa jotain asiaa. Toisaalta taas jokainen lukija tekee omat tulkintansa tekstistä. Kirjoittamiskäytännöt, kirjoittaminen, lukeminen sekä toimintakäytännöt muodostavat yhdessä asiakirjoissa ilmenevän tiedon. (Kääriäinen 2003, 63, 75, 171, 177.)

Tuusa (2004, 108) huomasi pro gradu -tutkielmaa tehdessään, kuinka kirjaustapoihin ja tekstien tarkkuuteen tulisi osata lastensuojelussa kiinnittää huomiota. Kirjaaminen ei saa jättää sijaa päätelmien ja arvailujen tekemiselle. Myös Järvinen ym. (2012, 158) korostavat huolellisen kirjaamisen osaamista. Kirjaamisohjeet tulisi olla selkeät ja yhdenmukaiset, sillä dokumentointi on keskeinen väline arvioida työn laatua, kehittämistä sekä vaikuttavuutta. Hyvällä dokumentoinnilla varmistetaan asiakkaan sekä työntekijän asema ja oikeudet, niiden avulla voidaan palata sovittuihin asioihin, suunnitelmiin ja tehtyyn työhön. Dokumentoinnin on oltava ajan tasalla, virheetöntä sekä ymmärrettävää kieltä.

Perheohjaajan on tiedettävä avainkohdat lastensuojelulaista, sosiaalihuolto-laista ja viranomaistoiminnasta kyetäkseen tukemaan ja ohjaamaan asiakasta ja perhettä. Hänen on osattava kertoa asiakkaalle tämän oikeuksista tiettyihin palveluihin, mutta myös velvollisuuksista, joita asiakkaalla on. Perheellä on usein myös kysymyksiä lapsen mahdollisesta sijoituksesta kodin ulkopuolelle tai sosiaalityöntekijän työstä, ja näihin kysymyksiin on perheohjaajan osattava

vastata. On muistettava, että lapsen etu on aina ensisijainen ja lasta on osattava kuunnella sekä kunnioittaa asianosaisena omissa asioissaan. (Department for Education 2014, 3.)

Erityisesti lastensuojelulain 24. §:ssä ja 54. §:ssä korostetaan lapsen etua sekä lapsen ihmissuhteiden jatkuvuutta ja sisarussuhteiden merkitystä. Lasta pidetään aktiivisena osallistujana omissa asioissa, ja hänen mielipidettään on kysyttävä iästä riippumatta. Lapsen kanssa on tehtävä yhteistyötä ja hänelle on osattava kertoa lapsen kehitystä vastaavalla tavalla ajan tasalla olevat tiedot lastensuojeluprosessin kulusta. Lapselle on myös selvitettävä, miten hän itse voi vaikuttaa suunnitelmiin ja päätöksiin. (Taskinen 2010, 11.)

Lastensuojelulaissa 14. §:ssä on veloitteita eri viranomaisille, jotta lapsen kasvua ja kehitystä ja vanhempien kasvatustehtävää voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Usein lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen perhe tarvitsee monialaista eri ammattiryhmien asiantuntemusta ja tukea. Moniammatillisuus on parhaimmillaan, kun lapsi ja perhe tulevat kuulluksi ja asiantuntijat tietävät, keneen olla yhteydessä, jotta palvelu on asiantuntevaa ja oikea-aikaista. Avoimuus ja selkokielenen kohtelu ovat asiakastyön luottamuksen perusta. (Taskinen 2010, 13–14.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Kehittämistyö käynnistyi helmikuussa 2016. Lastensuojelun avopalvelujen palvelupäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän ehdotuksesta lähdettiin kehittämään tehostetun perhetyön perheohjaajien ammatillisen osaamisen kartoitusta sekä osaamisen kehittämistä. Idea kehittämistyöstä esitettiin työyhteisölle tiimikokouksessa helmikuussa 2016, jolloin kehittämissuunnitelma käytiin läpi sekä sovittiin alustava aikataulu sen toteuttamiseksi. Opinnäytetyön aihe otettiin innostuneesti vastaan. Esimiehet suhtautuivat myönteisesti opinnäytetyön aiheeseen ja valittuun menetelmään. Osaamiskarttaan vastaaminen sekä työpajatyöskentelyt sovittiin tehtäväksi työaikana, jolloin se antoi työntekijöille mahdollisuuden osallistua kehittämistyön tekemiseen. Ensimmäinen työpajatyöskentely sovittiin pidettäväksi 11.3.2016. Siinä oli tarkoitus selvittää osaamisen kehittämisen aihe. Tulevasta osaamisen kehittämisestä, osaamiskartan täyttämi-

sestä sekä toisesta työpajatyöskentelystä sovittaisiin ensimmäisen työpajatyöskentelyn jälkeen. Kehittämistyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen tarvittavat luvat saatiin Kouvolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluista.

Lisäkoulutustarjontaa kartoitettiin ensimmäisen työpajan tuloksen perusteella. Varsin pian työpajan jälkeen huomattiin yksityisen lastensuojelun avopalveluja tarjoavan Merikratoksen koulutuskutsu. Ensimmäisessä työpajassa puhuttti se, että koulutuksia on tarjolla vallan paljon, mutta miten niistä valita vaikuttava, sillä työaika ei ollut tuhlattavaksi. Merikratoksen tarjoama koulutus oli lähellä, ilmainen, sopivasti iltapäivän mittainen ja kutsu esitetty tarpeeksi ajoissa, joten kaikki perheohjaajat ilmoitettiin koulutukseen. Loppujen lopuksi kolmelle perheohjaajalle tuli este osallistua koulutukseen.

Toinen työpaja toteutui ennakkosuunnitelmien mukaan, sillä ensimmäisen työpajan palaute oli tutkittu huolellisesti ja palautteen avulla toimintaa jäntevöitettiin. Työyhteisön esimies vaihtui ensimmäisen ja toisen työpajatoiminnan välissä sekä uusia työntekijöitä palkattiin lisää. Uusi esimies ei osallistunut työpajaan, mutta kaikki toimessa olevat kuusitoista perheohjaajaa osallistui toimintaan.

Työpajojen välisenä aikana perheohjaajat vastasivat osaamiskarttaan. Asiakastyön ja muun osaamisen lisäksi osaamiskartassa kysyttiin henkilökohtaista osaamista. Henkilökohtainen osaaminen pyydettiin täyttämään omalla nimellä, mutta muita taustatietoja, kuten sukupuolta tai ikää ei kysytty. Kyselyyn laadittiin avoimia kysymyksiä, joiden avulla ajateltiin saatavan esiin uusia näkökulmia. Avoinet kysymykset sallivat vastaajan ilmaista itseään omilla sanoillaan. Avointen kysymysten avulla saadaan myös selville, mikä vastaajasta on tärkeää (Hirsjärvi ym. 2015, 201; Mauno 2016).

Henkilökohtaisessa osaamisessa kysyttiin perheohjaajan työkokemuksia sekä koulutuksia ja kursseja. Kyselyssä haluttiin mielipiteitä siitä, millaisesta osaamisesta perheohjaaja vastaajan mielestä ajattelee työssään hyötyvän. Lisäksi haluttiin ajatuksia tärkeimmistä perheohjaajien osaamisen kehittämisalueesta ja perusteluja tälle mielipiteelle. Kyselyssä pyydettiin vastaamaan oman osaamisen kehittämishaluista sekä siitä, onko vastaaja valmis jakamaan omaa osaamistaan työyhteisössä. Kaikki osaaminen on myöhemmin hyödynnettävissä työyhteisössä. (Mauno 2016.)

Osaamiskartta tehtiin paperisella kyselylomakkeella. Hirsjärven ym. (2015, 202) ja Vallin (2015, 84–85) mukaan se on yksi perinteisimmin käytetty tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kyselyn tarkoitus ja kohderyhmä määrittävät kyselyn muodon. Kysymysten suunnitteluun on panostettava, sillä se on lähtökohta tutkimuksen onnistumiselle. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia, ja niiden pitää olla täsmällisiä ja selkeitä, jotta kyselyyn vastaajat ymmärtävät, mitä tutkija on tarkoittanut. Usein tutkija itse joutuu rakentamaan kyselylomakkeen itse, sillä harvoin on saatavilla valmista kyselylomaketta sosiaalisuuden käsitteiden mittaamiseksi.

5.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi lastensuojelun perhetyön perheohjaajien ammatillinen osaaminen ja ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet sekä nostaa esiin aihe tai aiheita, joihin tarvittiin lisäkoulutusta tai muuta kehittämistyötä laadukkaana asiakastyön tekemiseksi. Tavoitteena oli koulutuksen tai muun toiminnan avulla lisätä ammatillista osaamista. Koulutuksen jälkeen toteutetussa toisessa työpajassa piti saada näkyväksi koulutuksella hankittu uusi osaaminen sekä ajatuksia siitä, miten jatketaan ammatillisen oppimisen tiellä. Opinnäytetyössä edettiin toimijalähtöisesti (ks. Toikko & Rantanen, 2009, 11).

Opinnäytetyö toteutettiin osaamiskartalla, kahdella työpajatyöskentelyllä, jotka molemmat sisälsivät ryhmähaastattelun lisäksi yhteisöllisyyttä vahvistavia harjoituksia, sekä ammatillista osaamista lisäävällä koulutuksella. Osallistuminen työpajoihin tai koulutukseen ei ollut pakollista, mutta esimiehet hyväksyivät opinnäytetyön suunnitelman, ja työpajatyöskentely sekä koulutus järjestettiin työaikana, jotta jokaisella oli mahdollisuus osallistua työskentelyyn. Kaikki työyhteisön jäsenet eivät pystyneet osallistumaan kaikkiin kolmeen toimintaan, mutta poissaolot olivat vähäisiä. Työyhteisön kahdestatoista perheohjaajasta yksitoista henkilöä sekä vastaava ohjaaja osallistuivat ensimmäiseen työpajaan. Toiseen työpajaan työyhteisöstä osallistui 16 perheohjaajaa, sillä työyhteisö oli kasvanut työpajojen välisenä aikana.

Tavoitteena ensimmäisessä työpajassa oli vastata kysymyksiin

Millaista osaamista perheohjaajilla on olemassa?

Millaista osaamista perheohjaajat kokevat tarvitsevänsä?

Miten perheohjaajat voivat kehittää osaamistaan?

Tavoitteena toisessa työpajassa oli vastata kysymyksiin

Mitä opimme?

Mitä olisi pitänyt olla lisää?

Miten tästä eteenpäin?

Osaamiskartoituksen tarkoitus oli tuoda esiin perheohjaajien tämän hetkinen ammatillinen osaaminen. Lisäksi osaamiskartoitusta hyödynnetään myöhemmin rekrytoinnissa sekä koulutussuunnitelman laatimisessa. Osaamiskartassa oli myös kysely henkilökohtaisesta osaamisesta.

5.2 Lähestymistapana toimintatutkimus

Kyseessä oli laadullinen kehittämistyö kotiin vietävien palvelujen lastensuojelun tehostetun perhetyön ammatillisen osaamisen kehittämisestä. Menetelminä olivat osaamiskysely, työpajatyöskentely, ryhmähaastattelu sekä sisällönanalyysi. Kehittämistyössä yhdistettiin toimintatutkimuksen käytännön intressi, jolloin sosiaalisessa prosessissa etsitään tietoa, joka auttaa kehittämään uutta toimintaa (ks. Heikkinen 2015, 204–205). Laadulliseen aineistoon on osaamiskartan analyysillä sekoitettu myös määrällistä tutkimusta (ks. KvaliMOTV 2015).

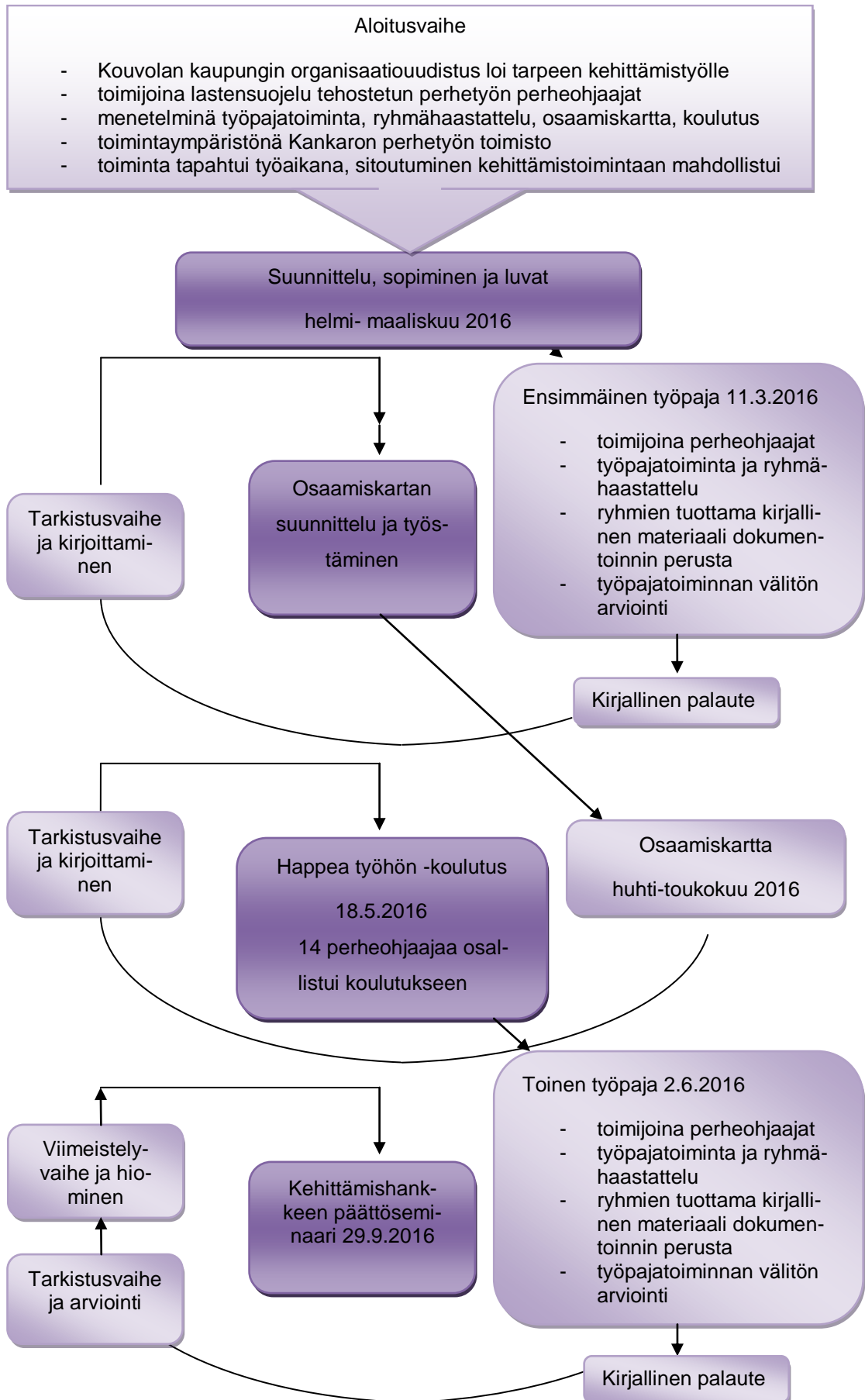
Kehittämistoiminnan spiraalimallissa tunnistetaan ja otetaan huomioon Salosen (2013, 14) mukaan inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet, ja ne ovat olennainen osa kehitystoimintaa. Arviointi, pysähtyminen, uudelleensuuntaaminen ja tarkentaminen ovat mallin mukaista toimintaa. Spiraalimallissa huomioidaan osallistujat ajattelevina, tuntevina keskenään erilaisina ihmisinä ja luovina toimijoina (hiljainen tieto). Spiraalimallin mukaisesti työskentely tapahtuu pienin askelin edeten sitä mukaa, kun asiat tarkentuvat. Asiat voivat myös muuttua työskentelyn aikana.

Spiraalimallin heikkoutena voidaan pitää sitä, ettei todellisuudessa ole mahdollista erottaa erillisiä suunnittelu-, toiminta- tai arviointivaiheita. Spiraali antaakin vain yleisen kuvan toiminnasta. Spiraalin kuvaama eteenpäin vievä ja koko ajan kehittyvä toiminta voi käytännössä kuitenkin muuttaa suuntaa pienen ongelman tai sivujuonen takia. (Heikkinen 2015, 213.)

Salonen (2013, 16–19) on yhdistänyt kehittämisprosessin lineaarisen mallin ja spiraalimallin konstruktivistiseksi malliksi. Siinä yhdistyvät molempien mallien vahvuudet ja kehittämistoiminnan logiikka. Konstruktivistisessä mallissa otetaan mukaan arviointi kehittämistyön eri vaiheissa sekä huomioidaan inhimilliset tekijät. Konstruktivistinen malli sisältää idean hankkeesta, suunnitteluvaiheen, esivaiheen eli työn organisoinnin, työstövaiheen, arvioinnin, viimeistelyvaiheen sekä valmiin työn. Yhteisöllisyyttä pidetään yhtenä toimintatutkimuksen merkittävänä ominaisuutena. Salonen (2013, 9) korostaa kehittämistoiminnan konstruktivistisessä mallissa osallistavaa näkökulmaa. (Heikkinen 2015, 215.)

5.3 Kehittämistyön prosessi ja sisältö

Kehittämistyö eteni prosessina, ja olennainen osa opinnäytetyötä oli työyhteisön osallistuminen koulutustarpeen kartoitukseen, koulutukseen, arviointiin ja jatkokehittämisen linjaamiseen työpajatyöskentelyssä sekä osaamiskartan vastaamiseen. Työpajatyöskentely oli työkalu, jolla kehittämistyön konstruktivistinen malli toteutettiin (ks. Salonen 2013, 16). Perheohjaajat itse olivat parhaita asiantuntijoita oman työnsä ja ammatillisen osaamisensa kehittämisessä. Kehittämistyön pääkohdat ovat Salosen (2012, 20) konstruktivistisen mallin mukaan kuvassa 2.



Kuva 2. Kehittämistyön prosessi

Työpajatyöskentelyissä tutkimusaineiston keruuseen osallistui lähes koko työyhteisö, ja sillä saatiin opinnäytetyöhön aineisto asiantuntijoilta, joita ammatillinen osaaminen koski. Yhteensä vain muutama työyhteisön jäsen oli poissa työpajoista sekä koulutuksesta. Ensimmäisessä työpajassa kartoitettiin ammatillista osaamista, lisäkoulutuksen tarvetta ja keinoja saada lisää ammatillista osaamista. Uuden oppiminen toteutettiin yksityisen lastensuojelun avohuollon palveluja tarjoavan yrityksen Merikratoksen koulutuksella. Osaamisen kehittämisen jälkeen oli jälleen työpajatyöskentely, jossa pohdittiin, oliko opittu uutta ja miten tästä eteenpäin. Työpajojen välisenä aikana pyydettiin perheohjaajia täyttämään osaamiskartta. Työpajoista kerättiin kirjallinen palaute ja osaamiskartasta suullinen.

Työpajatyöskentelyn ajan opinnäytetyön tekijä oli fasilitaattorin (latinankielen sana *facil* = helppo) roolissa. Fasilitointi tarkoittaa ryhmälähtöistä työskentelyä, ja sen tarkoitus on edistää ryhmän luovuutta sekä saada kaikkien asiantuntemus yhteiseen käyttöön. Fasilitaattori keskittyi ryhmäprosessiin puolueettomana osallistujana ja edisti työskentelyä ylläpitämällä hyväksyvää henkeä. Hän huolehti siitä, että työskentely sujui aikataulussa ja kaikki tiesivät, mitä tekivät. (Summa & Tuominen 2009, 7–9, 17.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevien perheohjaajien ammatillisen osaamisen kehittämistarvetta, vastata kehittämistarpeeseen koulutuksella sekä selvittää, oliko koulutuksesta hyötyä ja miten kehittämisessä jatketaan eteenpäin. Lisäksi opinnäytetyön tehtävänä oli tehdä näkyväksi perheohjaajien ammatillista ja henkilökohtaista osaamista, mikä on pohjana kehityskeskusteluille sekä myöhemmin tehtävälle koulutussuunnitelmalle. Opinnäytetyössä laadittua osaamiskarttaa käytetään myöhemmin rekrytoinnissa, kehityskeskusteluissa sekä koulutussuunnitelman laatimisessa. Menetelminä käytettiin työpajatyöskentelyä, joka sisälsi ryhmähaastattelun, ammatillista koulutusta sekä osaamiskartoitusta paperisella lomakkeella.

Aineiston analyysillä oli tarkoitus löytää vastaukset työpajoissa esitettyihin kolmeen kysymyksen. Aineisto pelkistettiin, ryhmiteltiin ja yhdistettiin alaluokiksi

ja muodostettiin niistä yläluokat. Yläluokat yhdistettiin ja muodostettiin kokoava käsite. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.)

6.1 Ensimmäinen työpaja 11.3.2016

Ensimmäisen työpajan ajankohta oli sovittu hyvissä ajoin, ja alustava suunnitelma oli, että jokainen työyhteisön jäsen osallistuu työpajaan. Ajankohdan sopimisen jälkeen muutettiin aikataulua useaan otteeseen, ja työpajaan varattu aika supistui aiotusta kolmesta ja puolesta tunnista kahteen tuntiin.

Ensimmäisessä työpajassa kartoitettiin, millaista ammatillista osaamista perheohjaajilla on olemassa, millaista ammatillista osaamista perheohjaajat kokevat tarvitsevansa, ja miten ammatillista osaamista voitaisiin kehittää. Työpajan alussa oli hyvää yhteishenkeä edistävä harjoitus turvallisen ja hyväksyvän työskentelyilmapiirin luomiseksi. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin satunnaisella keinolla kolmeen noin viiden hengen ryhmään. Ryhmiin jakamisen jälkeen jokainen ryhmä tutustui herätämateriaaliin (kuva 3).



Kuva 3. Herätämateriaalikuvat 1 ja 2 – ”Ensivaikutelman voi tehdä vain kerran” ja toisena Muunipapan sanonta ”Typerää tehdä sama virhe kahdesti”

Herätämateriaalina oli kaksi mietelausetta. Herätämateriaalia oli tarkoituksella vähän, sillä perhetyössä kohdattavat ongelmat ovat moninaisia, ja pyrkimys oli, että osallistujat itse miettivät mahdollisimman laajasti omaa ammatillista osaamistaan, lisätaitojen tarvetta sekä ammatillisen osaamisen kehittämisen aiheita.

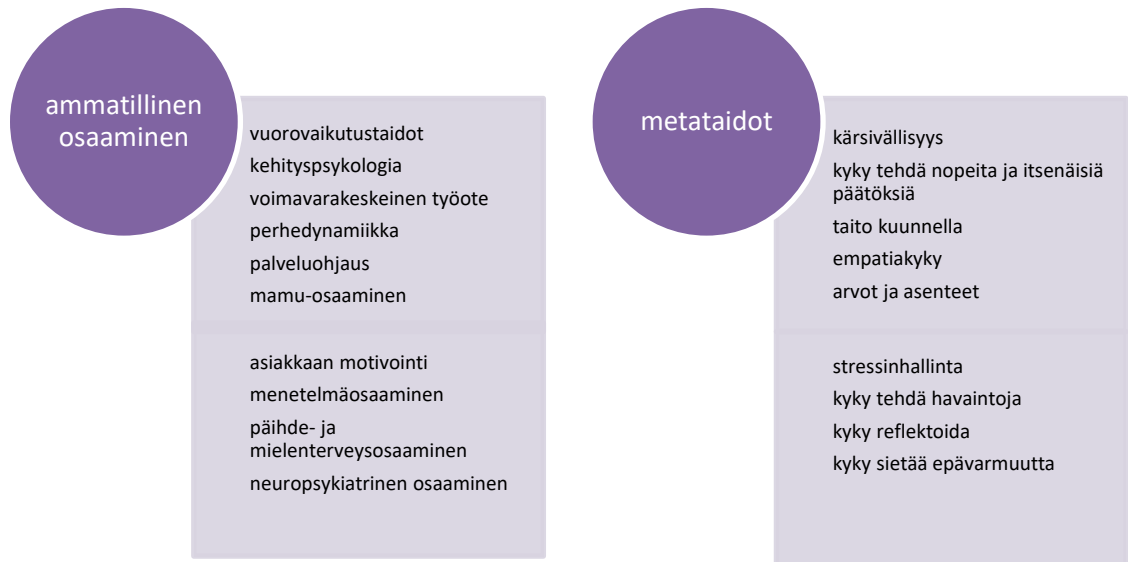
Ensimmäisen mietelauseen tarkoitus oli suunnata ajatukset ammatillisen osaamisen kehittämiseen kotiin vietävissä palveluissa ja asiakkaan kohtaamisessa. Muumipapan ajatuksen oli aikomus suunnata mietteet siihen, osataanko omasta työstä oppia uutta, osataanko omaa toimintaa reflektoida ja opitaanko työssä omista virheistä. Ajatelmat olivat monisteina.

Materiaaliin tutustumisen jälkeen ryhmät siirtyivät työskentelyvaiheeseen omiin tiloihinsa. Jokaisessa ryhmässä valittiin sihteeri, joka kirjasi keskustelun pääkohdat, jotta opinnäytetyön tekijä sai keskustelun aineistonsa. Jokainen ryhmä vastasi kehittämistehtävän kahteen ensimmäiseen kysymykseen: Millaista osaamista perheohjaajilla on olemassa? Millaista osaamista perheohjaajat kokevat tarvitsevänsä?

Ryhmiä työskentelyn jälkeen kokoonnuttiin jälleen yhteiseen tilaan, jossa ryhmien tuotokset purettiin ja käsiteltiin yhteisesti. Aineisto kerättiin ryhmähaastattelulla. Ryhmähaastattelussa on vuorovaikutus pääosassa, ja haastattelija huolehtii siitä, että kaikki kysymykset käydään yhdessä läpi. Hän innostaa kaikkia osallistujia yhteiseen keskusteluun. Keskustelun tulisi olla vapaata, mutta tällöin keskustelun tallentaminen voi olla hankalaa. (Ks. Eskola & Suoranta 2000, 96–98.) Myös kolmas kysymys Miten perheohjaajat voivat kehittää osaamistaan? käsiteltiin yhdessä. Lopussa käytiin keskustelu työpajatyöskentelystä sekä aiheen löytymisestä. Arviointi eli tarkistusvaihe oli välittömästi työpajatyöskentelyn lopuksi. Kirjallinen palaute kerättiin myöhemmin, vastausaikaa siihen oli pari päivää.

Ensimmäisen työpajan tuotos ja reflektointi

Pienryhmissä kysymysten vastaukset oli kirjoitettu Post it -lappuihin. Ryhmähaastattelussa jokainen ryhmä kiinnitti vuorollaan lappunsa seinälle laitettuun isoon paperiin, jossa oli piirretty keskelle pienempi ympyrä ison kehäympyrän sisään. Mitä lähemmäksi keskustaa vastaus laitettiin, sen tärkeämmäksi ammatillinen taito katsottiin. Ammatillisen osaamisen lisäksi katsottiin tärkeiksi taidoiksi omat metataidot (kuva 4).



Kuva 4. Perheohjaajien kokemus erilaisten taitojen tarpeesta

Yksi ryhmistä katsoi tärkeimmäksi ammatillisen osaamisen alueeksi asiakkaan motivoinnin ja asiakkaaseen vaikuttamisen, toinen ryhmä muutostavastarinnan murtamisen sekä hankalien asiakkaiden kohtaamisen. Kolmannen ryhmän tärkeimmäksi osaamisalueeksi nousivat päihderiippuvuus- ja mielenterveysosaaminen, neuropsykiatrinen osaaminen sekä ymmärrys niiden vaikutuksesta perheeseen. Kaikkien ryhmien tuotoksissa nähtiin vuorovaikutustaidot, palveluohjaus, dokumentointi, motivointi sekä menetelmäosaaminen tärkeiksi ammatillisen osaamisen taidoiksi.

Sihteerin muistiinpanojen perusteella yhdessä pienryhmässä oli käyty keskustelua siitä, että asiantuntijuutta on jo olemassa paljon, mutta syventävää tietoa kaivattiin, ja teoritiedon lisäämisestä hyödyttäisiin. Arjen moniosaamista vaaditaan, mutta ryhmä oli sitä mieltä, että on myös osattava rajata tehtävänsä. Perheohjaajan työnkuvaan ei kuulu toimia pariterapeuttina, vaikka taitoa riittäisikin. Puheenaiheeksi olivat nousseet myös lasten vieraannuttaminen sekä erotilanteissa työskenteleminen. Lisäksi ryhmä oli keskustellut arjen etiikasta ja työntekijöiden erilaisista käsityksistä arvoista, normeista ja moraalista. He kysyivätkin ryhmähaastattelussa, kuinka paljon työyhteisössä näitä asioita voidaan yhtenäistää. Keskustelun he tiivistivät kolmeen asiaan: viitekehys ja arjen etiikka, vaikuttaminen ja motivointi sekä palveluohjaus.

Toisen pienryhmän keskustelussa oli pohdittu parisuhde- ja terapiamenetelmien osaamisen lisäämisestä. Heidän mielestään olisi hyvä tietää, millaisia menetelmiä kussakin ongelmatilanteessa voisi käyttää. Ryhmä oli huomionnut asiakkaat, joilla on ”suuri muutosvastarinta”. Miten se murretaan? Lisäksi he olivat nostaneet puheenaiheeksi perheiden aidon kohtaamisen, aidon auttamisen ja vuoropuhelun sekä hyvän huomaamisen ja positiivisuuden asiakastyössä. Ryhmä oli huomionnut, että perhetyössä havainnoidaan perhettä ja arvioidaan vanhemmuutta koko ajan. Perheohjaajilla on ryhmän mukaan taitoa kohdata asiakas sekä ymmärrystä luoda suhde, jotta työtä voidaan tehdä. Ryhmä oli sitä mieltä, että perheohjaajat osaavat ottaa myös vaikeat asiat puheeksi.

Kolmas ryhmä oli pohtinut ja käsitellyt kahta kysymystä erittelemättä vastauksia. Heillä keskustelua oli herännyt päihderiippuvuus- ja mielenterveysosaamisesta, neuropsykiatrisesta osaamisesta sekä ymmärryksestä niiden vaikutuksesta perheeseen. He olivat ainoana ryhmänä keskustelleet maahanmuutto-työstä sekä muita pienryhmiä vahvemmin pohtineet metataitojen tarpeellisuutta perhetyön kentällä. He olivat kiinnittäneet lisäksi huomiota perheohjaajan sälliseen ilmaisuun, perheen kanssa samaa kieltä puhumiseen sekä samalla tasolla olemiseen ollakseen helposti lähestyttävä työntekijä. Organisaatiomuutokset aiheuttavat paljon haasteita palveluohjauksessa, mutta tämä ryhmä ei pitänyt organisaatiotuntemusta tärkeänä. Sen sijaan menetelmäosaaminen ja menetelmien soveltaminen koettiin tärkeiksi.

Kahden ensimmäisen kysymyksen *Millaista osaamista perheohjaajilla on olemassa?* ja *Millaista osaamista perheohjaajat kokevat tarvitsevansa?* sekä kolmannen kysymyksen *Miten perheohjaajien osaamista voidaan kehittää?* yhteiseen käsittelyyn käytettiin ryhmähaastattelua. Perheohjaajien osaamisesta nostettiin esiin sosionomikoulutus sekä parhaillaan käynnissä ollut Varhainen vuorovaikutus -koulutus, johon osa perheohjaajista osallistui. Perheohjaajien joukossa oli työntekijöitä, joilla oli ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen valmentajan koulutus, perheinterventiokoulutus, Lapset puheeksi -koulutus, koulutuksia mielenterveydestä, kriisituesta ja ryhmäohjauksesta.

Ryhmähaastattelussa perheohjaajat pohtivat omaa osaamistaan asiakkaan kohtaamisesta, vanhemmuuden arvioinnista, arjen hallinnan havainnoinnista, ihmissuhdetuntemuksesta ja taidoista luoda hyvä vuorovaikutussuhde työskentelyn perustaksi. Lisäksi perheohjaajien taitoihin nostettiin metataidot, arvojen

ja etiikan tietous sekä kyky hahmottaa kokonaisuuksia. Metataidot ovat kuitenkin vaikeasti mitattavia taitoja (ks. Viitala 2005, 118–119).

Yleisesti oltiin sitä mieltä, että perhetyössä osaamista tarvitaan laajalti, ja luultavasti ei ole sellaista osa-aluetta, josta ei tarvitsisi tietää. Yhteisessä keskustelussa nousi esiin selkeä tarve kehittää taitoja asiakkaan motivoimiseksi ja sitouttamiseksi yhteiseen työskentelyyn. Motivointi- ja muutostyöskentelyn lisäkoulutuksen pitäisi olla sidoksissa perhetyöhön. Taitoja pitäisi saada myös siihen, miten muutostyöstä tulisi kantavaa.

Menetelmäosaaminen koettiin merkittävänä ja lisäkoulutusta toivottiin yleisesti. Perhedynamiikan opintojen sekä kriisi- ja muutostyön lisäkoulutuksen lisäksi haluttiin ratkaisu- ja voimavarakeskeisen osaamisen vahvistamista. Koulutuksen pitäisi olla nimenomaan perhetyön viitekehykseen tarkoitettua, sillä kokemus oli, että usein koulutukset ovat terapian viitekehyksestä lähtöisin.

Perheohjaajat pohtivat, mikä olisiärkevin tapa lisäkoulutusten toteutukseen, sillä työ koetaan kovin hektiseksi ja aikataulullisesti tiukaksi. Koulutuksiin ei tunnu jäävän aikaa. Se, miten perheohjaajat voisivat kehittää omaa osaamistaan, tiivistyi ulkopuolisen tarjoamaan koulutukseen.

Työpajan lopussa käydyssä palautekeskustelussa todettiin, että työpajatoimintaan olisi pitänyt varata enemmän aikaa. Nyt keskustelulle ei jäänyt aikaa, ja tavoitteen saavuttaminen jäi hämäräksi. Perheohjaajien osaamisesta ja osamistarpeista kyllä keskusteltiin, mutta vastauksen kirkastamiseen olisi toivottu enemmän pohdintaa. Osaamisen kehittämistä ei ehditty mieltää tarpeeksi. Myös tunne siitä, ettei kaikkien ääni kuulunut yhteisessä keskustelussa puhututti osallistujia. Työpajaa pidettiin kuitenkin hyvänä työskentelymenetelmänä, ja erityisesti alussa pidetty ryhmäytys- ja tutustumisharjoitus sekä pienryhmätyöskentely saivat kiitosta.

Kirjallinen palaute työpajatyöskentelystä

Kirjallisessa palautteessa kysyttiin, mikä oli hyvää ja kaivattiinko työpajatyöskentelyyn jotain muuta. Lisäksi kysyttiin, oliko työpajatyöskentely toimiva menetelmä kysymyksiin vastaamiseksi ja saavutettiin tavoite. Palautteessa toivottiin myös kehittämis ehdotuksia seuraavaan työpajaan.

Myös kirjallisessa palautteessa loppukeskusteluun kaivattiin enemmän aikaa. Yhdessä palautteessa toivottiin työpajatyöskentelyyn hieman lisää selkeyttä. Toivottiin tavoitteen kirkastamista sekä tarkempia ohjeita ryhmätyöskentelyyn. Osallistujan mielestä ryhmät pohtivat kysymyksiä aika eri tavoin, ja ohjeita olisi voinut tuoda lähemmäksi käytäntöä. Yhdessä palautteessa huomioitiin, että kilpailuasetelma pääsi esiin turhaan.

Yleisesti kokonaisuutta, työpajan suunnittelua, toteutusta, ryhmäytys- ja tutustumisharjoituksia pidettiin onnistuneena. Yhteinen tekeminen ja pohdinta, samoin kuin pienissä ryhmissä työskentely saivat kiitosta. Pienryhmätyöskentelyn hyvänä puolena pidettiin sitä, että osallistujien ajatukset tulivat näin kuulluksi paremmin kuin isossa ryhmässä, ja erilaiset näkemykset saivat tilaa. Ohjeistusta pidettiin selkeänä, samoin aiheen rajausta. Yhdessä palautteessa annettiin kiitosta herätteille.

6.2 Hapkea työhön -koulutus

Ensimmäisen työpajan tulosten perusteella kartoitettiin mahdollisia koulutuksia Kouvolan seudulla. Yksityinen lastensuojelun avohuollon palveluja tarjoava yritys Merikratos järjesti Hapkea työhön -koulutuksen 18.5.2016 Kouvolan pääkirjaston auditoriossa (liite 2). Koulutuksen ajankohta sekä aihe olivat kehittämistyön kannalta sopivat. Kolme työyhteisön jäsentä ei osallistunut koulutukseen.

Koulutus kesti neljä tuntia. Kouluttajina olivat perheterapian ammattilainen, jolla oli psykiatriasta ja lastensuojelusta työkokemusta useita vuosia, sekä psykologi, jolla on vankka tietämys sosiaalityötä tekevien ammattilaisten hyvinvoinnin tukemisesta. Kolmantena kouluttajana oli Merikratoksen johtava psykologi.

Koulutus keskittyi asiakasprosessiin, muutokseen sekä työntekijän hyvinvointiin ja jaksamiseen. Koulutus oli keskustelevaa ja osallistavaa, ja pohdinnassa oli asiakkaan sitouttaminen ja motivointi työskentelyyn, tapaamisiin ja muutokseen. Lisäksi pohdittiin omaa työhyvinvointia ja jaksamista sekä ilon ja innostuksen kokemuksia vaativan työn äärellä.

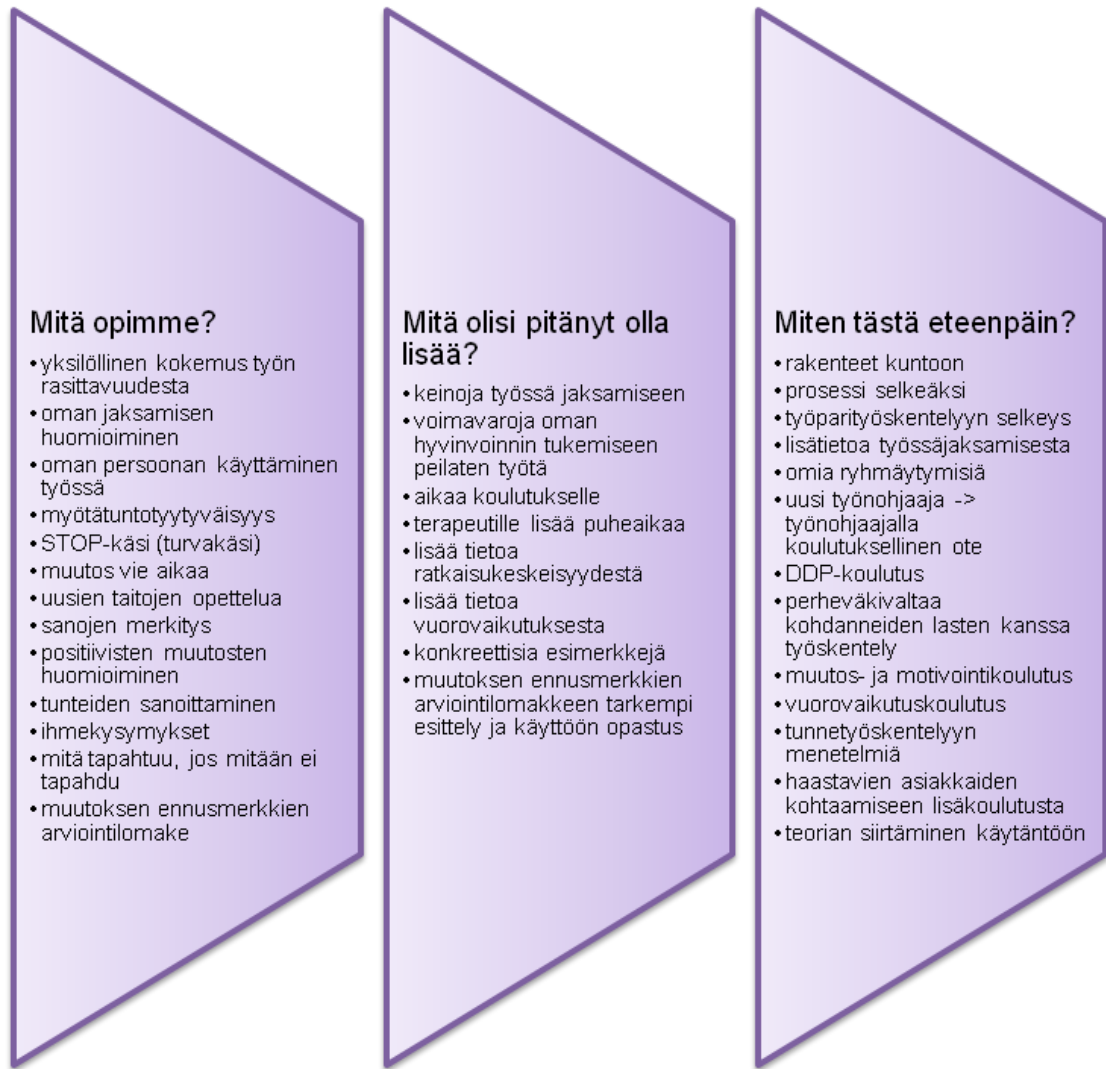
6.3 Toinen työpaja 2.6.2016

Ensimmäisen ja toisen työpajatoiminnan välillä työyhteisössä tapahtui muutoksia. Neljä uutta työntekijää palkattiin kevään aikana. Myös uudet työntekijät osallistuivat toiseen työpajaan, vaikka eivät ottaneet osaa ensimmäiseen työpajaan. Toisessa työpajassa oli tarkoitus selvittää, kehittikö Merikratoksen antama koulutus ammatillista osaamista, kaivattiinko koulutuksessa jotain lisää, ja miten edetään ammatillisen osaamisen kehittämisessä koulutuksen ja toisen työpajan jälkeen. Ensimmäisen työpajatyöskentelyn palautteen perusteella aikaa toiseen työpajaan varattiin alkuperäisen suunnitelman mukaan kolme ja puoli tuntia, eikä sitä muutettu kenenkään työesteiden tai poissaolon takia.

Toisen työpajan tuotos ja reflektointi

Toisessa työpajassa oli tarkoitus saada vastaukset kysymyksiin, mitä koulutuksessa opimme, mitä olisi pitänyt olla lisää ja miten tästä eteenpäin. Työpajan alussa oli jälleen edellisen kerran tapaan hyvää ja turvallista työilmapiiriä vahvistava harjoitus. Osallistujat jaettiin neljään ryhmään. Jokainen ryhmä mietti turvallisen ryhmän tunnusmerkkejä. Harjoituksesta työstettiin yhdessä työpäikalle taulu, jossa oli kirjoitettuna jokaisen ryhmän tiivistetty tuotos: enemmän kuin hymyilevien jäsentensä summa / avoin – salliva – kunnioittava / luottava – kunnioittava – kannustava – arvostava / kunnioittava – kannustava – vastuullinen. Harjoituksen jälkeen pienryhmät menivät ohjeiden jälkeen omiin tiloihinsa työstämään vastauksia kolmeen edellä mainittuun kysymykseen.

Ensimmäisen työpajan tavoin toisessa työpajassa ryhmätyön jälkeen kokoonnuttiin yhteiseen ryhmähaastatteluun, jossa jokainen ryhmä esitti omat ajatuksensa kolmeen kysymykseen: Mitä opimme? Mitä olisi pitänyt olla lisää? ja Miten tästä eteenpäin? (kuva 5). Yhteisen keskustelun alussa kävi ilmi, että vain yksi pienryhmä oli tehnyt muistiinpanoja keskustelun kulusta ryhmätyöskentelyn aikana. Vastaukset kysymyksiin oli ensimmäisen työpajatyöskentelyn tavoin kirjattu Post it -lappuihin, jotka oli kiinnitetty isoon paperiin kysymyksen alle.



Kuva 5. Perheohjaajien vastaukset toisessa työpajassa esitettyihin kysymyksiin

Mitä opimme?

Kaikissa neljässä ryhmässä oli keskusteluun noussut työntekijän oma jaksaminen ja hyvinvointi. Jokaisella työntekijällä on yksilöllinen kokemus työn rasittavuudesta, ja itseään on osattava kuunnella sekä huomioida hyvinvointi myös arjen työssä. Tämä vaatii itsearvostusta sekä kykyä ymmärtää omaa mieltään. Yksi ryhmistä oli keskustellut oman persoonan käytöstä asiakastyössä, ja toinen ryhmä oli muistanut koulutuksesta myötätuntotytytyväisyyden vastineeksi myötätuntouppumukselle.

Yhteistä ryhmien tuotoksissa uuden oppimisesta (tai vanhan tiedon muistuttamisesta) oli STOP-käsi. Asiakkaalla on mahdollisuus peräännyä keskustelusta, mikäli aihe on hänelle liian raskas. Tähän voi käyttää merkkinä esimerkiksi käden nostamista ylös, turvakätenä. Myös muistutus siitä, että muutokselle on

aina annettava aikaa, oli jokaisen ryhmän tuotoksissa. Muutos sanana on vaativa, ja muutos sisältää aina luopumisen jostain. Jos muutoksen sijaan puhutaan uusien taitojen opettelemisesta, antaa se työlle erilaisen lähestymisnäkökulman. Ei puhutakaan ongelmista vaan puuttuvan taidon opettelemisesta.

Kahdessa ryhmässä oli huomioitu oikeiden sanojen valitseminen asiakastyössä sekä se, miten monella eri tavalla asioista voidaan puhua. Pienetkin positiiviset muutokset tulisi sanoittaa, ja antaa niistä asiakkaalle palautetta. Työtä pitäisi tehdä niin, että tavoitteet ovat pilkottu pieniin, muutoksen mahdollistaviin osiin. Koulutuksessa jaettiin Muutoksen ennusmerkit -arviointilomake, jota myös perheohjaajat voivat käyttää työssään.

Koulutuksesta oli jäänyt yhdelle ryhmälle mieleen tunteiden sanoittamisen tärkeys sekä ihmekysymysten tekeminen. Asiakasta voi haastaa myös miettimään, mitä tapahtuu, jos mitään ei tapahdukaan. Keskustelussa työntekijällä on vastuu ja on muistettava kysyä lupa vaikeiden kysymysten esittämiseen.

Mitä olisi pitänyt olla lisää?

Kahta ryhmää puhuttivat keinot ja vinkit työssä jaksamiseen ja voimavarat oman hyvinvoinnin tukemiseen työssä. Näistä aiheista olisi kaivattu lisää tietoa. Koulutukselle olisi toivottu pidempää kestoja sekä perheterapeutille enemmän aikaa esittää omia näkemyksiään ja osaamistaan.

Yksi ryhmistä toivoi vuorovaikutusosaamisesta sekä ratkaisukeskeisestä menetelmästä enemmän tietoa. Konkreettisia esimerkkejä olisi kaivattu, ja esitellyn arviointilomakkeen käyttöön olisi haluttu tarkempaa selostusta sekä opastusta sen käyttöön.

Miten tästä eteenpäin?

Kaikissa pienryhmissä oli keskusteltu työssä jaksamisesta ja siitä, miten siihen voidaan vaikuttaa. Kaivattiin lisätietoa ja toivottiin organisaation rakenteiden kuntoon laittamista sekä selkeyttä niin lastensuojelun tehostetun perhetyön prosessiin kuin työparityöskentelyyn.

Yhden ryhmän mukaan työnohjaajalta toivottiin koulutuksellisempaa otetta kuin nykyisin, ja toiveissa oli myös työnohjaajan vaihtaminen. Yksi ryhmä toivoi säännöllisin välein koulutusta ja tukea työssä jaksamiseen. Toivottiin myös lisää

omia ryhmäytymisiä, koska työyhteisö on uusi ja kasvanut kaksinkertaiseksi vuoden vaihteen jälkeen. Tämä antaisi ryhmän mukaan ”happea työhön”.

Jokaisessa ryhmässä toivottiin lisäkoulutuksia. Näitä olivat muun muassa DDP-koulutus (Vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia DDP® traumaperäisen kiintymyshäiriön hoidossa), muutos- ja motivointikoulutus, taitoja tunnetyöskentelymenetelmien ja haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, vuorovaikutuskoulutus sekä koulutusta perheväkivaltaa kohdanneiden lasten kanssa työskentelyyn. Yksi ryhmistä mietti, miten kaikki saatu oppi ja teoria osattaisiin siirtää käytäntöön.

Työpaja 2 pidettiin vasta kahden viikon päästä koulutuksesta kesäkuun 2016 alussa. Perheohjaajat olivat koulutuspäivänä kehittämistyön tekijän ohjeistuksen mukaan tehneet muistiinpanoja, joista he työpajassa palauttivat koulutuksen antia mieliinsä. Hyvin asiat palautuivatkin mieliin, ja yhteisessä arvioissa oltiin sitä mieltä, että ryhmätyö oli hyvä keino muistutella ja muistella, mistä koulutuksessa puhuttiin.

Ryhmähaastattelussa puheenaiheeksi nousi kaikkien kuvassa 5 lueteltujen ajatusten lisäksi vertaistuki. Merikratoksen kouluttajat olivat kaikki perhetyön ammattilaisia, ja heidän perheohjaajille tarjoama koulutus antoi ajattelemisen aihetta ja uusia oivalluksia. Muutama perheohjaajista koki, ettei koulutuksesta oppinut mitään uutta. Lähes jokainen perheohjaaja oli kuitenkin tyytyväinen koulutukseen ja piti työpajatoimintaa hyvänä keinona keskustella koulutuksen tuottamasta tiedosta.

Kirjallinen palaute työpajatyöskentelystä

Kirjallisessa palautteessa kysyttiin jälleen, mikä oli hyvää ja kaivattiinko työpajatyöskentelyyn jotain muuta. Lisäksi kysyttiin, oliko työpajatyöskentely toimiva menetelmä kysymyksiin vastaamiseksi ja saavutettiin tavoite. Palautteessa kysyttiin myös, olisiko jokin toinen menetelmä ollut käyttökelpoisempi kuin työpajatyöskentely.

Pienryhmätyöskentelyä, ryhmätyöharjoitusta, ohjeistusta, ajankäyttöä ja yhteistä pohdintaa pidettiin yleisesti hyvänä. Aikaa työpajatyöskentelyyn oli varattu riittävästi, ja yhteinen keskustelu palautti koulutuksen antia mieleen sekä antoi uusia ahaa-elämyksiä. Palautteessa pidettiin ryhmän työskentelyä sallivana, keskustelua luontevana ja hyvin vedettynä, osallistujat hyvin huomioon

ottavana. Jokaiselle annettiin mahdollisuus muistella sekä jakaa koulutuksen antamaa oppia. Kukaan ei palautteessa kaivannut työpajatyöskentelyyn muuta.

Työpajatyöskentelyn toimivuudesta koulutuksen opin jakamisessa kahdessa palautteessa toivottiin, että kyseiset palautteen antajat olisivat voineet olla mukana koulutuksessa, mutta työpajatyöskentelyssä he pääsivät mukaan koulutuksessa vallinneeseen ”fiilikseen”. Työpajatoiminnalla saatiin esiin tärkeitä asioita. Koulutus oli ollut tunteita herättävä, ja ihmiset olivat kokeneet sen eri tavoin. Keskustelu pienryhmissä ja isossa ryhmässä oli yhden palautteen antajan mielestä erittäin toimiva menetelmä. Yhdessä palautteessa toivottiin työpajatyöskentelyä pidettäväksi lähempänä koulutusta, mutta myöhemminkin pidettävä työskentely oli palauttanut koulutuksen annin mieleen.

Palautteen perusteella työpajatyöskentelyllä saavutettiin sille asetettu tavoite. Kysymyksiin, toiko koulutus uutta osaamista, kaivattiinko koulutuksessa jotain lisää, ja miten edetään ammatillisen osaamisen kehittämisessä koulutuksen jälkeen, löydettiin vastauksia. Kukaan ei ehdottanut toisenlaista menetelmää vaihtoehdoksi. Yhdessä palautteessa oli, että tällainen työpaja olisi hyvää jokaisen koulutuksen jälkeen.

6.4 Osaamiskartta

Tässä tutkimuksessa kartoitettiin Kouvolassa lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevien perheohjaajien osaaminen tärkeimmiltä ammatillisilta osa-alueilta. Osa-alueet määräytyivät kirjallisuudessa esitettyjen perhetyön keskeisten käsitteiden (ks. Hätönen 2011,19; Valli 2015, 85) sekä Kouvolan kaupungin strategian pohjalta. Osaamiskyselyn tarkoitus oli nostaa esiin perheohjaajien osaamista. Osaamiskysely ja osaamistasojen kuvaukset ovat liitteenä (liite 1). Osaamisen kuvaamisella luodaan yhtenäinen ja yhteinen käsitys perhetyön osaamisesta, ja hiljainen tieto tulee näkyväksi (ks. Hätönen 2011,19).

Osaamisalueista koottiin osaamisprofiili, joka osoittaa, mitä osaamista työyhteisössä on ja mitä osaamista on kehitettävä. Osaamisprofiili auttaa näkemään osaamisen yhteisöllisenä asiana, eikä yksittäinen työntekijä ajattele, että hänen on hallittava kaikki osaamisalueet. Osaamisprofiili voidaan kuvata keskiarvolla, frekvenssillä tai henkilökohtaisena profiilina. Keskiarvoina kuvaus sopii, kun on kyse isosta, samankaltaisia tehtäviä tekevien joukosta, mutta pienelle joukolle

sopii osaamisen kuvaaminen paremmin frekvensseinä kuin keskiarvoina. (Hätönen 2011, 27–29.)

Taulukko 1. Perheohjaajien osaamisprofiili: osaamisalueet ja osaamistasot frekvenssinä (henkilöluvun mukaan)

Osaamisalue	Osaamistasot					
	0	1	2	3	4	5
Asiakastyö						
Vuorovaikutusosaaminen				7	6	2
Perhedynamiikka				7	6	2
Lapsen kehityspsykologia			1	8	5	1
Menetelmäosaaminen			2	5	8	
Monikulttuuriosaaminen		2	6	5	2	
Voimavara-/ratk. keskeinen työote			1	2	9	3
Kriisityöosaaminen			3	10	2	
Palveluohjaus	1		2	4	8	
Muu osaaminen						
Tiedonhankinta/palvelujen tuottajat		1		5	8	1
Erityispalvelut		1	3	9	2	
Työpari- / tiimityöskentely ja moniammatillinen työskentely				2	11	2
Työn suunnittelu ja dokumentointi		1		4	9	1
Lastensuojelulaki / Sosiaalihuoltolaki			3	6	6	
Lastensuojelun ja perhetyön prosessit			1	4	9	1
Kouvolan organisaation / palveluverkoston tunteminen	2	1		4	7	1
ATK-osaaminen						
Effica		1		5	6	3

Osaamistasot (taulukko 1) on määritelty niin, että 0-tasolla ei osaamista ole ollenkaan. Esimerkiksi uusi työntekijä voi olla tasolla 0. Tasolla 1 työntekijä osaa joitakin perusasioita, mutta tarvitsee edelleen tukea ja ohjausta tehtäviensä tekemiseen. Työntekijä, joka osaa perusasiat ja tuntee rutiinit sekä ymmärtää yleiskuvan osaamisalueen asioista, on tasolla 2. Tasolla 3 työntekijän on osattava toimia itsenäisesti ymmärtäen osaamisalueen ydinasiat sekä käyttää tietojaan ja taitojaan joustavasti ja monipuolisesti. Mikäli työntekijällä on edellisen tason osaamisen lisäksi taitoja opastaa muita työntekijöitä, hän on tasolla 4. Korkeimmalla tasolla 5 työntekijä osaa ydinasiat erinomaisesti, ja hänellä on taitoa yhdistää ja kehittää osaamisalueen asioita uusiksi kokonaisuuksiksi. Tasokuvausten merkitys oli selvitetty osaamiskartassa perheohjaajien arvioidessa omaa osaamistaan.

Taulukon mukaan perheohjaajat arvioivat vuorovaikutustaitojensa, perhedynamiikan ja lapsen kehityspsykologian tietojen, voimavara- ja ratkaisukeskeisen työtteen, tiedonhankinnan ja palvelujen tuottajien tuntemuksen, työpari- ja tiimityöskentelyn sekä moniammatillisen työskentelyn taitojen lisäksi työn suunnittelu- ja dokumentointitaitojen olevan hyvät tai sitä paremmat. Tällöin perheohjaaja osaa toimia itsenäisesti, tuntee rutiinit ja perusteet. Samoin on Efficasiakastietojärjestelmän osaamisessa. Monikulttuuri- ja menetelmäosaamisen, erityispalvelujen ja lastensuojelu- sekä sosiaalihuoltolain tuntemisen sekä Kouvolan organisaation ja palveluverkoston tuntemiseen osa perheohjaajista tarvitsee ohjausta ja tukea, mutta suurin osa tuntee osa-alueen hyvin.

Taulukosta 1 näkyy, että eniten hajontaa perheohjaajilla on Kouvolan organisaation ja palveluverkoston tuntemisessa. On työntekijöitä, joilla osaamista ei ole ollenkaan, sekä työntekijöitä, jotka tuntevat oman osaamisensa riittävän osaamisalueen kehittämiseen. Samankaltainen hajonta on palveluohjauksen osaamisessa. Myös monikulttuurisuusosaamisen taidot jakautuvat. Kaksi perheohjaajaa arvioi tarvitsevansa ohjausta ja tukea, kuusi tuntee perusteet ja rutiinit, viisi osaa toimia itsenäisesti ja kahdella on taitoja myös ohjata ja opastaa.

Vuorovaikutus, perhedynamiikka, työpari-, tiimityöskentely sekä moniammatillinen yhteistyö ovat osaamisalueita, joissa kaikki perheohjaajat osaavat toimia itsenäisesti. Osalla on taitoja opastamiseen sekä työn kehittämiseen. Työpari-, tiimityöskentelyssä ja moniammatillisessa työskentelyssä hajonta näyttää olevan pienin. Yksitoista perheohjaajaa arvioi omat taitonsa niin, että heillä on kykyä opastaa myös muita, ja kahdella on lisäksi kehittämistaitoja. Lastensuojelun ja perhetyön prosessit ovat perheohjaajilla hyvin hallussa, ja yhdeksän perheohjaajaa arvioi osaavansa myös opastaa taidoissa. Työn suunnittelu ja dokumentointitaidot hallitaan lähes yhtä hyvin.

Taulukko 2. Perheohjaajien osaamisalueet ja osaamistasot kuvattuna keskiarvoina

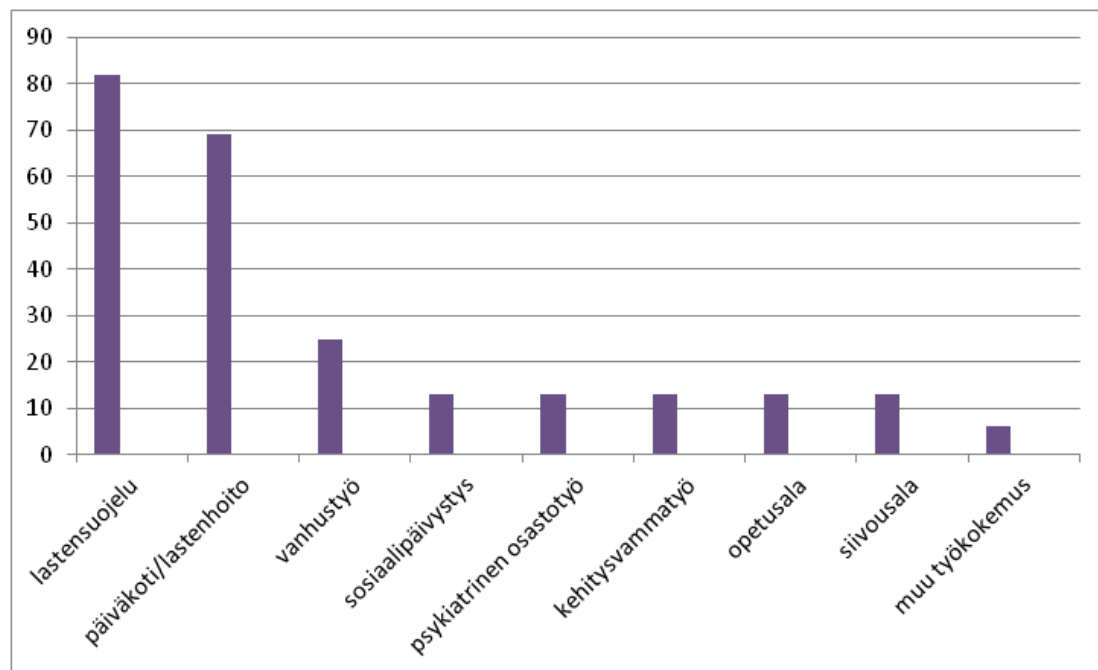
Asiakastyö	
Vuorovaikutusosaaminen	3,67
Perhedynamiikka	3,67
Lapsen kehityspsykologia	3,06
Menetelmäosaaminen	2,86
Monikulttuurisuusosaaminen	2,47
Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote	3,93
Kriisityöosaaminen	2,93
Palveluohjaus	2
Muu osaaminen	
Tiedonhankinta/palvelujen tuottajat	2,73
Eriyispalvelut	2,8
Työpari- / tiimityöskentely	
ja moniammatillinen työskentely	4
Työn suunnittelu ja dokumentointi	3,53
Lastensuojelulaki / Sosiaalihuoltolaki	3,2
Lastensuojelun ja perhetyön prosessit	3,67
Kouvolan organisaation / palveluverkoston tunteminen	3,07
ATK-osaaminen	
Effica	3,67
YHTEENSÄ	3,2

Keskiarvoina (taulukko 2) katsottuna perheohjaajien osaaminen on vahvinta työpari- ja tiimityöskentelyssä sekä moniammatillisessa työskentelyssä. Sen jälkeen vahvimmin osataan voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote. Keskiarvolla mitattuna perheohjaajilla on yhtä hyvää osaamista vuorovaikutusosaamisessa ja perhedynamiikan taitamisessa sekä lastensuojelun ja perhetyön prosessien tuntemisessa että Effica-asiakastietojärjestelmäosaamisessa.

Heikointa osaaminen on palveluohjauksessa ja monikulttuurisuusosaamisessa. Muuten keskiarvot ovat lähellä hyvää osaamista, jolloin perheohjaaja kykenee toimimaan itsenäisesti ilman tukea ja ohjausta ymmärtäen osaamisalueen ydinasiat ja kyeten käyttämään osaamistaan joustavasti ja monipuolisesti.

Osa-alueiden kartoittamisen lisäksi osaamiskartassa kysyttiin henkilökohtaista osaamista. Henkilökohtaisen osaamisen kyselyyn pyydettiin vastaamaan omalla nimellä, sillä kyselyä on tarkoitus käyttää myöhemmin muun muassa kehityskeskusteluissa. Kuusitoista perheohjaajaa täytti osaamiskartan henkilö-

kohtaisen osaamisen osalta. Kaikilla paitsi yhdellä perheohjaajalla oli työkokemusta perhetyöstä kyselyyn vastattaessa. Uusi työntekijä oli aloittanut perheohjaajana viikkoa ennen kyselyä. Hän ei maininnut perhetyötä työkokemuksena. Kuvassa 6 on esitetty prosentteina, millaista työkokemusta perheohjaajilla on tällä hetkellä.



Kuva 6. Perheohjaajien muualta kuin perhetyöstä hankittu työkokemus prosentteina

Perheohjaajista kolmellatoista on kokemusta lastensuojelutyöstä lastensuojelulaitoksissa arviointi- tai vastaanottotyössä. Lähes yhtä monella on kokemusta päivähoiton tai lastenhoiton parissa. Useilla perheohjaajilla on työkokemusta näistä molemmista. Neljällä perheohjaajalla on kokemusta vanhustyöstä, ja heillä kaikilla on lähihoitajan koulutus. Sosiaalipäivystyksestä, psykiatrisesta osastotyöstä, kehitysvammatyöstä, opetusosalta ja siivousosalta on kolmella perheohjaajalla työkokemusta. Muu työkokemus koostuu kriisityöstä, ensikodissa työskentelystä, sosiaalityössä ja toimeentulotyössä hankitusta työkokemuksesta. Lisäksi kokemusta perheohjaajilla on neuvolan perhetyöstä, palveluhajauksesta sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutuksesta.

Koulutuksia ja kursseja oli vastauksissa lueteltu ammatillisiin tutkintoihin johtavista koulutuksista päivän tai muutaman päivän kestäviin kursseihin. Perheohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on sosionomi (AMK) tai vastaava opistotason koulutus. Kuusi perheohjaaja oli ilmoittanut sosionomi (AMK) koulutuksen, yksi

päihdetyön ammattitutkinnon, yksi medianomin, yksi kuvataiteen perustutkinnon ja neljä lähihoitajan tutkinnon. Dokumentointikoulutukseen oli osallistunut viisi, lääkehoidonkoulutukseen ja Pesäpuun lastensuojelutarpeen selvityskoulutukseen kolme, Lapset puheeksi- sekä kriisi- ja traumakoulutuksiin ilmoitti osallistuneensa kaksi perheohjaajaa. Yksittäisistä opinnoista oli kaksi perheohjaajaa maininnut yliopisto-opintoja, yksi Avekki-koulutuksen ja yksi ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen valmentajan opinnot. Lisäksi oli mainittu yksittäisiä kursseja lapsikeskeisestä perhetyöstä, tehostetun perhetyön kurssista, ryhmänohjaajakoulutuksesta sekä Mielenterveyden ensiapu® 1 - ja 2 -kursseista.

Osaamiskartassa kysyttiin vielä perheohjaajien mielipidettä tämän hetken tärkeimmistä kehittämisalueista perhetyössä. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen nousi kyselyssä tärkeimmäksi osa-alueeksi. Perhetyön prosessin kehittämistä ja selkeyttämistä pidettiin niin ikään hyvin tärkeänä. Tähän liittyi tehostetun perhetyön määritelmän kirkastaminen. Muita tärkeäksi koettuja kehittämisalueita ovat menetelmäosaaminen, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö, päihde- ja mielenterveysosaaminen sekä psyykkisten sairauksien vaikutukset asiakkaiden elämään.

Koko työyhteisö eli kuusitoista perheohjaajaa vastasi osaamiskarttaan ja vain tärkeiden esteiden vuoksi työpajojen yhteistoiminnasta jäätiiin pois. Toikko ja Rantanen (2009, 124) pitävätkin kehittämistyöhön osallistuvien toimijoiden sitoutumista yhtenä luotettavuuden kriteerinä.

7 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

7.1 Eettisyys

Eettiset kysymykset ovat osa tutkimuksen tekemistä, ja tutkija pohtii ja tekee valintoja tutkimusta tehdessään. Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettinen perusta on ihmisoikeudet. Tutkijan on selvitettävä tutkimuksessa mukana oleville tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit ymmärrettävästi. Tutkijan on myös varmistettava, että tutkimuksen osallistujat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus. (Hirsjärvi ym. 2015, 23–27; Tuomi & Sarajärvi, 2009, 129.)

Kehittämistyössä olivat mukana Kouvolan kaupungin lastensuojelun tehostetua perhetyötä tekevät perheohjaajat. Kaikkia pyydettiin osallistumaan kehittämistyöhön. Heille kaikille selitettiin mahdollisimman tarkasti, mistä kehittämistyössä on kyse, mihin kysymyksiin vastausta etsitään ja millä menetelmillä. Vaikka työpajatoiminta ja koulutus tapahtuivatkin työajan puitteissa, jokaisella oli mahdollisuus itse harkita, mihin toimintaan osallistui. Osalla oli työesteistä johtuvia poissaoloja, mutta kukaan ei varsinaisesti kieltäytynyt osallistumasta kehittämistoimintaan. Työyhteisössä kerrottiin, miksi tutkimusaihe on valittu ja miksi siihen ryhdytään (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2009, 129).

Tutkimustyön kuuluu perustua rehellisyyteen. Toisten tekstiä ei saa lainata luvattomasti ja lainauksesta on oltava moitteettomat lähdemerkinnät. Myöskään omia tutkimuksia ei tule kopioida. Tuloksia selitettäessä on muistettava kriittisyys, eikä niitä saa silotella tai vääristää. Havainnot ja tulokset on kerätty, kuten ne on kuvattu tutkimusraportissa. Myös käytetyt menetelmät on kuvattava tarkasti ja puutteet kerrottava. (Hirsjärvi ym., 2015, 26–27.)

Kehittämishankkeen aikana tapahtunut toiminta, kehittämismenetelmät ja tiedonhankinta on kuvattu opinnäytetyössä. Osaamiskartta on yksi osa kehittämistyötä, ja työpajatoiminta on itsenäinen osa, joka dokumentoidaan opinnäytetyössä.

7.2 Luotettavuus

Kehittämishankkeen tekijä ei voi tehdä kehittämistyön aikana valintaa siitä, mikä materiaali tai aineisto on tärkeää, ja niinpä työskentelyssä pitää tuottaa tarpeeksi paljon aineistoa, jotta niiden perusteella kehittämishanke on mahdollista dokumentoida. Johdonmukaisuus näkyy kehittämishankkeen raportissa, ja lukija pystyy arvioimaan kokonaisuuden. (Salonen 2013, 23–24.)

Kaikki työpajoissa tuotettu materiaali on ollut kehittämistyön aikana käytössä. Pienten ryhmien sihteerien tekemät muistiinpanot olivat käytettävissä ensimmäisestä työpajatoiminnasta. Toisen työpajan aikana pienryhmätyöskentelyssä kolmen ryhmän keskustelu oli taltioimatta, mutta yhteisen ryhmäkeskustelun aikana tehdyt muistiinpanot auttoivat tulosten kirjoittamisessa. Molempien työpajojen pienten ryhmien tuotokset olivat tiivistettyinä, ja niiden sisältämä informaatio oli riittävä (ks. Salonen 2013, 24).

Työpajojen pienryhmätyöskentelyn jälkeen pidetyn ryhmähaastattelun muistiinpanoja on hyödynnetty dokumentoinnissa. Osaamiskartat oli täytetty huolellisesti, mutta vastaaja on voinut tulkita sekä osaamistasot että avoimet kysymykset toisella tapaa kuin tutkija (Hirsjärvi ym. 2015, 231–231). Avointen kysymysten vastauksia ei ole tulkittu opinnäytetyöhön.

Tutkimuksessa pyritään objektiiviseen tietoon, mutta toimintatutkimuksessa tutkija on yhtä tutkittavan yhteisön kanssa. Tutkija on subjekti, joka tekee aloitteita ja vaikuttaa tutkimuksen kohteena olevaan yhteisöön. Tulkinta tulee aina tutkijan omasta näkökulmasta oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta. Tutkimuksen tekijä on subjekti, joka omalla toiminnallaan vaikuttaa yhteisöön, tulkitsee sosiaalisia tilanteita omasta näkökulmastaan, eikä näin ole mahdollista saavuttaa objektiivista tietoa. (Heikkinen 2015, 214.) Tutkijan arvot määrittävät, miten tutkija ymmärtää tutkittavaa kohdetta ja tuloksena voi olla vain ehdollisia selityksiä (Hirsjärvi ym. 2015, 161).

Kehittämistyön tekijä on osa työyhteisöä, jossa hän teki kehittämistehtävänsä. Oman alan ja työtehtävän tutkiminen on saattanut rajoittaa erilaisten näkökulmien näkemistä, mutta toisaalta työkuvan ja työyhteisön tunteminen on helpottanut ymmärrystä monessa asiassa. Kyseessä oli sosiaalinen prosessi, jossa toimijat osallistuvat kehittämiseen ja kehittämistyön tekijä on mukana toiminnassa (Toikko & Rantanen 2009, 124). Työyhteisön ja kehittämistyöntekijän suhde on voinut vaikuttaa myös siihen, että työyhteisö lähti kehittämistehtävään mukaan ja sitoutui toimintaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyön tuloksista selvisi, että perheohjaajat toivoivat lisää resursseja ja toimivia menetelmiä työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja työssä jaksamiseen. Työhyvinvointia tukemaan toivottiin toimivaa työnohjausta, koulutuksia ja ryhmäytymisiä, koska työyhteisö on uusi ja muuttuva koko ajan. Perheohjaajat toivoivat myös perhetyön prosessin selkeyttämistä sekä tehostetun perhetyön määritelmän kirkastamista.

Metataidot nostettiin perheohjaajien yhdeksi tärkeäksi osaamisalueeksi. Menetelmäosaamiseen toivottiin lisäkoulutuksia ja niiden haluttiin käsittelevän aiheita

perhetyön viitekehuksesta käsin. Koulutusten jälkeen toivottiin yhteistä työpaja-toimintaa, sillä sitä pidettiin hyvänä toimintamallina niin tiedon jakamiseen kuin yhteisen ymmärryksen luomiseen.

Osaamiskartan itsearvion perusteella perheohjaajat ovat taitavaa työväkeä. Perheohjaajilla on lähes kaikissa osaamiskartassa mainituissa osa-alueissa taidot, joilla työntekijä osaa toimia itsenäisesti ymmärtäen osaamisalueen ydinasiat sekä käyttää tietojaan ja taitojaan joustavasti ja monipuolisesti. Vahvimmillaan perheohjaajien oman arvioin mukaan on työpari- ja tiimityöskentely sekä moniammatillinen työskentely. Tärkeimmäksi kehittämisen osaamisalueeksi perheohjaajat nostivat vuorovaikutustaitojen kehittämisen.

Perheohjaajilla on monenlaisia tietoja ja taitoja käytyjen opintojen, koulutusten ja kurssien jälkeen. Joukossa on pidempiä opintoja ja koulutuksia sekä parin päivän koulutuksia. Lähes kaikki perheohjaajat olivat osaamiskyselyn mukaan halukkaita jakamaan tätä muualta kuin perhetyössä hankkimaansa omaa osaamistaan työyhteisössä. Tämä osaamisen jakaminen muille perheohjaajille vaatisikin kehittämistä, jotta koulutuksista saatu hyöty käytettäisiin mahdollisimman hyvin.

8.1 Työpajat

Pienryhmätyöskentelyssä ryhmät lähestyivät tutkimuskysymyksiä eri näkökulmista. Kysymykset, millaista osaamista perheohjaajilla on olemassa, millaista osaamista perheohjaajat kokevat tarvitsevansa, sekoittuivat sekä pienryhmätyöskentelyssä että ryhmähaastattelun aikana. Työpajassa nostettiin esiin sekä ammatillinen osaaminen että metataidot, jotka molemmat ovat tärkeitä perheohjaajan vaikuttavan työn kannalta. Myös Viitala (2005, 118–119) arvioi näiden taitojen olevan perhetyön merkittävä osa.

Jokainen pienryhmä huomioi asiakkaan motivoinnin haasteellisuuden yhteiseen työskentelyyn perhetyön kanssa. Motivoinnin onnistumisella lienee merkitystä niin työn vaikuttavuuden kannalta kuin työntekijän oman työmotivaation kannalta. Usein puhutaan vastahankaisen asiakkaan vievän paljon energiaa työntekijältä aiheuttaen myös turhautumista työn tekemiseen. Turhautuminen voi vaikuttaa asiakassuhteeseen ja siihen, miten asiakas koetaan. Reflektiokyky on yksi keino työmotivaation ylläpitämiseksi (Rönkkö & Rytönen 2010,

284). Reflektiokyky on myös yksi tärkeimmistä perheohjaajan taidoista. Työnohjaus on yksi mahdollisuus vahvistaa reflektiotaitoja, sillä koulutuksia ei ole ollut tarjolla.

Työntekijöiden jaksaminen ja työhyvinvointi jäivät vahvasti osallistujien mieleen Merikratoksen koulutuksesta. Työpajan aikana pohdittiin keinoja työhyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpitämiseksi, ja aiheesta toivottiin myös lisää tietoa. Merikratoksen järjestämässä koulutuksessa olisi työpajassa käydyn keskustelun perusteella pitänyt olla konkreettisia keinoja työhyvinvointiin ja työntekijän voimavarojen kartuttamiseen. Työpajassa toivottiin työnohjauksen tuovan ratkaisuja kysymykseen. Yliruka (2015, 62) korostaa reflektoinnin tärkeyttä myös työhyvinvoinnin kannalta. Tottuminen tiettyihin työkäytäntöihin tai työn muuttuessa vaikeasti hallittavaksi aiheuttaa ne työntekijän uupumisen ja herkkyyden katoamisen. Reflektion avulla on mahdollista tunnistaa rutinoitunut työnteko. Reflektion vahvistamiseen voi käyttää vertaisryhmää tai työnohjausta. Viitanen (2016) kehottaa työntekijää olemaan armollinen itselleen ja työstämään pois pelkoa siitä, että työntekijä ei pystyisi tekemään tarpeeksi asiakkaan hyväksi. Hän suosittelee työn merkityksellisyyden havainnointia ja myötätuntotytyväisyyden opettelemista.

Työhyvinvoinnin ylläpitämisen lisäksi tulevaisuuteen katsottaessa työyhteisössä kaivattiin organisaation samoin kuin perhetyön työprosessin ja työparityöskentelyn rakenteiden kunnostamista ja selkeyttämistä. Nämä toiveet kertovat varmaankin siitä, että jatkuvaa muutoksen tuomaa jännitettä olisi kyettävä tasaamaan. Moni perheohjaajista on ollut osallisena edellisissä Kouvolan kaupungin organisaatiomuutoksissa. Ainainen muutos sekä työyhteisössä että organisaatiossa aiheuttaa sekavuutta ja ennen kaikkea vie voimavaroja asiakastyöltä. Selkeät organisaatiokuvaukset, työprosessin rakenteet ja perehdyttäminen toisivat kenties työyhteisöön kaivattua vakautta. Myös osaamisen kehittäminen työyhteisön sisäisiä voimavaroja ja kykyjä hyödyntäen antaisi työyhteisölle mahdollisesti lisää tukea. Myös Heino (2008, 58, 60) näkee saman ongelman, perhetyön organisoinnin, määrittelyn ja rajaukset valtakunnallisestikin sekavina. Osasyynä nykyiseen sekavuuteen on hänen mukaansa se, että lastensuojelun perhetyössä olevat perheohjaajat tekevät yhä enemmän lastensuojelun sosiaalityötä, kun taas perheohjaajien tehtävät kuuluvat yhä enemmän ennaltaehkäisevän perhetyön tehtäviin. Selkeyttääkseen perhetyötä Heino on

hahmotellut perhetyössä tarvittavat osaamisalueet, jotka hänen mukaansa tuovat esiin tarpeen yhteistyöhön monen eri ammattialan osaamisen kanssa. Osaamisalueita voisi olla muun muassa lapsi-, perhe-, muutos- ja erityisosaaminen sekä verkosto-osaaminen.

Koulutuksesta jäi mieliin myös muistutus siitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus perääntyä hankalien asioiden käsittelystä. Tämä ei tarkoita sitä, etteivät perheohjaajat osaisi ottaa vaikeita asioita puheeksi tai niistä ei haluttaisi puhua, vaan asiakkaan kunnioittamista, ja sitä, että asiakkaalle annetaan aikaa muutostyössä. Herkkyys huomata asiakkaan tahto perääntyä hankalan asian käsittelyssä edellyttää työntekijältä hiljaista tietoa sekä tilanneherkkyyttä, ja perääntymisen mahdollisuus antaa asiakkaalle kokemuksen vaikuttaa omiin asioihinsa (Yliruka 2015, 77).

Muutostyön kääntäminen uusien taitojen opettelemiseksi antoi uuden näkökulman ja lähestymistavan asiakastyöhön. Tämä ajattelu otettiin innokkaasti vastaan, ja se herätti paljon keskustelua ryhmähaastattelussa. Aho (2016) muistuttaa siitä, että vastahankaisen asiakkaan tunteita ovat usein häpeä ja syyllisyys, ja yhteistyön onnistumiseen vaikuttavat myös asiakkaan aikaisemmat kokemukset avuntarjoajista. Muutos pelottaa, sillä se muokkaa elämän erilaiseksi, mutta uusia taitoja on ehkä helpompi opetella.

Työpajoissa teetetyistä ryhmäytymisharjoituksista pidettiin yleisesti ja niitä toivottiin lisää sekä työnohjauksessa että työnteon ohessa muutoinkin. Niiden sanottiin tuovan ”happea työhön”, kuten sitä toi Merikratoksen koulutuskin nimensä mukaisesti. Ryhmäytys ja yhteinen toiminta työn ohessa antaa työntekijöille pienen hengähdystauon hektiseen työhön. Työn kuormittavuus unohtuu hetkeksi. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus aiheuttaa epämääräisyyttä, johon ryhmäytymisellä voidaan vaikuttaa lieventäen painetta.

Kaikkiaan Merikratoksen koulutuksesta näytti jääneen paljon puheenaiheita mieleen, ja suurimmalle osalle perheohjaajista myös työntekoon eväitä kuten Muutoksen ennusmerkit -arviointilomake sekä ihmekysymykset. Valta osa perheohjaajista kertoi olevansa tyytyväinen koulutukseen. Moni pohti, että niin koulutuksen kuin toisen työpajan aikana oli syntynyt omia uusia oivalluksia, ja koulutuksen muisteleminen työpajassa sinällään oli virkistävää ja antoisaa. Uutta

Merikratoksen koulutuksessa oli se, että kaikki kouluttajat olivat perhetyön ammattilaisia, ja he puhuivat ”samaa kieltä” kuin koulutukseen osallistuvat perheohjaajat. Vertaistuki kuului ja tuntui myös työpajassa.

Loppupäätelmänä lisäkoulutustarpeeseen oli menetelmäosaamisen lisääminen, motivointi-, kriisi- ja muutostyöskentelyyn keinoja perhetyön näkökulmasta, perhedynamiikan osaamiseen lisätietoa sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisen osaamisen vahvistaminen.

8.2 Perheohjaajien ammatillinen ja henkilökohtainen osaaminen

Asiakastyössä perheohjaajat arvioivat taitonsa hyväksi tai paremmiksi kuin hyväksi vuorovaikutusosaamisen, perhedynamiikan tuntemisen, lapsen kehityspsykologian tuntemisen, voimavara- ja ratkaisukeskeisen työtteen osaamisen, työnsuunnittelun ja dokumentoinnin, lastensuojelu- sekä sosiaalihuoltolain tuntemisen, lastensuojelun ja perhetyön prosessien tuntemisen, Kouvolan organisaation ja palveluverkoston sekä Efficia-asiakastietojärjestelmän tuntemisen. Edellä luetellut osaamisalueet ovat osa tärkeintä perheohjaajan ammatillista osaamista. Näillä osaamisalueilla on paljon tarjolla koulutuksia, ja perheohjaajat osallistuvat monipuolisesti koulutuksiin. Yleensä tärkeimpiin koulutuksiin osallistumista ei ole rajoitettu mitenkään, vaan kaikki, jotka ovat halukkaita, voivat osallistua koulutuksiin. Koulutukset ovat harvoin perhetyön näkökulmasta, koska yleensä niissä on terapeutin ote.

Osaamistasot frekvensseinä kuvaavassa taulukossa 1 näkyy, että eniten hajontaa perheohjaajilla on Kouvolan organisaation ja palveluverkoston tuntemisessa sekä palveluohjauksen osaamisessa. On työntekijöitä, joilla ei osaamista ole, ja yhdellä työntekijällä osaamista riittää kehittämiseen. Opastuksen tarve selittyy uusilla työntekijöillä ja erinomaiset tiedot taas pitkään Kouvolan palveluksessa olevalla työntekijällä. Panostamalla perehdytykseen ja perehdytyksen sisältöön saataneen osaaminen jokaisen kohdalla hyvälle tasolle (ks. Ojala & Ahonen 2005, 167).

Keskiarvoista (taulukko 2) näkyi, että menetelmä- ja kriisityöosaamisen sekä erityispalvelujen ja palvelujen tuottajien tuntemisen perusteet ja rutiinit osataan ja ollaan lähellä hyvää itsenäistä osaamista. Menetelmiä käytetään asiakastyössä jatkuvasti, ja niiden käyttö on viime vuosina monipuolistunut, sillä uutta

ja vanhaa materiaalia on saatavilla ja koulutuksia järjestetään säännöllisesti. Kriisityöstä on myös ollut säännöllisin väliajoin koulutuksia. Ne ovat keskittyneet lähinnä nuorten kriiseihin.

Asiakkaat ovat yhä tarvitsevampia ja riippuvaisempia erityispalveluista, ja perheohjaajien on osattava etsiä oikeaa tietoa asiakkaan rinnalla (Heino 2008, 37). Oma tietämystään erityispalveluista sekä palvelujen tuottajista jaetaan työyhteisössä auliisti. Vaikka työyhteisössä on vaihtuvuutta, tietojen jakaminen on osa työyhteisön kulttuuria. Se luo turvallisuuden tunnetta sekä helpottaa uusien työntekijöiden kiinnittymistä työyhteisöön. Tiedon jakamista tulisikin vahvistaa ja tehdä siitä osa arkea. Viitala (2005, 109) kirjoittaa kahden työntekijän yhteisestä osaamisesta, jollaista ei löydy muualta. Osaamisen ollessa riittävällä tasolla organisaation toiminta on laadukasta. Työntekijöillä tulee olla halua jakaa tietonsa muiden kanssa.

Henkilökohtaisessa osaamisessa kysyttiin perheohjaajan työkokemuksia sekä koulutuksia ja kursseja. Kyselyssä haluttiin mielipiteitä siitä, millaisesta osaamisesta perheohjaaja vastaajan mielestä ajattelee työssään hyötyvän. Lisäksi haluttiin ajatuksia tärkeimmistä perheohjaajien osaamisen kehittämisalueista ja perusteluja tälle mielipiteelle. Kyselyssä pyydettiin vastaamaan oman osaamisen kehittämishaluista sekä siitä, onko vastaaja valmis jakamaan omaa osaamistaan työyhteisössä. Kaikki osaaminen on myöhemmin hyödynnettävissä työyhteisössä. (Ks. Mauno 2016.)

Perheohjaajien työkokemus koostuu suurelta osin lastensuojelun ja lasten parissa tehdystä työstä. Kuvasta 6 näkyy, että perheohjaajilla on hyvin monipuolisesti kokemusta nimenomaan sosiaali- ja terveysalalta. Luultavasti tällaista kokemusta haetaan palkattaessa uusia perheohjaajia, ja tutkimustulos selittyy tällä.

Osaamiskartan henkilökohtaisessa osiossa nousee vuorovaikutustaitojen kehittäminen tärkeimmäksi osa-alueeksi. Työpajoissa vuorovaikutus ei noussut yhtä voimakkaasti esiin kuin osaamiskartassa. Kaksi perheohjaajaa on osallistunut Varhainen vuorovaikutus -koulutukseen. Muutoin vuorovaikutuskoulutuksiin kukaan ei ilmoittanut osallistuneensa. Vuorovaikutustaidot arvioitiin osaamiskartassa vähintäänkin hyväksi ja kaksi arvioi osaamisensa sille tasolle, että

kykenisi kehittämään myös muiden vuorovaikutusosaamista. Työyhteisössä tulisikin pohtia, miten hyödyntää näiden kahden vuorovaikutusosaamista laajemmin ja kaikkien hyödyksi.

Osaamiskartta laadittiin kirjallisuudessa esitettyjen tärkeimpien perhetyön osaamisalueiden perusteella (Department for Education 2014; Heino 2008; Hänninen 2012; Järvinen ym, 2012; Myllärniemi 2007; Vammaispalvelujen käsikirja; Valjus 2006.) Osaamiskartan laadinnassa pyrittiin huomioimaan sekä ammatillinen että henkilökohtainen osaaminen. Henkilökohtaisen osaamisen osiossa osaamiskartan kysymykset olivat avoimia, ja siinä kysyttiin koulutuksista ja kursseista. Vastaukset ovat ammatillisiin tutkintoihin johtavista koulutuksista päivän kestäviin kursseihin. Luettelosta muodostuu hajanainen, vaikka kaikki koulutukset ja kurssit, joita perheohjaajat luettelevat, tukevat perhetyön ammatillista osaamista. Luettelon hajanaisuus olisi ehkä ollut vältettävissä tarkemmalla ohjeistuksella tai toisenlaisella kysymyksellä. Tulos kuitenkin osoittaa, ettei järjestelmällistä kaikkia koskevaa koulutusta ole ollut. Yksi tai korkeintaan muutama on osallistunut samaan koulutukseen.

Koulutusten hyöty on ilmeisesti jäänyt koulutukseen osallistujille, kukaan ei maininnut jakaneensa koulutuksesta saamaansa oppia työyhteisössä. Asiaa ei tosin kysytty osaamiskartassa. Sen sijaan kysyttiin, onko tulevaisuudessa halukkuutta jakaa osaamistaan työyhteisössä. Tähän lähes poikkeuksetta vastattiin kyllä. Tämä osaamisen jakaminen muille perheohjaajille vaatisikin kehittämistä, jotta koulutuksista saatu hyöty voitaisiin käyttää hyväksi mahdollisimman hyvin.

9 POHDINTA

Kehittämistyön tekeminen työyhteisössä, johon kehittämistyön tekijä kuuluu, oli osittain rentoa, mutta samalla vaativaa. Toisaalta tutussa ympäristössä oli helppoa toimia, toisaalta se loi paineita toiminnan onnistumiselle. Ajatus siitä, että erehdysten sattuessa ne saa anteeksi ja niihin suhtaudutaan ymmärtäen, kannusti eteenpäin. Suunnitelmallisuus antoi kehittämistyöhön myös rentoutta, jota ei ehkä olisi voinut saavuttaa vieraassa ympäristössä. On ollut antoisaa olla vuorovaikutuksessa toisella tavalla työtovereihin ja nähdä perheohjaajan työtä uudesta näkökulmasta.

Ensimmäisen työpajan pienryhmätyöskentelyssä ryhmät olivat lähestyneet tutkimuskysymyksiä eri näkökulmista, ja tehtävän ohjeistukseen olisi voinut keskittyä enemmän sekä selventää sitä. Ensimmäisen työpajan ryhmähaastattelussa oli haastavaa tehdä muistiinpanoja keskustelun kulusta samalla ohjaten keskustelua ja jakaen puheenvuoroja. Tästä syystä puhe oli välillä vilkasta ja rönsyilevää. Kuuluvimman mielipide tuli huomioiduksi, eivätkä kaikki osallistujat ehkä saaneet kerrottua mielipiteitään tai ajatuksiaan. Ajan niukkuuden takia tutkimuskysymyksiin ei myöskään saatu selkeää vastausta. Monenlaista pohdintaa ehdittiin käymään, mutta lopputulokseen kaivattiin ”kirkastamista”. Ryhmähaastattelun aikana motivointi- ja muutostyöskentely nousi vahvimmin esille.

Yllättävää oli, ettei vuorovaikutus noussut voimakkaammin ensimmäisen työpajan kehittämistyön aiheeksi. Olisi ollut luultavaa, että vuorovaikutuksen lisäkoulutustarve olisi noussut yhdeksi tärkeimmistä aiheista. Onko vuorovaikutus ja sen taitaminen niin itsestään selvää, että se jäi muiden puheenaiheiden alle työpajakeskustelussa? Luultavasti näin on, sillä niin selkeästi sen koulutustarve nousi henkilökohtaisessa osaamiskartoituksessa esiin. Myös se, että tunnetaitojen kehittämisestä ei missään kehittämistyön vaiheessa puhuttu, hämmentää kehittämistyön tekijää.

Perheohjaajat olivat innokasta ja sitoutunutta väkeä, eikä heidän ohjeistamisensa toiminnassa ollut hankalaa. Pienryhmätyöskentely oli toisessa työpajassa ensimmäisen työpajan tavoin innostunutta ja rentoa, ja pohdintaa oli monesta eri näkökulmasta. Vaikka pienryhmäkeskustelusta ei ollut muistiinpanoja, se ei häirinnyt vastausten saamista selkeään muotoon. Pienryhmätyöskentelystä ei kuitenkaan voitu tehdä havaintoja, sillä ryhmiä oli monta ja vain yksi kehittämistyön tekijä. Myös muistiinpanot ryhmähaastattelussa olivat vain kohdalliset, koska samalla oli keskityttävä kuuntelemaan, jakamaan puheenvuoroja sekä tehtävä muistiinpanoja. Työpajatoiminnassa olisi työparista ollut suuri apu. Yhteinen ryhmähaastattelu toisessa työpajassa oli ensimmäiseen työpajaan verrattuna järjestelmällisempi ja leppoisaampi johtuen kiireettömyydestä, sillä työpajaan oli varattu tarpeeksi aikaa. Myös kehittämistyön tekijän taidot olivat karttuneet ensimmäisen työpajan aikana, ja palaute tutkittu tarkkaan huomioiden muutosehdotukset.

Paljon on tarjolla koulutuksia, jossa on perustietoa, mutta usein syvällisempi tieto jää saamatta. Perhetyöhön kohdennettuja koulutuksia ei ole tarjolla. Haasteena lienee myös se, että perheohjaajilla on paljon erilaista osaamista, ja koulutukset ovat monesti yleistietoa, ja ne ovat suunnattu monille eri ammattiryhmille. Mistä siis voi löytää koulutusta, joka syventää perhetyössä tarvittavaa ammatillista osaamista? Mikä on olennaista perhetyössä? Vuorovaikutustaidot ovat olleet esillä tässä kehittämistyössä vahvasti ja Heinon (2008, 53) mukaan perhetyössä tulisi erikoistua erilaisten ongelma-alueiden osaamiseen. Lapsilähtöisyyden tulisi säilyä perhetyön lähtökohdana, vaikka ongelmia määritetään vanhemmuuden haasteiden lähtökohdista.

Koulutuksissa usein keskitytään menetelmäosaamiseen ja asiakkaan näkökulmaan, mutta harvoin on tarjolla koulutuksia työntekijän metataitojen harjaannuttamiseen. Onko metataitojen harjoittaminen ainoastaan työntekijän vastuulla, vai voisiko näihin asioihin kiinnittää enemmän huomiota koulutuksia suunniteltaessa. Työnohjaus on yksi foorumi, jossa näitä voidaan harjoitella.

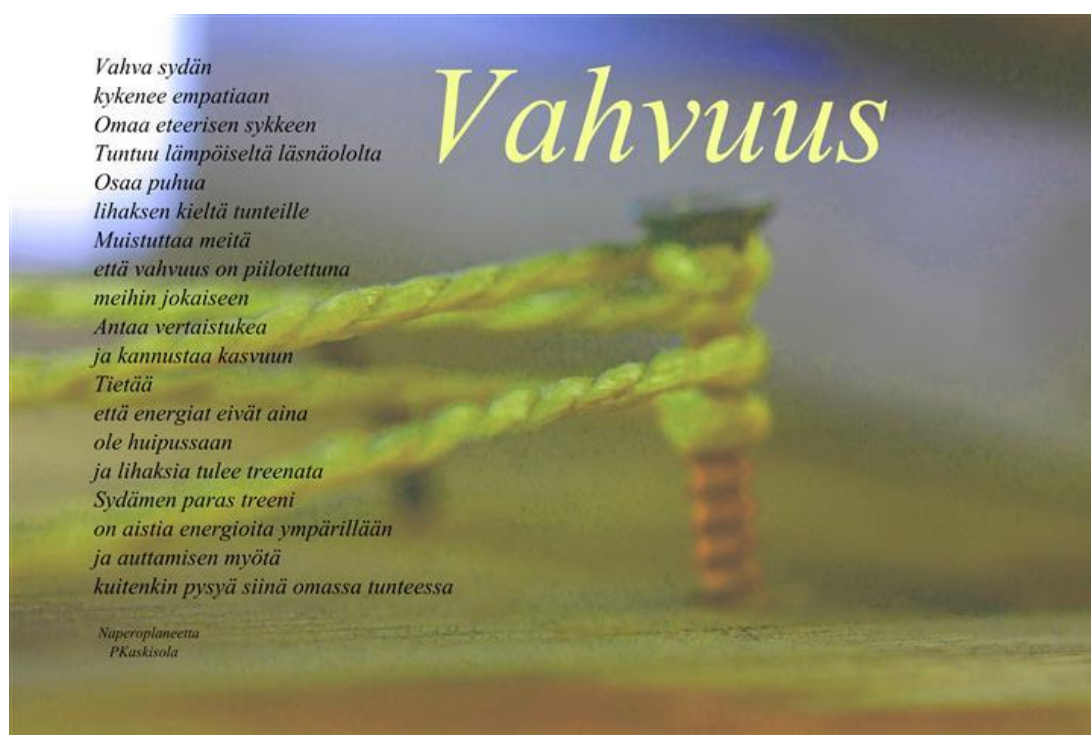
Palaute kehittämistyöstä on ollut hyvin rohkaisevaa. Palautteessa on ollut selkeästi luettavissa tekemisen ja osallistumisen ilo. Kehittämistyöstä saatiin myös suullista palautetta. Osaamiskartasta mainittiin, että mikäli sitä olisi käytetty rekrytoinnissa, olisi sen perusteella saanut erinomaisen käsityksen siitä, mitä perhetyö on.

Kehittämistyön aikana kirjoittajan arvostus perhetyötä kohtaan kasvoi sitä mukaa, kun teoriaosuus täydentyi. Perhetyö on vaativaa monialaista työtä, joka vaatii työntekijältä jatkuvaa muuntautumiskykyä ammatillisen osaamisen, omien tietojen ja taitojen sekä menetelmäosaamisen lisäksi. Perhetyön tekeminen vaatii panostamista ja heittäytymistä yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Perheohjaajat ovat hyvin sitoutuneita omaan työhönsä. Työhyvinvoinnista ja jaksamisesta työssä ei voi liikaa puhua. On tärkeää osata kuunnella omaa jaksamistaan sekä huolehtia omista rajoistaan. Esimiehellä on iso rooli olla tietoinen henkilöstön tilanteesta, luoda puitteet työn tekemiselle ja tukea työntekijöiden jaksamista.

Työpajatoiminta, koulutus sekä osaamiskartta ovat kattavasti tuoneet esiin perhetyön osaamista ja sen kehittämishaasteita. Perheohjaajilla on monipuolisesti taitoja ja kykyjä. He osaavat myös katsoa tulevaisuuteen ja näkevät työnsä

haasteet. Tarvetta koulutukselle on, mutta myös erilaisille osaamisen kehittämismuodoille. Enemmän keskustelua vaatii se, miten olemassa olevaa osaamista pystytään jakamaan. Keskustelusta jäi puuttumaan kokonaan se, millaisia keinoja osaamisen kehittämisessä voisi käyttää. Nyt keskityttiin vain ulkopuolisen antamaan koulutukseen, mutta käytettävissä olisi muitakin menetelmiä, muun muassa vertaisoppiminen, sisäinen kehittäminen, mentorointi, tutorointi ja coaching. Näillä kaikilla on hieman erilainen lähestymistapa kehittämiseen, ja niitä olisi perhetyössä mahdollisuus hyödyntää arkityön ohessa. Muiden menetelmien hyödyntämistä kannattaisi pohtia työyhteisössä. Myös perehdyttämiseen olisi mahdollista luoda malli, jolla varmistetaan perustiedot ja yhteinen tahtotila työskentelylle.

Kehittämistyön loppuun valittiin kuva, joka kertoo paljon perheohjaajan roolista vaikuttavan työn äärellä.



Kuva 7. Vahvuus. (Kaskisola, 2016.)

LÄHTEET

- Aho, S. 2016. Happea työhön. Merikratos. Koulutus 18.5.2016. Kouvola: Kouvolaan kaupungin pääkirjasto.
- Bardy, M. 2013. Vaativa vauvaperhetyö. Teoksessa: Lastensuojelun ytimissä, toim. Bardy, M., 200–215.
- Department for Education. 2014. Knowledge and skills for child and family social work. Saatavissa: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/338718/140730_Knowledge_and_skills_statement_final_version_AS_RH_Checked.pdf [viitattu 2.4.2016].
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Heikkinen, H. 2015. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: viitteitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Valli, R. & Aaltola, J., 204–215.
- Heino, E., Veistilä, M. & Törrönen, M. 2013. Vastavuoroisuuteen perustuva voimaantumisen tukeminen sosiaalialan hyvänä käytäntönä. Teoksessa Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämisessä, toim. Heino, E., Veistilä, M., Hännikäinen, P., Vauhkonen, T. & Kärmeniemi, N., 24. Saatavissa: <http://docplayer.fi/4662366-Eveliina-heino-minna-veistila-paivi-hannikainen-teemu-vauhkonen-nadezda-karmeniemi-toim.html> [viitattu 8.7.2016].
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf> [viitattu 14.2.2016].
- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä, toim. Bardy, M., 102.
- Hertteli, K. 2016. Sähköpostitiedoksianto 10.9.2016. Kouvola: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, kotiin vietävät palvelut, perhetyö.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.
- Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa - etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin yliopisto.
- Hänninen, H. 2012. Sosiaalityön varjosta perhetyön asiantuntijuuteen. Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman, näkyvyyden ja asiantuntijuuden välisten suhteiden arviointitutkimus. Pro gradu -tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120618/urn_nbn_fi_uef-20120618.pdf [viitattu 24.3.2016].
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Kalland, M. 2004. Vauvan ja lapsen kehityksellisten tarpeiden huomioiminen lastensuojelussa. Teoksessa Lastensuojelu tänään, toim. Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A., 119–134.

Kaskisola, P. 2016. Naperoplaneetta. Saatavissa: https://www.savalanche.com/premium_stores/product/11629/Vahvuus/?locale=en&shop_id=667 [viitattu 3.8.2016].

Katisko, M. 2013. Kulttuurinen sensitiivisyys. Teoksessa Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämisessä, toim. Heino, E., Veistilä, M., Hännikäinen, P., Vauhkonen, T. & Kärmeniemi, N., 24. Saatavissa: <http://docplayer.fi/4662366-Eveliina-heino-minna-veistila-paivi-hannikainen-teemu-vauhkonen-nadezda-karmeniemi-toim.html> [viitattu 8.7.2016].

Kotimaisten kielten keskus. Kielitoimiston sanakirja. Saatavissa: <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80> [viitattu 16.6.2016].

Korvela, P., Saarilahti, M. & Sekki, S. 2014. Arkirytmien muuttaminen – uuden työtavan kehittäminen perhetyöhön. Teoksessa Arjen rakentuminen ja rytmit perhe-elämän käännekohdissa, toim. Korvela, P. & Tuomi-Gröhn, T., 192–194.

Kouvola. 2014. Hyvinvointipalvelut. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2014. Päivitetty 22.10.2014. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/raportitjaohjelmat/j8g0o1tqX/Lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma.pdf [viitattu 5.7.2016].

Kouvola. 2016. Kaupunkistrategia. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder_196/newfolder_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf [viitattu 5.7.2016].

KvaliMOTV 2015. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html [viitattu 18.7.2016].

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Laitinen, S. 2014. Yksilöllinen tuki ja ohjaus aikuislukiossa: Erityisopettajan ja opinto-ohjaajan työparityöskentely. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Luonnollinen kasvukeskus. Kouvolan kaupunkistrategia 2014–2020. Päivitetty 14.10.2013. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder_196/newfolder_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf [viitattu 5.7.2016].

Mauno, R. 2016. Palveluvastaava. Haastattelu 30.3.2016. Kouvola: Kotiin vievien palvelujen toimisto Kankaro.

Merikratos. 2016. Sosiaalipalvelut. Saatavissa: <https://www.merikratos.fi/perhepalvelut> [viitattu 9.9.2016].

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2007. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf [viitattu 14.2.2016].

Möller, S. 2005. Suunnitelmallinen työ tekee lapsesta asiakkaan. Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot, toim. Reijonen, M., 61–62.

Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Perhetyön tieto, toim. Vuori, J. & Nätkin, R., 12–23.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WSOYpro.

Puukari, S. & Taajamo, M. 2007. Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä, toim. Taajamo, M. & Puukari, S., 17–18. Saatavissa: <http://docplayer.fi/424551-Matti-taajamo-ja-sauli-puukari-toim-monikulttuurisuus-ja-moniammatillisuus-ohjaus-ja-neuvontatyossa-chances.html> [viitattu 8.7.2016].

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot, toim. Reijonen, M., 75–77.

Ratkaisukeskeinen työskentely. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/ratkaisukeskeinen-tyoskentely> [viitattu 6.7.2016.]

Reijonen, M. 2005. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot, toim. Reijonen, M., 10–14.

Rönkkö, L. & Rytkönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOY.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa Lastensuojelu tänään, toim. Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A., 240.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja- Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja / Kehitysyhteistyön palvelukeskus, 103. Saatavissa: https://www.kepa.fi/tiedostot/julkaisut/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf [viitattu 6.3.2016].

Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa. Helsinki: Talentum.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tiililä, M. 2016. Innosta onnistumaan – yhdessä! Viro: Helsingin seudun kaup-
pakamari.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökul-
mia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tam-
pereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel-
sinki: Tammi.

Tuusa, A. 2004 Maahanmuuttaja lastensuojelun avohuollon asiakkaana. Pro
gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: [https://tam-
pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/91923/gradu00344.pdf?sequence=1](https://tam-
pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/91923/gradu00344.pdf?sequence=1) [viitattu
8.7.2016].

Työmenetelmät ja -välineet. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoin-
nin laitos. Saatavissa: [https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyome-
netelmat-ja-valineet](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyome-
netelmat-ja-valineet) [viitattu 9.7.2016].

Työprosessit. Maahanmuuttajat lastensuojelun asiakkaina. Lastensuojelun kä-
sikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:
[https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymyk-
set/monikulttuurisuus/maahanmuuttajat-lastensuojelun-asiakkaina](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymyk-
set/monikulttuurisuus/maahanmuuttajat-lastensuojelun-asiakkaina) [viitattu
9.7.2016].

Uusmäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaa-
miskeskus. Saatavissa: [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisu-
sarja/Julkaisu_20.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisu-
sarja/Julkaisu_20.pdf) [viitattu 6.7.2016].

Valjus, S. 2006. Opas oppilaitoksen monikulttuurisen osaamisen kehittämi-
seen. Tampere: Suomen kesäyliopistot ry. Saatavissa: [http://www.kesayliopis-
tot.fi/filebank/97-monikulttuurillinen_osaaminen.pdf](http://www.kesayliopis-
tot.fi/filebank/97-monikulttuurillinen_osaaminen.pdf) [viitattu 2.4.2016].

Vammaispalvelujen käsikirja. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:
[https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamispro-
sessi/palveluohjaus](https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamispro-
sessi/palveluohjaus) [viitattu 2.4.2016].

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmeto-
deihin 1. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle,
toim. Valli, R. & Aaltola, J., 84–85.

Valtion koulukodit. 2016. Sippolan koulukoti. Saatavissa: [http://www.valtion-
koulukodit.fi/sippola.html](http://www.valtion-
koulukodit.fi/sippola.html) [viitattu 9.9.2016].

Veijola, A. 2005. Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön. Lasten kuntoutuks-
sen kehittäminen toimintatutkimuksen avulla. Väitöskirja. Oulun yliopisto.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Inforviestintä Oy.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Viitanen, H. 2016. Happea työhön. Merikratos. Koulutus 18.5.2016. Kouvola: Kouvolan kaupungin pääkirjasto.

Vuorensyrjä, M., Borgman, M., Kemppainen, T., Mäntysaari, M. & Pohjola, A. 2006. Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Tampereen Yliopistopaino.

Väänänen, R. 2013. Perheen rakenteen, dynamiikan ja arvojen merkitys lapsen psyykkiselle hyvinvoinnille. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1271-8/urn_isbn_978-952-61-1271-8.pdf [viitattu 27.6.2016].

Yliruka, L. 2015. Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menettelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Kyselylomake

OSAAMISKARTTA

Pvm: _____

Ympyröi omaa osaamistasi kuvaava osaamisen taso.

Jos haluat kehittää osaamistasi, voit laittaa plus (+) -merkin väitteen perään. Mikäli et tunne tarvitsevasi kyseistä osaamista, voit laittaa miinus (-) -merkin.

Osaamistasot (kielitaidolle omat tasot)

0 = osaamista ei ole

Osaamista ei vielä ole, voin olla esimerkiksi uusi työntekijä.

1 = tarvitsen ohjausta ja tukea

Osaan joitakin perusasioita, mutta tarvitsen ohjausta ja tukea.

2 = tunnen perusteet ja rutiinit

Osaan perusasiat ja rutiinit, ja minulla on yleiskuva osaamisalueen asioista.

3 = osaan toimia itsenäisesti

Osaan toimia itsenäisesti ymmärtäen osaamisalueen ydinasiat. Osaan käyttää tietojani joustavasti ja monipuolisesti.

4 = osaan toimia itsenäisesti ja osaan opastaa

Osaan toimia kuten kohdassa 3, mutta minulla on myös taitoja opastaa muita.

5 = pystyn kehittämään toimintaa

Osaan ydinasiat erinomaisesti, ja osaan yhdistää ja kehittää osaamisalueen asioita uusiksi kokonaisuuksiksi.

ASIAKASTYÖ

Vuorovaikutusta edistävät oikeat ja toimivat toimintatavat asiakastyössä, kyky selvittää erilaisista vuorovaikutustilanteista, vastuu ammattilaisena vuorovaikutuksesta, reflektointikyky

Perhedynamiikan tunteminen, lapsi-vanhempi –suhde ja siinä tapahtuva vuorovaikutus, lapsen ympärille rakentuvien vuorovaikutussuhteiden vahvistaminen

Lapsen kehityspsykologian keskeiset käsitteet

Monipuoliset ja työskentelyä edistävät menetelmät, tietoisuus menetelmien teoreettisesta viitekehystä

Monikulttuurisuusosaaminen, kyky toimia erilaisissa tilanteissa, avoin ja joustava suhtautuminen erilaisuuteen, kulttuurisensitiivisyys, rasmin ja syrjinnän vastainen työote

Voimavara-/ ratkaisukeskeinen työote, nähdä asiakkaan asiat ja ongelmat voimavaroina, huomioida asiakkaan asiantuntijuus itseä koskevissa asioissa, asiakkaan osaamisen ymmärtäminen ja hyödyntäminen tavoitteiden saavuttamiseksi, arkisten tavoitteiden asettaminen

Kriisityön osaaminen, valmius kohdata kriisissä oleva asiakas, kriisin eri vaiheiden ja niihin liittyvien ominaispiirteiden tunteminen ja tunnistaminen, kriisiin liittyvien tunteiden tunnistaminen, vastaanottaminen ja käsitteleminen

Palveluohjaus, vastuun ottaminen asiakkaan palvelukokonaisuudesta, palvelujen suunnittelu, hankkiminen ja yhteensovittaminen

Kielitaito

Numero kielen jälkeen kertoo osaamisen tason

1 = osaan joitakin sanoja ja fraaseja; 2 = ymmärrän puhetta

3 = ymmärrän puhetta, osaan puhua ja tulen ymmärretyksi

MUU OSAAMINEN

Tiedon hankkiminen asiakkaan tarpeisiin, palvelujen tuottajien tuntemus

Erityispalvelujen tarjoajat, erityispalvelujen hakemisen hallinta

Työpari- ja tiimityöskentelyn ja moniammatillisen työn hyödyntäminen; avoimuus, kunnioitus, luottamus ja rohkeus ammatillisessa vuorovaikutuksessa

Työn suunnittelu etukäteen, suunnitelman seuranta ja hyödyntäminen; dokumentoinnin ajantasaisuus, dokumentoinnin hyödyntäminen työn suunnittelussa ja arvioinnissa, dokumentoinnin säännöksiä tuntemus

Lastensuojelulain tuntemus ja soveltaminen

Lastensuojelun ja perhetyön prosessien tunteminen

Kouvolan organisaation / palveluverkoston hyödyntäminen työssä

ATK-OSAAMINEN

Effican hallinta, tiedon löytäminen

ATK-erityisosaaminen, esimerkiksi kuvien muokkaus, sosiaalinen media

ASIAKASTYÖ

+/-

Vuorovaikutusosaaminen

0 1 2 3 4 5

Perhedynamiikka

0 1 2 3 4 5

Lapsen kehityspsykologia

0 1 2 3 4 5

Menetelmäosaaminen

0 1 2 3 4 5

Monikulttuuriosaaminen

0 1 2 3 4 5

Voimavara-/ ratkaisukeskeinen työote

0 1 2 3 4 5

Kriisityöosaaminen

0 1 2 3 4 5

Palveluohjaus

0 1 2 3 4 5

Kielitaito

MUU OSAAMINEN

Tiedonhankinta / palvelujen tuottajat

0 1 2 3 4 5

Erityispalvelut

0 1 2 3 4 5

Työpari- / tiimityöskentely ja moniammatillinen työskentely

0 1 2 3 4 5

Työn suunnittelu ja dokumentointi

0 1 2 3 4 5

Lastensuojelulaki / Sosiaalihuoltolaki

0 1 2 3 4 5

Lastensuojelun ja perhetyön prosessit

0 1 2 3 4 5

Kouvolan organisaation / palveluverkoston tunteminen

0 1 2 3 4 5

ATK-OSAAMINEN

+/-

Effica

0 1 2 3 4 5

Muu / Mikä?

0 1 2 3 4 5

HENKILÖKOHTAINEN OSAAMINEN

Nimi _____

Millaista työkokemusta sinulla on?

Koulutukset ja kurssit, joita olet käynyt

Mistä muusta osaamisestasi ajattelet olevan hyötyä perheohjaajan työssä?

Mikä on mielestäsi tällä hetkellä tärkein kehittämisalue perheohjaajan osaamisessa? Miksi?

Miten haluaisit kehittää osaamistasi?

Olisitko valmis jakamaan osaamistasi työyhteisössä?


MERIKRATOS

HAPPEA TYÖHÖN

KE 18.5.2016 klo 12.00– 16.00

TYÖELÄMÄONNELLISUUTTA JA VÄLINEITÄ SOSIAALIALAN
AMMATTILAISILLE.



KOUVOLAN KAUPUNGIN PÄÄKIRJASTON AUDITORIO (SALPAUSSELÄNKATU 33) TILAISUUS ON MAKSUTON, TARJOLLA KAHVIA JA PIENI MAKEA HERKKU!

Tuntuuko sinusta työntekijänä välillä siltä, etteivät asiakasprosessit etene ja mitään muutosta työskentelystä huolimatta ei tapahdu? Miten sitouttaa ja motivoida asiakkaita työskentelyyn, tapaamisiin ja muuttumiseen? Miten voida hyvin tämän vaativan työn äärellä ja voiko siinä kokea myös iloa ja innostusta?

Tule pohtimaan kanssamme näitä teemoja yhteiseen koulutusiltapäivään asiantuntijoittemme ohjauksessa. Yhdessä voimme saada uusia ideoita ja keinoja työn arjen parantamiseen. Auttamistyö palkitsee ja vaatii voimia, näiden välinen tasapaino on mahdollista löytää. Hyvinvoivat ammattilaiset näkevät mahdollisuuksia ja vaihtoehtoisia toimintatapoja haastavissakin tilanteissa toimimiseen!

Kouluttajista

Sanna Aho on perheterapian ammattilainen, joka auttaa ihmisiä muuttamaan elämänsä paremmiksi. Pitkän psykiatriasta ja lastensuojelusta kerätyn työkokemuksen myötä moniammatillisen työn vaikuttavuus on tullut Sannalle tutuksi. Jokaisessa ihmisessä on mahdollisuus muutokseen kun oikeat välineet löytyvät, asiat voivat järjestyä. Sannan menetelmäosaamisesta löytyy aineksia moneneen.

Helena Viitanen on tutkinut sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia pro gradu-tutkielmassaan ja on suuntautunut auttamistyötä tekevien ammattilaisten hyvinvoinnin tukemiseen. Helena toimii Merikratoksella psykologina ja työskentelee lastensuojelun asiakastyön ja sosiaalialan työyhteisöjen kehittämisen parissa.

Ville Suomäki on toiminut sosiaalialan kehittämisen parissa työnohjaajan ja kouluttajan rooleissa ja suhtautuu intohimoisesti hyvinvointia tuottavan yhteisöllisyyden ja johtamisen rakentamiseen. Ville toimii Merikratoksen johtavana psykologina.

Ilmoittautumiset 27.4. mennessä: nina.siikonen@merikratos.fi, 050 564 3440

TERVETULOA! NINA SIIKONEN, TIIMIVASTAAVA

www.merikratos.fi