

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalian koulutusohjelma / kasvatus- ja perhetyö

Tiina Liukkonen

VOIMAANTUMISTA TUKEVAA PERHETYÖTÄ VENÄLÄISTAUSTAISTEN  
MAAHANMUUTTAJAPERHEIDEN KANSSA

Opinnäytetyö 2013

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi (AMK), sosiaalialan koulutusohjelma

LIUKKONEN, TIINA

Voimaantumista tukevaa perhetyötä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa

Opinnäytetyö

54 sivua + 14 liitesivua

Työn ohjaaja

Yliopettaja Minna Veistilä

Toimeksiantaja

Empowerment of Families with Children -hanke

Toukokuu 2013

Avainsanat

perhetyö, empowerment, voimaantuminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä työn haasteista ja kehitystarpeista sekä siitä, miten he kokevat voimaantumisen merkityksen sekä sen näkymisen työskentelyssä. Pyrkimyksenä oli samalla myös tuottaa tietoa Empowerment of Families with Children -hankkeen tutkimukseen.

Opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen. Tutkimusta varten haastateltiin viittä lastensuojelun työntekijää, joista kaksi oli sosiaalityöntekijöitä, kaksi perhetyöntekijöitä ja yksi sosiaaliohjaaja. Aineisto kerättiin puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Tutkimustuloksissa työntekijöiden näkemysten mukaan voimaantuminen näkyi asiakkaan voimavaroja esille nostavan työskentelyn sekä asiakasta itseään osallistavan yhteistyön kautta. Keskeisiä asioita olivat asiakkaan yksilöllisyyden huomiointi työskentelytapojen ja menetelmien valinnassa sekä asiakkaan tukeminen kannustuksen ja positiivisen palautteen avulla. Työntekijöiden omalle voimaantumiselle merkittäviä tekijöitä olivat työn kuormittavuuteen vaikuttavat työskentelyolosuhteet (asiakasmäärät, resurssit) sekä työyhteisöstä ja organisaatiolta saatu tuki. Suurimmat kehittämistarpeet liittyivät resurssien ja palveluiden lisäämiseen sekä niiden kehittämiseen paremmin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

LIUKKONEN, TIINA

Empowering Family Work with Russian Immigrant Families

Bachelor's Thesis

54 pages + 14 pages of appendices

Supervisor

Minna Veistilä, Principal lecturer

Commissioned by

Empowerment of Families with Children –Project

May 2013

Keywords

family work, empowerment

The purpose of the study was to describe the views and experiences of professionals working with Russian immigrant families. The focus was to find out what the challenges and development targets of the job were and how the viewpoint of empowerment manifested itself in working and in the opinions of the interviewees.

The study is qualitative. The data was gathered from five child welfare employees of which two were social workers, two family workers and one of them a social instructor and, was collected by using a semi-structured questionnaire, and the interview material was analyzed by thematising.

According to the views of the employees, the empowerment of the client was taken into notice by involving the client in the process and by focusing on the resources and assets of the client. It was considered crucial to pay attention to the individuality of the clients when choosing suitable working methods and, supporting them by giving positive feedback and encouragement. The essential factors considering the employees' own empowerment were working conditions - including resources and the number of customers - and the support of the work community and the organization. The main required developments were increasing resources and services, as well as adjusting these to fit the needs of the clients better.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	7
2	MITÄ ON PERHETYÖ?	8
	2.1 Perhetyön monimuotoisuus	8
	2.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö	10
	2.3 Lastensuojelun perhetyö	11
	2.1 Monikulttuurinen perhetyö	13
	2.2 Perhetyön työskentelykäytäntöjä	14
3	LAADUKAS PERHETYÖ JA SEN HAASTEET	15
	3.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakassuhteessa	15
	3.2 Työskentelyn eettisyys	16
	3.3 Palvelurakenteen toimivuus	17
	3.4 Työntekijöiden hyvinvointi	19
4	MAAHANMUUTTAJUUS	20
	4.1 Maahanmuuttajaperheet Suomessa	20
	4.2 Venäläistaustaiset maahanmuuttajaperheet Suomessa	21
	4.3 Kotoutumisprosessi ja sen haasteet	22
	4.4 Erot kulttuurissa ja palvelurakenteissa	23
5	EMPOWERMENT ELI VOIMAANTUMINEN	24
	5.1 Voimaantumisen määrittely	24
	5.2 Voimaantumisen merkitys asiakastyössä	25
	5.3 Työntekijän voimaantuminen	26
	5.4 Voimaantumista vai voimaannuttamista?	27
6	TUTKIMUSTEHTÄVÄN MÄÄRITTELY	28
	6.1 Tutkimuksen tavoite	28
	6.2 Tutkimuskysymykset	28

7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
7.1	Tutkimusmenetelmä	29
7.2	Tutkimusotannon rajaus ja haastateltavien valinta	29
7.3	Aineiston keruu puolistrukturoidulla haastattelulomakkeella	29
7.4	Aineiston käsittely ja analysointi	30
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
8.1	Taustatietoja haastateltavista	31
8.2	Hyvän asiakastyön piirteet ja työskentelyn tavoitteet	31
8.3	Työskentelyyn vaikuttavat tekijät	32
8.3.1	Kielteisesti työskentelyyn vaikuttavat ja työskentelyä rajoittavat tekijät	32
8.3.2	Myönteisesti työskentelyyn vaikuttavat ja työskentelyä edesauttavat tekijät	33
8.4	Voimaantuminen työskentelyssä	35
8.4.1	Käsitykset voimaantumisesta	35
8.4.2	Voimaantuminen asiakastyössä perheiden kanssa	35
8.4.3	Voimaantumisen huomioiminen työntekijän osalta	36
8.4.4	Työntekijöiden käyttämät resurssit	36
8.4.5	Voimavarojen tukemiseen käytettävät menetelmät	37
8.4.6	Perheen voimaantumisen tukeminen	37
8.5	Työntekijän voimaantuminen	38
8.5.1	Työntekijän voimaantumista edesauttavat tekijät	38
8.5.2	Työntekijän voimaantumista rajoittavat tekijät	39
8.5.3	Työn herättämiä tunteita	39
8.6	Kehittämistarpeet työskentelyssä	40
8.6.1	Sosiaalisten tukimuotojen kehittäminen	40
8.6.2	Työskentelymenetelmien kehitys	41
8.6.3	Lisäresurssien tarve	41
8.6.4	Työntekijöiden kaipaama tuki työskentelyyn	42
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	43
9.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	48

9.2	Jatkotutkimusehdotuksia	51
-----	-------------------------	----

LÄHTEET		52
---------	--	----

## LIITTEET

Liite 1. Kirjallinen suostumus haastatteluun

Liite 2. Haastattelulomake

Liite 3. Haastattelulomaketta täydentävät kysymykset

## 1 JOHDANTO

Aiheina maahanmuuttajuus ja monikulttuurisuus ovat sekä pakolaisuuden että jatkuvasti lisääntyvän maahanmuuton myötä enenevässä määrin ajankohtaisia, mikä luo haasteita myös uusien sopeutumiskäytäntöjen kehittämiseen elämän eri osa-alueilla. Venäjänkielisen väestön sekä muiden maahanmuuttajaryhmien lisääntyessä myös erilaiset haasteet ja ongelmat eri palveluympäristöissä nousevat esiin. Eräs näistä palveluympäristöistä ovat sosiaali- ja terveystalvet, jotka koskettavat maahanmuuttajaperheiden elämää läheisesti sekä lasten että aikuisten kautta.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävää työskentelyä kuvaavia tutkimuksia on tehty Suomessa useita. Marja Katisko (2012) kartoitti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia maahanmuuttajaperheistä lastensuojelun asiakkaina ja totesi maahanmuuttajuuden tuovan omat erityishaasteensa työskentelyyn. Eri ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajatyöstä selvittäneessä tutkimuksessa (Pitkänen & Kouki 1999) haastatellut sosiaalityöntekijät nostivat esille samoja asioita. Erityisesti kieliongelmat ja kulttuurisen tiedon ja koulutuksen puute koettiin ongelmallisiksi. Maahanmuuttajien erityistarpeet kuormittavat resurssipulan, ohjeiden ja käytännön ristiriidan sekä oman koulutuksen riittämättömyyden kanssa painivia työntekijöitä entisestään.

Perhetyö ja empowerment ovat hyvin moniselitteisiä, jatkuvan käymistilan alla olevia ilmiöitä. Empowermentista tarjolla oleva tieto ja tutkimus on suomalaisen sosiaalialan ja varsinkin suomen kielen näkökulmasta kovin suppeaa vaikka asiakkaan voimavarojen ja niiden merkityksen voidaan katsoa olevan kosketuksissa lähes kaikkeen sosiaali- ja terveysalalla tehtävään työskentelyyn. Perhetyö on käsitteenä hyvin pinnalla oleva aihe, mutta senkin rooli ja eri toteutusmuodot suomalaisessa palvelujärjestelmässä hakevat edelleen jatkuvasti paikkaansa ja kaipaisivat tuekseen lisää kokonaisvaltaisempaa jäsenystä erilaisten tutkimusten ja jäsenysten muodossa.

Oma opinnäytetyöni on osa laajemman kokonaisuuden muodostavaa Empowerment of Families with Children -hanketta. Hankkeen tavoitteina ovat muun muassa lapsiperheiden hyvinvoinnin parantaminen Suomi - Venäjä-ajan läheisyydessä, sosiaalipalveluiden ja erityisesti monikulttuurisen perhetyön laadun ja saatavuuden kehittäminen sekä Suomessa että Venäjällä, sosiaali- ja perhekulttuureihin liittyvän tietoisuuden ja vastavuoroisen ymmärryksen lisääminen sekä monikulttuurisen ehkäisevän ja voimaannuttavan perhetyön koulutuksen tuottaminen.

Tutkimukseni aiheena ovat sosiaalialan ammattilaisten näkemykset venäläistaustaisten lapsiperheiden kanssa työskentelystä Lappeenrannan kunnan alueella. Tutkimukseni tavoitteena on työntekijöitä haastatteleamalla kerätä tietoa venäläistaustaisten perheiden kanssa tehtävästä perhetyöstä ja muodostaa tämän pohjalta kuvaa siitä, minkälaista työskentely voimaantumisen näkökulmasta tarkasteltuna käytännössä on sekä minkälaisia haasteita ja kehittämistarpeita työntekijöiden näkemyksistä nousee esille.

Tutkimuksen keskeisen viitekehyksen muodostavat perhetyön ja empowerment-käsitteen eli voimaantumisen teorit sekä maahanmuuttajuuteen liittyvä teoriatieto. Perhetyön teoriaan on sisällytetty myös sosiaalialan asiakastyöhön liittyvää tutkimustietoa, joka on mielestäni olennaista kaikkien edellämainittujen teemojen kannalta.

## 2 MITÄ ON PERHETYÖ?

### 2.1 Perhetyön monimuotoisuus

Perhetyön määritelmä ei nykypäivänäkään ole yksiselitteinen vaan kyseistä nimitystä voidaan käyttää kuvaamaan hyvin erilaisia toimintamalleja ja -muotoja. Perhetyötä voidaan määritellä monella eri tapaa riippuen siitä tarkastellaanko käsitettä esimerkiksi työn lähtökohtien ja tavoitteiden, toimintaympäristön ja taustaorganisaation tai käytettyjen työskentelytapojen näkökulmasta. Perhetyö toimii osana laajempaa perhepolitiikan kenttää, jonka tavoitteina ovat perheiden hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen erilaisissa elämäntilanteissa lainsäädännön ja erilaisten tukimuotojen avulla. Perhetyötä ei ole määritelty tietyn ammattikunnan harjoittamaksi vaan sitä tehdään monissa eri instituutioissa, julkisella sektorilla, järjestöissä, seurakunnissa ja yrityksissä sekä erilaisten hankkeiden ja projektien merkeissä. (Nätkin & Vuori 2007, 7 – 8; Rönkkö & Rytönen 2010, 27 - 28.)

Perhetyö voi olla perhetyöntekijän nimikkeellä toimivan työntekijän toteuttamaa tavoitteellista työskentelyä perheiden kanssa, esimerkiksi lastensuojelun tai neuvolan perhetyössä, tai työskentelyä ohjaava lähestymistapa tai työmenetelmä, esimerkiksi kouluissa, päivähoitossa, sairaaloissa tai päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Laajimmillaan määriteltynä kaiken perheiden ja sen jäsenien kanssa tehtävän työskentelyn voidaan katsoa olevan perhetyötä, oli se sitten suoraan koko perheeseen tai perheiden muodostamaan yhteisöön kohdistuvaa tai yksittäisen perheen jäsenen kautta perhee-



seen vaikuttavaa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27 – 28; Uusimäki 2005, 31 - 33.) Perhetyö onkin usein moniammatillista työtä, jossa yhdistetään osaamista ja tietoa yli organisaatiollisten ja hallinnollisten rajojen (Nätkin & Vuori, 2007, 7). Erilaisten perhe- muotojen yleistyessä perhetyön asiakkaina voi laajasta palvelunäkökulmasta katsotuna olla hyvinkin erilaisia perheitä, mutta valtaosa työskentelystä kohdistuu lapsiperheisiin, joissa keskeisenä asiakkaana on yleensä lapsi tai nuori (Vuori & Nätkin 2007, 7 - 8).

Palvelurakenteen näkökulmasta tarkasteltuna perhetyötä voidaan jaotella kaikille perheille saatavilla oleviin perhepalveluihin sekä tarkemmin kohdistettuun perhetyöhön, joka yleensä jäsentyy erityispalveluiden alaisuuteen. Perhepalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja prosessiin, jossa perhe on itse hakemiensa palveluiden vastaanottajan kun taas perhetyössä työskentely on tavoitteellisempaa ja suunnitelmallisempaa ja enemmän työntekijän huoleen ja näkemyksiin perustuvaa, sisältäen eräänä piirteenään tuen lisäksi usein myös kontrollin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 28 - 29.)

Perhetyötä tutkineen selvityshankkeen mukaan sosiaalityön piirissä perhetyötä toteutetaan tarkemmin määriteltynä työskentelymuotona, kun taas muilla sektoreilla perhetyötä tehdään niin sanotusti perustyön lisänä. Peruspalveluiden, kuten terveydenhoidon, päivähoiton, koulun sekä kotipalvelun tarjoama perhetyö luokitellaan pääasiassa ennaltaehkäiseväksi perhetyöksi, kun taas sosiaalityön alaisen perhetyön voidaan lastensuojelullisen luonteensa myötä katsoa olevan kohdennetumpaa ja intensiivisempää. (Uusimäki 2005, 23, 30 - 31.)

Perheiden palvelujen tarvetta ja sen intensiivisyyttä määrittävät perheen tarvitseman tuen voimakkuus ja perheen tilanteen herättämä huoli. Rajan muodostaminen sille riittävätkö perheelle yleiset tukipalvelut vai tarvitaanko perheeseen varsinaista perhetyön nimikkeellä tehtävää työskentelyä voi joskus olla haasteellista sekä perheiden yksilöllisyyden että palveluiden rajoihin liittyvien epäselvyyksien vuoksi. (Uusimäki 2005, 33 - 35.)

Perhetyön käsitettä voidaan määritellä myös työskentelyn luonnetta kuvaten. Perhetyöstä käytettäviä käsitteitä ja nimikkeitä onkin runsaasti, ja ne vaihtelevat hyvin paljon niitä toteuttavien tahojen ja palvelun tuottajien välillä (Uusimäki 2005, 19). Käsit-

teet viittaavat yleensä joko sitä toteuttavaan tahoon (muun muassa seurakunnan perhetyö, neuvolan perhetyö, lastensuojelun perhetyö), työskentelyn päämääriin (ennaltaehkäisevä perhetyö, kuntouttava perhetyö, tehostettu perhetyö), työskentelyssä käytettäviin metodeihin (intensiiviperhetyö, toiminnallinen perhetyö) tai perhetyön kohteeseen (päihdeperhetyö, vauvaperhetyö). Perhetyötä käsittelevää ja määrittelevää tutkimuksellista tai arvioivaa tietoa on myös hyvin vähän. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 10.)

## 2.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Ennaltaehkäisevä perhetyö on kaikille perheille saatavilla olevaa varhaiseen tukeen ja varhaiseen puuttumiseen perustuvaa työskentelyä. Tavoitteena ennaltaehkäisevässä työssä on ylläpitää ja lisätä perheen hyvinvointia, ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia sekä auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa (Rönkkö & Rytönen 2010, 32 – 33; Järvinen ym. 2007, 34 - 35). Pyrkimyksenä on ohjaamisen ja neuvonnan avulla tukea perhettä tämän arjessa, auttaa perhettä tunnistamaan mahdollisia riski- ja ongelmatilanteita ja tukea niiden selvittämisessä sekä pysäyttää jo olemassa olevien haittojen ja ongelmien eteneminen. Pääpainotus ennaltaehkäisevässä perhetyössä on perheen tukemisessa eikä huoli perheen tilanteesta ole yleensä vielä kovin suuri. Työskentely on yleensä myös lyhytaikaista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32 – 33; Järvinen ym. 2007, 34 - 35.) Lapsiperhe-projektia käsittelevä raportti Varhaista tukea lapsiperheille kuvaa ennaltaehkäisyn ja varhaisen tuen tarkoittavan perheen tasolta katsottuna perheen mahdollisuutta saada apua ongelmiinsa niin pian kuin se heistä itsestään tuntuu tarpeelliselta, ja työskentelyn aloittamista varhaisessa ja keskeiseksi koetussa elämänvaiheessa (Häggman-Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000, 20 - 21).

Ennaltaehkäisevä perhetyö tapahtuu pääasiassa terveydenhuollon, päivähoidon, kotihoidon, koulujen sekä erilaisten järjestöjen antamana tukena ja apuna erityisesti lapsiperheille (Uusimäki 2005, 30 - 31). Ehkäisevä perhetyö pitää sisällään peruspalveluiden tarjoamat kaikille avoimet perhepalvelut terveydenhuollon, päivähoidon ja koulun piirissä, joissa perhetyötä ei ole tarkemmin määritelty erillisenä työn osa-alueena vaan se kuuluu osaksi niin sanottua perustyöskentelyä. Kaikille avoimia toimintamuotoja voivat olla myös esimerkiksi äiti-lapsikahvilat ja erilaiset vertais- ja harrastusryhmät. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 32 - 33.) Perhetyön kenttä on kuitenkin jatkuvasti kehittyvä ja esimerkiksi päivähoidossa ja kouluissa perhetyötä on jaoteltu myös erillisen

perhetyöntekijän tehtäväksi, mikä mahdollistaa monipuolisemman työskentelyn koko perheen kanssa (Järvinen ym. 2007, 40 - 42).

Ennaltaehkäisevää perhetyötä toteutetaan myös suunnitelmallisempien perhetyön jaksosten kautta sosiaalitoimen ja neuvolan alaisuudessa (Rönkkö ja Rytönen 2010, 33). Tällaisia toimintamuotoja ovat esimerkiksi yleensä sosiaalitoimen alaisuudessa toimiva lapsiperheiden kotipalvelu ja neuvolapalveluiden tarjoama neuvolan perhetyö. Lapsiperheiden kotipalvelu tarjoaa kokonaisvaltaista tukea ja apua arjessa selviytymiseen, jossa ongelmat ja haastavat tilanteet voivat vaihdella lasten kasvatuskysymyksistä arjen rytmittämiseen, kotitöihin tai vaikkapa toisen vanhemman sairastumisen aiheuttamaan tilapäiseen tuen tarpeeseen. Neuvolan perhetyöntekijä toimii terveydenhoitajan rinnalla tukea tarvitsevissa perheissä ja auttaa kotikäyntien ja keskustelujen avulla erilaisissa parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. (Järvinen ym. 2007, 35 - 40.)

### 2.3 Lastensuojelun perhetyö

Suomen lainsäädäntö ei tällä hetkellä tunnista perhetyötä lainkaan itsenäisenä sosiaalipalveluna. Lastensuojelulaki velvoittaa kuntia lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun järjestämiseen, mutta virallisena käsitteenä perhetyö esiintyy vain eräänä lastensuojelun avohuollon tukitoimista. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Perhetyötä tehdään lastensuojelussa sekä avo- että sijaishuollon alaisuudessa, jossa toteutetaan sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa työskentelyä. Ongelmien ennaltaehkäisyyn pyrkivää työtä toteutetaan yhteistyössä julkisen sektorin palveluiden, kuten neuvolan, päivähoiton, seurakunnan sekä kasvatusta ja perheneuvolojen, sekä järjestöjen kanssa, joista näkyvimpinä toimijoina ovat olleet muun muassa Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Lastensuojelun keskusliitto, Ensi- ja turvakotien liitto sekä Pelastakaa Lapset ry. (Saarnio 2004, 248.)

Lastensuojelu kuuluu erityispalveluiden piiriin ja sen alainen perhetyö vaatii aina lastensuojeluasiakkuuden sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän päätöksen perhetyön aloittamisesta avohuollon tukitoimena. Lastensuojelun perhetyö pohjautuu jokaiselle asiakasperheelle laadittavaan yksilölliseen lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan. Työskentelyn tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista ja sen

sisältö, kesto ja tavoitteet määritetään ennen perhetyön aloitusta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa asiakasohjauksen lisäksi perhetyön koordinoinnista sekä ohjauksesta, mutta itse perheessä tapahtuvan käytännön työskentelyn suunnittelu ja toteutus on perhetyöntekijöiden vastuulla. Sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä arvioivat perhetyön prosessia ja perhetyölle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakasperheen kanssa. Lastensuojeluun ja sen myötä myös lastensuojelun perhetyöhön liittyy eräänä piirteenä myös tietynasteinen kontrolli. Perhetyötä ei voida kuitenkaan toteuttaa ilman perheen suostumusta ja edes jonkinasteista yhteistyöhalukkuutta, mutta perhettä voidaan lastensuojelullisiin seikkoihin vedoten motivoida tai tarvittaessa velvoittaa osallistumaan perhetyöhön. (Myllärniemi 2007, 16 – 17; Hurtig 2003, 27.)

Perhetyön käyttö lastensuojelun tukitoimena tulee ajankohtaiseksi, kun lapsen huolenpidon, tarpeiden tai turvallisuuden katsotaan olevan uhattuina. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 34). Ongelmat lastensuojelun asiakasperheissä voivat liittyä esimerkiksi vanhempien jaksamiseen tai päihde- ja mielenterveysongelmiin, perheväkivaltaan, perheen sisäisiin vuorovaikutusongelmiin tai lapsen koulunkäyntiongelmiin, käytöshäiriöihin tai kasvatukseen liittyviin ongelmiin. Ongelmien moninaisuuden johdosta perheillä on usein myös muita tukimuotoja, kuten kuntoutusta ja hoitokontakteja. (Myllärniemi 2007, 20; Järvinen ym. 2007, 46.)

Perhetyön toimintamuotoja tutkineen raportin mukaan (Heino, Berg & Hurtig 2000, 186 - 187) perhetyön käytännön toteutus rakentui eri tavoin eri alueilla. Perhetyöntekijöistä osa työskenteli tiimeissä, osa kiinteän tai vaihtuvan työparin kanssa ja osa yksin saaden tällöin usein taustatukea sosiaalityöntekijältä. Perhetyöntekijöiden tiimeistä osa oli kotipalvelun uudelleenorganisoinnin myötä sijoitettu kiinteämmin lastensuojelun alaisuuteen ja osa organisoitu siihen suunnitelmallisesti. Monet kunnat täydensivät perhetyön palveluja myös järjestöjen ja muiden yksityisten toimijoiden tarjoamia palveluja ostamalla. Myös lastensuojelulaitoksissa työskentelykäytännöt vaihtelivat eri yksikköjen välillä. Perhetyö-käsitteellä kuvattiin sekä satunnaisempaa ja yhteydenpitoa ylläpitävää työskentelyä sijoitettujen lasten perheiden kanssa, mutta myös intensiivisempää työskentelyä ei-sijoitettujen lasten perheiden kanssa. Osassa laitoksista perhetyötä toteutti laitoksen henkilökunta perustyön lisänä, osassa siihen oli erotettu erikseen työntekijöitä. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 185 - 186.)

Perhetyötä voidaan lastensuojelun piirissä toteuttaa myös ympärivuorokautisena laitoksessa tapahtuvana perhekuntoutuksena. Lastensuojelulaitoksissa toteutettaville perhekuntoutusjaksoille osallistuvien perheiden tilanteeseen liittyy usein vakavia ongelmia perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa ja lapsen tarpeisiin vastaamisessa, joihin avohuollon muilla toimilla ei ole kyetty riittävästi vaikuttamaan, sekä kasvanut huostaanoton riski. Vanhempien problematiikka liittyy usein vahvasti päihde- ja mielenterveysongelmiin. (Heino 2008, 43.)

## 2.1 Monikulttuurinen perhetyö

Työskentely maahanmuuttajaperheiden kanssa ei pääpiirteiltään poikkea muiden perheiden kanssa työskentelystä, mutta oman lisänsä siihen tuo erilaisen kulttuurin ja kielen tuomat haasteet. (Salmenkangas 2008, 45 - 46.) Haasteita keskinäiselle ymmärrykselle työntekijän ja asiakkaan välisessä viestinnässä voivat aiheuttaa maailmankuvien ja kokemusmaailmojen erilaisuus, joiden myötä myös sanoille ja ilmaisuille annetut merkitykset voivat erota toisistaan voimakkaastikin. Suomalainen suora, asiapitoinen ja totuudenmukainen viestintä voi eri kulttuurin edustajasta tuntua vieraalta, jopa tungettelevalta ja epäkohteliaalta, ja saada tällä tavoin aikaan väärinkäsityksiä maahanmuuttaja-asiakkaan välttelevien ja totuutta muuntelevien vastauksien myötä. Tietyt asiat voivat toisen kulttuurin piirissä olla vaiettuja ja sopimattomia puheenaiheita, kun taas toisessa kulttuurissa niistä avoimesti puhuminen koetaan täysin normaaliksi. Kulttuurierot voivat näkyä myös sanattomassa viestinnässä, eleissä, ilmeissä, äänenpainossa ja -voimakkuudessa sekä puheen rytmissä ja tauottelussa. (Räty 2002, 66 - 69.)

Yhteisen kielen mahdollinen puuttuminen on myös keskinäisen ymmärryksen kannalta suuri haaste. Tulkkipalvelujen käyttö on asiakastyön sujuvuuden edellytys silloin, kun maahanmuuttaja ei selviydy valtakielstä käyttämällä. Äidinkieli on jokaisen yksilön tunnekieli, joten tulkin käyttö mahdollistaa asiakkaalle laajemman ja täsmällisemmän ajatusten ja tunteiden ilmaisun. Työntekijän tehtävänä on huomioida tulkin käytön vaikutukset vuorovaikutukseen sekä varmistaa, että asiakas ymmärtää käsiteltävät asiat. Keskustelu tulkin välityksellä on normaalikeskustelua hitaampaa, joten se vaatii riittävän ajan varaamista asiakastapaamiselle. Työntekijän tulee myös kohdistaa puheensa tulkin sijasta suoraan asiakkaalle, jotta tämä ei koe tulleen tilanteessa sivuutetuksi. (Räty 2002, 149 - 151, 154 - 156, 160.)

Kulttuurien välinen ristiriita näkyy lastensuojelupalveluissa, joissa maahanmuuttajien osuus asiakkaista on kasvanut. Maahanmuuttajaperheet ovat omassa kulttuurissaan usein tottuneita tukeutumaan sukulaisten ja lähiyhteisön muodostamaan verkostoon. Uudessa ympäristössä pärjääminen, mahdollisine sopeutumisvaikeuksineen ilman tukiverkostoa, voi joskus osoittautua hyvin haasteelliseksi. Tietämys Suomen palvelujärjestelmästä ja lastensuojelusta on usein vähäistä ja lastensuojelu käsitteenä hyvin vieras tai merkitykseltään erilainen kotimaan viranomaisjärjestelmään verrattuna. Käsitteet perheestä ja lapsen roolista voivat olla hyvin erilaisia suomalaisen kulttuuriin verrattuna ja ongelmat avioliitossa ja lasten kasvatuksessa totuttu ratkaisemaan perheen kesken. Yhteisöllisessä kulttuurissa eläneiden perheiden voi olla vaikea ymmärtää viranomaisten puuttumista perheen sisäisiin asioihin. Näkemuserot ja tietämättömyys aiheuttavat ennakkoluuloja ja jopa pelkoa perheissä, jotka vaikeuttavat yhteistyötä viranomaisten kanssa. (Räty 2002, 174; Salmenkangas 2008, 45 - 46.)

## 2.2 Perhetyön työskentelykäytäntöjä

Perhetyön lähtökohtana toimii perheiden yksilöllinen tuen ja avun tarve. Perhetyön piirissä on sekä hyvinvoivia että kriisiytyneitä perheitä ja työskentelyn tavoitteet määrittellään jokaisen perheen kohdalla yksilöllisesti heidän tarpeitaan vastaaviksi. (Järvinen ym. 2007, 15.) Työskentely perheiden kanssa voi liittyä esimerkiksi lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, parisuhteen ja vanhemmuuden tukemiseen, elinolojen järjestämiseen ja arjen hallintaan, perheen sisäisten vuorovaikutustaitojen tukemiseen sekä sosiaalisten taitojen kehittämiseen ja tällä tavoin myös syrjäytymisen ehkäisyyn. Työntekijän rooliin sisältyy myös lapsen tai nuoren edun huomioiminen ja tarvittaessa sen turvaaminen. Pääasiallisena tavoitteena kaikella työskentelyllä on koko perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisääntyminen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27; Järvinen ym. 2012, 112 - 113.)

Perheiden kanssa tehtävää työskentelyä voidaan toteuttaa hyvin erilaisia työskentelymuotoja, toimintatapoja ja menetelmiä käyttäen. Käytännön työskentely voi koostua kotikäynneistä, perhetapaamisista, henkilökohtaisista keskusteluista, erilaisista kerho-, ryhmä-, retki-, ja leiritoiminnoista sekä perhekuntoutuksesta. Menetelminä työntekijät voivat käyttää esimerkiksi ohjausta, neuvontaa, keskusteluja, videoavusteista perheohjausta sekä erilaisia toiminnallisia menetelmiä ja työvälineitä. Yleisiä työvälineitä ovat esimerkiksi erityisesti lasten kanssa työskentelyyn kehitetyt kortit (mm. Nalle-kortit,

vahvuuskortit, elämän tärkeät asiat -kortit) sekä erilaiset verkosto- ja roolikartat (vanhemmuuden roolikartta, parisuhteen roolikartta, sukupuu). Työskentely muotoutuu jokaisen perheen kohdalla omanlaiseksi perheen yksilöllisten tarpeiden mukaan ja käytettävät menetelmät valikoituvat sen myötä. (Järvinen ym. 2012, 158; Myllärniemi 2007, 35.)

Eräs tärkeä perhetyössä yleisesti käytettävä menetelmä on suunnittelu ja dokumentointi. Työskentelyn suunnittelu auttaa sekä työntekijöitä että asiakasperhettä jäsentämään työskentelyprosessia ja tukee työskentelyyn ja sen tavoitteisiin sitoutumista, erityisesti perheen ollessa itse mukana niiden määrittelyssä. Työskentelyn virallinen dokumentointi on lain edellyttämää. Dokumentointi tukee työskentelyn suunnittelua ja toimii tärkeänä välineenä työskentelyn laadun, vaikuttavuuden sekä kehittämisen arvioinnissa. Dokumentointi lisää myös työskentelyn luotettavuutta ja turvallisuutta sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta. (Järvinen ym. 2012, 158 - 159.)

Lastensuojelussa perhetyötä tehdään yleensä parityöskentelyinä. Työskentely suunnitellaan yhdessä työparin kanssa, mutta käytännön toteutus jakautuu sekä itsenäiseen että yhteisesti tehtyyn työskentelyyn. Mahdollisuus reflektoida ja keskustella työhön liittyvistä asioista toisen työntekijän kanssa nostaa työskentelyn laatua ja tukee työssä jaksamista. Asiakasperheiden kotona tehtävässä työskentelyssä työparin mukanaolo lisää myös työntekijän turvallisuutta sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa. (Heino 2008, 52.)

### 3 LAADUKAS PERHETYÖ JA SEN HAASTEET

#### 3.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakassuhteessa

Perheiden kanssa tehtävässä työskentelyssä hyvin merkityksellinen asia on työntekijän ja perheen jäsenien välille rakentuva vuorovaikutussuhde ja sen laatu (Rönkkö & Rytönen 2010, 168 – 168). Vuorovaikutussuhde toimii pohjana asiakassuhteelle ja siinä käytettävillä menetelmillä (Järvinen ym. 2012, 141) ja on työn toimivuuden ja tulokellisuuden kannalta merkittävä tekijä (Uusimäki 2005, 37).

Vuorovaikutuksen laadulle on keskeistä sen aito dialogisuus, joka edellyttää työntekijältä asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittamista sekä tämän hyväksymistä oman elämänsä asiantuntijana. Vuorovaikutussuhteen tulee perustua aidolle toisen ihmisen

kohtaamiselle, kunnioitukselle ja ymmärrykselle. (Rostila 2001, 40 - 42.) Dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijän tulee olla utelias asiakkaan maailman suhteen (Rostila 2001, 42) ja aidosti kuunnella hänen näkemyksiään siitä, mutta ennen kaikkea olla valmis antautumaan eräänlaiseen epävarmuuden ja tietämättömyyden tilaan, jossa ennakkokäsitykset ja -tiedot eivät rajaa uusien oivalluksien ja ymmärryksen syntyä. Tämän vuoksi erityisesti työntekijän täytyy huomioida mahdolliset asiakkaaseen ja tilanteeseen liittyvät ennakkoluulonsa, jotka voivat aiheuttaa ongelmia vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2002, 38, 40; Mönkkönen 2007, 28.)

Perhetyössä tarvitaan monipuolista ja laaja-alaista asiantuntemusta, joten koulutus ja osaamisen kehittäminen ovat perhetyöntekijälle keskeisessä roolissa olevia asioita. Perhetyötä tehdään kuitenkin vahvasti myös omalla persoonalla, joten työntekijän luonne ja persoonallisuus ovat työhön vaikuttavia seikkoja. Perhetyöntekijälle tärkeitä ominaisuuksia ovat aitous, luotettavuus ja empaattisuus. Toimivan yhteistyösuhteen muodostumista edesauttaa kiireettömyys ja kunnioittava ja luottamuksellinen tapa toimia asiakkaan kanssa. (Uusimäki 2005, 37.) Asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii työntekijän osallistumista työskentelyyn tunneulottuvuudella (Laitinen & Kemppainen 2010, 160).

### 3.2 Työskentelyn eettisyys

Perhetyössä ollaan vahvasti kosketuksissa perheen sisäisten asioiden kanssa, jotka voivat liittyä esimerkiksi yksilön tai perheen itsemääräämisoikeuteen, yksityisyydensuojaan tai tasa-arvoiseen kohteluun. Työskentelyn laadun ja sen tasa-arvoisuuden toteutumista määrittävät erilaiset lait ja asetukset, mutta työlle asetetut arvot ja niiden pohjalta määritetyt eettiset periaatteet ohjaavat työntekijöitä vaihtelevissa tilanteissa, joissa valmiita vastauksia ei ole ja oman harkinnan käyttö on välttämätöntä. Sosiaali- ja terveysalan eri ammattiryhmille ja organisaatioille laaditut eettiset periaatteet nostavat esille ihmiselämän arvokkuuden ja sen kunnioittamisen sekä jokaisen ihmisen oikeuden saada tukea hyvinvointinsa lisäämiseksi tai palauttamiseksi. Perhetyölle tärkeitä asioita edellä mainittujen lisäksi ovat myös lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen ja vanhempien oikeus saada tukea lapsen oikeuksien turvaamiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 47 - 48.)



Eettiset periaatteet voivat toisinaan aiheuttaa myös ristiriitatilanteita. Sosiaali- ja terveysalalla liiankin yleinen esimerkki on vaikeus noudattaa eettisiä periaatteita työskentelyolojen vuoksi. Resurssit saattavat mahdollistaa esimerkiksi asiakkaiden kohtaamiseen vähemmän aikaa käytettäväksi, kuin työntekijä itse toivoisi ja kokisi riittäväksi. (Mönkkönen 2007, 32 – 33.) Perheiden kanssa työskennellessä haasteellista voi olla myös jokaisen perheenjäsenen tarpeiden ja näkökulman huomioiminen työskentelyssä. Eri yhteistyötahoilta tulevat odotukset ja toiveet tuovat myös oman lisänsä työn vaatimuksiin. Moniin tilanteisiin ei kuitenkaan ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia vaan ratkaisut niihin etsitään yhteistyössä kaikkien asianomaisten kanssa neuvottelemalla ja keskustelemalla. (Rönkkö & Rytönen 2010, 51.)

Perhetyön luonne edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa oman työskentelyn, käytettyjen menetelmien ja työtapojen sekä oman suhtautumisen arviointia. Erityisesti lastensuojelussa työntekijöiden kohtaamat tilanteet voivat olla harkintaa vaativia ja tunnepitoisiaakin, esimerkiksi lapsen huostaanottoon liittyvissä asioissa. Perhetyöntekijän roolin kahtiajakautuminen sekä auttajaksi että kontrolloijaksi voi aiheuttaa ristiriitatilanteita. (Rönkkö & Rytönen 2010, 47 – 49.) Eettisten periaatteiden läpikäyminen, niiden avaaminen ja arviointi on tärkeää tehdä koko työyhteisön kesken, jotta kaikki työntekijät saadaan paremmin sitoutetuksi niiden noudattamiseen. Periaatteista keskusteleminen lisää myös työskentelyn sekä koko työyhteisön toimintakulttuurin eettistä kestävyyttä. (Mönkkönen 2002, 33.)

### 3.3 Palvelurakenteen toimivuus

Erot perheiden kanssa tehtävän työskentelyn toteutuksessa sekä siihen liittyvien käsitteiden merkityksissä aiheuttavat palveluiden päällekkäisyyttä sekä vaikeuksia asiakkaiden palveluihin ohjautumisessa. Kuntien väliset erot perhetyön saatavuudessa ovat merkittäviä ja perhetyöhön liittyvä käsitteistö hyvin kirjavaa ja sekavaa. Osassa kuntia perhetyötä on jäsennetty pitkälle monimuotoiseksi toiminnaksi, osassa sitä ei ole nimettynä työskentelymuotona tarjolla lainkaan. Perhetyön monialaisuus vaikeuttaa tarkkojen rajauksien ja määrittelyjen tekoa ja toiveet ja odotukset eri sektorien toimijoiden tehtävistä menevät helposti päällekkäin eivätkä asiakkaat aina tiedä, mistä apua tulisi hakea. Myös perheiden tarpeet ovat muuttuneet yhteiskunnallisten muutosten myötä. Perheiden elämäntilanteet ovat monimutkaistuneet työn ja perheen välillä tasa-

painotellussa ja lasten ja nuorten ongelmat sekä erityispalveluiden tarve kasvaneet, samalla kun perheiden luonnolliset sosiaaliset verkostot ovat supistuneet. (Uusimäki 2005, 17 – 19, 35 - 36.)

Perhetyön monialaista toimintaa ja käsitteistöä sekä erityisesti ennaltaehkäisevän ja lastensuojelullisen toiminnan roolijakoa ja yhteistyötä tulisi selkiyttää (Uusimäki 2005, 36), jotta kuntien palveluihin jakautuvista määrärahoista päättävillä henkilöillä olisi ymmärrys siitä, mistä toiminnasta on kyse ja mihin rahoitusta tulisi kohdistaa (Heino 2008, 36, 39). Taloudellisten säästötoimenpiteiden takia monen kunnan tarjoamat peruspalvelut ovat olleet riittämättömiä ja erityispalvelut tästä syystä ylikuormittuneita. Palveluiden oikea-aikaisuus ja niiden riittävä saatavuus on perhetyön vaikuttavuuden kannalta merkittävä asia. Palvelujärjestelmän ja yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä tulisikin tapahtua perheiden lähtökohdista tarkasteltuna. (Järvinen ym. 2010, 248.)

Perheille itselleen tärkeitä asioita tuen saamisessa ovat kunnioitus, tarpeiden huomioituiksi tuleminen sekä niihin oikealla tavalla vastaaminen. Taustaorganisaatiolla ei pääasiallisesti ole asiakkaille merkitystä, mutta lastensuojelupalveluiden asiakkuus koetaan edelleen hyvin leimalliseksi. (Uusimäki 2005, 36.) Perhetyö kuitenkin painottuu tänä päivänä vahvasti juuri lastensuojelun perhetyöhön. Toivottavaa olisi, että perhetyö voitaisiin aloittaa sitä tarvitsevilla perheillä jo varhaisessa vaiheessa ja tällä tavoin mahdollistaa myös ongelmia ehkäisevä työskentely. Käytännössä perheen tilanne on usein kuitenkin jo perhetyön asiakkuuteen tullessa kriisiytynyt ja avuntarve suuri. Perhetyön käyttö avohuollon tukitoimena saattaa joskus olla jopa viimeisijainen keino tilanteissa, joissa jo työskentelyä aloitettaessa on epävarmuus siitä kyetäänkö sillä vastaamaan perheen moniongelmaisuuksiin. (Myllärniemi 2007, 16 - 17, 12, Järvinen ym. 2007, 44.)

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävää työtä on monessa kunnassa kehitetty runsaasti, mutta puutteita ja kehittämistarpeita löytyy edelleen. Erityisesti maahanmuuttajalasten erityistarpeiden huomioiminen on lastensuojelupalveluissa liian vähäistä. Lapsella tulee olla oikeus käyttää omaa kieltään, harjoittaa omaa uskontoa ja toteuttaa omaa kulttuuriaan, mikä aiheuttaa haasteita esimerkiksi huostaanotto- ja si-

joitustilanteissa. Maahanmuuttajapalveluiden keskittämisen sijaan monet maahanmuuttajalapsista sijoitetaan hajanaisesti yksiköihin, joissa on sillä hetkellä tilaa. (Räty 2002, 175.)

### 3.4 Työntekijöiden hyvinvointi

Perhetyön työskentelytahti on yleensä tiivis ja asiakkaiden määrät vaihtelevat kahdesta asiakasperheestä jopa viiteenkymmeneen perheeseen työntekijää kohti (Heino 2008, 70). Perhetyön ilo ja hämmennys-raportin mukaan perhetyöntekijät itse arvioivat ihanteelliseksi asiakasmääräksi noin neljä asiakasperhettä kerrallaan, mikä käytännössä jää kuitenkin yleensä toteutumatta (Heino, Berg & Hurtig 2000, 185 – 187). Heinon (2008) mukaan keskustelu asiakasmäärän mitoituksesta on perusteltua työn vaativuuden ja siinä kohdattavien ilmiöiden traumaattisen luonteen vuoksi. Mitoitustavaksi Heino ehdottaa perheiden lukumäärän laskemisen sijaan perheiden avuntarpeen vaativuuden määrittämistä. Tällöin asiakasperheiden määrää voitaisiin säädellä niiden haastavuuden perusteella eivätkä työntekijät kuormittuisi liian monen vaativan perheen kuormasta. (Heino 2008, 70.)

Perheen kanssa työskentelylle on tärkeää myös johdon tai ylemmän määrittävän tahon tuki, jota ilman energiaa kuluu runsaasti työskentelyn tarpeen perustelemiseen, joka taas osaltaan lisää työn kuormittavuutta. Lastensuojelulaitoksissa tehtävän perhetyön kokevat erityisen raskaaksi yksikkönsä ainoat perhetyöntekijät, joilla ei ollut vertaistukea saatavilla. Tällaisessa tilanteessa työtehtävien rajaamisella ja oman rajallisuuden ymmärtämisellä on merkittävä rooli työssä jaksamisen kannalta. Erotettaessa perhetyö laitoksen varsinaisesta työstä, on tärkeää suunnitella työnjakoa osastotyön ja avotyön välillä. Perhetyössä ylipäätään koetaan usein olevan liian vähän aikaa intensiivisestä asiakassuhteesta palautumiseen ja sen purkamiseen sekä työskentelyn suunnitteluun. Monessa organisaatiossa haasteena on työskentelymallin puuttuminen niissä tehtävälle perhetyölle, mikä aiheuttaa osaltaan myös ajankäytöllisiä ongelmia. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 185 – 187.)

Lastensuojelutyö on luonteeltaan lähtökohtaisesti vaativaa ja haasteellista. Lasten ja nuorten huostaanottotarpeeseen ja sijoitusprosessiin liittyvät vaativat selvitys- ja arviointitehtävät sekä päätökset edellyttävät työntekijältä korkeaa ammatillista osaamista. Tämän lisäksi myös lastensuojelupalveluiden alaisuudessa tehtävä perhetyö on vastaa-

vasti haastavampaa muuhun perhetyöhön verrattuna. Heino (2008) esittääkin raportissaan lastensuojelun sosiaali- ja perhetyön määrittämistä erityistasoiseksi työskentelyksi, joka edellyttäisi myös koulutustason ja sen sisällön, käytettyjen työnimikkeiden sekä palkkaustasojen uudelleen määrittelyä. (Heino 2008, 68 – 69.)

Työn jatkuva kuormittavuus vaikuttaa työntekijän fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä eettiseen moraaliin, jos hän joutuu jatkuvasti sitä vastoin toimimaan. Työtä tukevien rakenteiden, kuten koulutuksen ja työnohjauksen, vähentäminen vain lisää työntekijän uupumusta. Työntekijän uupumukseen yleensä liittyviä tekijöitä ovat liian suuret asiakasmäärät, johtamisen heikkous sekä työnjaon epäselvyys. Jos näihin asioihin yhdistyy vielä johdon ymmärtämättömyys työn henkistä kuormittavuutta ja sen tukemisen tarvetta kohtaan, työntekijän jaksaminen on vaarassa. Työntekijän hyvinvointia tukevia tekijöitä ovat innostava johtaminen, esimiehiltä ja työtovereilta saatu tuki ja palaute, hyvät vertais- ja asiakaskontaktit, työyhteisössä vallitseva innovatiivinen ja kunnioittava ilmapiiri sekä hyviksi koetut työskentelyolot, joissa tiedonkulku toimii ja organisaation tuki motivoi työntekijää. Työntekijä jaksaa ja on motivoitunut, kun hän mieltää työnsä sisällön kiinnostavaksi ja kokee voivansa hallita sitä ja vaikuttaa asioihin. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 295 – 296.)

## 4 MAAHANMUUTTAJUUS

### 4.1 Maahanmuuttajaperheet Suomessa

Vuoden 2011 lopussa Suomessa asui 118 183 ulkomaan kansalaista, joista 90 prosenttia oli ulkomailla syntyneitä ja 93 prosenttia vieraskielisiä. 1980-luvulta lähtien ulkomaalaisten määrä Suomessa on hiljalleen kasvanut ja kiihtynyt erityisesti 1990-luvulla turvapaikanhakijoiden sekä Neuvostoliiton alueelta tapahtuneen paluumuuton lisääntyessä. Vuodesta 2007 saakka ulkomaalaisväestö Suomessa on kasvanut joka vuosi yli 10 000 henkilöllä ja vuonna 2009 ulkomaalaisväestön vuosittainen kasvu saavutti vuoden 1991 ennätystason. Suuresta kasvusta huolimatta Suomen ulkomaalaisväestön määrä on kansainvälisesti verrattuna pieni, vuonna 2011 se oli vain 3,4 prosenttia koko väestöstä. (Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2011, 11 - 12.)

Maahanmuuttajaperheet tilastoissa tarkasteltuna koostuvat perheistä, joissa joko toinen tai molemmat vanhemmista ovat ulkomaan kansalaisia. Suomessa tällaisia lapsiperheitä on runsaat 30 000. Perheitä, joissa toinen tai molemmat vanhemmista ovat

vieraskielisiä, on noin 40 000. (Maahanmuuttajaperheet.) Käytännössä maahanmuuttajataustaisia perheitä on kuitenkin enemmän, sillä osassa perheitä vanhempi tai vanhemmat ovat saaneet Suomen kansalaisuuden eivätkä näin ollen näy tilastoissa (Ali-tolppa-Niitamo & Söderling 2005, 9).

#### 4.2 Venäläistaustaiset maahanmuuttajaperheet Suomessa

Suomen yli 170 eri ulkomaan kansalaisuusryhmästä kaksi suurinta muodostivat vuoden 2011 lopussa Viron sekä Venäjän kansalaiset (Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2011, 14). Venäjää äidinkielenään puhuvat muodostavat Suomessa suurimman vieraskielisen ryhmä, jonka koko on viimeisen 10 vuoden aikana kasvanut runsaasti (Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2002 ja 2012). 2000-luvun alussa yli puolet entisen Neuvostoliiton alueelta muuttavista olivat suomalaista syntyperää olevia paluumuuttajia eli inkerinsuomalaisia. Paluumuuttajien taustat ovat hyvin erilaiset ja osa heistä on elänyt koko elämänsä täysin eri kulttuuriympäristössä ennen muuttoa Suomeen. (Räty 2002, 82 - 83.) Kaikki entisen Neuvostoliiton alueelta muuttaneet henkilöt eivät kuitenkaan ole paluumuuttajia vaan heidät voidaan jakaa neljään ryhmään. Suurin ryhmä koostuu etniseltä taustaltaan suomalaisista maahanmuuttajista, joiden vanhemmista yksi tai isovanhemmista kaksi ovat suomalaisia ja, jotka näin ollen ovat oikeutettuja paluumuuttoon. Osa ryhmästä ei kuitenkaan koe itseään paluumuuttajiksi vaan muuton perusteena on ollut jokin muu syy, kuten työ, opiskelu tai avioliitto. Toinen ryhmä koostuu etniseltä taustaltaan suomalaisten paluumuuttajien perheenjäsenistä ja kolmas työn, opiskelun tai avioliiton takia Suomeen muuttaneista etniseltä taustaltaan venäläisistä tai virolaisista henkilöistä. Neljännen ja pienimmän ryhmän muodostavat venäjänkieliset maahanmuuttajat, joiden muuton syynä on ollut muu kuin paluumuutto, kuten esimerkiksi opiskelu, työ tai avioliitto. (Liebkind, Mannila, Jasinskaja-Lahti, Jaakkola, Kyntäjä & Reuter 2004, 22 – 23.)

Vuoden 2010 tilastojen mukaan perheitä, joissa toinen tai molemmat puolisoista olivat venäjänkielisiä, oli 21 600. Suomessa vuonna 2010 venäjänkielisten perheiden yleisimmät yhdistelmät olivat perheet, joissa molemmat vanhemmista olivat venäjänkielisiä (11 200 perhettä) sekä perheet, joissa mies oli suomenkielinen ja nainen venäjänkielinen (7 700 perhettä). Venäjänkielisten perheiden osuus kaikista Suomessa asuvista vieraskielisistä perheistä on 30 prosenttia. (Perheet 2010, 1, 9.)

### 4.3 Kotoutumisprosessi ja sen haasteet

Uuteen maahan muuttavien henkilöiden ympäröivän todellisuuden voidaan katsoa koostuvan kolmesta samanaikaisesta maailmasta. Maahanmuuttajalla on edelleen yhteys entiseen kotimaahansa vaikka hän elää maahanmuuttajayhteisössä osana vähemmistöä. Maahanmuuttajavähemmistöön kuulumisesta huolimatta hän on silti kuitenkin yhtä lailla osa suomalaista yhteiskuntaa. Maahanmuuttajien sopeutuminen uuteen ympäristöön tapahtuukin yleensä vähitellen, sopeutumalla ensin omaan vähemmistöryhmään ja tätä kautta myös osaksi vallitsevaa yhteiskuntaa. Maahan jo aiemmin muuttaneet maahanmuuttajat toimivat usein tärkeänä tukena, apuna ja sosiaalisena verkostona, jossa maahanmuuttajalla on mahdollisuus ylläpitää omaa kieltä ja kulttuuria. Suomessa maahanmuuttajien ja heidän muodostamiensa etnisten ryhmien määrä on kuitenkin suuria kaupunkeja lukuun ottamatta vähäinen, joten monilla maahanmuuttajaperheistä ei ole mahdollisuutta vertaistensa tukeen. (Räty 2002, 108.)

Osalla maahanmuuttajista on taustallaan vaikeita ja jopa traumaattisia kokemuksia. Lähtö omasta kodista sekä uuteen tilanteeseen sopeutuminen on jokaisella voimakkudeltaan ja kestoaltaan hyvin yksilöllinen prosessi. Erot sopeutumisprosessissa voivat olla suuria perheenjäsenten välillä, mikä voi aiheuttaa turvattomuuden ja yksinäisyyden tunteita myös oman perheen sisäisesti. (Rönkkö & Rytönen 2010, 151.)

John Berry on kehittänyt akkulturaatioteorian kuvaamaan eri kulttuurien edustajien välistä suhtautumista ja kontaktia toisiinsa. Berry jaottelee teoriassaan neljä akkulturaatiostrategiaa, joita määrittävät henkilöiden suhtautuminen niin oman kulttuuriperintönsä ja identiteettinsä säilyttämiseen kuin suhteiden ylläpitoon muiden kulttuuristen ryhmien kanssa. Maahanmuuttaja, jonka strategiana on assimilaatio, ei pidä tärkeänä oman kulttuuri-identiteettinsä säilyttämistä ja sulautuu ja hakeutuu kanssakäymiseen vallitsevan kulttuurin edustajien kanssa. Jos maahanmuuttajahenkilön suhtautuminen muihin kulttuureihin on negatiivista ja kieltäytyvää ja halu oman kulttuuri-identiteetin säilyttämiseen vahva, on tuloksena separaatio eli eristäytyminen ympäröivästä yhteiskunnasta. Maahanmuuttajan kokiessa tärkeäksi sekä oman kulttuurinsa säilyttämisen että suhteiden ylläpidon muihin kulttuureihin tuloksena on integraatio eli sopeutuminen yhteiskuntaan. Marginalisaatio eli syrjäytyminen sekä omasta että vallitsevasta kulttuurista seuraa, kun maahanmuuttajalla ei ole kiinnostusta, halua tai mahdollisuutta oman kulttuurinsa ylläpitoon tai uusien kulttuureiden kohtaamiseen. Teoriaa

voidaan tarkastella sekä vähemmistön, eli maahanmuuttajien näkökulmasta että enemmistön eli yhteiskunnan jäsenien näkökulmasta. Akkulturaation lopputulos ei ole läheskään aina riippuvaista vain vähemmistön omasta suhtautumisesta ja asenteista vaan siihen vaikuttavat voimakkaasti myös yhteiskunnan vähemmistöille tarjoamat mahdollisuudet tai sen luomat rajoitukset. (Berry 2005, 9 - 10.)

#### 4.4 Erot kulttuurissa ja palvelurakenteissa

Kulttuuri ei ole myötäsyntyinen asia vaan jokainen ihminen kasvaa oman kulttuurinsa jäseneksi ympäröivän yhteiskunnan ja sen jäsenien vaikutuksen myötä. Kulttuurilla on vaikutuksensa yksilön tapoihin toimia ja hahmottaa maailmaa, mutta tiettyyn kulttuuriryhmään kuulumisen voidaan kokea hyvin eri tavoin. Osittain yhtenäiset hahmotustavat kulttuuriryhmässä eivät tarkoita sitä, että kaikki siihen kuuluvat jäsenet käyttäytyisivät tai ajattelisivat samalla tavoin vaan jokaisen maailmankatsomus määrittyy pitkälti myös heidän yksilöllisten elämäkokemustensa pohjalta. (Räty 2002, 42 - 44.)

Uuteen maahan muutto pitää myös sisällään muuton uuteen kulttuuriin, mikä tarkoittaa oman kulttuurin toteutuksen sekä oman kielen käytön väistämätöntä rajoittumista. Tämän myötä myös yksilön status ja paikka yhteiskunnassa muuttuvat. (Rönkkö & Rytönen 2010, 151.) Yhteiskuntaan osallistuminen ja sopeutuminen edellyttävät uuden maan valtakielen osaamista. Oman äidinkielen säilyttämistä ja siirtämistä seuraaville sukupolville ei silti kuitenkaan tule unohtaa sillä sen merkitys omalle kulttuurille on suuri. (Räty 2002, 154.)

Maahanmuuttajaperheen jäsenten kotoutuminen voi olla hyvinkin eritahtista, mikä voi muuttaa tai vääristää perheen sisäisiä vuorovaikutus- ja valtasuhteita (Katisko 2012, 36). Lapset usein oppivat uuden kielen ja sulautuvat uuteen elinympäristöön vanhempiaan helpommin, jonka vuoksi he saattavat toimia eräänlaisina kulttuuritulkkeina vanhemmilleen samalla kun itse käyvät vielä läpi sopeutumisprosessia kahden kulttuurin välillä. Maahanmuuttajavanhemman tai -vanhempien vaikeudet uudessa ympäristössä voivat vaikuttaa heidän auktoriteettiinsa lasten silmissä. Auktoriteettiongelmat voivat näkyä haasteina kasvatuskysymyksissä, jotka usein poikkeavat jo lähtökohtaisesti vallitsevan ympäristön kulttuurista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 153 - 154.)

Oman äidinkielen sekä kulttuurin ylläpitäminen ja oppiminen vaatii maahanmuuttajalasten kohdalla runsaasti tukea. Osa maahanmuuttajavanhemmista ei välttämättä ymmärrä oman kielen säilyttämisen tärkeyttä eikä heillä ole taitoja tai jaksamista kielen puhumiseen tai opettamiseen lapsille. Äidinkielen hallinta kuitenkin tukee uuden kielen oppimista ja edellyttää kotona harjoittelun lisäksi ulkopuolista opetusta ja käyttöä myös perheen ulkopuolella. (Räty 2002, 154 - 156.)

## 5 EMPOWERMENT ELI VOIMAANTUMINEN

### 5.1 Voimaantumisen määrittely

Englanninkielisestä sanasta empowerment käytetään tämän hetken kirjallisuudessa monia eri käännöksiä, kuten voimaantuminen, valtaistuminen, valtaistaminen tai voimavaraistaminen, mutta vakiintunutta suomennosta ei termille ole. Empowerment-käsitettä voidaan käyttää esimerkiksi puhuttaessa tutkimuksellisesta lähestymistavasta, eettisistä tai poliittisista näkemyksistä sekä sosiaalityössä ja muissa auttamisammateissa käytettävästä työorientaatiosta. (Kuronen 2004, 277 – 278.) Yksimielistä mallia ja määritelmää voimaantumisen ja lähestymistapa sen käytännön soveltamiselle ei kuitenkaan ole vaan sitä kuvailevat teoriat ovat edelleen hyvin monimuotoisia (Adams 2008, 58).

Robert Adams (2008) määrittelee voimaantumisen yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen kyvykkyudeksi hallita omaa tilannettaan, käyttää valtaa ja saavuttaa asettamiaan tavoitteita sekä prosessiksi, jossa he pystyvät sekä yksilöllisesti että yhteisöllisesti parantamaan omaa sekä toisten elämänlaatua. Adams näkee yksilön voimaantumisen kokonaisvaltaisena ja ei-hierarkkisena prosessina, jonka pohjana toimivat yksilön omat saavutukset ja sosiaalinen toiminta ympäristön kanssa. Keskeistä prosessille on yksilön mahdollisuus tuntea osallisuutta ja yhteenkuuluvuutta. (Adams 2008, 17 – 18.)

Voimaantumisen olemusta Adams tarkastelee kolmen eri näkökulman kautta. Ensimmäinen niistä kuvailee empowermentia absoluuttisena asiana, joka on yhteydessä yksilön tai ryhmän voiman ja vallan saavuttamiseen. Toisen näkökulman mukaan voimaantuminen liittyy prosessiin, jonka lopputuloksena on yksilön tai ryhmän suhteellinen voimaantuminen ja, jonka edeltävää olotilaa ilmentää taas suhteellinen voimaantumisen puuttuminen. Toisessa näkökulmassa voimaantuminen nähdään suhteellisena,



kun taas ensimmäisessä kuvailussa sen olemassaolo kuvataan absoluuttisena. Kolmannessa näkökulmassa voimaantumisenella viitataan prosessiin, jossa kyvykkyys käyttää voimaa ja valtaa siirtyy yksilöstä tai ryhmästä toiseen. (Adams 2008, 62.)

Juha Siitonen tarkastelee voimaantumista yksilön näkökulmasta kuvaillen sitä henkilökohtaiseksi ja yksilölliseksi prosessiksi, joka kuitenkin tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Ympäristön vaikutus voi Siitosen mukaan olla voimaantumista tukevaa tai rajoittavaa. Voimaantuneella yksilöllä on luottamusta ja uskoa itseensä ja tulevaisuuteen sekä halua ja kykyä vaikuttaa omaan elämäänsä erilaisia päämääriä asettamalla. Yksilön voimaantuminen on läheisesti kosketuksissa yksilön hyvinvointiin, jonka kannalta merkittäviä asioita ovat muun muassa kokemukset vapaudesta, hyväksynnästä, itsemääräämisestä, itseluottamuksesta sekä toiveikkuudesta. Voimaantumista voidaan pyrkiä tukemaan ja mahdollistamaan ulkopuolelta positiivisen vuorovaikutuksen avulla, mutta voimaantumisen aktiivisena toimijana on aina yksilö itse, sitä ei voida tehdä tai saada aikaan kenenkään puolesta. (Siitonen 1999, 117 - 118, 162 - 164.)

Ympäristön vaikutus voimaantumisen prosessiin näkyi esimerkiksi masentuneiden vertaisryhmissä, joissa olleiden asiakkaiden voimaantumiskokemuksiin sisältyivät tunteet itsensä ilmaisun helpottumisesta, itsetuntemuksen ja -luottamuksen lisääntymisestä sekä ihmissuhteissa koetusta vuorovaikutuksesta ja myötäelämisestä. Ymmärtävässä ja jakavassa vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenten ymmärrys omista voimavaroistaan kasvoi, mikä edesauttoi muutokseen ja tulevaisuuteen suuntautumista. (Juntunen 2008, 63 - 71.)

## 5.2 Voimaantumisen merkitys asiakastyössä

Empowerment-käsite on suomalaisen sosiaalityön piirissä verrattain uusi asia. Sosiaalityön tieteelliseen ja ammatilliseen keskusteluun käsite on tullut vasta viime vuosina ja sille annetut merkitykset vaihtelevat vielä runsaasti. Sosiaalityössä voimaantuminen on näkynyt sekä yksilöiden ja yhteisöjen kanssa tehtävässä työssä että organisaatiollisella ja yhteiskunnallisella tasolla. (Kuronen 2004, 279, 283.) Voimaantumista voidaan tarkastella sekä päämääränä että prosessina (Hokkanen 2009, 319), jonka tavoitteena on oman elämän hallinnan ja kontrollin parantaminen. (Kuronen 2004, 283)

Perheiden kanssa tehtävän työskentelyn painopiste on viime vuosina siirtynyt yhä enemmän ongelmalähtöisyydestä voimavaroja ja ratkaisuja korostavaan lähestymistapaan. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä syyttelyä ja turhaa menneisyyden pohdintaa vältetään keskittymällä sen sijaan tulevaisuuteen ja vahvuuksien ja ratkaisujen löytämiseen (Saarnio 2004, 247 - 248). Empowerment esiintyy voimavaralähtöisessä sosiaalityössä yhtenä sen keskeisimmistä käsitteistä ja tavoitteista (Kuronen 2004, 281).

Ilmari Rostila (2001, 41) määrittelee empowermentin voimavarakeskeisessä työskentelyssä yksilön toimintavoiman kasvuksi. Asiakkaan toimintavoima kasvaa hänen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksessa, jossa asiakasta tuetaan löytämään omat vahvuutensa ja voimansa sille suotuisissa olosuhteissa. Työntekijä hyväksyy asiakkaan ja tämän omat näkemykset tilanteestaan sekä vahvistaa ja tukee tämän kykyä selviytyä ja uudistua. Kantava tekijä voimavarakeskeisessä työskentelyssä on työntekijän ja asiakkaan yhteistyöstä syntyvä voima, synergia, joka on suurempi kuin osapuolten voima erikseen. Tärkeää yksilön voimaantumisprosessissa on kokemus yhteenkuuluvuudesta, joka voi asiakastyössä realisoitua asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Työntekijän tehtävänä on tukea yhteenkuuluvuuden tunteen toteutumista myös asiakkaan muissa ihmissuhteissa. (Rostila 2001, 40 – 42.)

Voimaantumiseen liittyy nimensä mukaisesti myös vallan käsite. Sosiaalityön parissa keskustelua on herättänyt työntekijän vallan käyttö asiakkaaseen. Sosiaalityössä, ja erityisesti lastensuojelussa, oleva kontrollin piirre luo väistämättä työntekijän ja asiakkaan välille epätasapainon vallan suhteen, jos työskentely pohjautuu jähmeästi vain hallinnollisiin ja juridisiin tekijöihin eikä sen sisältämää kontrollia tunnusteta. Tämä estää asiakkaan osallisuuden ja näin ollen myös tämän mahdollisuuden voimaantua. (Hokkanen 2009, 326.)

### 5.3 Työntekijän voimaantuminen

Työntekijöiden voimaantumismahdollisuuksia kartoittaneen tutkimuksen (Mattila 2008) mukaan työntekijöiden voimaantumiselle keskeistä on heidän halunsa oppia uutta ja sietää omaa keskeneräisyyttään, pikemminkin hyödyntäen sen eteenpäin kuljettavana voimana. Kokemus siitä, ettei kykene vastaamaan työn vaatimuksiin, uuvuttaa ja vähentää työntekijän voimavaroja. Myös liiallinen osaamisen ja ammatillisuuden korostaminen rajoittavat työntekijän kehittymismahdollisuuksia eivätkä anna tilaa hänen oman persoonansa ja aitojen tunteidensa esilletulolle. Ulkoisilla tekijöillä on

vaikutusta voimaantumiseen erityisesti sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien työntekijöiden kohdalla. Kyseistä alaa leimaa työn haasteellisuus ja kiire, jotka voivat edesauttaa työntekijän uupumusta. Uupumukseen taas liittyy usein tunne siitä, että sen aiheuttava syy on itsen ulkopuolella ja näin ollen siihen ei ole mahdollista vaikuttaa. Tuen puute ja jopa lannistava suhtautuminen työyhteisön ja esimiehen suunnalta vievät työntekijän voimavaroja. Työntekijä, joka ei ole voimaantunut itse, ei ole kykeneväinen myöskään huomioimaan asiakkaidensa voimaantumista ja osallistamista samalla tavalla kuin työntekijä, jolla on luottamusta omiin voimavaroihinsa sekä rohkeutta tunnistaa myös omat puutteensa. Voimaantumaton työntekijä alistaa ja väärinkäyttää valtaansa asiakkaisiin ja kohdistaa työskentelyn epäonnistumisen syyt heihin sen sijaan, että tunnistaisi puutteita omassa toiminnassaan. Keskeistä työntekijän voimaantumismahdollisuuksille ei olekaan epäonnistumisten ja kehitystarpeiden puute vaan niihin kannustava ja tukeva suhtautuminen työntekijöiden ja työyhteisön keskuudessa. (Mattila 2008, 121 – 125, 128.)

Eräänä edellytyksenä asiakkaan kanssa tehtävän muutostyön onnistumiselle on työntekijän usko. Raskas työ, jossa suurten vaikeuksien ja onnettomien ihmiskohtaloiden jatkuva kohtaaminen saa aikaan pettymyksiä ja väsymystä, voi uuvuttaa ja turruttaa työntekijän. Työntekijä saattaa suhtautua onnistumisiin epäilevästi myös suojellakseen itseään pettymyksiltä. Työntekijän tulisi kuitenkin kyetä asettamaan epäuskonsa takalalle sillä se voi tarttua asiakkaaseen ja näin ollen tuhota työskentelyn onnistumisen mahdollisuudet. (Rostila 2001, 42.)

#### 5.4 Voimaantumista vai voimaannuttamista?

Mattila (2008) jakaa työntekijän ja asiakkaan välisen toiminnan kolmeen erilaiseen tapaan: auktoriteettilähtöiseen puolesta tekemiseen, työntekijälähtöiseen ohjaamiseen ja opettamiseen sekä yhdessä etsimiselle ja löytämiselle perustuvaan yhteistyösuhteeseen. Mitä työntekijäjohtoisempaa toiminta on, sitä huonommat ovat asiakkaan mahdollisuudet voimaantua. Työntekijällä saattaa itsellään olla hyvántahtoinen käsitys toimintansa olevan asiakasta voimaannuttavaa vaikka se ei sitä olisi. Näennäisesti voimaannuttavassa työskentelyssä työntekijä sortuu asiakasta osallistavan toiminnan sijaan neuvomaan ja toimimaan asiantuntijana asiakkaan omaa elämää koskevissa asioissa. Voimaantuminen nähdään työntekijän osalta tällöin usein suorana lopputulok-

senä asiakkaalle antamiselle tai hänen puolestaan tekemiselle. Mattilan mukaan asiakkaan voimaantuminen edellyttää työntekijältä oman toiminnan ja etiikan kriittistä tarkastelua sekä ”lähimmäisenrakkautta” ja omien tarkoitusperien tavoittelun sijaan yhteistyötä ja ymmärrystä. (Mattila 2008, 125 – 130, 132 – 133.)

## 6 TUTKIMUSTEHTÄVÄN MÄÄRITTELY

### 6.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimukseni tavoitteina on selvittää venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä työn haasteista ja kehitystarpeista. Tavoitteena on saada tietoa myös siitä millaiseksi työntekijät kokevat voimaantumisen merkityksen perheiden kanssa tehtävässä työskentelyssä sekä millä tavoin voimaantuminen näkyy tai millä tavoin sitä työskentelyssä heidän mielestään huomioidaan.

### 6.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukselle asettamani tutkimusongelma on: **Mikä on työntekijöiden näkemys voimaantumisen roolista työskentelyssä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa ja miten työskentelyä voitaisiin kehittää?**

Tutkimusongelmaani tarkentavia alakysymyksiä ovat:

- Millä tavoin asiakkaan voimaantumisen tukemista huomioidaan työskentelyssä?
- Millaisten tekijöiden koetaan vaikuttavan työskentelyyn/asiakkaan voimaantumiseen ja millä tavoin?
- Millaiset asiat vaikuttavat työntekijän omaan voimaantumiseen?
- Millaisten kehittämistoimien/muutosten tarve nousee haastatteluista esiin?

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 7.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössäni käytin lähestymistapana kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, jonka tehtävänä on todellisen elämän kuvaaminen ja pyrkimys aiheen kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161). Omana tavoitteenani tutkimuksessa oli tarkastella venäläistaustaisten perheiden kanssa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä perhetyön toimivuudesta, haasteista sekä kehittämistarpeista, viitekehystenäni voimaantumisen. Tutkimuksen ei ollut tarkoitus tuottaa laajemmin yleistettävissä olevaa tietoa vaan se kuvaa ennen kaikkea työntekijöiden henkilökohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta.

### 7.2 Tutkimusotannon rajausta ja haastateltavien valinta

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleensä harkinnanvaraista ja pientä otosta, jota pyritään tutkimaan mahdollisimman perusteellisesti. Pääpaino aineiston merkityksessä on sen laadulla, ei määrällä. (Eskola & Suoranta 2008, 18.) Tutkimustani varten haastatellut henkilöt koostuivat venäläistaustaisten perheiden kanssa työskentelevistä lastensuojelun työntekijöistä Kaakkois-Suomessa sijaitsevan kunnan alueelta. Haastateltavat valikoituivat vastaamalla myönteisesti lastensuojelun työntekijöille lähetettyyn haastattelukutsuun. Haastateltavia oli yhteensä 5 työntekijää, joista 2 olivat lastensuojelun avopalveluiden sosiaalityöntekijöitä, 1 lastensuojelun sosiaaliohjaaja sekä 2 lastensuojelun perhetyöntekijöitä.

### 7.3 Aineiston keruu puolistrukturoidulla haastattelulomakkeella

Koska opinnäytetyöni on osa Empowerment of Families with Children -hanketta, käytössäni oli hanketta varten koostettu valmis haastattelulomake (liite 2). Käyttämässäni haastattelulomakkeessa oli elementtejä sekä strukturoidusta että puolistrukturoidusta haastattelusta. Strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun yhteisenä piirteenä ovat kaikille samat ja yleensä myös samassa järjestyksessä esitettävät kysymykset, mutta vastaustapa on niissä erilainen. Strukturoitu haastattelu noudattelee lomakehaastattelua valmiiden vastausvaihtoehtojen käytöllä kun taas puolistrukturoitu haastattelu antaa haastateltavalle vapauden käyttää vastauksissa omia sanojaan. (Eskola & Suoranta 2008, 86.) Käyttämäni haastattelulomake sisälsi sekä avoimia kysymyksiä että

valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä strukturoituja kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaukset annettiin numeroarviointia käyttäen.

Jokaisen haastattelun toteutin valmiin haastattelulomakkeen mukaisesti. Lomake oli kuitenkin omaa tutkimustani huomioiden hyvin laaja, joten valikoin aineistosta vain omiin tutkimuskysymyksiini vastaavat ja soveltuvat kysymykset. Tämän lisäksi täydensin lomaketta itse laatimillani puolistrukturoiduilla lisäkysymyksillä (liite 3), joilla pyrin saamaan tarkentavaa tietoa haluamistani aiheista.

Lähetin haastattelulomakkeen jokaiselle haastateltavalle sähköpostitse etukäteen. Tällä tavoin heillä oli mahdollisuus halutessaan tutustua lomakkeeseen jo ennalta. Lomakkeeseen lisäämäni kysymykset eivät olleet ennakoon lähetetyssä lomakkeessa mukana, joten niitä haastateltavilla ei ollut mahdollisuutta nähdä ennen varsinaista haastattelutilannetta. Halutessaan heillä oli kuitenkin mahdollisuus tutustua kysymyksiin haastattelutilanteessa ennen varsinaisen haastattelun aloittamista.

Toteutin haastattelut henkilökohtaisesti haastatteleamalla vaikka kyseessä olikin lomakemuotoinen haastattelu, joka olisi ollut mahdollista toteuttaa myös lähettämällä lomakkeet haastateltaville. Henkilökohtainen haastattelu tarjosi kuitenkin mahdollisuuden esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä sekä tarpeen tullen auttaa haastateltavaa kysymyksissä ilmenevien epäselvyyksien kanssa. Haastattelut tallensin nauhuria käyttäen.

#### 7.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastattelujen jälkeen litteroin nauhoitukset helpommin käsiteltävään tekstimuotoon. Haastattelulomakkeen laajuuden johdosta en käytä kaikkea sen tuottamaa haastattelumateriaalia työssäni. Varsinaisen aineiston omaa tutkimustani varten keräsin teemoittelun avulla (Eskola & Suoranta 2008, 174 – 175) jaottelemalla teemat analyysiä varten ja poimimalla tämän jälkeen haastattelumateriaaleista niiden kannalta olennaiset aiheet. Käyttämäni teemat muodostin asettamieni tutkimuskysymysten sekä haastattelulomakkeen tarjoamien tietojen pohjalta ja jaoin haastattelutekstistä kokoamani materiaalin niiden alle. Apuvälineenä jaottelussa käytin eräänlaista teemakortistoa (Eskola & Suoranta 2008, 152), jonka avulla jaoin haastatteluista kopioimani tekstinpätkät niiden sisältöä kuvaavan teeman alle jatkoanalyysia varten. Näiden teemakorttien pohjalta muodostin tutkimuksen tulosten kuvauksen.

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 8.1 Taustatietoja haastateltavista

Tutkimustani varten haastattelin viittä perheiden kanssa työskentelevää työntekijää. Kaikki työntekijät toimivat lastensuojelupalveluiden alaisuudessa. Kaksi työntekijöistä toimii sosiaalityöntekijöinä, yksi sosiaaliohjaajana ja kaksi perhetyöntekijöinä lastensuojelun perhetyössä. Pohjakoulutuksena haastatelluilla sosiaalityöntekijöillä olivat sosiaalihuoltajan tutkinto, joka nykypäivänä vastaa ylempää korkeakoulututkintoa sekä yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto. Tämän lisäksi toisella heistä oli myös aiemmin suoritettu lastentarhanopettajan tutkinto. Aiempiana työkokemuksena sosiaalityöntekijöillä olivat sairaalan sosiaalityöntekijän ja päiväkodin johtajan tehtävät. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä he olivat haastattelun tekohetkellä työskennelleet noin 5 – 7 vuotta. Haastateltu sosiaaliohjaaja oli pohjakoulutukseltaan sosionomi (AMK), mutta hän opiskeli töiden ohella yhteiskuntatieteiden maisteriksi. Aiempaa työkokemusta hänellä oli sekä vanhus- että perhetyöstä. Perhetyöntekijät olivat molemmat koulutukseltaan kodinhoitajia, joka on keskiasteen tutkinto. Aiempi työkokemus perhetyöntekijöillä koostui tehostetusta perhetyöstä, vanhustyöstä sekä neuvolan perhetyöstä. Jokainen vastaaja oli suorittanut työhön sisältyviä pääasiassa lyhytkestoisia koulutuksia, mutta tämän lisäksi erillistä lisäkoulutusta löytyi muutamalla henkilöllä ratkaisukeskeisestä perheterapiasta sekä varhaisesta vuorovaikutuksesta. Vastajat olivat iältään 41–59-vuotiaita.

### 8.2 Hyvän asiakastyön piirteet ja työskentelyn tavoitteet

Kysymys hyvästä asiakastyöstä pyysi haastateltavia kuvailemaan millaista hyvä sosiaalialan asiakastyö on venäläistaustaisten perheiden kanssa. Keskeisenä piirteenä useammassa vastauksessa esille nousivat kieliongelmat, jotka edellyttivät tulkin käyttöä työskentelyssä. Tulkin käyttö koettiin tärkeäksi yhtenäisen ymmärryksen ja dialogisen yhteistyön luomisen kannalta sekä myös tasa-arvoistavana tekijänä, jolloin kieliongelmat eivät ole vaikuttava tekijä työskentelyssä. Merkitykselliseksi asiaksi koettiin myös ymmärrys asiakasperheen kulttuurista sekä siitä, kuinka se vaikuttaa kyseisen perheen tilanteeseen ja toimintaan. Esimerkkeinä tästä käytettiin eroja lasten kasvatuksessa, perhekäsityksissä ja perheenjäsenten rooleissa sekä suhtautumisessa viranomaisiin. Maahanmuuttajaperheiden koettiin esimerkiksi usein salaavan ja valehtelevan asioita

siinä toivossa, että ongelmat lastensuojelun kanssa menisivät sillä tavoin nopeammin pois.

Asiakkaan luottamuksen saaminen, ystävällisyys ja empaattisuus tulivat vastauksissa esille sekä työntekijän mahdolliset omat asenteet, jotka eivät hyvässä asiakastyössä saa vaikuttaa tai näkyä työskentelyssä. Hyvään asiakastyöhön kuului haastateltavien mielestä myös asiakkaan perehdytys suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen palveluihin sekä tapoihin. Asiakasta tuetaan omatoimisuuteen ja opetetaan hoitamaan asioitaan itsenäisesti. Työskentely eri yhteistyötahojen kanssa tuki hyvän asiakastyön toteutumista. Hyvän asiakastyön venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa katsottiin edellyttävän kärsivällisyyttä, enemmän valmistelua sekä pidempien aikojen varaamista työskentelylle.

Omiksi tavoitteikseen asiakastyössä monet haastateltavista luettelivat asiakkaan voimavarojen tukemisen ja asiakkaan voimaantumisen. Muita tavoitteita olivat asiakkaiden kunnioitus, itsemääräämisoikeus ja heidän tarpeidensa ja toiveidensa kuuntelu, niin ettei työskentely pohjautuisi vain työntekijän näkemyksille vaan yhteistyölle. Myös työskentelyn tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus asiakkaan yksilöllisten lähtökohtien pohjalta sekä asiakkaan motivointi mahdolliseen muutokseen olivat tavoitteissa mukana. Niissä mainittiin myös lapsen ja lapsen tarpeiden näkyviksi tekeminen sekä vanhemmuuden tukeminen ja perheen verkostojen ja sosiaalisten kontaktien kartoitus.

### 8.3 Työskentelyyn vaikuttavat tekijät

#### 8.3.1 Kielteisesti työskentelyyn vaikuttavat ja työskentelyä rajoittavat tekijät

Työskentelyä ja tavoitteiden toteuttamista estäviksi tekijöiksi haastateltavat nostivat lähes poikkeuksetta resurssien puutteellisuuden sekä liian suuret asiakasmäärät. Runsaiden asiakasmäärien koettiin vaikeuttavan riittävän tiheän asiakasprosessin ylläpitämistä ja aikaa jäävän työskentelyssä liian vähän asiakkaan henkiseen tukemiseen ja motivointiin. Riittämätön tuki johdon tasolta sekä organisaation avainarvojen epäselvyys koettiin kielteiseksi, erityisesti työn haasteellisuuden vuoksi. Monikulttuuriseen asiakastyöhön soveltuvien työskentelymateriaalien sekä täydennyskoulutusten puutteellisuus ja vähäinen tarjonta olivat myös tällaisia tekijöitä. Kielitaidon puute sekä tulkin saamisen vaikeus vaikeuttivat työskentelyä huomattavassa määrin, erityisesti



perheiden kotona toteutettavassa perhetyössä. Yhteistyö muiden tahojen kanssa koettiin toisinaan myös ongelmalliseksi. Erääksi esimerkiksi nostettiin muun muassa terveydenhuolto. Haastateltavat kokivat, että asiakkaiden tutkimuksiin pääsy saattoi joskus olla vaikeaa.

Asiakasperheen voimattomuus, välinpitämättömyys ja haluttomuus lähteä mukaan työskentelyyn olivat voimakkaasti työskentelyä rajoittavia tekijöitä. Työskentelyä, erityisesti perhetyötä, oli hyvin vaikea toteuttaa ilman asiakkaan omaa osallistumista. Eräs haastateltavista kuvasikin apua olevan kyllä tarjolla perheille, mutta vaikeaa oli sen saaminen kyseiselle asiakkaalle. Yleiseksi venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden parissa koetut lähiverkoston puute sekä päihde- ja mielenterveysongelmat vaikuttivat kielteisesti asiakkaan omaan jaksamiseen ja kykyyn hoitaa omia asioitaan.

### 8.3.2 Myönteisesti työskentelyyn vaikuttavat ja työskentelyä edesauttavat tekijät

Myönteisesti työskentelyyn vaikuttaviksi tekijöiksi haastateltavat kokivat sopivat asiakasmäärät, mahdollisuuden keskittyä rauhassa yhteen asiakkaaseen kerralla sekä asiakasprosessin pysyvyyden, jolloin työntekijät ja asiakas oppivat tuntemaan toisensa asiakkuuden kestäessä pidempään. Haastavina koettujen maahanmuuttajaperheiden jakautuminen tasaisesti eri työntekijöiden asiakkuuteen koettiin uupumista ehkäisevänä seikkana. Työskentelyn eettisyys, asiakkaan yksilöllinen huomioiminen sekä aito kuuntelu miellettiin työskentelyä ja yhteistyösuhdetta edesauttaviksi tekijöiksi. Mahdollisuus varata suunnitteluun sekä asiakkaille riittävästi aikaa olivat helpottavia tekijöitä. Vertaistuen etsimistä asiakkaalle sekä yhteistyötahojen kanssa työskentelyä pidettiin hyödyllisenä osana asiakastyötä.

Työntekijälle nähtiin tärkeäksi johdolta sekä työkavereilta saatu tuki sekä mahdollisuus työnohjaukseen ja täydennyskoulutukseen. Myös positiivisen palautteen koettiin vaikuttavan myönteisesti työssä jaksamiseen. Kulttuurin tuntemus, vähäininkin kieli-taito sekä hyvän tulkin käyttö koettiin avuksi työskentelyssä yhteisen ymmärryksen luomiseksi asioista. Kärsivällisyys ja halu ymmärtää olivat olennaisia asioita, vaikka yhteinen kieli puuttuisikin. Tulkin käytön koettiin vaativan myös harjoittelua etukäteen, jotta yhteistyö olisi sujuvaa asiakastilanteissa.

Tärkeänä pidettiin myös tiettyjen rajojen ylläpitoa asiakkaiden ja viranomaisina toimivien työntekijöiden välillä. Eräs haastateltavista kuvasi kokemuksiaan siitä, kuinka venäläistaustaiset asiakkaat saattoivat pyrkiä luomaan ystävyyttä viranomaisten kanssa ja käyttäytyivät liian tuttavallisesti heitä kohtaan. Maahanmuuttaja-asiakkaisiin liitettiin toisinaan myös kulttuuriin liittyvä erilainen aikakäsitys, johon liittyi myöhästelyt sovituista ajoista ja tapaamisista. Myöhästelyn katsottiin kuitenkin vähentyneen asiakkaiden huomattaessa, että runsaan myöhästymisen vuoksi ennalta sovittu tapaaminen peruuntui kokonaan.

Asiakkaan sitouttaminen työskentelyyn ja asiakkaan oman motivaation herääminen nähtiin keskeisenä toimivan asiakastyön piirteenä. Käännekohdaksi koettiin asiakkaan oma oivallus siitä, että hän voi saada apua ja asiat voivat muuttua. Luottamuksen rakentumisen työntekijän ja asiakkaan välille katsottiin helpottavan asiakkaan motivointia työskentelyyn. Kulttuurin tuntemuksen taas katsottiin lisäävän ymmärrystä asiakasta ja tämän toimintaa kohtaan ja näin ollen tukevan luottamuksen rakentamista oikeita keinoja käyttäen.

### Toimivat menetelmät

Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen koettiin perustavaksi tekijäksi työskentelymenetelmiä valitessa. Työntekijällä täytyisi olla herkkyyttä arvioida, millainen toiminta soveltuisi juuri kyseisen asiakkaan kanssa työskentelyyn. Vertaistuki sekä erilaiset harrastusryhmät nähtiin sekä lapsille että aikuisille mieluisina asioina. Hyvin toimiviksi menetelmiksi koettiin sellaiset, joissa työskenneltiin yhdessä tekemällä eikä vain työntekijälähtöisesti. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi vanhemman taito olla lapsen kanssa sekä rajojen asettaminen lapsille.

Tärkeäksi menetelmien toimivuuden ja hyödyllisyyden kannalta nähtiin myös sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden välinen yhteisymmärrys käytetyistä menetelmistä ja niiden tavoitteista. Perhetyöntekijöiden tehtäviin katsottiin kuuluvan myös havainnoinnin, jota he toteuttavat jatkuvasti asiakasperheen kanssa toimiessa ja, joka välittää myös merkittävää tietoa perheen sosiaalityöntekijälle. Eräs haastateltavista toivoi lisäkoulutuksen avulla lisää tehokkuutta perheessä toteutettavaan havainnointiin.

## 8.4 Voimaantuminen työskentelyssä

### 8.4.1 Käsitteet voimaantumisen

Kysyttäessä tiesivätkö haastateltavat mitä empowerment tarkoittaa sosiaalialan työssä, kaksi vastaajaa vastasivat kyllä, kun taas kolmella muulla vastaajalla vastaukset olivat hieman epävarmempia ja sijoituivat kyllä ja ei-vastausten välimaastoon.

Pyytäessä kuvaamaan omin sanoin käsitettä empowerment, vastaukset olivat kuitenkin kaikilla vastaajilla yhteneväisempiä. Jokainen haastateltavista liitti käsitteen voimaantumiseen tai asiakkaan voimavaroihin. Voimaantumisen nähtiin liittyvän asiakkaan tietojen, taitojen, uskalluksen, rohkeuden ja varmuuden lisääntymiseen sekä kykyyn asettaa ja saavuttaa asetettuja päämääriä ja hoitaa omia asioita itsenäisesti. Voimaantuneen ihmisen katsottiin omaavan tunteen siitä, että oma elämä on hallinnassa sekä toiveikkuutta tulevaisuutta kohtaan. Myös ympäristön vaikutus voimaantumiseen nostettiin esille vastauksissa. Erään haastateltavan näkemyksen mukaan monien venäläis-taustaisten maahanmuuttajaperheiden konkreettinen elinympäristö (asuinalue) ei ollut ihanteellinen voimaantumisen näkökulmasta tarkasteltuna.

### 8.4.2 Voimaantuminen asiakastyössä perheiden kanssa

Voimaantumisen koettiin tulevan näkyväksi työskentelyssä asioiden mennessä eteenpäin ja asiakkaan kyetessä hoitamaan asioitaan enemmän itse. Asiakas ei ole enää riippuvainen palveluista vaan asiakasprosessin myötä pääsee tilanteeseen, jossa uskallus ja tiedot ja taidot ovat lisääntyneet ja tämän myötä asiakas kykenee pärjäämään ja hoitamaan asiansa itsenäisesti. Osa haastateltavista kuvasi voimaantumisen näkymistä asiakasperheen omaksi haluksi yrittää ja tehdä töitä tilanteensa eteen. Työntekijän rooli nähtiin tässä prosessissa tukijana, joka pyrkii saamaan asiakkaan omia voimavaroja käyttöön. Myös työntekijöiden kuvattiin tahtovan voimakkaasti asiakasperheiden voimaantumista. Eräs haastateltavista katsoi voimaantumisen liittyvän myös lapsilähtöisyyteen ja työskentelyn dokumentointiin, jossa tavoitteellisuus tuli esille. Tavoitteellisuudessa erityisen tärkeää on, että asiakas on itse aktiivisesti mukana työskentelyn ja sen tavoitteiden suunnittelussa. Työntekijän tulisi edesauttaa asiakkaan ymmärrystä antamalla tietoa ja selittämällä mahdollisesti vaikeita lastensuojeluun liittyviä termejä. Myös moniammatillisuuden katsottiin olevan osa työskentelyä asiakkaan voimaantumisen prosessissa.

### 8.4.3 Voimaantumisen huomioiminen työntekijän osalta

Voimaantumisen huomioimisen koettiin olevan keskeinen asia ja lähtökohta työskentelyssä. Tärkeäksi koettiin jo toimivien ja hyvien asioiden löytäminen ja niiden esille tuominen sekä haasteellisten ja apua tarvitsevien asioiden käsittely asiakkaan omista lähtökohdista, niin että asiakas itse nostaa esille seikat, joissa kokee apua tarvitsevana. Voimaantumista pyrittiin tukemaan neuvonnan, tiedonvälityksen, opastuksen sekä kannustuksen avulla. Asiakasta kannustettiin tekemään asioita itse ja autettiin tarvittaessa. Myös positiivisen palautteen antaminen koettiin merkitykselliseksi. Vaikka voimaantumisen huomioiminen työskentelyssä koettiin keskeiseksi, osalle haastateltavia tuotti vaikeuksia kuvata asiaa laajemmin.

### 8.4.4 Työntekijöiden käyttämät resurssit

Haastateltavien työssään käyttämiä resursseja olivat muun muassa sosiaaliset resurssit, joiden katsottiin pitävän sisällään keskustelua asiakkaiden kanssa heidän tilanteestaan ja siitä, mikä sujuu hyvin ja missä tarvitaan tukea sekä asiakkaan läheisten ihmissuhteiden huomioimista työskentelyssä. Voimavarakeskeisyys oli eräs asia, jota yksi haastateltavista toi esille. Hän kuvasi voimavarakeskeisyyden olevan asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimista ja positiivisten asioiden löytämistä ja esille nostamista kaikissa tilanteissa, olemalla kuitenkin rehellinen niiden asioiden suhteen, joissa tarvitaan apua. Eräs haastateltavista toi esille keskeisenä resurssina eettiset periaatteet, jotka ohjasivat työskentelyssä huomioimaan kaikki asiakkaat tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat johdon ja työkavereiden tuen työskentelyssä käyttämäkseen resurssiksi. Erityisesti työpari- ja tiimityöskentely sekä konsultointimahdollisuudet nähtiin merkittävinä resursseina, jotka tukivat työskentelyn laadukkuutta. Tämän lisäksi työaika, työauto sekä erilaiset työskentelytarvikkeet ja menetelmät, kuten Nalle-kortit, auditiiviset testit sekä perhetyö, mainittiin vastauksissa. Taloudellisen tuen käyttö määriteltiin myös resurssiksi. Taloudellista tukea toteutettiin esimerkiksi toimeentulotuen avulla sekä lasten ja nuorten harrastusmenoja tukemalla. Resurssina työskentelyssä toimivat myös eri yhteistyötahot, sekä konsultoinnin että muun yhteistyön kautta. Tällaisia tahoja olivat esimerkiksi Kela, sosiaalivirasto, työvoimatoimisto ja maahanmuuttajapalvelut.

#### 8.4.5 Voimavarojen tukemiseen käytettävät menetelmät

Kaikki haastateltavat vastasivat käyttävänsä työskentelyssä asiakkaan voimavarojen tukemiseen tähtäviä menetelmiä. Tällaisia menetelmiä haastateltavien mukaan olivat avohuollon tukitoimena käytetty perhetyö sekä eräänlainen tehostetun perhetyön muoto, jota tarjosi yksityinen lastensuojelualan yritys. Muita haastateltavien esille tuomia voimavarakeskeisiä työskentelymenetelmiä olivat tulevaisuuden ajattelu ja suunnittelu, avuntarpeiden ja vahvuuksien selvittäminen sekä realististen tavoitteiden asettaminen ja saavutuksista puhuminen. Tärkeää haastateltavien mielestä näiden menetelmien toteutuksessa olivat asiakkaan kuuntelu ja asiakkaan esille tuomiin asioihin tarttuminen. Riittävän konkreettisen opastuksen, neuvonnan ja ohjauksen avulla asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, myös yhdessä tekemisen keinoin. Positiivisuus ja asiakkaan kannustaminen nähtiin myös merkittävinä asioina. Näiden menetelmien lisäksi vastauksissa tulivat esille myös erilaiset työvälineet, kuten erilaiset rooli- ja verkostokartat, kortit, elämänkulkua kartoittavat menetelmät (sukupuusi, elämänjana) sekä tunnetehtävät (tunnematto). Työvälineet nähtiin keinoina saada tietoa asiakkaan tilanteesta ja tunteista sekä siitä, miten asiakasta voidaan parhaiten tukea.

#### 8.4.6 Perheen voimaantumisen tukeminen

Kysyttäessä haastateltavilta, mitä voimavaroja asiakasperheissä tulisi kehittää pysyvän ja positiivisen elämänmuutoksen aikaansaamiseksi, päällimmäisenä asiana esille nousi asiakkaan ymmärrys omasta tilanteestaan ja halu muuttaa sitä. Haastateltavien mielestä perheitä tulisi tukea tunnistamaan hyvät ja toimivat asiat sekä asiat, jotka vaativat kehittämistä. Tiedon antaminen suomalaisesta kulttuurista ja palveluista sekä ohjaus ja neuvonta nähtiin tärkeinä seikkoina maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelyssä. Positiivinen palaute ja huomion kiinnittäminen siihen, mikä on hyvää, auttavat haastateltavien mukaan perheiden itsetunnon ja varmuuden lisäämisessä.

Haastateltavat kokivat kasvatukseen, erityisesti lasten kuritukseen, liittyvien ongelmien olevan keskeisiä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa. Pelkkä tiedon antaminen siitä, mikä ei Suomessa ole sallittua tai hyväksyttävää, ei riitä vaan perheille täytyy tarjota myös konkreettisia, korvaavia toimintakeinoja ja tietoa siitä, miten tulisi toimia. Ohjauksen ja neuvonnan lisäksi erilaiset kurssit ja koulutukset koettiin keskeisiksi tavoiksi kehittää asiakkaan tietämystä ja osaamista sekä kielitaitoa,

jotka nähtiin asiakkaan itsenäisen pärjäämisen kannalta hyvin merkityksellisinä asioina.

Eräs haastateltavista toi itseään huolestuttavana seikkana esille venäläisnaisten syrjäytymisriskin heidän jäädessä kotiin lasten kanssa. Tukiverkoston kartoittaminen ja kehittäminen koettiin tärkeäksi. Muilta lapsiperheiltä saatu vertaistuki ja mahdollisuus tarvittaessa kysyä neuvoa ja keskustella ongelmista nähtiin asiakkaan jaksamista lisäävinä ja samalla syrjäytymistä ehkäisevinä tekijöinä. Maahanmuuttajaperheiden oman kulttuurin tuoma hyvä tulisi haastateltavien mielestä hyödyntää ja huomioida, esimerkiksi harrastustoiminnassa, jossa erityisesti taide, musiikki ja teatteri koettiin voimaannuttaviksi asioiksi juuri venäläistaustaisilla maahanmuuttajaperheillä.

## 8.5 Työntekijän voimaantuminen

### 8.5.1 Työntekijän voimaantumista edesauttavat tekijät

Työntekijän voimaantumiseksi tärkeinä tekijöinä haastateltavat toivat esille työyhteisöön liittyviä seikkoja. Hyvä yhteishenki työyhteisössä, hyvä esimies ja toimiva työpari- ja tiimityöskentely olivat asioita, joiden koettiin olevan työntekijälle merkittäviä, erityisesti tämän motivaation osalta. Eräs haastateltavista koki työajan ulkopuolella järjestettävän vapaa-ajan toiminnan hyväksi keinoksi rakentaa yhteishenkeä työntekijöiden keskuudessa. Koulutus- ja konsultointimahdollisuudet, esimiehen kanssa käytävät kehittämiskeskustelut sekä työnohjaus nousivat myös esille usean haastateltavan vastauksissa. Osa haastateltavista koki, että työnohjausta ja kehittämiskeskusteluja voisi olla enemmän tämänhetkiseen määrään verrattuna.

Tärkeäksi asiaksi koettiin myös onnistunut yhteistyö eri tahojen kanssa sekä mahdollisuus taloudellisten resurssien käyttöön asiakkaiden tukemisessa. Kohtuullisesti mitoitettujen asiakasmäärien, mahdollisuus suunnitella työskentelyä sekä purkaa ja reflektoida asiakastilanteita työtovereiden kanssa sekä työstä saatu palaute olivat haastateltavien mielestä työskentelyn mielekkyyden kannalta merkityksellisiä asioita. Kriittinen palaute nähtiin mahdollisuutena kehittää omaa työskentelyä, kun taas positiivinen palaute ja onnistumiset tukivat työntekijän voimaantumista. Myös huumori auttoi jaksamaan työn raskautta. Myönteisiksi asioiksi työssä haastateltavat kokivat myös työn vaihtelevuuden ja mielenkiintoisuuden.

### 8.5.2 Työntekijän voimaantumista rajoittavat tekijät

Voimaantumiseen kielteisesti vaikuttavista asioista keskeisimpinä haastateltavien vastauksissa esille nousivat liian suuri työmäärä ja sen aiheuttama kiire. Suuret asiakasmäärät aiheuttavat haastateltavien mukaan ylitöitä eivätkä anna mahdollisuutta suunnitella tai arvioida työskentelyä sen eri vaiheissa riittävästi. Kiire voi rajoittaa myös asiakastilanteiden purkamista ja niiden pohdintaa työtovereiden kanssa, joita haastateltavien mielestä tulisi olla mahdollisuus tehdä mahdollisimman pian tilanteiden jälkeen. Edellämainitut asiat nähtiin merkittävänä riskitekijöinä työntekijän väsymiselle ja uupumiselle. Kielteisesti vaikuttaviksi asioiksi koettiin myös vähäinen työnohjaus sekä lisä- ja täydennyskoulutuksen puuttellisuus. Osa haastateltavista koki lastensuojelutyön luonteen raskaaksi jo sen sisältämän substanssin vuoksi. Työ sisältää hankalien asioiden puheeksiottoa ja käsittelyä sekä vaikeiden päätösten tekoa, jotka haastateltavien mukaan voivat tuoda mukanaan paljon negatiivista palautetta. Puutteellinen johdon tuki sekä avoimuuden puute työyhteisössä koettiin rajoittavan työntekijän voimaantumista merkittävästi, erityisesti työn raskaan luonteen vuoksi. Erään haastateltavan mielestä työntekijän oma haluttomuus työhön ja siinä kehittymiseen vähentävät työntekijän voimavaroja.

### 8.5.3 Työn herättämiä tunteita

Kysyttäessä haastateltavilta heidän tyytyväisyyttään työhönsä, kaksi haastateltavista vastasi olevansa täysin tyytyväisiä, yksi olevansa tyytyväinen ja kaksi todennäköisesti pitävänsä työskentelystä sosiaalityön parissa. Kaikki viisi vastasi aikovansa työskennellä sosiaalialalla myös tulevaisuudessa. Kaksi heistä mainitsi syiksi tähän lähestyvän eläkkeelle jäämisen ja alan vaihdon hankaluuden.

Positiivisia tunteita ja iloa haastateltavissa herättivät eniten asiakkaan tyytyväisyys ja onnistumisen kokemukset. Onnistumisiksi koettiin asiakkaan luottamuksen saavuttaminen ja tämän sitoutuminen työskentelyyn, perheen halu muuttua ja tehdä töitä, työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja asiakkaan tilanteen paraneminen. Tunne siitä, että on voinut vaikuttaa asiakkaan elämään ja edesauttamaan positiivista muutosta, koettiin merkittäväksi. Positiivinen palaute asiakkailta, esimieheltä ja työkavereilta sekä työyhteisöstä sekä eri yhteistyötahoilta saatu apu ja tuki tuottivat haastateltaville iloa. Yhteistyötahojen kanssa tehtävässä työskentelyssä erityisen tärkeäksi koettiin kunnioitus ja luottamus eri ammattilaisten ammattitaitoon ja

osaamiseen. Yhteistyötä tekevä ja toisiaan tukeva työyhteisö nähtiin myös työntekijöiden vaihtuvuutta vähentävänä tekijänä. Osa haastateltavista koki työskentelyn ihmisten kanssa olevan itsessään mielenkiintoista ja palkitsevaa.

Kielteisiä tunteita haastateltavissa herättivät suuret asiakasmäärät, resurssien puute sekä erilaiset säästötoimet. Lisäkoulutuksen puute sekä tarve johtajuuden kehittämiseksi nousivat myös esille vastauksissa. Turhautuneisuutta osassa haastateltavista herättivät asiakasperheen pitkäaikainen sitoutumattomuus työskentelyyn sekä palveluympäristön toimimattomuus, joka näkyy asiakkaan ”pallotteluna” eri organisaatioiden välillä.

## 8.6 Kehittämistarpeet työskentelyssä

### 8.6.1 Sosiaalisten tukimuotojen kehittäminen

Venäläistaustaisille maahanmuuttajaperheille keskeisiä sosiaalisen tuen muotoja, joita tulisi haastateltavien mielestä kehittää, olivat erilaiset asiakkaille neuvontaa, ohjausta ja tukea tarjoavat perus- ja erityispalvelut. Vastauksissa esille tulleita palveluja olivat maahanmuuttajapalvelut, taloudellinen tuki, vertaistukiryhmät ja muu ryhmätoiminta, kielikurssit, lasten kasvatukseen liittyvät kurssit, työllistämispalvelut, tukiperheet ja henkilöt, mielenterveyspalvelut, lastensuojelun perhetyö sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Perheen kotona tehtävän perhetyön onnistumisen edellytyksinä nähtiin asiakkaan kunnioittaminen, luottamuksen saaminen ja asiakkaan tunne siitä, että häntä pyritään todella auttamaan, ei vain etsimään vikoja ja puutteita. Eräs haastateltavista koki tarpeelliseksi perhetyön tarjoamisen perheen omalla kielellä. Työntekijän kulttuurin tuntemus sekä aito kiinnostus nähtiin työskentelylle edullisina asioina.

Kaikkien palveluiden ja tukimuotojen kohdalla ensiarvoisiksi seikoiksi nousivat niiden oikea-aikaisuus ja riittävyys. Perheitä tulisi haastateltavien mukaan tukea yksilöllisesti, riittävässä määrin sekä tarpeeksi ajoissa, jo ennen kuin he ovat lastensuojelun asiakkaita. Erään haastateltavan mukaan venäläisnaisilla saattoi usein olla hyvin rankojakin kokemuksia ajalta ennen Suomeen muuttoa, mikä tulisi huomioida tukimuotoja kehitettäessä. Mielenterveyspalvelujen järjestäminen koettiin myös hankalaksi tulkkipalveluiden järjestämisen sekä venäläistaustaisten maahanmuuttajien oman kielteen suhtautumisen vuoksi. Hoitopaikkoja, erityisesti ryhmähoitoa sekä ryhmätoimintaa, koettiin tarvittavan lisää.



### 8.6.2 Työskentelymenetelmien kehitys

Asiakasperheen aktivoimiseen pyrkiviä menetelmiä, joita haastateltavien mielestä tulisi pääasiassa kehittää, suuntautuivat asiakkaan kanssa yhdessä tekemiseen. Yhdessä tekeminen ja vertaisoppimisen avulla haastateltavat kokivat perheiden saavan konkreettisia keinoja esimerkiksi lastenhoitoon ja kasvatukseen, kodinhoitoon sekä arjen hallintaan. Työskentelyn katsottiin olevan toimivampaa näyttämällä asioissa oikeaa mallia kuin pelkkiä ohjeita ja neuvoja antamalla. Erään haastateltavan mukaan tilanteet, joissa asiakkaan kanssa tehdään jotakin yhdessä, ovat rentoja ja otollisia hetkiä myös luontevalla keskustelulla. Yhdessä tekemiselle pohjautuvien menetelmien katsottiin voivan vahvistaa perheen yhtenäisyyttä ja toistensa tukemista. Esimerkkeiksi tällaisista menetelmistä mainittiin muun muassa erilaiset pelit, retkeily ja roolileikit. Hyvin toimiviksi menetelmiksi haastateltavat olivat kokeneet ryhmä- ja vertaistukitoiminnan, joita ei kuitenkaan heidän mielestään ole riittävästi tarjolla. Erään haastateltavan mielestä työntekijän on myös tärkeä kannustaa asiakasta kielikursseille, kouluttamaan itseään sekä hakeutumaan työelämään. Asiakkaan yksilöllisyys tulee haastateltavien mielestä olla lähtökohtana työskentelymenetelmien valinnalle. Joillekin asiakkailla käytännönläheisempi lähestymistapa toimii paremmin ja osalle kirjoittamista sisältävät menetelmät eivät sovi lainkaan ja voivat saada asiakkaan menemään jopa ”lukkoon”.

Osa haastateltavista toivoi sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille resursseja tavata perhettä ja erityisesti lapsia myös suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti, ei vain uuden lastensuojeluilmoituksen tullessa tai jotain tapahtuessa. Sillä, että perhettä tavattiin joskus viraston ulkopuolella, esimerkiksi asiakkaan kotona, koettiin jo olevan vaikutusta tapaamisen tunnelmaan. Kotona tehtävän työskentelyn katsottiin kuitenkin vaativan huolellista valmistelua perheen kanssa jo ennen työskentelyn aloittamista. Erityisesti venäläistaustaisilla maahanmuuttajaperheillä oli haastateltavien mukaan suuri kynnys päästää vieraita kotiinsa. Joka toinen kuukausi pidettävien asiakassuunnitelmapalaverien katsottiin olevan yksi asiakasta aktivoiva menetelmä, jonka avulla asiakkaan tilannetta ja työskentelyn tavoitteiden toteutumista tarkisteltiin säännöllisin väliajoin.

### 8.6.3 Lisäresurssien tarve

Kysyttäessä resursseja, joita haastateltavat kaipasivat työskentelyn tueksi lisää, päälimmäisenä asiana esille nousi työntekijöiden määrän lisääminen ja asiakasmäärien

kohtuullistaminen. Erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä aikaa esimerkiksi asiakastapaamisiin koettiin tarvittavan normaalia enemmän. Tämä on haastateltavien mielestä ristiriidassa sosiaalityöntekijöille määritetyn päivittäisen asiakasmäärän kanssa, joka ei anna mahdollisuutta varata aikaa tapaamisiin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Tähän asiaan haastateltavat kaipasivat enemmän keskustelua ja johdon ja organisaation tukea ja ymmärrystä. Haastatellut työntekijät kaipaavat myös enemmän lisäkoulutusta, erityisesti maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työskentelystä, sekä suunnittelupäiviä oman työyhteisön kanssa. Erään haastateltavan toiveena oli, että tieto jaettaisiin aina yhteisesti työyhteisön kanssa, silloinkin kun vain osalla työntekijöistä on mahdollisuus päästä koulutukseen. Toinen haastateltava toivoi työyhteisöön maahanmuuttoasioihin perehtyneitä työntekijöitä, esimerkiksi työpariksi työskentelyyn. Kielitaito koettiin myös hyvin keskeiseksi asiaksi. Perhetyön suhteen haastateltavat toivoivat lisää erimuotoista ja ennaltaehkäisevää työskentelyä perheiden kanssa. Lisäresursseilla haluttaisiin mahdollistaa perhetyössä erilaisten, sekä keskustellevan että toiminnallisten, perhetyön menetelmien käyttö sekä esimerkiksi tukiperheiden lisääminen.

#### 8.6.4 Työntekijöiden kaipaama tuki työskentelyyn

Haastateltavilta kysyttiin, onko heillä mielestään riittävästi tietoja ja taitoja sosiaalialan työmenetelmistä, jotta kykenevät aktivoimaan ja tukemaan asiakkaan voimaantumista sekä selviytymään vaikeista tilanteista itsenäisesti. Viidestä haastateltavasta yksi koki hänellä olevan riittävästi tietoja ja taitoja, muut neljä kokivat taitoja ja tietoja olevan jo tarpeeksi, mutta haluaisivat niitä silti lisää. Asiat, joista haastateltavat toivoivat lisää tietoa, olivat päihde- ja mielenterveysongelmat, erityisesti masennukseen ja lapsen ja nuoren psyykkiseen vointiin liittyen, sekä muu ihmisen käyttäytymiseen liittyvä tieto. Tietoa ja harjoitusta kaivattiin myös siitä, millä tavoin ja missä tilanteissa menetelmiä tulisi käyttää.

Kysymys kysyttiin uudestaan maahanmuuttajaperheiden kohtaamisen näkökulmasta pohdittuna, kokevatko haastateltavat heillä olevan riittävästi tietoja ja taitoja maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen. Neljä haastateltavaa koki tarvitsevansa lisää tietoa ja taitoja, yhden haastateltavista ollessa sitä mieltä, että työkokemuksen myötä kertynyt tieto sekä konsultaatiomahdollisuus maahanmuuttopalveluiden parista olivat

hänelle riittäviä. Tieto, jota maahanmuuttajaperheiden suhteen kaivattiin, oli moni-kulttuurisuuteen sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen liittyvää. Tietoa maahanmuuttaja-asiakkaiden omasta kulttuurista pidettiin kiinnostavana ja sen koettiin myös auttavan ymmärtämään asiakkaan taustaa paremmin.

Haastateltavista kaksi koki saavansa organisaatioltaan tarpeeksi tukea perhetyön toteutukseen, kun taas kaksi heistä koki sen riittämättömäksi. Toinen kielteisesti vastanneista työntekijöistä kertoi haastattelua tehdessä käydyn keskustelun saaneen hänet ajattelemaan näin. Yhden työntekijän mielestä organisaatiolta saatu tuki oli riittävää, mutta käytössä olevat resurssit liian vähäisiä. Myös muiden haastateltavien kaipaama lisätuki liittyi resursseihin ja asiakasmäärien kohtuullistamiseen.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelystä. Tietoa pyrin saamaan erityisesti siitä, millä tavoin asiakkaan voimaantumisen tukemista työskentelyssä huomioidaan ja millaiset tekijät työskentelyyn vaikuttavat ja millä tavoin. Voimaantumiseen liittyen halusin tietoa myös siitä, millaisina haastateltavat kokivat työntekijän voimaantumismahdollisuudet ja millaiset asiat voimaantumista tukivat tai rajoittivat. Tavoitteena oli selvittää myös työntekijöiden näkemyksiä työskentelyn mahdollisista kehittämistarpeista. Tutkimusaineistoni koostui viidestä lastensuojelun työntekijän haastattelusta, jotka toteutettiin puolistrukturoitua haastattelulomaketta käyttäen.

Keskeisiksi asioiksi työskentelyssä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa työntekijät kokivat tulkkipalvelujen käytön ja ymmärryksen kulttuurin vaikutuksesta työskentelyyn. Tulkkipalvelujen nähtiin edistävän asiakkaan tasa-arvoisuutta ja osallisuutta sekä työskentelyn dialogisuutta. Maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentely vaati työntekijöiden mielestä enemmän aikaa ja valmisteluja, esimerkiksi asiakastapaamisissa, juuri mahdollisen tulkin käytön vuoksi. Kulttuurin tuomina vaikutuksina asiakkuuteen nähtiin kieliongelmiensa lisäksi muun muassa venäläisperheiden suhtautuminen viranomaisiin sekä erot perhekulttuurissa ja lasten kasvatuksessa suomalaisen kulttuuriin verrattuna. Venäläistaustaisten perheiden keskuudessa nähtiin esiintyvän myös paljon mielenterveys- ja päihdeongelmia, joihin avun saaminen oli vai-

keaa kielitaidon puutteen vuoksi. Monen perheen sosiaaliset verkostot olivat maahanmuuton sekä kaupunkien välillä tapahtuneen muuton vuoksi vähäisiä ja erityisesti venäläisen äidin koettiin olevan vaarassa syrjäytyä tämän jäädessä kotiin lasten kanssa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentelystä kartoittanut tutkimus (Katisko 2012) päättyi hyvin samankaltaisiin tuloksiin. Kyseisessä tutkimuksessa keskeisinä haasteina esille nousivat maahanmuuttajien mielenterveysongelmat, jotka olivat usein kosketuksissa kielitaidon puutteeseen ja koulutus- ja työelämästä syrjäytymiseen. Maahanmuuttajaäitien, erityisesti suurperheellisten, nähtiin olevan vaikeimmassa asemassa ollessaan yksin kotona lasten kanssa, ilman mahdollisuuksia osallistua kielikoulutukseen tai työelämään. (Katisko 2012, 28 – 30, 41.)

Haastateltavien työntekijöiden käsitykset empowermentista tuntuivat epävarmoilta kysyttäessä tietävätkö he käsitteen tarkoitusta. Monet heistä eivät ikään kuin uskaltaneet varmuudella sanoa tietävänsä, mitä empowerment on vaikka sen merkityksen kuvailu osoitti jokaisen olevan näkemyksissään oikeassa. Annetut vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia kuvaillen empowermentia asiakkaan voimaantumiseen, voimavaroihin sekä kykyihin, taitoihin, uskallukseen ja rohkeuteen liittyväksi asiaksi. Empowerment-termin määrittelyn vaikeus voi johtua sen lyhyestä iästä suomalaisen sosiaalityön parissa (Kuronen 2004, 283), mutta sen kuvaileminen käytännöllisemmästä näkökulmasta oli työntekijöille selkeästi helpompaa.

Asiakasta voimaannuttavan ja tämän voimavaroja lisäävän työskentelyn tuli työntekijöiden mielestä olla asiakkaan yksilöllisyyden huomioivaa tukemista. Asiakasta neuvottiin ja ohjattiin antamalla tietoa, sekä suomalaisesta yhteiskunnasta että asiakkuudessa käsillä olevista asioista. Toimivana menetelmänä nähtiin tukeminen yhdessä tekemällä, jossa asiakasta autettiin hyvin konkreettisin keinoin, jotta tämä löytäisi uusia toimintatapoja ja -keinoja tilanteensa hoitamiseksi. Tämä nähtiin erityisen hyödylliseksi perheiden kotona tehtävässä työskentelyssä, esimerkiksi lasten kasvatustilanteissa sekä kodinhoidossa. Myös menetelmien valinnassa tuli huomioida asiakkaan yksilöllisyys. Osalle kirjoittamista sisältävät menetelmät sopivat, toisten koettiin taas menevän niistä ”lukkoon”. Käytännönläheinen toiminta nähtiin yleisesti kaikille sopivaksi lähestymistavaksi

Asiakasta tuettiin ja motivoitiin omatoimisuuteen kannustuksen ja palautteen antamisen keinoin. Työskentelyssä tuli huomioida asiakkaan tilanteessa apua tarvitsevat asiat, mutta myös hyvin toimivat asiat ja tuoda niitä esille. Asiakasta voimavaraistava työote ei pohjautu pelkkään positiivisen palautteen antamiseen vaan sen tehtävänä on saada konkreettista tietoa niistä tilanteista, jolloin asiat ovat toimineet. Myönteisten asioiden esille tuominen on tärkeää, jotta asiakkaan elämäntilanteen tarkastelu ei olisi liian ongelmapainotteista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 189.) Asiakkaan omaa ajattelua tulisi suunnata tulevaisuuteen. Tavoitteena oli sitouttaa asiakas työskentelyyn ja saada tälle itselleen oivallus omasta tilanteestaan ja siitä, mitä hän voisi sen suhteen tehdä. Yhteistyön onnistumisen kannalta tärkein asia oli työntekijöiden mielestä asiakkaan omien näkemysten kuuleminen, pelkän neuvonnan ja ohjeistamisen avulla ei koettu olevan mahdollista saada asiakasta mukaan työskentelyyn. Perheen voimavaroja tukeva asia oli työntekijöiden mielestä sosiaaliset verkostot ja vertaistuki, joka toimi apuna erityisesti elämän ongelmatilanteissa.

Työntekijän rooli asiakkaan voimaantumisen tukemisessa nähtiin nimenomaan tukijana. Työntekijän tuli antaa asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tietoa, osallistaa häntä yhteistyöhön kuuntelemalla asiakkaan omia näkemyksiä ja antamalla positiivista palautetta. Työntekijän halu ja toivo asiakkaan voimaantumiseksi nähtiin myös sitä edistävänä asiana. Työntekijän voimaantumiseen liittyvissä vastauksissa voimakkaasti esille nousivat erityisesti lastensuojeluun keskeisesti liittyvät resurssit ja niiden puute. Liian suuret asiakasmäärät sekä työntekijöiden vähäisyys tulivat esille jokaisen haastateltavan vastauksissa työntekijän voimaantumista estävänä tekijänä. Suuret asiakasmäärät kuormittivat niiden aiheuttamien ylitöiden myötä ja veivät mahdollisuuden suunnitella ja purkaa tehtyä työskentelyä riittävästi. Erityisesti asiakastapaamisten purkaminen nähtiin asiana, joka olisi tärkeä voida tehdä heti tilanteen jälkeen, mutta johon harvoin oli käytännössä mahdollisuutta. Asiakastilanteista keskustelu ja niiden reflektointi olivat työntekijöiden mielestä tärkeitä asioita työntekijän oman jaksamisen kannalta, mutta myöskin usein mahdottomia toteuttaa ajanpuutteen vuoksi.

Johdolta ja organisaatiolta saatu tuki koettiin tärkeäksi, mutta se sai aikaan myös kriittikiä näkymättömyytensä vuoksi. Työyhteisön tuki, hyvä ilmapiiri työyhteisössä sekä toimiva tiimi- ja työparityöskentely olivat työntekijää voimaannuttavia asioita. Hyvä yhteishenki nähtiin myös työyhteisöön sitouttavana tekijänä, joka vähensi työn-

tekijöiden vaihtuvuutta. Lastensuojelu ja siinä käsiteltävät asiat koettiin jo sisältämänsä substanssin vuoksi raskaaksi, jota helpottivat huumori sekä työtovereilta, johdolta ja asiakkailta saatu positiivinen palaute. Myös kriittinen palaute nähtiin hyödyllisenä, jos sen koettiin olevan aiheellista, se ei ollut liiallista ja saatu palaute ei ollut yksinomaan negatiivista. Iloisiksi ja voimaannuttaviksi asioiksi työskentelyssä koettiin myös onnistumiset, asiakkaan tilanteessa tapahtunut paraneminen ja eteenpäin meno sekä asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn. Työntekijälle tärkeää oli kokemus siitä, että oli voinut vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen jollain tapaa.

Keskeisiksi kehittämistarpeiksi työntekijät kokivat aiemmin jo mainitun resurssien puutteen. Työhön kaivattiin lisää työntekijöitä ja aikaa asiakasmäärien kohtuullistamisen kautta. Ymmärrystä ja tukea kaivattiin johdolta ja organisaatiolta erityisesti maahanmuuttajaasiakkaiden edellyttämiin lisäresursseihin, joita sosiaalityöntekijöille määriteltyt päivittäiset asiakasmäärät eivät tukeneet. Näkemykset johdolta saadusta tuesta jakautuivat haastateltavilla, noin puolet oli sitä mieltä, että tuki oli riittävää, toisen puolen kokiessa päinvastoin. Työntekijöille toivottiin myös lisää koulutusta sekä työssä käytettävistä menetelmistä että monikulttuurisuuteen ja eri kulttuureihin liittyvästä erikoistiedosta. Palkkauksen katsottiin myös olevan liian alhainen työn vaativuustasoon verrattuna.

Lastensuojelu, erityisesti lastensuojelun sosiaalityö, ei tarjoa työntekijöilleen tämänhetkisessä taloustilanteessa kovin suuria mahdollisuuksia voimaantua työssään. Resurssien lisäämisen sijaan, palveluiden supistaminen vie kehitystä päinvastaiseen suuntaan. Eräänä ongelmana erityisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on työntekijöiden vaihtuvuus, jolla on vaikutusta työyhteisön yhteishenkeen ja motivaatioon ja sitä kautta myös yksittäisen työntekijän voimaantumiseen. Merkittäviä syitä työstä lähtemiselle ovat muun muassa huonoksi koettu palkkaus sekä organisaation riittämättömän tuki. Keskeisintä työntekijöiden vaihtuvuuden syissä oli kuitenkin eri tekijöiden, voimaannuttavien ja kuormittavien, yhtenäisvaikutus. (Matela 2011, 116 – 118.)

Preventteri-hankkeen tekemän perhetyön selvityksen mukaan työntekijöiden osaaminen ja koulutus eivät olleet riittäviä perhetyön vaatimuksiin nähden vaan lisä- ja täydennyskoulutusta tarvittiin jokaisella palvelujärjestelmän alueella. Osaamisen tarve kasvoi suhteessa perheeseen tehtyjen interventioiden vahvuuteen. (Uusimäki 2005, 37.)

Tutkimustuloksissa korostunut resurssipulan ja kiireen tuoma paine lastensuojelun työskentelyyn ei tullut itselleni yllätyksenä. Jo lähtökohtaisesti kuormittavan työn raskaus korostuu entisestään työntekijöiden kohdatessa asiakkaita, joiden tarpeet ovat erityisen vaativia (Katisko 2012, 41). Eräs esimerkki tästä on juuri maahanmuuttajuuden tuomat haasteet käytännön työskentelyyn, jotka tulivat tutkimuksen tuloksissakin selkeästi esille. Kieliongelmat ja sen aiheuttama ymmärryksen puute vaikeuttavat työskentelyä, mutta niiden merkitys kasvaa vielä suuremmaksi, kun kyseessä on perheen yksityistä elämää koskettavat asiat.

Asiakkaiden suhteen suurimmaksi kehittämistarpeeksi koettiin palveluiden kehittäminen. Palveluita kaivattiin lisää sekä perus- että erityispuolelle, muun muassa koulutusten, kurssien, työllistämispalveluiden sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden muodossa. Perhetyötä kaivattiin lisää sekä ennaltaehkäisevään että lastensuojelun työskentelyyn. Perhetyöhön kaivattiin määrän lisäksi myös monimuotoisuutta, jotta se vastaisi paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Tärkeimmäksi seikaksi asiakkaiden palveluissa työntekijät kokivat niiden oikea-aikaisuuden ja riittävyuden. Asiakkaiden tuli saada apua tarpeeksi ajoissa, ennen kuin tilanteet ehtivät kärjistyä.

Eräs esimerkki asiakkaiden yksilöllisten lähtökohtien pohjalta muodostetusta palvelusta on venäjänkielisille alle kouluikäisten lasten perheille suunnattu Verso-hanke (Tsempoi & Virtanen 2008). Hankkeen toiminnassa varhaista tukea toteutettiin muun muassa ammatillisesti ohjattujen vertaistukiryhmien, erilaisten infotilaisuuksien sekä eri palveluihin kohdistuneiden tutustumiskäyntien avulla. Hankkeessa työskenteli venäjän kieltä ja kulttuuria tunteva projektityöntekijä, joka toimi tukihenkilönä perheille välittäen heille tietoa eri palveluista ja tukien niihin hakeutumisessa. Projektityöntekijä toimi myös kulttuuritulkkinä sekä työparina eri viranomaistahojen edustajille, kuten sosiaaliturvatyön ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöille sekä perhetyön ohjaajille, edistäen näin molemminpuolista ymmärrystä sekä ollen perheen tukena. (Tsempoi & Virtanen 2008, 10 – 14.)

Hyvin keskeistä maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittämisessä tuntuu olevan niiden kokonaisvaltaisuus. Maahanmuuttajat tarvitsevat peruspalveluita sekä erityispalveluita, mutta ongelmana tällä hetkellä tuntuu olevan palveluiden mukautumattomuus ja niiden tasavertaisuuden puute. Esimerkiksi kielitaidon puute voi olla estä-

vänä tekijänä jo ennaltaehkäisevässä työskentelyssä, jos maahanmuuttajan ei ole mahdollista saada palvelua oman kielitaidon puutteensa vuoksi tai koska sitä ei ole hänen omalla kielellään tarjolla. Suurin kehittämisen tarve tuntuukin olevan palvelujärjestelmän muokkaamisessa niin, että eri toimijat muodostaisivat joustavasti yhteistyötä tekevän kokonaisuuden, joka ulottuu organisaatorajojen ylitse ja ottaisi huomioon asiakkaiden yksilöllisyyden.

## 9.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksentekoon liittyy aina eettisiä kysymyksiä, jotka tutkimusta tekevän henkilön tulee ottaa huomioon. Tutkimusta tehdessä tulee noudattaa hyvää eettistä käytäntöä, jonka lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisarvon kunnioittaminen toteutuu esimerkiksi antamalla haastateltaville riittävästi tietoa tutkimuksen toteutuksesta sekä antamalla heille kaikissa prosessin vaiheissa mahdollisuuden päättää haluavatko osallistua siihen vai ei. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 23 – 25.)

Omassa tutkimuksessani pyrin huomioimaan eettistä näkökulmaa koko tutkimusprosessin läpi, mutta erityisesti tutkimusaineiston keruussa, analysoinnissa ja siitä tuotettujen tulosten esittämisessä. Tutkimustani varten haastattelin viittä lastensuojelun työntekijää, jotka valikoituivat kyseisen kunnan kaikille lastensuojelun työntekijöille yhteisesti lähetetyn haastattelupyynnön kautta. Haastateltavat saivat siis oman päätöksensä mukaisesti joko tarjoutua vapaaehtoiseksi haastatteluun vastaamalla pyyntöön tai vaihtoehtoisesti päättää, etteivät halua osallistua ja näin ollen jättää vastaamatta. Pyyntöön vastanneisiin henkilöihin olin henkilökohtaisesti yhteydessä ja lähetin haastattelulomakkeen heille ennakoon. Lomakkeessa ei kuitenkaan ollut mukana sinne itse lisäämiäni kysymyksiä vaan pyrin käymään ne jokaisen haastateltavan kanssa heitä tavatessani ennen varsinaisen haastattelun alkua ja selittämään mahdolliset epäselvyydet.

Haastateltavilla oli milloin tahansa mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta ja keskeyttää osallistumisensa ilman tarvetta perusteluille. Haastateltavilta henkilöiltä pyysin ennen haastattelun aloittamista myös kirjallisen suostumuksen (liite 1) haastatteluun osallistumisesta, jossa selitettiin haastattelun tavoitteet ja kerrottiin kerätyn haastattelumateriaalin käytöstä sekä haastateltavan oikeudesta keskeyttää haastattelu ilman enempiä perusteluja. Haastattelumateriaalin osalta kirjallisessa suostumuksessa kerrot-



tiin sen mahdolliset käyttötarkoitukset sekä selitettiin haastateltavan yksityisyyttä suojaavat seikat, joiden mukaan haastateltavan henkilöllisyys jää vain tutkijan tietoon ja kerätty haastattelumateriaali tuhoaan sen käytön jälkeen. Tämän lisäksi kerroin tutkimuksestani, sen taustoista sekä haastateltavan oikeuksista myös suullisesti epäselvyyksien välttämiseksi ja annoin haastateltaville mahdollisuuden kysyä lisätietoja tarvittaessa.

Haastattelulomake oli muodoltaan sellainen, että sen toteuttaminen olisi ollut mahdollista tehdä myös lähettämällä se osallistujille. Päädyimme kuitenkin ohjaajani kanssa sekä hankkeen tarkoitusperien että omien tavoitteideni pohjalta siihen, että toteutin haastattelut henkilökohtaisesti, mikä tarjosi mahdollisuuden neuvoa haastateltavia mahdollisissa epäselvyyksissä. Haastattelut äänitin nauhurilla, jonka käyttöön kysyin luvan haastateltaviltani ennen haastattelun aloittamista ja jonka sisällön poistin aineiston litteroinnin jälkeen.

Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Vastaajien käsittäessä tutkimuksessa käytetyt kysymykset eri tavalla kuin tutkija, voi tutkimuksen validius vaarantua. Jos vastaajan ja tutkijan käsitykset kysymysten sisällöstä ovat erilaiset, mutta tutkija silti käsittelee tulokset omien näkemystensä mukaisesti, ei tuloksia voida pitää todenmukaisina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 231 – 232.) Haastatteluja toteuttaessani lähes jokaisella haastateltavalla oli haastatteluun tullessaan mukanaan etukäteen tulostettu haastattelulomake, joka oli vähintään osittain valmiiksi täytetty. Tämä oli haastateltavien oman valmistautumisen suhteen varmasti hyödyllistä, mutta haastattelun toteutuksen kannalta se osoittautui haasteelliseksi. Osa haastateltavista oli ymmärtänyt kysymykset eri tavalla kuin ne oli haastattelulomakkeen tekijän osalta tarkoitettu. Erityisesti yksi lomakkeen kysymyksistä vaikutti tuottavan erityisen paljon vaikeuksia ja valtaosa haastateltavista olikin vastannut siihen eri tavalla kuin lomakkeen koostaja oli tarkoittanut. Päätinkin tässä tilanteessa tulkita kysymyksen ja sen antamat vastaukset vastaajien näkemyksen mukaisesti, sillä huomasin niiden olevan toistensa kanssa yhteneväisiä, eli kysymys oli vastaajien keskuudessa ymmärretty hyvin samalla tavalla.

Henkilökohtaisesti toteutettu haastattelu tarjosi mahdollisuuden korjata haastateltavien mahdolliset väärinymmärrykset muiden lomakkeen kysymysten suhteen ja näin ollen

pyrkiä välttämään vastausten vääristyneisyys. Osaan kysymyksistä haastateltavat kaipaivatkin lisätarkennusta ja monissa niistä he varmistivat, että olivat ymmärtäneet kysytyn asian oikein. Kysymysten väärinymmärrys tuntui kuitenkin aiheuttavan joissakin haastateltavissa hämmennystä ja kysymysten uudelleenpohdinta itse haastattelutilanteessa tuntui heistä vaikealta. Jäinkin pohtimaan, että vaikuttiko tämä vastausten sisältöön. Jäivätkö itse haastattelutilanteessa pohditut vastaukset suppeammiksi kuin etukäteen mietityt?

Haastattelulomakkeen käyttö vaati myös omalla kohdallani perehtyneisyyttä, sillä kyseessä oli ulkopuolisen laatima kysely. Haastattelulomaketta varten oli koostettu haastatteluohje, jota käytin haastatteluja tehdessä tukena itselleni. Kysymysten pohdinta ja ymmärrys siitä, mitä lomakkeen laatija on kysymyksillään tarkoittanut ja millaista tietoa hän on niillä halunnut saada, vaativat kysymysten riittävää työstämistä ennen haastattelujen aloitusta.

Tavoitteenani oli toteuttaa kaikki haastattelut mahdollisimman samalla tavalla yhdenmukaista rakennetta noudattaen, jotta myös vastausten rakenne olisi yhdenmukainen ja vastaukset verrattavissa toisiinsa. Haastatteluja litteroidessani huomasin kuitenkin yhden kysymyksen jääneen yhdessä haastatteluista kokonaan pois oman unohdukseni vuoksi.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrin nostamaan myös käyttämällä mahdollisimman ajankohtaisia ja monipuolisia lähteitä sekä merkitsemään lähdeviittaukset mahdollisimman tarkasti, jotta epäselvyyksiä tekstin alkuperästä ei olisi ja plagioinnin riski häviäisi. Haastattelumateriaalia analysoidessa pyrin huomioimaan tulosten eettisyyttä sekä luotettavuutta yrittämällä säilyttää haastateltavien vastausten sisältämän informaation mahdollisimman muuttumattomana koko tutkimusprosessin ajan, jotta niiden tuoma tieto olisi totuudenmukaista. Olen myös yrittänyt kuvata tutkimuksen vaiheet sekä siitä saadut tulokset mahdollisimman tarkasti ja havainnoivasti sekä yrittänyt välttää tulosten perusteetonta yleistämistä. (ks Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 26.)

## 9.2 Jatkotutkimusehdotuksia

Jatkotutkimus omalle tutkimukselleni ja sen käsittelemään aihealueeseen liittyen voisi tarttua työskentelyn ja ennen kaikkea palvelujärjestelmän kehittämiseen hyvin käytännönläheisellä otteella niin, että koostettu tieto olisi mahdollista soveltaa työnkäyttöihin konkreettisesti.

## LÄHTEET

- Adams, R. 2008. Empowerment, participation and social work. Basingstoke: Palgrave Macmillan Ltd.
- Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. 2005. Johdanto. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu, s. 7 – 12.
- Berry, J. 2005. Acculturation: living successfully in two cultures. Psychology department. Queen's University. Viitattu 20.3.2013. <http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic551691.files/Berry.pdf>
- Ekholm, E. & Salmenkangas, M. 2008. Puhumalla paras. Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Vaasa: Sisäasiainministeriö.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes.
- Heino, T; Berg, K. & Hurtig, J. (toim.) 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsennyksiä. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa: Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 315 – 337.

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa -etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Viitattu: 18.3.2013.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201111131012>

Häggman-Laitila, A; Ruskomaa, L. & Euramaa, K. (toim.) 2000. Varhaista tukea lapsiperheille. Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Juntunen, E. 2008. Osalliseksi tuleminen – masentuneiden vertaistukea jäsentävä substantiivinen teoria. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 18. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Katisko, M. 2012. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten perheiden asiakkuudesta lastensuojelussa. Teoksessa: Ekholm, E. & Katisko, M. Yhteiselo metropolissa – kokemuksia sovittelusta ja näkökulmia lastensuojeluun. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, s. 11 – 44.

Kuronen, M. 2004. Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa: Kuronen, M., Granfelt, R., Nyqvist L. & Petrelius, P. (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 277 – 296.

Laitinen, M. & Kemppainen, M. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, s. 138 – 177.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.

Liebkind, K., Mannila, S., Jasinskaja-Lahti, I., Jaakkola, M., Kyntäjä, E. & Reuter, A. 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

Maahanmuuttajaperheet. Väestöliiton internetsivut. Saatavissa: [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajaperheet/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuttajaperheet/) [viitattu: 24.3.2013]

Matela, K. 2011. Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Mattila, H. 2008. Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2008/isbn978-951-27-0810-9.pdf> [viitattu 24.3.2013]

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Soccan ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja 6/2007. Yliopistopaino. [http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf) [viitattu 18.3.2013]

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. <http://kaarinamonkkonen.files.wordpress.com/2012/12/dialogisuus-kommunikaationa-ja-suhteena.pdf> [viitattu: 18.3.2013]

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus – dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Pitkänen, P. & Kouki, S. 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen asiakastyössä. Helsinki: Edita.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS Kustannus Oy, s. 7 – 15.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa: Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, s. 240 – 255.

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun yliopisto. <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf> [viitattu 18.3.2013]

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkójulkaisu].

ISSN=1797-5379. 2012, Liitekuvio 2. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2002 ja 2012 . Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak\\_2012\\_2013-03-22\\_kuv\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_kuv_002_fi.html) [viitattu: 26.3.2013].

Tsempoi, T. & Virtanen, T. (toim.) 2008. Verso - varhaisen tuen monikulttuurinen perhetyö. Venäjänkieliset perheet. Varhaisen tuen hanke 2005-2008. Selvityksiä. 2008:8. Loppuraportti. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Tilastokeskus. 2010. Perheet 2010. Väestö 2011. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/perh/2010/02/perh\\_2010\\_02\\_2011-11-30\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/perh/2010/02/perh_2010_02_2011-11-30_fi.pdf) [viitattu 26.3.2013]

Tilastokeskus. 2011. Ulkomaalaiset ja siirtolaisuus 2011. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: [http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yvrm\\_ulsi\\_201100\\_2012\\_6360\\_net.pdf](http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yvrm_ulsi_201100_2012_6360_net.pdf) [viitattu 24.3.2013]

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 17 – 42.

Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

## **TYÖNTEKIJÖIDEN KIRJALLINEN SUOSTUMUS HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA**

### **HAASTATTTELUN TARKOITUS**

Haastattelu liittyy ”Empowerment of Families with Children” –nimiseen hankkeeseen, jossa kehitetään ehkäisevän perhetyön käytänteitä. Haastattelun tavoitteena on saada sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden näkemykset maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä kuuluviin ja kehittää ko. toimintoja.

### **KIRJALLINEN SUOSTUMUS:**

Minulle on selvitetty yllä mainitun haastattelun tarkoitus. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että haastatteluun osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään hankkeen lopussa.

Suostun haastatteluun. Haastattelussa antamia tietoja käytetään kyseisen hankkeen tarpeisiin, opinnäytetöihin ja väitöskirjatutkimukseen. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

-----

-----



## SOSIAALIALAN TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU

Tässä haastattelussa kysellään kaakkoissuomalaisten sosiaalialan ammattilaisten ajatuksia työskentelystä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa Suomessa. Samanlainen kysely toteutetaan Venäjän puolella sosiaalityöntekijöille. Tulokset julkaistaan Empowerment of Families with Children –hankkeen julkaisuissa suomeksi, englanniksi ja venäjäksi vuonna 2013. Lisäksi aineistoa tullaan käyttämään Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opinnäytetöissä ja Helsingin yliopiston väitöskirjatutkimuksessa.

Aineistoa käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä henkilöitä voida tunnistaa vastauksista. Teidän ei tarvitse merkitä nimeänne tai yhteystietojanne haastattelulomakkeeseen.

### Asiakkaat

**1. Millaisten perheiden kanssa työskentelette?** *Laittakaa yleisyysjärjestykseen siten että annatte jokaiselle ryhmälle pisteet 1-5 riippuen sitä, minkälaiset perheet ovat yleisimmin teidän asiakkaina (4-5 pysyvät asiakasryhmät, 3 noin puolet asiakkaista kuuluu näihin ryhmiin, 1-2 tällaiset ryhmät ovat asiakkaina harvoin. Jos ette työskentele jonkun asiakasryhmän kanssa, laittakaa 0).*

1.1 perheet joissa on taloudellisia vaikeuksia,

1.2 monilapsiset perheet,

1.3 nuoret/alaikäiset perheet,

1.4 yksinhuoltajaperheet (äidit),

1.5 yksinhuoltajaperheet (isät),

1.6 alkoholiongelmaiset perheet,

1.7 huumeongelmaiset perheet,

1.8 sellaisten perheiden kanssa, joissa on kehitysvammaisia lapsia

1.9 perheet, joissa perheenjäsenellä/jäsenillä on HIV- infektio

1.10 maahanmuuttajaperheet

1.11 muut, mitkä

**2. Onko perheiden kuvauksessa tai järjestyksessä eroja venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kohdalla?**

---

2.1 Millaisia eroja?

---

**3. Minkä perheenjäsenten kanssa pääasiassa työskentelet?**

---

**4. Millaista on hyvä sosiaalialan asiakastyö venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa?**

---

---

**Tavoitteet**

**5. Mitä perustavoitteita pyrit saavuttamaan asiakastyössä?**

5.1. \_\_\_\_\_

---

5.2. \_\_\_\_\_

---

5.3 \_\_\_\_\_

---

5.4. \_\_\_\_\_

---

5.5.

---

**6. Minkälaiset tekijät (organisatoriset, lainsäädännölliset, psykologiset, taloudelliset, kulttuuriset jne.) estävät kokemuksenne mukaan näiden tavoitteiden toteutumista?**

6.1.

---

6.2.

---

6.3.

---

6.4.

---

6.5.

---

**7. Millaisia perheille tarkoitettuja sosiaalisen tuen muotoja pitäisi mielestänne kehittää ensisijaisesti?**

7.1.

---

7.2.

---

7.3.

---

7.4.

---

7.5.

---

### **Menetelmät**

**8. Millaisia menetelmiä käytät perhetyössä venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden kanssa?**

*Numeroikaa vaihtoehdot sarakkeista A, sitten B ja C seuraavan skaalan mukaisesti:*

*1 – käytän kaikissa tai lähes kaikissa tapauksissa*

*2 – käytän useimmissa tapauksissa*

3 – käytän noin puolessa tapauksista

4 – käytän alle puolessa tapauksista

5 – käytän harvoin tai en koskaan

Menetelmät	A. Vanhempien kanssa	B. Lasten kanssa	C. Samanaikaisesti koko perheen kanssa
1. diagnostinen haastattelu / tilannearviointi			
2. erityiset menetelmät tilanteen arvioimiseksi. Tarkentakaa minkälaiset (skaalat, lomakkeet jne.) <hr/>			
3. elämäntilanteen tarkasteluun liittyvät menetelmät			
4. suunnitelman laatiminen asiakkaan kanssa			
5. kotikäynti			
6. tavoitekeskustelu			
7. taloudelliset tukitoimet			
8. dokumentointi			
9. henkilökohtainen konsultaatio, tiedon välittäminen			
10. lakineuvonta			
11. yksilökohtainen psykoterapia			
12. sosiaalinen ja kasvatuksellinen tuki arjen tilanteissa			
13. käyttäytymisen korjaaminen / palautekeskustelu			
14. myönteisen käyttäytymisen tukeminen / voimavaraistava keskustelu			
15. kriisityö			
16. kouluttaminen			

17. lapsen sijoittaminen perheen ulkopuolelle ja siihen liittyvät järjestelyt			
18. varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, opastus hoidossa ja vuorovaikutuksessa, esim. hieronta, tunnesiteen ylläpitäminen jne.			
19. työntekijän vetämä ryhmätoiminta/ ryhmäterapia			
20. suhteiden roolikartta			
21. perhekonferenssit/tapaamiset koko perheen kanssa			
22. vekostoterapia/läheisneuvonpito			
23. toiminnalliset menetelmät/urheilu, taide, musiikki			
24. vertaistukiryhmien järjestäminen			
25. vanhempainkoulu/perhevalmennus, roolipelit			
26. perheen sosiaalisen verkoston kehittäminen, verkostotyöskentely			
27. vapaa-ajan toiminnan järjestäminen			
28. perhekerhotyö			
29. perheleirit			
30. nuoren itsenäistymisen tukeminen, käytännön asioissa auttaminen vanhempien luota pois muuttaessa			
28. kielen oppimiseen liittyvät menetelmät			
29. kielen ymmärtämiseen liittyvät menetelmät			
30. kulttuurin ymmärtämiseen liittyvät menetelmät			
31. muut, mitkä?			

**Perheen voimaantumisen tukeminen**

**9. Mihin resursseihin nojaatte työssänne asiakkaiden/perheiden kanssa?**

9.1. \_\_\_\_\_

9.2. \_\_\_\_\_

9.3. \_\_\_\_\_

9.4. \_\_\_\_\_

9.5. \_\_\_\_\_

**10. Mitä ylimääräisiä resursseja tulisi kehittää, jotta perheen voimavaroja voitaisiin tukea tehokkaammin?**

10.1. \_\_\_\_\_

10.2. \_\_\_\_\_

10.3. \_\_\_\_\_

10.4. \_\_\_\_\_

10.5. \_\_\_\_\_

**11. Mitä asiakasperheen omia voimavaroja tulisi kokemuksenne mukaan kehittää, jotta voidaan saavuttaa pysyvä positiivinen elämänmuutos?**

11.1. \_\_\_\_\_

11.2. \_\_\_\_\_

11.3. \_\_\_\_\_

11.4. \_\_\_\_\_

11.5. \_\_\_\_\_

**12. Käytättekö perheen voimavarojen tukemiseen tähtäviä menetelmiä työssänne?**

**Kyllä**

**Ei**

**13. Jos kyllä, millaisia?**

---

**14. Jos ette, miksi?**

---

---

**15. Millaisia perhetyön menetelmiä, jotka suuntutuvat perheen aktivoimiseen, pitäisi mielestänne kehittää ensisijaisesti?**

15.1. \_\_\_\_\_

15.2. \_\_\_\_\_

15.3. \_\_\_\_\_

**16. Onko teillä tarpeeksi taitoja ja tietoja sosiaalialan työmenetelmistä asiakkaan aktivointiin, voimaantumisen tukemiseen tai vaikeiden tilanteiden itsenäiseen selvittämiseen liittyvien taitojen lisäämiseen?**

16.1 Kyllä, minulla on tarpeeksi

16.2 Kyllä, mutta tunnen tarvitsevani lisää harjoitusta ja tietoa – mihin/mistä?

---

16.3 Ei, minulla ei ole tarpeeksi tietoa, mutta haluaisin oppia uusia menetelmiä (mikäli mahdollista, kertokaa mitä) \_\_\_\_\_

16.4 Ei, minulla ei ole tarpeeksi tietoa, enkä koe tarvetta uusien menetelmien opettelemiseen \_\_\_\_\_

**17. Mitkä tekijät estävät mielestänne perheiden voimaantumista ja itsenäistymistä? (pisteyttäkää 0-10 portaisella järjestelmällä, jolloin 10 on suuressa määrin, 0 tällaisten syiden puuttuminen), ja mikäli mahdollista kertokaa konkreettisia esimerkkejä muista mahdollisista syistä.**

17.1.lakisääteiset \_\_\_\_\_

17.2 organisaatioon liittyvät \_\_\_\_\_

17.3.psykologiset \_\_\_\_\_

17.4.taloudelliset \_\_\_\_\_

17.5.sosiokulttuuriset \_\_\_\_\_

17.6. muut syyt. Mitkä? \_\_\_\_\_

**18. Tiedättekö mitä empowerment tarkoittaa sosiaalialan työssä?**

Kyllä                  En

*Jos tiedätte, selittätkö sen* \_\_\_\_\_

---

**Organisaatio**

**19. Tunnetteko, saavanne organisaatioltanne tarpeeksi tukea perhetyön toteuttamiseen?**

Kyllä                                  Ei                                  En osaa sanoa

**20. Kuvaavatko alla olevat kuvaukset todellista tilannetta organisaatiossasi?**

**1 – Olen täysin samaa mieltä; 2 – Olen samaa mieltä; 3 – Olen mieluummin samaa, kun eri mieltä;**

**4 – Olen mieluummin eri mieltä kun samaa mieltä; 5 – Olen eri mieltä; 6 – Olen täysin eri mieltä**

**Tavoitteet ovat selkeät:** organisaation tavoitteet ovat täysin selkeät, työntekijät ymmärtävät organisaation prioriteetit, jokaisen työntekijän rooli on määritelty \_\_\_\_\_

**Avainarvot:** ammatilliset arvot ovat korostettuja (omistautuneisuus työlle, vastavuoroinen kunnioitus ja luottamus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, vastuullisuus), onnistumisen kokemukset, jotka liittyvät tehdyn työn hyödyllisyyteen ja välttämättömyyteen \_\_\_\_\_

**Visio on hyvin muotoiltu:** organisaation vahva filosofia yhdistää työntekijöitä. Missio on muotoiltu ja työntekijät ovat tietoisia siitä \_\_\_\_\_

**Motivaatiota rohkaistaan:** oikeudenmukaiset ja joustavat järjestelmät mahdollistavat työntekijöiden palkitsemisen ja uralla etenemisen, ammatilliset ansiot tunnustetaan. Työmotivaatio on korkea ja työntekijät ovat omistautuneita organisaatiolle \_\_\_\_\_

**Rakenne on tehokas:** työntekijöiden vastuut ja toiminnot ovat joustavia, työnteko on hyvin organisoitu ja työn arvioinnin kriteerit ovat työntekijöille selviä, työntekijöillä on kaikki tarvittava tieto ja resurssit työn suorittamiseen \_\_\_\_\_



**Sovinnollisuus ja yhteisöllisyys:** organisaatiossa on näkyvillä osallistumisen ja yhteistyön ilmapiiri, ja kaikki työntekijät tuntevat kuuluvansa työyhteisöön, erimielisyydet ratkaistaan hyväksyttävällä tavalla, eri osastot työskentelevät yhdessä ja auttavat toisiaan työtehtävien menestykselliseksi suorittamiseksi \_\_\_\_\_

**Asiakaslähtöinen orientaatio:** asiakkaat ovat huomion keskipisteenä, asiakkaiden ja työntekijöiden välillä muodostuvat ystävälliset ja kunnioittavat suhteet, asiakkaan mielipide otetaan huomioon ja hänen mielipiteensä vaikuttaa päätöksentekoon \_\_\_\_\_

**Ammatillisesti kehitytään:** on orientoiduttu päteviin ja pystyviin työntekijöihin, pätevyyttä nostetaan jatkuvasti eri tavoin (esim. osallistuminen seminaareihin ja konferensseihin), inhimillisen pääoman aktivisaatio, työntekijöiden itsenäisen toiminnan kehittäminen, vastoinkäymiset otetaan vastaan kehitysmahdollisuuksina \_\_\_\_\_

**Innovatiivinen toiminta:** työssä käytettävät menetelmät vastaavat nykyajan vaatimuksia, ideointi ja aloitteellisuus ovat tervetulleita, käytettyjä metodeja uudistetaan ja uusia metodeja otetaan käyttöön, organisaatio on joustava ja valmis muuttumiseen ja innovaatioihin \_\_\_\_\_

**Vuorovaikutus on tehokasta:** avoimet tiedon välityksen kanavat, hienotunteinen ja toimiva palautteen anto johtajiston ja työntekijöiden välillä, eri tason työntekijät osallistuvat päätöksentekoon, ja heillä on tarvittaessa mahdollisuus ottaa yhteyttä ylempään johtoon \_\_\_\_\_

**Työ on tuloksellista:** Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, tehokas organisaation resurssien käyttö, työn laadun huomiointi \_\_\_\_\_

**Johtaminen on inspiroivaa:** Esimiehen johtamistyyli tuottaa hyötyä ja on tehokas, esimies toimii ammatillisena esimerkkinä työntekijöilleen, esimiehellä on uusia ideoita, hän auttaa ja tukee työntekijöitä, esimiehen käyttäytyminen on organisaation tavoitteiden ja arvojen mukaista \_\_\_\_\_.

**Työnne**

**21. Mikä tuottaa teille suurinta iloa ja tyytyväisyyttä käytännön sosiaalialan työssä?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**22. Mikä herättää teissä negatiivisia tunteita?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**23. Oletko tyytyväinen nykyiseen työhösi?**

23.1 olen täysin tyytyväinen työskentelyyn sosiaalityön parissa

23.2 todennäköisesti pidän työskentelystä sosiaalityön parissa

23.3 todennäköisesti en ole tyytyväinen työskentelyyn sosiaalityön parissa

23.4 en ole ollenkaan tyytyväinen työhöni

23.5 en osaa sanoa

**24. Aiotko työskennellä sosiaaalialalla tulevaisuudessa?**

24.1 Kyllä

24.2 En

24.3 En osaa sanoa

**Taustatiedot**

**Sukupuoli** \_\_\_\_\_

**Ikä** \_\_\_\_\_

**Tehtävä** \_\_\_\_\_

**Aiemmat tehtävät/työkokemus sosiaaalialalla** \_\_\_\_\_

**Aiemmat tehtävät/työkokemus perheiden ja lasten parissa tehtävästä työstä** \_\_\_\_\_

**Koulutus**

Ylempi korkeakoulututkinto. Mikä? \_\_\_\_\_

Alempi korkeakoulututkinto. Mikä? \_\_\_\_\_

Keskiasteen koulutus. Mikä? \_\_\_\_\_

**Onko teillä sosiaalialan lisäkoulutusta?**

Kyllä            Ei

Jos kyllä, minkälaista (kurssit, koulutukset jne.)? \_\_\_\_\_

***Lisätiedot (itsestänne, sosiaalityöstä, ongelmista jne.)***

**Kiitos osallistumisestanne tutkimukseen!**

Haastattelulomaketta täydentävät kysymykset

- Millaiset käytännöt toimivat hyvin perheiden kanssa työskennellessä?
- Millaiset menetelmät toimivat hyvin?
- Onko teillä tarpeeksi tietoa ja taitoja maahanmuuttajaperheiden kohtaamiseen? Kaipaisitteko lisää tietoa siitä? Millaista?
- Millä tavalla koette empowermentin näkyvän perheiden kanssa työskentelyssä? Millä tavalla sitä huomioidaan työntekijän näkökulmasta?
- Millaista tukea kaipaisitte organisaatioltanne lisää perhetyön toteuttamista varten?
- Millaiset tekijät estävät työntekijän voimaantumista?
- Millaiset tekijät tukevat työntekijän voimaantumista?
- Mikä herättää teissä positiivisia tunteita?