

Opinnäytetyö | Thesis  
Ammattikorkeakoulututkinto | Bachelor's Degree

*Sosiaalialan koulutusohjelma*

Pauliina Kytönen

Kirjallisuuskatsaus  
perhetyön menetelmistä  
2013



Kymenlaakson  
ammattikorkeakoulu  
University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

KYTÖNEN, PAULIINA

Kirjallisuuskatsaus perhetyön menetelmistä

Opinnäytetyö

55 sivua

Työn ohjaaja

lehtori Virve Remes

Toimeksiantaja

Eveliina Heino, Empowerment of Families with Children

Marraskuu 2013

Avainsanat

menetelmät, perhetyö

Tämä opinnäytetyö on kirjallisuuskatsaus perhetyössä yleisimmin käytetyistä työmenetelmistä. Työssä selvitetään, mitä työmenetelmiä neuvolan perhetyöntekijät käyttivät työssään ja käytettiinkö menetelmiä koko perheen kanssa vai erityisesti vanhempien tai lasten kanssa. Valitut menetelmät valittiin perhetyöntekijöille tehdyn haastattelulomakkeen avulla, jossa perhetyöntekijät asetsivat annettuja menetelmiä asteikolle 1–5 sen mukaan, kuinka paljon he käyttivät kutakin menetelmää koko perheen, vanhempien tai lasten kanssa.

Koska aineisto kerättiin neuvolan perhetyöntekijöiltä, menetelmät, joihin päätettiin, olivat käytössä lähinnä vanhempien tai koko perheen kanssa. Aineiston perusteella neuvolan perhetyössä ei käytetä menetelmiä pelkästään lasten kanssa, vaan työntekijät kohtaavat perheen ensisijaisesti kokonaisuutena.

Opinnäytetyössä avataan perhetyön peruseriaatteita ja avataan erilaisia työmenetelmiä ja niiden käyttötapoja. Perhetyön käytetyimmät työmenetelmät perustuvat dialogisuuteen ja vuorovaikutuksessa toimimiseen, ja niiden tarkoitus on helpottaa työntekijän ja asiakasperheen välistä vuorovaikutusta.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

KYTÖNEN, PAULIINA

Literature View of Methods in Family Work

Bachelor's Thesis

55 pages

Supervisor

Virve Remes, Senior Lecturer

Commissioned by

Eveliina Heino, Empowerment of Families with Children

November 2013

Keywords

family work, methods

This study is a literature view of the most used methods in family work. Moreover, aspects that will be accurately dug into are the methods that family workers used when working intensively with families and furthermore if these methods were used with the entire family or just parents or children. The methods in the report were chosen by the outcome of a survey filled out by family workers. In the survey family workers set different methods to a scale 1 to 5 to clarify in which manner they followed the methods.

Due to the fact that the survey took place in a child health center the methods that were mainly emphasized were used most likely with parents or entire families. Based on the collected material family workers in child health center will not use any methods only with children but they face the family as a whole.

This study opens up the basics of family work, different working methods and ways to use them. The mainstream methods in family work are based on working in social interaction. Besides, they are meant to help family workers and the families to communicate with each other.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	6
2 PERHETYÖ	7
2.1 Moniammatillinen työskentely perhetyössä	8
2.2 Perhetyön keskeiset periaatteet	10
2.2.1 Asiakaslähtöisyys	10
2.2.2 Perhelähtöisyys	11
2.2.3 Lapsilähtöisyys	12
3 MENETELMÄT PERHETYÖSSÄ	14
4 VANHEMPIEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	15
4.1 Tilannearviointi	15
4.1.1 Menetelmät tilanteen arvioimiseksi	17
4.2 Suunnitelman laatiminen	23
4.3 Tavoitekeskustelu	23
4.4 Voimavaraistava keskustelu	24
4.5 Lakineuvonta	25
4.6 Verkostotyöskentely	26
4.6.1 Verkostokartta	27
4.6.2 Verkstopalaverit	29
4.6.3 Huolen puheeksiottaminen	32
5 LASTEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	34
5.1 Sadut ja tarinat	35
5.2 Leikki	36
5.3 Piirtäminen	37
6 SAMANAIKAISESTI KOKO PERHEEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	37
6.1 Kotikäynti	37

6.2 Dokumentointi	40
6.3 Sosiaalinen ja kasvatuksellinen tuki arjessa	43
6.4 Kulttuurin ymmärtämiseen liittyvät menetelmät	47
7 POHDINTA	48
LÄHTEET	51

## 1 JOHDANTO

Lastensuojeluasiakkuuksien määrä on ollut jatkuvassa nousussa vuodesta 1991 alkaen. Jo pelkästään vertaillaessa vuotta 2010 vuoteen 2011 nousi huostassa olevien lasten ja nuorten määrä kolme prosenttia, kiireellisesti sijoitettujen 13 prosenttia ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä nousi reilun prosentin. Vuonna 2011 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli noin 81 500 lasta ja nuorta ja nousua verrattuna vuoteen 2010 oli tapahtunut kolme prosenttia. (Kuoppala & Säkkinen 2012, 1–3.) Tämän perusteella perhetyötä ja sen osaajia tarvitaan vuosi vuodelta enemmän, jotta jokainen lapsi, nuori ja perhe saa oikeanlaista tukea ja apua tilanteeseensa.

Opinnäytetyöni on toteutettu Empowerment of Families with Children -hankkeelle. Työssäni käsittelen käytetyimpiä perhetyön menetelmiä. Tarkoitukseni oli avata, millaisia menetelmiä perhetyöntekijät työssään käyttivät ja eritellä, käytettiinkö joitakin menetelmiä erityisesti vanhempien, lasten tai koko perheen kanssa. Käsiteltävät menetelmät oli valittu aiemmin hankkeelle opinnäytetyönsä tehneiden opiskelijoiden tekemän haastattelun pohjalta, jossa haastatellut perhetyöntekijät asettivat eri menetelmiä asteikolle 1–5 sen mukaan, kuinka paljon he mitäkin menetelmää käyttivät työssään. Menetelmät on valittu saamieni kahdeksan haastattelulomakkeen vastausten perusteella. Jokaisen menetelmän kohdalla oli oma sarakkeensa vanhempien kanssa käytöstä, lasten kanssa käytöstä ja koko perheen kanssa yhtä aikaa käytöstä. Työssäni käsittelen selvästi käytetyimpiä menetelmiä.

Syy, miksi valitsin tämän aiheen, oli kiinnostukseni perhetyötä kohtaan. Perhetyön kenttä on laaja, ja monissa eri sosiaalialan työtehtävissä perhetyö on jonkinlaisessa roolissa. Tämän vuoksi koen monipuolisen kokonaisuuden perhetyön yleisimmistä menetelmistä tarpeelliseksi tulevassa sosiaalityön ammattisani. Sen vuoksi koen tärkeäksi menetelmien kokoamisen yhdeksi tiiviiksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyöni koostuu teoriasta, joka käsittelee perhetyötä itsessään sekä avaa perhetyön perusperiaatteita. Työssäni avaan haastattelun vastausten pohjalta suosituimmat työmenetelmät ja tarkennan tapoja toteuttaa joitakin menetelmiä.

## 2 PERHETYÖ

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 36 § velvoittaa sosiaalityöstä vastaavan toimielimen järjestämään perhetyötä avohuollon tukitoimena. Perhetyötä voidaan tehdä hyvin eri tavoin ja perhetyö -käsitteen yksiselitteinen määrittely on hankalaa. Perhetyön toimintamuodot, tavoitteet ja koko sisältö vaihtelee eri paikkakunnilla, mutta itsessään se on vakiintunut kuntien toimintaan. (Reijonen 2012.)

Perhetyöllä voidaan tarkoittaa perheiden kanssa tehtävää työtä yleisesti tai vaihtoehtoisesti sitä työtä, jota tehdään perheiden kanssa erityisesti näiden kotona. Perhetyö on ammatillista ja tavoitteellista työskentelyä, jonka tavoitteena on tukea perhettä erilaisissa tilanteissa. Perhetyö on kontekstisidonnais- ta ja se muotoutuu sen mukaan, missä, millaisessa tilanteessa ja minkälaisin tavoittein sitä tehdään. Kaikissa tilanteissa perhetyön ydinajatus on perheen tukeminen muutoksessa. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 12.)

Lastensuojelulaissa perhetyö on määritelty yhdeksi avohuollon tukitoimeksi ja perhetyöhön kohdistuukin erilaisia lastensuojelullisia odotuksia. On toivottu, että perhetyön avulla huostaanotot vähenisivät ja vaikeat tilanteet tulisivat näkyviksi ennen kuin perheen tilanne on kiristynyt niin, että tarvitaan erityisesti lastensuojelun tukitoimia. Perhetyön keskeisiä toiminta-ajatuksia ovat varhainen tuki ja ennaltaehkäisy. (Järvinen ym. 2012, 12–13.)

Perhetyötä tehdään yhdessä koko perheen kanssa, mutta työn keskeinen tavoite on aina lapsen edun takaaminen. Perhetyön tehtävä ei ole pelkästään tukea, vaan myös kontrolloida. Oleellista perhetyössä kuitenkin on se, että työskentely on perheiden omia voimavaroja tukevaa. Käytännössä perhetyö on yhdistelmä psykososiaalisesta tuesta ja arjen auttamisesta. Perhetyön pää- tavoitteena voi olla esimerkiksi kriisitilanteen laukaiseminen, uusien ongelmien ehkäiseminen tai tilanteen korjaaminen. Perhetyö on yleensä pitkäkestoinen prosessi, minkä vuoksi myös asiakasperheen tulee olla motivoitunut yhteiseen työskentelyyn. (Reijonen, 2012.)

Perhetyöntekijä on ammattinimike, mutta perhetyö on sen lisäksi lähestymistapa ja työmenetelmä. Se voi näyttäytyä eri tavoin hoitotyössä, sosiaalityössä, varhaiskasvatuksessa ja koulussa, laitoksissa, kotihoidossa sekä kolmannella sektorilla esimerkiksi seurakunnan tai eri järjestöjen toteuttamana. Perhetyötä voidaan tehdä niin päivähoidon työntekijä kuin esimerkiksi erikoissairaanhoidossa. Perhetyötä suunniteltaessa ja toteuttaessa tulee hyödyntää eri ammattiryhmiä optimaalisesti, jotta perhe saa parhaan mahdollisen tuen tilanteeseensa. Lainsäädäntö ei toistaiseksi määrittele perhetyötä itsenäiseksi sosiaalipalveluksi, eikä ylipäätään tunne perhetyötä muuten kuin avohuollon tukitoimena, minkä vuoksi perhetyö nähdään usein pelkkänä työmenetelmänä minkä tahansa organisaation toteuttamana. (Järvinen ym. 2012, 12–13.)

Perhetyön palvelumuodot ja perheille tarjotut palvelut ovat kuntakohtaisia ja kunta voi itse päättää, millaisia palveluja se asukkaalleen tarjoaa. Suomen laki määrittää joitakin vähimmäispalveluita, joita joka kunnan tulee tarjota, mutta palvelumuotoon voi vaikuttaa esimerkiksi kunnan organisaatorakenne. Eri kunnissa palveluihin kuuluvat sisällöt voivat vaihdella hyvin paljon. Yleisimpiä perhetyötä tekeviä tahoja ovat äitiys- ja lastenneuvolat, neuvolan perhetyö, varhaiskasvatuspalvelut, perusterveydenhuollon psykologit (eli neuvolapsykologit), koulussa tehtävä perhetyö, kasvatus- ja perheneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun sosiaalityö, lastensuojelun perhetyö, lapsen sijoitus ja perhekuntoutus, sosiaalipäivystys, seurakunnan perhetyö, perheasiain neuvottelukeskus, eri järjestöjen, yhdistysten ja yksityisten tahojen tekemä perhetyö, erityisen tuen tarpeessa olevien lasten kuntoutukseen liittyvät perhetyön palvelut sekä moniammatilliset perhetyön verkostot ja perhekeskukset. (Vilén, Seppänen, Tapio & Toivanen 2010, 29–35.)

## 2.1 Moniammatillinen työskentely perhetyössä

Kun elämässä on kriisitilanne, korostuvat ihmisten erilaiset perustarpeet. On mahdotonta, että yksi työntekijä pystyisi vastaamaan yksin kaikkiin kriisitilanteessa elävän erityistarpeisiin ja tukemaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Tämän vuoksi tarvitaan moniammatillista yhteistyötä, millä tarkoitetaan eri ammattitaustaisten työntekijöiden tekemää yhteistyötä. Moniammatillisuuden tarve koostuu erityisesti perhetyössä siksi, että koko perhe tarvitsee apua ja tu-



kea, jolloin tarvitsevia on monta. Eri ammattitaustaiset työntekijät tarkastelevat ja näkevät perheessä eri asioita, eikä yksikään näkökulma ole väärä. Yksi työntekijä saattaa pohtia arjen sujumista, toinen kasvatustieteitä, kolmas vanhempien mielenterveyttä ja niin edelleen. Jokaisella työntekijällä on oman koulutuksensa, ammattitaustansa ja työkokemuksensa kartuttama osaaminen. (Vilén ym. 2010, 208.) Moniammatillinen yhteistyö on kuitenkin käsitteenä epäselvä, eikä sille ole olemassa vakiintunutta määritelmää. (Veijola, Isola & Taanila 2006, 1).

Perhetyöstä ei tee moniammatillista vielä se, että perheen kanssa työskentelevät esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja sosionomi. Moniammatillisesta työskentelystä voidaan puhua vasta silloin, kun ryhmässä on edustusta ainakin terveys-, kasvatustieteiden- ja sosiaalialan ammattilaisista. Moniammatillinen arviointi ja tukeminen ei ole aina helppoa, sillä kaikilla työntekijöillä on oma näkemyksensä, joista pitäisi pystyä koostamaan yksi yhtenäinen kokonaisuus. On tärkeää huomioida asiakkaan oma näkemys ja henkilökohtaiset tavoitteet, sillä todellisen moniammatillisuuden perusperiaate on se, että asiakas on ensisijaisesti oman elämänsä asiantuntija. Työntekijöiden tehtävänä onkin auttaa asiakasta ilmaisemaan omia tarpeita ja toiveitaan eri näkökulmista. (Vilén ym. 2010, 208.)

On olemassa työyhteisöjä, joiden toiminta on jo lähtökohtaisesti moniammatillista. Perheiden tueksi on koottu joukko työntekijöitä, jotka edustavat hyvin erilaisia ammatillisia näkemyksiä. Tällöin työyhteisöstä löytyy paljon erilaista osaamista, mikä palvelee asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Moniammatillinen perhetyö edellyttää ihmissuhdetaitoja sekä yhteistyökykyä. (Veijola ym. 2006, 24). Moniammatillisuus toteutuu kuitenkin oikeasti vasta silloin, kun jokaisella perheenjäsenellä on mahdollisuus tavata moniammatillisen tiimin jäseniä. Saman työyhteisön sisällä on helppo vaihtaa näkemyksiä moniammatillisessa tiimissä, mutta on kuitenkin tärkeää pitää huolta siitä, ettei asiakkaan yksityisyyttä rikota. Onkin hyvä keskustella asiakkaan kanssa etukäteen siitä, mitä asioita työntekijä voi tuoda esille moniammatillisessa tiimissä. Jos työntekijät haluavat vaihtaa näkemyksiä asiakkaan tilanteesta eri työyksiköiden välillä, täytyy työntekijän pyytää asiakkaalta kirjallinen suostumus. (Vilén ym. 2010, 208.)

## 2.2 Perhetyön keskeiset periaatteet

Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta määrittää laki sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet. Lait ja ohjeet ovat olemassa, jotta palvelujen käyttäjille voidaan taata turvallinen, hyvä ja kunkin tilanteen vaatima, yksilöllinen ja tarpeenmukainen kohtelu. (Järvinen ym. 2012, 17.)

### 2.2.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on otettu sosiaali- ja terveystoimissa ohjaavaksi periaatteeksi ja se on myös johtava periaate sosiaali- ja terveysalan asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritetyssä laissa. Asiakslähtöisyyden perhetyössä voi nähdä periaatteena, jossa perhe, sen aikuiset ja lapset, ovat asiakkaina itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Tällöin perhetyötä voidaan tarkastella perhelähtöisestä, aikuislähtöisestä tai lapsilähtöisestä näkökulmasta. Lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että perhetyön käynnistää lapsen tilanne ja perhetyö on erityisesti lapsen hyvinvointia tukevaa toimintaa. Toisaalta lapsilähtöinen näkökulma perustuu ajatukselle, jonka mukaan paras tapa tukea lasta on kohdata perhe kokonaisuutena. Toisinaan perhelähtöisyyttä ja perhekeskeisyyttä sekä asiakslähtöisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä käytetään toistensa synonyymeinä. (Järvinen ym. 2012, 17.) Asiakslähtöisyyttä määritellään monin eri tavoin lainsäädännössä, valtakunnallisissa suosituksissa, teorioissa, tutkimuksissa ja käytännöissä. Osa määritelmistä on päällekkäisiä, osa täydentää toisiaan ja osa on keskenään ristiriidassa. (Rantakari 2005, 18.)

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sosiaali- ja terveystoimissa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuulemista. Siihen kuuluu asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja asiakkaan oikeuksien lisääminen. Asiakslähtöisyys välittyy perheenjäsenten kuulemisena ja kunnioittamisena. Se tukee perhetyön prosessin aikana perheen valinta- ja päätösvaltaa ja edistää siten asiakkaan valtaistumista, millä tarkoitetaan perheenjäsenten kyvykkyyttä parantaa elämäänsä ja perheenjäsenten kokemusta vahvistumisesta. Valtaistunut asiakas ymmärtää paremmin oman tilanteensa, tunnistaa olemassa olevat ongelmat ja niiden seuraukset ja on motivoitunut tekemään työtä muuttaakseen asioita. Asiakslähtöisyyttä voidaan avata tarkemmin seuraavin periaattein: asiakkaan kunnio-

oitus, jokaisen tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuuden tunnustaminen, avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus, kokonaisvaltaisuus ja valinnan mahdollisuus. (Järvinen ym. 2012, 18.)

Asiakkaan kunnioittamista ja arvostamista voi toteuttaa monin eri tavoin. Asiakkaan kunnioittamisella tarkoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien tunnustamista sekä niiden voimaan saattamista ja voimassa pitämistä. Perhetyöntekijän asiakkaalle osoittamalla kunnioituksella voi olla suuri voimavaraistava merkitys erityisesti silloin, jos asiakas ei saa osakseen kunnioitusta omassa päivittäisessä sosiaalisessa verkostossaan. Tunteiden tunnistaminen ja sanoittaminen sekä niiden hyväksyminen on myös olennainen osa asiakkaan kunnioittamista perhetyötä tehdessä. (Järvinen ym. 2012, 18–19.)

### 2.2.2 Perhelähtöisyys

Perhe määrittelee itse, millainen se on, ketä siihen kuuluu ja keitä perhetyöhön liittyvässä työskentelyssä on mukana. Perhetyö rakentuu kunkin asiakasperheen ja sen omien arvojen, elämäkokemuksen, eri asioille antamien merkitysten ja perheen käytössä olevien voimavarojen ympärille. Tämä edellyttää työntekijältä tutustumista perheen arkeen ja sen eri jäsenten ajattelu- ja toimintatapoihin. Työskentelyssä pyritään kaikkien perheenjäsenten huomioon ottamiseen, vaikka tarkoituksena olisikin keskittyä vain osaan perheenjäsenistä. Perhelähtöisessä työskentelyssä painottuvat seuraavat seikat: perhe oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijana, perheenjäsenten välisten suhteiden huomioiminen, perhe kokonaisuutena, perheenjäsenet yksilöinä sekä perheiden ainulaatuisuus ja erilaisuus. Perhetyö voi alkaa esimerkiksi työskentelyllä äidin kanssa, jolloin isä ja lapsi astuvat mukaan vasta myöhemmin. Perhe myös määrittää itse, mitä asioita käsitellään yhdessä ja mitä tarvittaessa erikseen jonkun perheenjäsenen kanssa. Työskentelyn tavoitteiden määrittämisessä perhe kokonaisuutena on keskeisessä asemassa. Perheenjäsenten asiantuntijuutta hyödynnetään myös silloin, kun valitaan perhetyössä käytettäviä menetelmiä, sillä perhe on itse oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoita. Työntekijä on taas työprosessin asiantuntija. Perhetyössä perheenjäsenillä on aktiivinen rooli työn suunnittelijoina, valitsijoina ja päätöksentekijöinä. (Järvi-

nen ym. 2012, 23–24.) Perhelähtöisen työn suunnittelussa on tärkeää, että perhe itse pohtii omaa tilannettaan, tarpeitaan ja olemassa olevia voimavarojaan. Perhelähtöisessä toiminnassa tulee yhdistää mielekkäällä tavalla kaikkien osapuolien näkökulmat ja osaaminen, jotta voidaan toimia koko perheen parhaaksi. (Pietiläinen & Sipari.)

Perhetyöntekijä on perheen yhteistyökumppani, jonka tehtävänä on avata perheelle uusia vaihtoehtoja esimerkiksi perheen arkisiin tilanteisiin ja auttaa heitä eri ratkaisujen teossa. Yhteistyön onnistumiseksi tarvitaan kaikkien osapuolten tietoja ja näkemyksiä. Perhetyöntekijän tulee ottaa huomioon, että ongelmallisissa tilanteissa ja kriiseissä perheenjäsenen oma asiantuntijuus ei ole välttämättä käytössä, jolloin työntekijän tehtävänä on auttaa perhettä näkemään tilannetta laajemmin. (Järvinen ym. 2012, 25.)

Perhe muodostuu sen jäsenten välisistä suhteista. Perheessä on monenlaisia suhteita: puolisojen välillä, vanhempien ja lasten välillä sekä sisarusten välillä. Perheessä kaikki vaikuttaa kaikkeen, joten muutos yhdessä perheenjäsenessä vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin ja heidän keskinäisiin suhteisiinsa. Muutos voi vaikuttaa myös perheen koko tilanteeseen. Jokaisella perheellä on vielä oma verkostonsa perheen ulkopuolella, mikä heijastuu perheen sisäisiin suhteisiin. Perhetyössä käsitellään perheenjäsenten välisiä suhteita sekä perheen verkoston välisiä suhteita, niiden merkityksiä, toimivuutta ja kehittämistarpeita. (Järvinen ym. 2012, 24.)

### 2.2.3 Lapsilähtöisyys

Lapsella on oikeus turvalliseen ympäristöön, eikä hänen ympärillään saa olla uhkia, jotka vaarantaisivat hänen fyysistä tai psyykkistä kehitystään. Kansainvälinen YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus korostaa lapsen edun merkitystä kaikissa lapsia koskevissa päätöksissä. Sopimuksen mukaan etu tulee ottaa huomioon yksittäistä lasta koskevassa päätöksenteossa ja toimenpiteissä sekä koko lapsiväestöä koskevassa valtakunnallisessa päätöksenteossa. Ellei lapsella katsota olevan täyttä ihmisarvoa, on tämä helppo sivuuttaa tai kohdella tätä ei-kunnioittavasti. Lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että perhetyössä otetaan lapsi huomioon moniulotteisesti. Lapsilähtöisyydellä ei tarkoiteta pelkästään lapsimyönteisyyttä, vaan se on aina myös konkreettisia valintoja.

(Järvinen ym. 2012, 26.) Lapsilähtöisyyden peruseriaatteena on lapsi työn lähtökohtana. Tällöin myös vanhempien kanssa tapahtuva työskentely on lapsilähtöistä. Lapsen ikätaso ja yksilölliset ominaisuudet tulee ottaa huomioon lasten kanssa työskennellessä ja siksi onkin olemassa monia erilaisia työmenetelmiä, joita lasten kanssa voi käyttää. Lasten kanssa työskennellessä tulee kuitenkin muistaa huomioida lapsen oma halukkuus. (Kiuru 2010, 88.)

Lasta on kuunneltava häntä koskevissa tärkeissä asioissa ja on oleellista pohdita, millaisia vaikutuksia tilanteella on lapsen kehitykselle ja miten tilanne vaikuttaa lapsen sisäisiin mielikuviin ihmisistä ja heidän välisistä suhteista sekä mielikuviin avun saamisesta. On hyvä miettiä myös, miltä itsestä tuntuisi lapsen asemassa kyseisessä tilanteessa. Lapsilähtöisessä työtavassa on tärkeää tuntea lapsen kehitys ja siihen liittyvät haasteet, jotta on mahdollista tunnistaa jo varhaisessa vaiheessa mahdolliset lapsen kehityksen puutteet tai kehitykseen epäsuotuisasti vaikuttavat tekijät. Työntekijän on tärkeää tuntia kunkin lapsen kulttuurinen konteksti ja sen vaikutukset kasvuun ja kehitykseen. (Järvinen ym. 2012, 26.)

Lapsilähtöisessä perhetyössä korostuvat lapsen näkökulman huomioon ottaminen ja lapsen kanssa työskentely. Käsitteellä ”lapsi” voidaan tarkoittaa myös työntekijän ja vanhempien lapsuudenkokemuksia ja aikuisten sisäisiä lapsia. Asiakaslapsi elää lapsuuttaan tässä ja nyt, kun työntekijällä ja vanhemmilla on lapsuudesta muistoja ja kokemuksia sekä sisäinen lapsi itsessään. Lapsen kanssa työskentelyn haasteena on nähdä esiin tulevat asiat lapsen näkökulmasta, sillä yleisesti lapsen asioita kuvataan perheen ja vanhempien ongelmien kautta. Perhetyössä voi olla vaarana se, että vanhemmat vievät työntekijän huomion omilla tarpeillaan lasten jäädessä taka-alalle. Perhetyöntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että lasta kuullaan ja hänen tarpeensa otetaan huomioon työskentelyssä. Lapsen näkeminen ensisijaisena ja lapsen asioiden ajaminen saattaa herättää kritiikkiä liiallisesta lapsilähtöisyydestä sekä huolta vanhempien tarpeiden huomioimisesta. Lapsen puolella oleminen ei kuitenkaan tarkoita vanhempien sulkemista työskentelyn ulkopuolelle. Lapsen paras ei yleensä voi toteuta ilman vanhempia, sillä lasten hyvinvointi on erityisen riippuvainen koko perheen hyvinvoinnista. On olennaista

muistaa, että pieni lapsi on aina riippuvainen toisista ihmisistä. (Järvinen ym. 2012, 27.)

Lapsen kanssa työskentely voi toteutua eri tavoin. Lapsilähtöisessä työotteessa painotetaan sitä, että työntekijä saa parhaimman kuvan lapsesta silloin, kun tämä tapaa lasta. Lasta tulee huomioida tämän omista lähtökohdista käsin, hänen ikänsä ja kehityksensä huomioon ottaen. Luonteva yhdessä olemisen ja tekeminen perheen kotona tarjoavat työntekijälle mahdollisuuden lapsen kokemusmaailmaan ja elinympäristöön tutustumiselle. Lapsen kohtaamisessa tulee huomioida lapsen erityisyys ja vuorovaikutuksessa olemisen tavat, minkä vuoksi puheen rinnalle tulevat erilaiset toiminnalliset työskentelytavat ja havainnointi. Lapsia tuetaan ja kannustetaan toimimaan ja keskustelemaan yhdessä. Heille kerrotaan avoimesti perhetyöstä ja sen tavoitteesta ikä ja lapsen kehitystaso huomioon ottaen. (Järvinen ym. 2012, 27–28.)

### 3 MENETELMÄT PERHETYÖSSÄ

Perhetyön menetelmät ovat perheiden kanssa työskentelevän yksikön tai henkilön kehittämiä työmuotoja, joita sovelletaan kentällä. Menetelmä voi olla myös jokin ideologia tai näkökulma, joka auttaa työntekijää näkemään perheitä tai itseään työntekijänä uudelta kannalta. Menetelmä voi olla myös jokin työntekijöiden ja asiakkaiden tai eri yhteistyötahojen kanssa kohtaamista helpottava yhteistyömuoto. Arvioinnin ja tuen kohteena perhetyössä ovat usein perheen psyykkiseen ja sosiaaliseen vanhemmuuteen liittyvät tarpeet ja voimavarat, mutta myös jokaisen perheenjäsenen kokonaisvaltainen hyvinvointi. Usein lapsen kehityksellisiä tarpeita ja voimavaroja käytetään mittaamaan perheen hyvinvointia. (Vilén ym. 2010, 208.)

Perhetyötä tehdään ja sitä tuleekin tehdä monin eri tavoin. Perheen tarpeet, tavoitteet ja elämäntilanne, työntekijän ammatillinen kiinnostus ja osaaminen, oma persoona ja käytettävissä olevat resurssit vaikuttavat siihen, mitä perhetyön menetelmiä kussakin tilanteessa käytetään. Perhetyöntekijältä vaaditaan kykyä liikkua eri roolien välillä: välillä pitää olla opettaja, välillä tukija, toisinaan kannustaja tai kuuntelija. Vaikka työskentelytilanteet ovat perhetyötä tehdessä ainutlaatuisia, on jokaisella työntekijällä olemassa perhetyötä varten ammatillinen ”työkalupakki”, joka on kaikkien perheiden käytettävissä työntekijän

avustuksella. Työntekijän tulee tuntea käytettävät menetelmät ja osata perustella ne teoreettisella viitekehysellä. On tärkeää muistaa, etteivät menetelmät itsessään takaa perhetyön onnistumista: niitä käytettäessä keskeistä on yhteistyösuhteen laatu. Hyvätkin työkalut ovat hyödyttömiä ilman aitoa kiinnostusta ja välittämistä. Tärkeintä onkin, että työntekijä pystyy tarjoamaan perheelle kiireetöntä aikaa ja läsnäoloa. (Järvinen ym. 2012, 158.)

#### 4 VANHEMPIEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

Perhetyötä tehdessä käytetään monia erilaisia työmenetelmiä. Osa menetelmistä on sellaisia, että niitä käytetään pääasiassa tai ainoastaan vanhempien kanssa. Syynä työskentelylle pelkästään vanhempien kanssa voi olla esimerkiksi tietyn menetelmän vaativuus tai se, että lapsen mukaan ottaminen menetelmän toteuttamiseen ei ole tarpeellista.

##### 4.1 Tilanearviointi

Lastensuojelun perhetyön tarpeen arvioinnissa on samat periaatteelliset kriteerit kuin lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Arviota tehdessä huomioidaan lapsen tarpeet vaarantavien riskitekijöiden olemassaolo, perheen ongelmien pahenemisen ehkäisy ja avohuollollinen tuki. (Myllärniemi 2007, 10.)

Perhetyön prosessin aloitusvaiheessa eli vireillepanossa joku perheenjäsenistä tai perheen kanssa kontaktissa oleva työntekijä, esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja, tunnistaa huolenaiheen perheen tilanteessa. Tieto tuen tarpeesta voi tulla myös perheen lähipiiristä. Luottamuksellisen suhteen rakentamisessa on tärkeää, että perheen kanssa keskustellaan avoimesti huolen aiheesta ja siitä, millä perhetyön keinoilla perhettä olisi mahdollista auttaa. Tämän jälkeen työntekijä pyytää perheeltä kirjallisen suostumuksen yksilöidysti määritellyistä työntekijöistä, joihin työntekijä saa perheen asioissa olla yhteydessä. (Järvinen ym. 2012, 104.)

Perheen ja perhetyöntekijöiden ensimmäinen yhteinen tapaaminen, jossa arvioidaan perheen tilanne ja palveluntarve, järjestetään perheen kotona tai työntekijän toimipisteessä. Koollekutsujana toimii työntekijä, joka on keskustellut vanhempien kanssa perheen liittyvästä huolesta. Tähän tapaamiseen osal-

listuu perheenjäsenten lisäksi perhetyöntekijä tai työntekijäpari sekä muut perheenjäsenten valitsevat työntekijät, joita voivat olla esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja tai sosiaalityöntekijä. Tässä tapaamisessa perhe saa mahdollisuuden saada tietoa perhetyöstä ja sen toimintatavoista sekä tutustua perhetyöntekijöihin. (Järvinen ym. 2012, 104–106.)

Ensimmäisessä tapaamisessa perheelle tulee kertoa heidän oikeuksistaan, yhteistyöstä eri tahojen välillä sekä kunkin tehtävistä ja vastuista perhetyön prosessissa. Jo ensimmäisen tapaamisen aikana voidaan sopia työskentelyn aloittamisesta, mikäli perhe on motivoitunut tekemään yhteistyötä. Muussa tapauksessa perheelle tarjotaan harkinta-aikaa, joka vahvistaa perheen omaa valinnan mahdollisuutta, tukee perheenjäsenten sitoutumista ja onnistuneen asiakassuhteen syntymistä silloinkin, kun perhe ei itse ole ollut aloitteellinen. (Järvinen ym. 2012, 106.)

Palvelutarpeen arvioinnissa on lähtökohtana kartoittaa ne asiat, joihin perhe haluaa ja tarvitsee muutosta ja tukea. Tilanteissa, joissa perhetyöntekijän mukaan avuntarve on muu, kuin perheen itse esille ottama, on tärkeää kunnioittaa perheen omaa näkemystä ja aloittaa työskentely perheelle tärkeästä asiasta. Tämä välittää perheelle kokemuksen siitä, että he tulevat kuulluksi. Usein pienikin muutos positiiviseen suuntaan perheen esille ottamassa asiassa vaikuttaa niin, että perhe suhtautuu myönteisemmin perhetyöhön. (Järvinen ym. 2012, 106.) Arvioidessa perheen tilannetta kokonaisuudessaan on tärkeää tutustua perheeseen ja kuunnella perheenjäseniä. Jos perhe on saanut aiemmin apua joltain taholta, kartoitetaan mistä, miksi, miten, kuinka pitkään ja mikä oli lopputulos. (Järvinen ym. 2012, 168.) Näin tiedetään, millaisia ongelmia perheellä on aiemmin ollut tai millaiset keinot eivät toimineet tilanteen ratkaisemiseksi ja mikä siihen oli syynä.

Työn lähtökohtana on kuvaus perheen arjesta. Perheen ja työntekijän tulee yhdessä pohtia, miksi arki on juuri tällaista nyt, millaista se on ollut aiemmin ja miltä tulevaisuus näyttää. Arkea analysoidessa otetaan huomioon perheenjäsenten väliset vuorovaikutussuhteet, missä perheenjäsenet viettävät aikaansa, kuka puhuu ja kenelle ja millaista vuorovaikutus on. Kun arki on analysoitu yhdessä, voidaan alkaa keskittyä muutostarpeisiin ja menetelmiin, joilla muut-



taa arkea toimivammaksi. Tavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää, että jokainen perheenjäsen osallistuu aktiivisesti ilmi tulleiden ongelmien ratkaisemiseen. Työskentelyssä perheenjäsenet saavat painostamatta ja syyllistämättä reflektoida omia kokemuksiaan, ajatuksiaan ja päämääriään ja kehittää vaihtoehtoisia ajattelu- ja toimintamalleja. Työntekijän tehtävänä on auttaa perhettä löytämään juuri sille sopivat mahdollisuudet ja tavoitteet sekä auttaa heitä näkemään muutoksen tarpeet ja mahdollisuuden muutokseen. Mahdollisuus muutokseen vahvistuu silloin, kun asiakasperhe ymmärtää muutoksen tarpeen ja kokee muutoksen mahdolliseksi. (Järvinen ym. 2012, 168.)

Perheen voi olla perhetyön alkuvaiheessa vaikeaa päästä henkilökohtaisiin asioihin. Monesti perheissä, joissa on ongelmia, ovat sekä lapset että vanhemmat oppineet vaikenemaan perheen asioista ja peittelemään omia tunteitaan ja pettymyksiään. Työntekijän onkin hyvä käydä vanhempien kanssa läpi se, että on tärkeää, että vanhemmat itse puhuvat ja antavat lastensa puhua perheestään ja sen asioista. (Järvinen ym. 2012, 169.)

Tilannearvioinnin yhteydessä laaditaan asiakassuunnitelma. Suunnitelma pitää sisällään lapsen ja perheen palveluiden ja tuen tarpeen, olosuhteet ja asiat, joilla perhetyöllä pyritään vaikuttamaan ja ne palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Suunnitelmaan kirjataan myös aika, jonka kuluessa tavoitteisiin pyritään pääsemään. Suunnitelmassa tulee näkyä myös asianosaisten näkemykset tuen tarpeista ja tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään vuosittain. (Avohuollon asiakassuunnitelma.)

#### 4.1.1 Menetelmät tilanteen arvioimiseksi

Perheen tukeminen ilman hyvää ammatillista arviointia ei välttämättä johda haluttuun lopputulokseen. Jos väärät asiat nostetaan huolenaiheiksi, voi se vaikuttaa perhetyön toimimiseen kielteisesti. Siksi onkin tärkeää, että arviointi perustuu yhteistyöhön perheen kanssa ja arvioinnin tuloksia peilataan suunnitelmallisesti yhdessä perheenjäsenten kanssa. On hyvä ottaa rehellisesti esille, mitä työntekijät mielestään näkevät ja kuulevat ja kysyä perheen mielipidettä työntekijöiden tekemistä havainnoista, huomioista ja päätöksistä. Työntekijän velvollisuus on olla rehellinen, mutta kuitenkin niin, ettei tämä ilmaise kes-

keneräisiä ajatuksiaan tai arviointejaan ilman, että pohtii, mikä on oikeasti rakentavaa ja voimaannuttavaa toimittaessa asiakkaan kanssa. (Vilén ym. 2010, 49.)

Erilaisilla arviointimenetelmillä pyritään perhetyössä kartoittamaan perheenjäsenten tai koko perheen voimavaroja ja tuentarpeita hyvinkin eri näkökulmista. Kaikki menetelmät kuitenkin perustuvat jollakin tavalla havainnointiin, kuumiseen tai haastatteluun. Haastattelu ja havainnointi ovatkin arvioinnin perusmenetelmiä. Perheen ja perheenjäsenten hyvinvoinnin arviointiin on tarjolla yhä enemmän myös erilaisia itsearviointilomakkeita, jotka ovat kaikkien perhetyötä tekevien käytössä käyttöohjeiden mukaisin rajoittein. (Vilén ym. 2010, 49.)

### **Havainnointi**

Vuorovaikutustaidot ovat perhetyöntekijän keskeinen osaamisalue ja työväline, kuten myös perhetyön ensisijainen kohde. Perhetyössä paino on erityisesti lapsen ja vanhemman arjen vuorovaikutuksessa, havainnoinnissa ja vahvistamisessa. Perhetyön vahvuutena onkin se, että perhetyöntekijät voivat työskennellä perheiden kotona, jolloin havainnointia on mahdollista tehdä perheen arkisissa vuorovaikutustilanteissa ja luonnollisessa elinympäristössä. (Myllärniemi 2007, 32.)

Perhetyössä arvioidaan usein kahden tai useamman perheenjäsenen keskinäistä vuorovaikutusta, jolloin perusmenetelmänä toimii havainnointi. Havainnot voi tehdä vain faktoista, esimerkiksi siitä, kuinka usein koko perhe istuu saman ruokapöydän ääressä tai mihin aikaan vanhemmat tulevat töistä jonain tiettyinä päivinä. Ne ovat asioita, jotka jokainen havainnoitsija havaitsee samalla tavalla. Vuorovaikutuksen havainnoiminen ei kuitenkaan ole näin helppoa ja yksiselitteistä. (Vilén ym. 2010, 49.)

Viime aikoina perhetyössä on kiinnitetty yhä enemmän huomiota lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen ja sen vahvistamiseen. Lapsia ja vanhempia halutaan nähdä yhä enemmän yhdessä, jotta arjen vuorovaikutusta voidaan arvioida kokonaisvaltaisesti. Lähtökohtana on ajatus siitä, että per-

heiden ongelmat eivät synny yhden yksilön toimesta vaan ne ilmenevät ja aiheutuvat vuorovaikutuksessa. (Myllärniemi 2007, 32.)

Vuorovaikutustilanteita voi arvioida niin, että työntekijä kirjaa ylös kuka sanoi mitään ja missä tilanteessa. Havaintojen kirjaaminen vaikeutuu heti, kun paikalla on enemmän havainnoitavia perheenjäseniä. Vielä haastavampaa havainnointi on silloin, kun pyritään tulkitsemaan eli tekemään johtopäätöksiä vuorovaikutuksen sisällöistä ja merkityksistä. Tällaisia ovat tilanteet, joissa perheenjäsen sanoo yhtä ja tarkoittaakin toista. Toisen perheenjäsenen mielestä perheenjäsen voi näyttää vihaiselta, mutta onkin pelokas. Tällainen havainnointi vaatii paljon tietoa vuorovaikutuksen osatekijöistä ja tietoa siitä, mitä ollaan havainnoimassa. Lapsi, joka huutaa vanhemmalle vihaavansa tätä, voi tarkoittaa kokevansa vanhemman liian kiireiseksi. (Vilén ym. 2010, 50.)

Vaatii harjoittelua kirjata tulkintoja tekevää vuorovaikutusta niin, että myös asiakas voi ymmärtää työntekijän kirjaukset. Se vaatii myös yhdessä sovittuja käytäntöjä. Vaikka havainnoija voikin päästä vuorovaikutuksen havainnoinnissa lähelle todellista kuvaa vuorovaikutuksesta ja sen haasteista ja vahvuuksista, täytyy muistaa, että havainnointi on aina osittain tulkintaa. Tulkinta taas voi olla oikea tai väärä, eikä kukaan havainnoitsija ole erehtymätön. Havaitsemiin vaikuttaa aina havainnoijan aiemmat kokemukset ja ennako-odotukset eri tilanteista, samoin kuin hänen oma elämäntilanteensa ja jaksamisensa. Yksittäisen työntekijän havainnot vuorovaikutuksesta saattavat siis helpostikin johtaa väärin tulkintoihin. Riskiä virhearvioista lisää myös se, kun työntekijä tekee havainnointia muun työn ohella, kuten haastatellessaan perhettä tai yhteisellä kauppareissulla perheen kanssa. Tällöin työntekijän tulee tarkkailla niin montaa asiaa, että osa olennaisista asioista jää huomaamatta. Tärkeää on muistaa myös se, että työntekijän läsnäolo, toiminta, sanat ja elehdintä vaikuttaa havainnoitavien toimintaan. Kun työntekijällä on mahdollisuus peilata havaintojaan toisen työntekijän kanssa, vähentää se yksipuolisten havaintojen riskiä. (Vilén ym. 2010, 49–51.)

Havaintoja voi tehdä keskustellessa tai tarkkailemalla jotain tilannetta avoimesti. Kuitenkin havainnoinnissa tärkeää on harjoitella niiden tekemisen suunnitelmallisuutta. Suunnitelmallisuudella tarkoitetaan sitä, että ennen ha-

vainnointia päätetään, kehen tai keihin kiinnitetään erityisesti huomiota. Sen jälkeen tulee pohtia, mitä asioita havainnoidaan ja missä ja milloin. Jos koko perhe on paikalla, on havainnoitavia paljon, mikä vaikeuttaa havaintojen tekemistä. Havaintoja tehdessä voi hyödyntää kaikkia aisteja. Vuorovaikutusta havainnoidessa tulee huomioida sanoja, eleitä, kehonkieltä ja toimintaa. Ennen havainnointia kannattaa laittaa ylös asioita, joihin haluaa erityisesti kiinnittää huomiota. Perheen vuorovaikutusta havainnoidessa voi havainnoida monia eri seikkoja, esimerkiksi miten vanhempi huomioi lasta, kun tämä pyytää jotain, miten vanhemmat viestittävät toisilleen asioita eleillä, miten lapsi toimii saadessaan ohjeita tai rajoituksia tai vaikka miten vanhempi toimii lapsen haikessa huomiota. (Vilén ym. 2010, 50–51.)

### **Kuuleminen ja haastattelu**

Kun työntekijän tehtävänä on perheen tilanteen ja hyvinvoinnin arvioiminen, täytyy työntekijällä olla uskallusta kysyä perheenjäseniltä suoraan eri asioista sekä heidän omista, että toisten perheenjäsenten asioista. Perheiden kanssa työskennellessä on tärkeää miettiä, onko aina järkevää kysyä jotain asioita suoraan koko perheen tai tiettyjen perheenjäsenten ollessa läsnä. Esimerkiksi pienillä lapsilla on taipumus suojella vanhempiaan ja jättää kertomatta asioita, jos vanhemmat tai perheenjäsenet ovat paikalla. Lapsi saattaa salata asioita myös siksi, että häntä on käsketty tehdä niin. Myös isommat lapset ja nuoret voivat salata asioita vanhemmiltaan eri syistä. Joskus vaikeuksia saatetaan liioitella vanhempien läsnä ollessa tarkoituksena saada vanhemmat tuntemaan itsensä syyllisiksi. Myös perheen aikuiset saattavat jättää kertomatta asioita, joiden ajatellaan satuttavan muita perheenjäseniä. Mitä suuremmasta asiasta on kyse, sitä tärkeämpää on jokaisen perheenjäsenen kuuleminen erikseen. (Vilén ym. 2010, 52.)

Perheenjäsenten kuulemisessa on olennaista kyky ja uskallus kuulla asiakkaan sanoma mahdollisimman tarkasti. Työntekijä voi kuunnella vain puolella korvalla, mitä toinen sanoo, mutta säilyttää oman näkemyksensä asiasta. Työntekijä saattaa myös oikeasti keskittyä kuulemaan aktiivisesti ja huoata, että asiakkaan sanomassa on aina jotain, mikä kertoo asiakkaasta, silloinkin, kun tämä ei puhu täysin totta. Jos työntekijä kokee, ettei asiakas puhu totta,

saattaa tämä ohittaa asiakkaan viestin liian hätäisesti. Sanavalinnoissa, äänenpainoissa ja viestin pienissä osissa on todennäköisesti aina jotain sellaista, mikä työntekijän olisi hyvä huomata. Liian helposti käy niin, että työntekijä asettaa kuultavan ajatuksiin omia näkemyksiään silloinkin, kun ne ovat ristiriidassa keskenään. Tilanteissa, joissa perheenjäsenet eivät itsekään tiedä, mitä haluavat tai heidän ajatuksensa vaihtelevat tai vastaukset ovat ristiriitaisia, kannattaa hyödyntää psykologin tekemää arvioita. (Vilén ym. 2010, 53.)

Haastattelu on konkreettinen tilanne, jossa työntekijä on valmistautunut etukäteen kysymään ja kuuntelemaan. Kokeneempi haastattelija saattaa pystyä keksimään uusia kysymyksiä haastattelun edetessä, mutta valmiit kysymykset ja haastattelukaavakkeet ovat kuitenkin hyviä monissa tilanteissa. Kokenutkin haastattelija saattaa väsyneenä tai haastavan perheen edessä kaivata jonkinlaista muistilistaa asioista, joita olisi hyvä käsitellä. Lista asioista, joita tulisi kysyä, helpottaa tilanteissa, joissa asiakkaan tilanteen selvittämiseen liittyy paljon eri asioita. (Vilén ym. 2010, 53.)

Kyky ja uskallus liittyvät niin kuulemiseen kuin kysymiseen. Haastattelua tehdessä voidaan hyödyntää erilaisia kysymystyyppejä, joilla kullakin on omat käyttötilanteensa. (Avoimet, suljetut, ohjaavat ja strategiset kysymykset.) Kaikki kysymykset eivät johda samaan tulokseen, joten kysymyksiä tehdessä on hyvä huomiota eri tavoin aseteltujen kysymysten merkitys. Avoimia, suljettuja, johdattelevia, tarkentavia tai vaihtoehtoja antavia kysymyksiä voi listata etukäteen ennen tapaamista. Kokemuksen kautta niitä voi kehittää lisää ja käyttää joustavasti. **Avoimet kysymykset** ovat kysymyksiä, joilla asiakkaalla ei ole mahdollista antaa vastaukseksi ”kyllä” tai ”ei”. Avoimet kysymykset rohkaisevat asiakasta kertomaan lisää itsestään tai tilanteestaan. (Avoimet, suljetut, ohjaavat ja strategiset kysymykset.) **Suljetuilla kysymyksillä** tarkoitetaan keskustelua rajaavia kysymyksiä. Niihin asiakas voi halutessaan vastata myös lyhyesti. Vuorovaikutus voi jäädä pintapuoliseksi silloin, kun käytetään pelkästään suljettuja kysymyksiä, mutta ne voivat toimia hyvin tilanteissa, joissa asiakas ei osaa vastata avoimiin kysymyksiin. Suljettuja kysymyksiä ovat kysymykset, joihin voi antaa yhden sanan vastauksen, esimerkiksi ”Kuka teidän perheessä auttaa riitojen selvittämisessä?” **Johdatellut kysymykset** ovat kysymyksiä, joiden käytössä tulee olla varovainen. Esimerkiksi lapsi vastaa

usein myöntävästi kysymykseen, jos hän kuvittelee kysyjän ilostuvan myöntävästä vastauksesta. Johdatellut kysymykset eivät aina anna aikuisenkaan vastata niin kuin tämä haluaisi, jos vastaaja pelkää joutuvansa arvostelun kohteeksi. Tilanteissa, joissa työntekijä haluaa ohjata asiakasta muutokseen kohti parempaa, saattaa johdateltu kysymys toimia, jos työntekijä osaa ennakoida asiakkaan yhtyvän annettuun mielipiteeseen rehellisesti. Aina kuitenkin on olemassa vaara, ettei näin ole. Johdattelevia kysymyksiä ovat kysymykset, jotka sisältävät esimerkiksi ilmaisuja ”onhan”, ”eihän” ja ”eikö niin”. (Vilén ym. 2010, 54–55.)

**Tarkentavat ja selventävät kysymykset** ovat tärkeitä silloin, kun halutaan varmistaa, mitä asiakas tarkoitti ja mikä oli sanotun asian merkitys. Tarkentavia kysymyksiä tulee esittää aina, kun vastaus ei ole täysin yksiselitteinen, eikä ole täysin varmaa, mitä asiakas tarkoitti sanomallaan. **Vaihtoehtoja antavat kysymykset** toimivat tilanteissa, joissa asiakas ei osaa itse nähdä, mitä mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on tarjolla, tai hän ei osaa kertoa, mitä oikeastaan haluaisi tai mitä hän kokee. Ne ovat hyviä myös silloin, kun asiakkaan on vaikea erottaa eri asioita toisistaan, tarkentaa yksityiskohtia tai kun työntekijän on vaikea hahmottaa yksityiskohtia. **Syitä hakevat kysymykset** on tärkeää esittää niin, ettei asiakas koe tulevansa syytetyksi tai kysymys ei syyllistä asiakkaalle tärkeää ihmistä. Pahoista ja vaikeista asioista puhuminen helpottuu, jos asiakas tuntee, että hän voi luottaa työntekijään ja tämän kykyyn sietää vaikeita asioita. Toisaalta myös yksityisyys on tärkeää, eikä asiakasta voi pakottaa käsittelemään asiaa, johon hän ei vielä jostain syystä pysty. Usein vaikenemisen syynä on luottamuksen puuttuminen joko työntekijään tai omiin voimavaroihin käsitellä asioita. Syyt ovat hyvin ymmärrettäviä ja ne tulee huomioida työskennellessä. (Vilén ym. 2010, 55–56.)

Joskus voi olla niin, ettei asiakas anna lisää tietoa, vaan kertoo epäolennaisia ja arkisia asioita. Toisaalta asiakas saattaa tarjota jonkin epäolennaisen kautta työntekijälle mahdollisuuden johonkin, josta ei ole itsekään tietoinen tai josta hänen on vaikea puhua suoraan. Usein myös tunteet välittyvät rivien välistä, vaikka vastaus ei itsessään antaisikaan paljoa tietoa. Jos asia ei ilmaise ollenkaan tunteitaan, voi syynä olla tunteiden käsittelemättömyys, vieraan ihmisen

kohtaaminen, itsesuojelu tai vaikeus pukea tunteita sanoiksi. (Avoimet, suljetut, ohjaavat ja strategiset kysymykset.)

## 4.2 Suunnitelman laatiminen

Työn suunnittelu on luonnollinen osa perhetyötä ja se edellyttää työntekijältä erityistä huolellisuutta ja osaamista. Perhetyötä aloitettaessa laaditaan perhetyön suunnitelma yhdessä perheen ja muiden sen kanssa toimivien työntekijöiden kanssa. Suunnitelman tarkoituksena on auttaa niin perhettä kuin työntekijöitä jäsentämään perheen tilannetta. Tämän lisäksi suunnitelma ohjaa perhetyöntekijän työskentelyä ja selkiyttää eri toimijoiden vastuut ja tehtävät. Suunnitelmaa laatiessa perhe tulee ottaa huomioon kokonaisuutena sekä lisäksi jokainen perheenjäsen yksilönä. (Järvinen ym. 2012, 158–159.)

Suunnitelmassa sovitaan työskentelyn tavoitteet huomioiden perheen asettamat tavoitteet. Lähettävän tahon toiveet kirjataan myös, vaikka ne poikkeaisivatkin perheen omasta näkemyksestä. Sekä perhe, perhetyöntekijät että perheen kanssa toimivat muut työntekijät sitoutuvat toimimaan yhteistyössä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhdessä suunnitellaan myös perhetyön kontaktien tiheys ja sovitaan käytettävistä menetelmistä, arvioinnista ja alustavasta työskentelyn kestosta. (Järvinen ym. 2012, 158–159.)

## 4.3 Tavoitekeskustelu

Kun perheen tilanne ja ongelmat on kartoitettu, siirrytään laatimaan perheelle tavoitteita. Keskustelun painopiste on tavoitteissa ja siinä, miten perhe ne itse määrittää ja miten mahdolliseksi ne koetaan saavuttaa. Tavoitteita laatiessa on tärkeää, että tavoite on *konkreettinen ja määriteltävissä oleva, pieni, kiinnostava, realistinen ja saavutettavissa oleva, riittävän haasteellinen, merkittävä ja todennettavissa*. Tavoitteita laatiessa on tärkeää muotoilla ne positiiviseen muotoon; ne kuvataan enemmän jonkun aloittamisena kuin lopettamisena ja mieluummin jonkin olemassaolona kuin poissaolona. Tavoitteiden tulee olla sellaisia, että ne aloittavat jotain parempaa ja sisältävät jotain uutta. Niiden tulee ilmaista sitä, mitä asiakas tulee tekemään, ei sitä, mitä hän ei tule tekemään. (Järvinen ym. 2012, 170.) Näin ollen, jos perheessä on ongelmana esimerkiksi yhteisen ajan ja tekemisen puute, ei tavoitetta muotoilla muotoon

”äiti ei vietä niin paljon aikaa tietokoneella”, vaan esimerkiksi ”perhe ulkoilee yhdessä joka päivä ennen välipalaa”.

Tavoitteiden asettamiseen annetaan aikaa. Niitä voidaan laatia useamman tapaamiskerran ajan ja arvioida ja tarkentaa säännöllisesti. Perheenjäsenet määrittävät itse, missä vaiheessa he ovat matkalla kohti tavoitettaan ja mikä on seuraava vaihe matkalla kohti tavoitetta. Jo pienikin myönteinen muutos ja edistysaskel tehdään näkyväksi ja sitä vahvistetaan. Edistysaskeleista ja välitavoitteisiin pääsemisestä jaetaan kiitosta niille, jotka ovat tavalla tai toisella auttaneet myönteisen muutoksen kehittymisessä. (Järvinen ym. 2012, 171.)

#### 4.4 Voimavaraistava keskustelu

Voimavaraistamisessa keskitytään asiakkaan ongelmien sijaan voimavaroihin, taitoihin ja tarpeisiin. Tavoitteena on asiakkaan tai perheen omanarvontunteen ja yhteisösuhteiden vahvistaminen. Yhdessä asiakasperheen kanssa pyritään löytämään voimavaroja perheen eri jäsenistä, perheestä kokonaisuutena, sen ystäväpiiristä ja läheisistä ihmisistä. Lähtökohtana on ajatus perheestä oman elämänsä asiantuntijana. (Roivainen & Korpela, 2010.)

Voimavaraistavassa keskustelussa keskitytään perheen tulevaisuuteen, josta ei ole saatavilla faktatietoa. Voimavaraistavassa keskustelussa menneisyyttä tarkastellaan ensisijaisesti voimavarana. Jokaista mennyttä tapahtumaa perhe voi selittää lukuisin erilaisin tarinoin, eikä ole olemassa yleisiä kriteerejä sen arviointiin, mikä tarina on muita oikeampi. Perheen nykyisyydelle antaa merkitystä kuva tulevaisuudesta, erimerkiksi jokin tarkoitus, päämäärä tai pyrkimys, jota kohti perhe pyrkii. Toisinaan on vaikea sanoa, mitkä vuorovaikutuksessa syntyvät tulkinnat ovat oikeampia kuin muut, mutta jotkut niistä tukevat perheen voimavaroja paremmin kuin toiset. Työntekijän ammatillisuutta on herkkyyks havaita tarinat, joissa on parhaiten otettu huomioon perheen omat voimavarat. Onnistuakseen tässä työntekijä tarvitsee taitoja kuulla ja kuunnella. Sanavalinnoilla voi olla merkittävä vaikutus. Sillä, käytetäänkö perheestä nimitystä moniongelmainen perhe, monitavoiteperhe vai sinnittelijäperhe, voi vaikuttaa monin tavoin, sillä sanat herättävät erilaisia mielikuvia. Yksittäinen sana voi olla toiselle myönteinen, kun taas toinen mieltää sen kielteiseksi. (Järvinen ym. 2012, 182–183.)



Yhdessä perheen kanssa tehdään suunnitelmia ja päätöksiä sekä luodaan ja tarkistetaan perheenjäsenten omia käsityksiä itsestään ja toinen toisistaan. Kaikki tapahtuu vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa kuvataan ja luodaan yhteistä sosiaalista todellisuutta, minkä takia on oleellista se, millaista kieltä ja käsitteistöä perhetyöntekijä käyttää. Kielelliset ilmaisut saattavat avata joitain asioita ja taas toisaalta sulkea toisia pois. (Järvinen ym. 2012, 183.)

#### 4.5 Lakineuvonta

Perhetyötä suoraan käsittelevää lainsäädäntöä ei Suomen laissa ole. Välillisesti kuitenkin sosiaalialan toimintaa säätelevät erilaiset lait ja asetukset sekä ohjaavat dokumentit, mitkä vaikuttavat myös perhetyöhön ja sen toteutumiseen. Perhetyötä tehdessä työntekijä saattaa toisinaan joutua tilanteisiin, joissa hän joutuu selvittämään asiakkaille eri lakeja, jotka määrittävät perhetyötä. (Järvinen ym. 2012, 49–51.) Työntekijän ei tule osata lakeja ulkoa kokonaisuudessaan, mutta tämän tulee ymmärtää lakien sisältö ja tarvittaessa osata selventää niitä asiakkaille.

**Sosiaalihuoltolaki** määrittelee sosiaalialan toiminnan perusteet. Sosiaalihuollolla taas tarkoitetaan laissa sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityishenkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuoltolaki siis lyhykäisyydessään säätelee peruspalvelujen järjestämistä kunnan asukkaille. Sosiaalipalveluiksi laissa todetaan muun muassa sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito, omaishoidon tuki sekä vammaisten henkilöiden työllistymisen tukeminen ja työtoiminta. **Lastensuojelulaki** käsittelee lastensuojelun järjestämistä, toimintamuotoja ja periaatteita, avohuollon tukitoimia, huostaanottoa, lapsen asemaa sijaishuollossa ja perhe-, laitos- ja jälkihuoltoa. Lain tehtävänä on varmistaa, että YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen ja kansainvälisen lainsäädännön sekä perustuslain lapsille ja perheille takaama erityinen suojelu toteutuu. Lastensuojelulaissa perhetyö mainitaan avohuollon tukitoimena. (Järvinen ym. 2012, 51–53.)

**Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta** on laki, joka on hyvä tuntee perhetyötä tehdessä. Lapsen huollon tarkoituksena on lapsen tasapainoisen

kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen huomioiden lapsen yksilölliset tarpeet ja toivomukset. Lapselle tulee taata hyvä hoito ja kasvatusta sekä ikä ja kehitystaso huomioiden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapsen kasvuympäristön tulee olla turvallinen ja virikkeitä tarjoava. Laissa kielletään lapsen ruumiillinen kurittaminen ja loukkaava kohtelu. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.)

#### 4.6 Verkostotyöskentely

Perhetyössä verkostotyöskentely tarkoittaa eri alojen asiantuntijoiden ja perheen yhdessä tekemää perhetyötä. Vaikka se toisaalta onkin moniammatillista ammattiauttajien yhteistyötä, käsittää se myös ajatuksen perheen ystävistä, sukulaisista, viranomaisista ja muista tukijoista ja auttajista koostuvasta sosiaalisesta verkostosta, jonka tavoite on toimia perheen muutoksen voimavarana. Verkostotyö perustuu ajatukseen, ettei mikään organisaatio tai sen työntekijä pysty yksin vastaamaan kaikkiin haasteisiin tai tuottamaan kaikkia tarvittavia palveluja. (Järvinen ym. 2012, 202.) Verkostotyössä etsitään ja yhdistetään tärkeitä, olemassa olevia voimavaroja, jolloin voidaan löytää uusia ideoita, ratkaisuja ja resursseja ongelmatilanteeseen (Muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia).

Verkostotyössä sitoudutaan avoimuuteen ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan, jossa asiakasta pidetään voimiensa mukaan yhtä lailla vastuullisena kuin muiden verkoston jäseniä. Verkostotyöskentelyssä käytetään voimavarakeskeistä näkökulmaa, jossa pyritään vajaavaisuuksien sijasta keskittymään yksilön ja tämän verkoston voimavaroihin. Verkosto voi olla yhteisöverkosto, asiantuntijaverkosto, ihmisverkosto tai näiden yhdistelmä. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 202–203.)

Verkostot ovat jatkuvasti muuttuvia, oli kyse asiakkaan omista verkostoista tai ammattiauttajien verkostoista. Tarpeiden ja ilmiöiden tullessa monimuotoisemmiksi tarvitaan lisää yhteistyötä eri alan ammattilaisten kanssa, jotta voidaan turvata asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtäminen. Jos perheessä on monia muutostarpeita ja perheen kanssa yhteistyössä toimii monia eri ammattilaisia, voi työskentely jumiutua palvelujärjestelmän vuoksi, vaikka erikseen kunkin ammattiryhmän työskentelyä tarkastellessa toiminta olisi ollut perustel-

tua ja asianmukaista. Tämän vuoksi on tärkeää, että eri ammattiryhmät toimivat keskinäisessä yhteistyössä perheen hyväksi. (Järvinen ym. 2012, 202.)

Joissain tilanteissa asiakkaiden väliset vuorovaikutuskuviot tarttuvat työntekijäverkostoon ja siellä alkaa toistua vastaavia ilmiöitä kuin asiakasverkostossa. Tämä voi ilmetä esimerkiksi työntekijöiden keskinäisenä syyttelynä, ongelmista vaikenemisena tai kilpailuna siitä, kuka saa määrittää asiakkaan ongelman, tai työntekijä saattaa vetäytyä yhteistyöstä tai siirtää tehtävän muille. Tätä kutsutaan isomorfiseksi ilmiöksi eli samarakenteisuudeksi. Ilmiön tunnistaminen mahdollistaa sen, että verkostotyön menetelmillä on mahdollista saada aikaan kaikkia osapuolia tyydyttävä ja ristiriitoja vähentävä vaikutus. (Järvinen ym. 2012, 202–203.)

Verkostotyön avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä, joita perhetyöntekijä voi käyttää perheen verkostojen kartoittamiseksi, esimerkkinä verkostokartat. Verkostotyön tarpeen selvittämiseksi on kehitetty huolen vyöhykkeistö ja huolen puheeksi ottamisen menetelmä. Suomessa ja muualla maailmalla on kehitetty strukturoituja verkstopalaverien malleja, joiden avulla voidaan auttaa perheitä löytämään ratkaisuja ongelmiinsa ja selkiyttää viranomaisverkoston toimintaa. Näitä ovat mm. ennakoitdialogit ja läheisneuvonpito. (Järvinen ym. 2012, 203.)

#### 4.6.1 Verkostokartta

Verkostokartan avulla muodostetaan kuva yksilön ja perheen ihmissuhdekonaisuudesta. Eniten käytetty verkostokartan malli kuvaa sosiaalisia suhteita yksilön näkökulmasta. Sitä tehtäessä asiakasta pyydetään tekemään lista eri lohkoihin kuuluvista ihmisistä, joiden kanssa hän on tekemisissä. Tämän jälkeen asiakas piirtää kutakin henkilöä edustavan merkin keskimmäisestä ympyrästä, eli itsestään, sopivaksi tuntuvan etäisyyden päähän. Tämän jälkeen asiakasta pyydetään vielä yhdistämään viivalla toisiinsa ne henkilöt, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Toinen tapa piirtää verkostokartta on Wrightin ja Leaheyn kehittämä vuorovaikutuskaavio, jossa ympyrän sisään piirretään perhe ja sen ulkopuolelle perheen ja sen jäsenten sosiaaliset suhteet. (Järvinen ym. 2012, 203.)

Mitä tahansa menetelmää käytetäänkin perheen ja yksilön sosiaalisten suhteiden kuvaamiseen, on sen merkitys ja tärkein ajatus siinä, että se tuo näkyväksi koko verkoston ja siinä vaikuttavat suhteet. Joskus perhe saattaakin yllättyä omasta verkostostaan, kun se tuodaan näkyväksi. Työntekijä auttaa perhettä miettimään, mitä se voisi tehdä verkostonsa vahvistamiseksi, jos siinä havaitaan tarvetta muutokselle. Perhetyöntekijän tehtävänä on auttaa perhettä ja sen jäseniä vahvistamaan luontaisia tukiverkkojaan. Perheen kanssa työskentelyn jatkuessa on hyvä tehdä uusi verkostokartta viimeistään silloin, kun työskentely perheen kanssa lopetetaan. Näin saadaan tapahtuneet muutokset ja niiden merkitys näkyväksi. (Järvinen ym. 2012, 203–204.)

### **Vanhemmuuden roolikartta**

Vanhemmuuden roolikartan tarkoituksena on arvioida vanhemmuutta suhteessa lapseen ja saada keskustelussa huomio tiettyihin vanhemmuuden osa-alueisiin. Roolikarttaa käytettäessä työvälineenä, täyttävät vanhemmat roolikartan etukäteen erikseen jokaisesta lapsesta. Vanhemmuuden päärooleja kuvataan erikokoisilla ympyröillä ja ympyrän koko ja sijainti kuvaavat roolin läheisyyttä tai etäisyyttä. Vanhemmuuden roolikartan tarkoituksena on tukea ja kannustaa vanhempia itsearviointiin. Roolikartta jäsentää vanhemmuuden sisältöä. Roolit on jaettu viiteen päärooliin: huoltaja, rajojen asettaja, ihmissuhdeosaaja, elämän opettaja ja rakkauden antaja. (Järvinen & Niemi 2006, 19–20.)

Vanhemmuuden roolikartan tarkoituksena on helpottaa havaitsemaan vanhemmuuden ongelma-alueita ja auttaa vanhempia havaitsemaan ovat vahvuutensa vanhemmuudessa. Roolikartta ei anna valmiita vastauksia, eikä ole mittari, jolla voitaisiin mitata vanhemmuutta. Roolikartta on voimavarakeskeinen, asiakaslähtöinen, helposti ymmärrettävä ja visuaalisesti selkeä työmenetelmä. Roolikartan tarkoituksena on tarjota sekä työntekijälle, että vanhemmalle mahdollisuus keskustella avoimesti ja tasavertaisesti vanhemmuudesta. Arviointivälineenä se on dynaaminen ja ottaa huomioon ihmisen psyykkisen kasvun sekä yhteiskunnallisen ja kulttuurisen ympäristön. (Lumijärvi & Meriläinen 2009, 9.)

#### 4.6.2 Verkostopalaverit

Verkostopalavereja käytetään pitkittyneissä ja paikallaan junaavissa lapsiin, nuoriin sekä perheisiin liittyvissä tilanteissa. Verkostopalaveri on ennalta suunniteltu tilaisuus, johon osallistuvat ammattilaiset, perhe ja perheen valitsema verkosto. Verkostopalaverin tavoitteena on löytää uusia, erilaisia näkökulmia ja ratkaisuja kyseessä olevan huolen vähentämiseksi ja ongelman ratkaisemiseksi. (Järvinen ym. 2012, 205.)

Kun työntekijän tai perheen kaikki omat keinot on käytetty, mutta tilanne ei ole muuttunut parempaan päin, pyydetään apuun muita toimijoita tilanteen selvittämiseksi. Aloitteen verkostopalaverin järjestämiseksi voi tehdä kuka tahansa lapsen, nuoren tai perheen hyvinvoinnista huolestunut. Aloitteen tekijänä voi olla esimerkiksi sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, lääkäri, opettaja tai joku muu perheen kanssa työskentelevä. Aloite palaverista voi tulla myös perheen sisältä. (Järvinen ym. 2012, 205.)

Verkostopalaverit voidaan jakaa struktuuri- ja prosessikokouksiin. Struktuuri-kokouksen tarkoituksena on verkoston sisäisen työnjaon tekeminen ja ratkaistavana olevan ongelman jäsentäminen. Struktuurikokouksessa selvitetään verkoston voimavarat ja laaditaan toimintasuunnitelma. Prosessikokous on puolestaan etenevä prosessi ja sitä ohjaa koollekutsuja. Prosessilla puolestaan ei ole ennalta määriteltyä selkeää struktuuria vaan sen tavoitekin voi valjeta ryhmälle vasta työskentelyn edetessä. Prosessi käsittää yleensä useita kokouksia. (Vilén ym. 2008, 204.)

#### **Ennakointidialogit**

Ennakointidialogeissa eli tulevaisuuden muistelussa on tavoitteena luoda mahdollisimman moniääninen, voimavarakeskeinen ja tasavertainen vuoropuhelu kaikkien siihen osallistuvien välille. Sen avulla etsitään uusia tulkintoja perheen tilanteeseen ja työskentelyssä ollaan kiinnostuneita eri näkökulmista muutoksen kannalta. Ennakointidialogipalavereilla on tietty rakenne, jonka tarkoitus on tukea voimavarakeskeistä ja asiakaslähtöistä vuoropuhelua, yhteistä työn- ja vastuunjaon selkiyttämistä sekä konkreettisten tukitoimien suunnittelu ja niistä sopimista. Ennakointidialogi menetelmänä sopii käytettäväksi eri-

tyisesti pienen huolen alueella ja harmaalla vyöhykkeellä. (Järvinen ym. 2012, 206.)

### **Läheisneuvonpito**

Läheisneuvonpito on strukturoitu sosiaalityön menetelmä, jossa asiakas ja tämän läheisverkosto tulevat osallisiksi tilanteen arviointiin ja päätöksentekoon. Olennaista menetelmässä on, että asiakas saa yhdessä läheistensä kanssa mahdollisuuden kehittää ratkaisun omien tarpeidensa ja voimavarojensa pohjalta saaden tarvitsemansa tuen. Läheisneuvonpidon tarkoitus on pyrkiä vähentämään vastakkainasettelua, joka syntyy helposti viranomaisten ja asiakkaiden välille. Tavoitteena on löytää yksilölliseen ongelmaan kollektiivinen ratkaisu ja tehdä näin lastensuojelutyötä näkyvämmäksi ja vuorovaikutteisemmaksi. Läheisneuvonpitoja voidaan järjestää monissa eri tilanteissa, esimerkiksi kun etsitään ratkaisua koulusta poissaolojen vähentämiseksi tai kun selvitetään lasten asumiseen liittyviä kysymyksiä vanhempien erotessa. (Järvinen ym. 2012, 208.)

Läheisneuvonpidossa edistetään asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa. Läheisneuvonpito on työtapa, joka etenee selkeästi vaiheittain. Se on enemmän kuin yksittäinen kokous, sillä varsinaisen läheisneuvonpidon ohella prosessiin kuuluu olennaisesti sen valmistelu- ja seurantavaiheet. Varsinainen läheisneuvonpitokokous koostuu kolmesta vaiheesta: viranomaisten tiedonannosta, läheisten keskinäisestä neuvonpidosta sekä suunnitelman esittelystä ja hyväksymisestä. (Läheisneuvonpidosta monipuolinen työkalu lastensuojeluun.)

Prosessina läheisneuvonpito käynnistyy perheen tai sosiaalityöntekijän aloitteesta. Prosessia ohjaa koollekutsuja, joka on perheen tilanteeseen nähden ulkopuolinen. Koollekutsujan tehtävä on suunnitella ja valmistella yhdessä perheen kanssa läheisneuvonpidon järjestäminen. Koollekutsuja kartoittaa asiakasperheen kanssa perheelle tärkeät ihmiset ja perheen asiassa olennaiset viranomaiset ja kutsuu heidät kokoukseen. Kokous koostuu kolmesta eri vaiheesta, tiedonantovaiheesta, läheisverkoston keskinäisestä neuvonpidosta ja suunnitelman esittämisestä ja sen hyväksymisestä. Tiedonantovaiheessa viranomaiset kertovat, miten he ovat tukeneet perhettä, mikä on huolen aihe ja mihin asiaan läheisten suunnitelmalla haetaan ratkaisua. Läheisverkoston

keskinäisessä neuvonpidossa ei ole mukana viranomaisia. Tässä neuvonpidossa pidetään huoli siitä, että lapsen ääni tulee kuulluksi. Lapselle on valittu avustajaksi joku läheinen, joka huolehtii, että lapsen ajatukset ja toiveet esitetään ja huomioidaan. Neuvonpidossa pohditaan, mistä asioista vastaavat läheiset ja mihin asioihin tarvitaan viranomaisten tukea. Kolmas vaihe on suunnitelman esittäminen ja sen hyväksyminen. Se tapahtuu, kun perhe läheiseen on valmis esittelemään yksimielisen suunnitelmansa. Sosiaalityöntekijät päättävät suunnitelman hyväksymisestä sen turvatessa lapsen tai nuoren tarpeet, hoidon ja huolenpidon.

Näiden vaiheiden lisäksi prosessi sisältää myös yhden tai useamman seurantakokouksen, joissa perheen tilannetta ja suunnitelman toteutusta seurataan. Läheisneuvonpidon tarkoituksena on tarjota puitteet ja välineet, joiden avulla perheen ja sen lähiverkoston on mahdollista selvittää yhdessä tilanne, ottaa vastuu siitä ja osallistua päätöksentekoon. (Järvinen ym. 2012, 208–209.)

Dialogisen verkostopalaverin ja läheisneuvonpidon tavoitteet ja periaatteet ovat samat. Molempia ohjaa prosessiin nähden ulkopuolinen vetäjä, ja asiakasperhe kutsuu neuvotteluun mukaan lähiverkostonsa henkilöitä, jotka kokevat tarpeellisiksi. Erona menetelmillä on toteutustapa, sillä dialogisessa verkostopalaverissa katse on suunnattu tulevaisuuteen, jossa pulma tai ongelma on ratkennut, jonka kautta etsitään keinoja ja tehdään sopimuksia. Läheisneuvonpidossa taas keskitytään päällä olevaan tilanteeseen ja pyritään löytämään ratkaisu siitä käsin. Molemmissa menetelmissä on omat ongelmansa.

Asiakasperheiden motivointi verkostokokouksiin voi olla hyvin vaikeaa ja työlästä, sillä perheet eivät ole tottuneet tällaiseen toimintatapaan. Toisaalta verkostomenetelmät ovat suhteellisen uusia työmenetelmiä myös työntekijöille, joten vastustusta menetelmien käyttöön voi löytyä myös työntekijöiden keskuudesta. Perheen aikuiset ovat kuitenkin usein tyytyväisiä verkostokokousten tuloksiin, lapset taas kokevat usein jääneensä ulkopuoliseksi. Vaikka lapset ovatkin näissä läsnä, he eivät aina kokemuksensa mukaan ymmärrä aina aikuisten puheita eivätkä saa omia ajatuksiaan ja mielipiteitään esille. Lasten kuuleminen, lapsen sanomiselle arvonn antaminen ja lapsen näkemyksen huomioiminen suunnitelmia tehdessä onkin verkostopalaverien suurin haaste.

Yksi tapa ratkaista ongelma on ottaa perhetyöntekijä toimimaan lapsen tukihenkilönä. (Järvinen ym. 2012, 208–209.)

#### 4.6.3 Huolen puheeksiottaminen

Huolen puheeksiottaminen on osa varhaista puuttumista. Sen tavoitteena on pyrkimys avata yhdessä ajattelemisen prosessi. (Paavilainen 2012, 3). Huoli on käsitteenä tarpeeksi helppo ymmärtää sekä työntekijälle että asiakkaalle silloin, kun on tarpeen keskustella perheen tuen tarpeista ja kartoittaa perheen voimavaroja. Huoli ei ole käsitteenä käytössä vain tiettyjen ammattiryhmien kesken, minkä vuoksi se yhdistää myös eri ammattitaustalta perhetyötä tekeviä. Huoli on käsite, jota voidaan käyttää lokeroimatta tai luokittelematta kehtään. Huoli on aina subjektiivinen, eli omakohtainen tunne. (Paavilainen 2012, 5.)

Joka perheessä on huolenaiheita, joista puhuminen on vaikeaa, sillä monesti perhe pelkää tulevansa lokeroituksi, tuomituksi tai väärinymmärretyksi. Jos esimerkiksi perheen äiti kokee olevansa uupunut ja hermostuu välillä lapsilleen, ja pelkää joutuvansa tämän kerrottuaan tilanteeseen, jossa lastensuojelun työntekijät ovat syyttelemässä, jättää hän todennäköisesti kertomatta koko asiasta. Luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä syntyy vähitellen kokemuksen kautta ja yleensä asiakkaat kertovat ensin pienempiä huoliaan ikään kuin testatakseen, miten työntekijä niihin reagoi. (Vilén ym. 2010, 40–41.)

Huolen puheeksiottoa helpottaa, kun työntekijä kirjaa huolta herättävät havainnot ylös. Kun perhetyöntekijä ottaa huolta herättävät havaintonsa esiin vanhemman kanssa, on tämän helpompi käsittää, mistä työntekijä on huolissaan. Tällöin työntekijä ei puhu lapsen, nuoren tai vanhemman ominaisuuksista, vaan kertoo konkreettisesti, miten tämä eri tilanteissa toimii tai mitä työntekijä on nähnyt. Huolen konkretisointi auttaa myös työntekijää, sillä tämän on helpompi selkiyttää huolenaiheitaan ja pohtia tarvittavia tukitoimia. Konkreettisiin havaintoihin on helpompi löytää ratkaisuja. Jos huolen ilmaisee yleisellä tasolla, saattaa se jäädä vanhemmilta kokonaan ymmärtämättä ja näin yhteistyön syntyminen vaikeutuu. Jos huoli on suuri, on helpompaa jäsentellä huoli pienempiin osiin. Jos huolen aiheita on useita, voi pohtia, mihin olisi olennaisinta puuttua. Huolenaiheita voi ottaa esiin useammalla keskustelukerralla ja



näin vanhempikin saa aikaa miettiä kuulemaansa. (Eriksson & Arnkil 2012, 22–23.)

Kuten aiemminkin mainittu, on perhetyötä tekeviä tahoja paljon erilaisia. Osa perhetyöntekijöistä tekee ennaltaehkäisevää tai seulovaa työtä, kun taas osa astuu kuvioon vasta silloin kun perheeseen liittyy suurempi huoli. Toisinaan alkuperäinen huolenaihe osoittautuu turhaksi. Joskus huolenaiheita alkaa vähitellen löytyä enemmänkin. Huoli voi keskittyä yhteen erityiseen asiaan, esimerkiksi lapsen sosiaaliseen kehitykseen, äidin jaksamiseen tai koko perheen hyvinvointiin. (Vilén ym. 2010, 40–41.)

Kun asiakas ottaa itse oma-aloitteisesti esille jonkin huolen, voi työntekijän olla helppo lähteä keskustelemaan asiasta enemmän. Joskus asiakas voi olla huolissaan myös jostain sellaisesta asiasta, jota työntekijä ei koe huolestuttavaksi. Silloinkin on tärkeää, ettei työntekijä vähättele tai sivuuta kokonaan asiakkaan näkemystä. Tällöin on hyvä pohtia yhdessä, miksi asia huolestuttaa ja onko asia sellainen, josta voi seurata jotakin ilman arviointi- tai tukitoimia. (Vilén ym. 2010, 41.) Pelkkä kuulluksi tuleminen usein lisää asiakkaan voimavaroja, hyvä kuulluksi tuleminen saattaa lisätä niitä jopa moninkertaisesti (Sivonen & Vuorinen 2009, 14).

Haastavaa huolen puheeksiottamisessa on tilanteet, joissa työntekijä joutuu ottamaan huolenaiheen esille ensimmäistä kertaa. Jos työntekijän mielestä huolenaihe on häpeällinen tai vaikea käsitellä, välittää hän sitä helposti tahtomattaan vuorovaikutuksessaan ja toiminnassaan. Ratkaisevaa on se, millaisia äänenpainoja, sanavalintoja, eleitä ja ilmeistä työntekijä käyttää, välittykö hänen puheestaan ärsytys, epätoivo ja häpeä vaiko ymmärrys ja toivo, mutta myös lupa vaikeiden tunteiden käsittelyyn. Jos työntekijä kykenee säilyttämään mielessään kuvan asiakkaasta ”hyvänä” ja ”ei-tuomittavana” suurenkin huolenaiheen tullessa vastaan (esimerkiksi huoli siitä, että perheessä on väkivaltaa) on todennäköisempää, että hänen sanavalintansa, äänenpaino, ilmeet ja eleet viestittävät asiakkaalle ymmärrystä. (Vilén ym. 2010, 41–42.)

Ymmärrys ei ole sama kuin hyväksyminen. Perhetyöntekijä törmää usein tilanteisiin, joissa joutuu näkemään jotain sellaista, mitä missään tapauksessa ei tule eikä voi hyväksyä. (Vilén ym. 2010, 42.) Kun työntekijä pyrkii samaistu-

maan perheen tilanteeseen, auttaa se työntekijää perheen tilanteen arvioinnissa. Kun työntekijä ymmärtää tilanteen taustat ja pystyy menemään mukaan tilanteeseen, lisää se ymmärrystä. Työntekijän ei tule kuitenkaan koskaan myötäillä tai ”yliymmärtää” asiakasta, sillä näin tämä saattaa tarjota hyödyttöä tukea ja sokeutua näkemään vaihtoehtoja. (Eriksson & Arnkil 2012, 38.) On siis tärkeää, että työntekijä kykenee ymmärtämään perheenjäseniä ja ongelmien taustoja. Jos asiakas kokee, ettei häntä tuomita, on todennäköisempää, että hän pystyy ymmärtämään ja jakamaan huolen. Kuitenkaan näin ei aina käy vaan asiakas saattaa myös pelästyä ja suuttua työntekijälle. Pelko saattaa kääntyä vihaksi työntekijää kohtaan. Yhteinen ymmärrys voi kuitenkin vielä löytyä, jos työntekijä osaa perustella huolenaiheensa ja antaa tilaa asiakkaan näkemykselle. Tilanne voi kääntyä niin, että asiakas on jälkikäteen kiitollinen siitä, että vaikea asia tuli käsiteltyä. Aina ei kuitenkaan käy näin. Myös se on voimaannuttavaa, jos asiaa käsiteltäessä selviää, että huoli on ollut turha ja työntekijä pystyy sanomaan tämän ääneen asiakkaalle. (Vilén ym. 2010, 42–43.)

Huolen puheeksi ottamisen avuksi on kehitetty huolen vyöhykkeistö, joka kuvaa työntekijän subjektiivisesti kokemaa huolta perheen tilanteessa. Sitä voi soveltaa koko perheeseen tai yksittäiseen perheenjäseneen. Tilanteeseen liittyy usein myös huoli omien toimintamahdollisuuksien, osaamisen ja voimavarojen riittävydestä. Onkin hyvä tiedostaa, että mitä rajallisemmiksi työntekijä kokee omat auttamismahdollisuutensa, sitä suurempi huoli on. Perheeseen liittyvä huoli koskettaa useita tahoja, jolloin tarve yhteistyölle kasvaa. Huolen vyöhykkeistön avulla perhetyöntekijä voi jäsentää verkostotyöskentelyn tarvetta. (Järvinen ym. 2012, 188–189.)

## 5 LASTEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

Perhetyössä monia menetelmiä käyttäessä lapset, näiden näkemykset ja mielipiteet otetaan huomioon päätöksiä tehdessä. Tätä opinnäytetyötä varten kerätyssä aineistoissa ei tullut ilmi yhtäkään menetelmää, jota käytettäisiin pelkästään lasten kanssa. Lasten kanssa käytettäviä menetelmiä käytetään koko muunkin perheen kanssa, joten nämä menetelmät on esitelty oman otsikkonsa alla. Monia menetelmiä voi halutessaan käyttää vain lasten kanssa, mutta

perhetyötä tehdessä on oleellista koko perheen kanssa työskentely. Näin ei olisi tarkoituksenmukaista käyttää menetelmiä yksin lasten kanssa. Joitakin erillisiä menetelmiä on kuitenkin toisinaan tarpeellista käyttää vain lasten kanssa, esimerkiksi tilanteissa, joissa aikuisten ja vanhempien lasten kanssa käytettävät menetelmät osoittautuvat liian hankaliksi pienempien lasten kanssa käytettäväksi. Haastatteluaineiston mukaan kuitenkin vastaajat eivät tuoneet esiin yhtäkään menetelmää, jota käyttävät vain lasten kanssa. Työssäni esittelen kuitenkin lyhyesti tyypillisimmät lasten kanssa käytetyt työmenetelmät.

Usein perhetyössä toimitaan niin, että lasten hyvinvoinnin ajatellaan syntyvän vanhempien hyvinvoinnin kautta. Vanhemman väsymystä voidaan pyrkiä helpottamaan esimerkiksi päivähoitojärjestelyillä, joiden uskotaan parantavan myös lasten hyvinvointia. Joskus perhetyössä lapsen ääni voi olla kuulumatonta. Lapsen tuleekin saada lapsen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden sopivalla tavalla tietoa perhetyöstä ja sen tarkoituksesta. (Järvinen ym. 2012, 33.)

Lasten kanssa käytettävät työmenetelmät ovat tyypillisesti toiminnallisia menetelmiä, johon kuuluvat erilaiset taidelähtöiset menetelmät, esimerkiksi kuvataide, musiikki, esineiden ja kuvien käyttö symboleina, kirjallisuus ja tarinallisuus. Oleellista on se, että lapsi luo itse jotain. Toiminnallisiin menetelmiin kuuluvat myös esimerkiksi erilaiset leikit ja pelit sekä rooliharjoitukset. Toiminnallisia menetelmiä käytettäessä on tärkeää, että työntekijä tietää, miksi käyttää tiettyä menetelmää ja mihin teoreettiseen viitekehykseen käyttö perustuu. (Järvinen ym. 2012, 192–193.)

## 5.1 Sadut ja tarinat

Lasten kanssa työskennellessä jo olemassa olevat tai itse keksityt sadut ja tarinat antavat mahdollisuuden käsitellä vaikeita asioita turvalliselta etäisyydeltä. Satujen ja tarinoiden avulla lapsi pääsee toiseen maailmaan, jossa sadun hahmoihin samaistuminen voi auttaa käsittelemään lapselle tärkeitä ja ajankohtaisia sekä myös vaikeita asioita. Ajatuksena on se, että etäisyys antaa uusia näkökulmia ja tilaa tunteiden ilmaisuun. (Vilén ym. 2010, 243.)

Silloin, kun lapset eivät halua esittää rooleja, voi työntekijä käyttää apuna nukkeja, jolloin nukke toimii samaistumisen kohteena. Työntekijä voi esimerkiksi lukea tarinan, joka käsittelee yksinjäämistä ja pyytää lapsia auttamaan nukkea. Auttaessaan lapset kertovat omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan vastaavassa tilanteessa. Lapsen voi olla esimerkiksi hankalaa sanoa, mikä häntä itseään lohduttaa, mutta keinot, joita tämä antaa nukken lohduttamiseen ovat samanlaisia kuin keinot, jotka toimivat lapseen itseensä. Harjoitus on hyvä päättää miettimällä yhdessä, kenen aikuisen puoleen nukke voi tarvittaessa kääntyä, mikä viestittää lapselle, että aikuisilta pitää voida pyytää apua. (Vilén ym. 2010, 243.)

Satuja työmenetelmänä on mahdollista käyttää myös saduttamalla. Sadutus on kuuntelua ja osallisuutta korostava menetelmä. Sadutuksessa kuunnellaan sitä, mitä toinen haluaa kertoa. Menetelmässä uusi satu tai tarina syntyy kertojan ja saduttajan välillä. Menetelmänä se poikkeaa sadunkerronnasta siten, että aikuinen kirjaa lapsen kertoman tarinan sellaisenaan, minkä jälkeen lukee sen kertojalle, joka voi tehdä muutoksia halutessaan. Sadutus on käyttökelpoinen dokumentointiväline myös lasten leikkiessä, musisoidessa tai tutkiessa ja opiskelijassa, sillä siinä lapsi kohdataan aidosti ja arvioimatta. Saduttaminen mahdollistaa lapsen osallisuuden ja ehkäisee syrjäytymistä. (Sadutus.)

## 5.2 Leikki

Leikkiminen ja erilainen toiminta ovat olennainen osa lasten kanssa työskenteilyä. Lapset leikkivät harjoitellakseen rooleja ja monenlaisia taitoja, mutta leikin tarkoitus on myös kerrata lapsen kokemuksia ja auttaa lasta ymmärtämään niitä paremmin. Lapsen oma-aloitteinen, spontaani leikki käsittelee lapselle juuri sillä hetkellä tärkeitä asioita. Siksi leikki on jo sinällään hyvää ja riittävää, mutta tarvittaessa aikuinen voi muuttaa leikin ja roolien ottamisen tavoitteelliseksi aikuisen ja lapsen vuorovaikutusta hyväksi käyttäen. (Vilén ym. 2010, 241–242.)

Roolityöskentely on lapselle luonnollista. Tavallisesti kyky asettua toisen rooliin kehittyy lapsella 3–4-vuotiaana. Tällöin lapsi on erittäin kiinnostunut vuorovaikutuksesta ja harjoittelee monia rooleja. Uusien roolien kokeileminen lisää lapsen ymmärrystä ja voimaannuttaa lasta. (Vilén ym. 2010, 242.)

Tyypillisin roolileikki on kotileikki. Kotileikissä lapset luovat todellisuuden, joka rakentuu oikeista, koetuista asioista ja mielikuvituksesta. Lapsi saattaa leikkiessään toimia väkivaltaisissa rooleissa, vaikka ei ole väkivaltainen eikä kotonakaan ole väkivaltaa. Joskus voi olla vaikea erottaa, mikä leikissä on totta ja mikä ei. (Vilén ym. 2010, 242.)

### 5.3 Piirtäminen

Yksi toiminnallisista ilmaisukeinoista, joita voi hyödyntää lasten kanssa työskennellessä, on kuvallinen ilmaisu. Lasta voidaan kannustaa ilmaisemaan tilannettaan kannustamalla tätä piirtämään esimerkiksi kuvan siitä, miltä hänestä nyt tuntuu. Piirrookset voivat kuvata juuri kuluvaan hetkeä tai pitkiä prosesseja. Piirtämisen käytössä menetelmänä on olennaista, että kuvia ei arvioida itsessään vaan tärkeää on se, mitä kuva kertoo asiakkaan maailmasta.

Menetelmän avulla työskentelyä voidaan jatkaa keskustelemalla kuvista lasten kanssa. Kaikelle kuvassa olevalle ei välttämättä löydy sanoja, eikä asiakas välttämättä aina halua kertoa piirrostaan sanoin. (Piirtäminen.)

## 6 SAMANAIKAISESTI KOKO PERHEEN KANSSA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

Perhetyössä käytetään myös menetelmiä, joiden käyttöön ja toteutukseen tarvitaan koko perhettä. Osassa menetelmiä perheen kanssa työskennellään koko perheen kanssa samaan aikaan. Toisia menetelmiä käytetään sovelletusti perheenjäsenten kanssa erikseen.

### 6.1 Kotikäynti

Yksi perhetyön kentistä on asiakasperheen oma koti. Koti on aina perheen yksityisalue, minkä vuoksi kotikäynnillä toimiminen on erilaista kuin muissa ympäristöissä työskentely. Yhtenä oleellisena osana kotikäyntiä on arvioida kotioloja monelta eri kantilta ja näin lasten hyvinvointia. Usein lastensuojelun kotikäynnin tavoitteena on määrittää kodin hyvyys tai huonous. (Forsberg & Auttonen-Vaaraniemi 2012, 147). Kotikäynnistä olisi hyvä sopia aina ennen vierailua, jotta työntekijän ja perheen välille syntyy luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri. Työntekijän hyvä ja kohtelias käytös on tärkeässä roolissa

luottamuksellisen suhteen syntymisessä. Koko perheen tervehtiminen ja hyvästeleminen on tärkeää, sillä silloin jokainen perheenjäsen kokee tullessa huomioituksi. (Vilén ym. 2010, 218.)

Käsitteenä kotikäynnillä tarkoitetaan sekä työntekijän menemistä asiakasperheen kotiin että työntekijän ja asiakasperheen tapaamista asiakkaan kotona. Nimityksenä kotikäynnin mieltää helposti yksipuoliseksi toiminnaksi, pistäytymiseksi. Näin ei kuitenkaan aina ole, sillä työntekijä käy asiakasperheen kotona tietyllä asialla ja kotikäyntiin sisältyy aina vuorovaikutusta. (Mustonen 2001, 33.)

Kotikäynnille voi olla erinäisiä syitä, mitkä luonnollisesti vaikuttavat kotikäyntiin ja sen kulkuun. Kotikäynnillä voidaan käsitellä samoja teemoja kuin muuallakin perhettä kohdatessa. Kotona voidaan myös pitää erilaisia kokouksia tai neuvotteluja. Silloin, kun perheen kanssa työskennellään pääsääntöisesti muualla kuin kotona, voi kotikäynneille valita työskentelytavan sen mukaan, mikä tuntuu luontevimmalta kotona tehtäväksi. Työntekijä voi kartoittaa esimerkiksi kodin kuntoon liittyviä asioita lasten näkökulmasta ja keskustella ja tarkkailla kodin ilmapiiriä. Kotikäynnillä työntekijä kiinnittää huomiota perheen arjen sujumiseen, mikä sisältää perheen päivärytmiin, työnjaon, lasten arkeen liittyvien olosuhteiden tarkistaminen ja muuttaminen, millä tarkoitetaan esimerkiksi iltarutiineja, nukkumajärjestelyjä ja ruokailutilanteita. Kotona voi olla helpompi käsitellä vaikeita asioita, esimerkiksi päihteettömyyttä ja sen tukemista, sillä asiakas kokee oman kotinsa turvalliseksi paikaksi puhua. (Vilén ym. 2010, 218.)

Kotikäynnillä lapset tulee aina huomioida erikseen. Silloin, kun työntekijän tavoitteena on keskustelu vanhempien kanssa, tulee lapsille suunnitella muuta tekemistä ja mahdollisuuksien mukaan myös työntekijä, joka työskentelee juuri heidän kanssaan. Kotona työskentelyä suunniteltaessa tulee huomioida myös kodin koko ja tilat, esimerkiksi onko aikuisten kanssa mahdollista keskustella ilman, että lapset kuulevat. Jos ei, tilanteen voi ratkaista niin, että kotikäynti tehdään päiväuniaikaan tai lasten ollessa koulussa tai niin, että lapset ulkoilevat vierailun aikana. (Vilén ym. 2010, 218.)

Kotikäynnillä työntekijän tulee muistaa kodin olevan perheen oma turvapaikka, jossa työntekijän tulee käyttäytyä kunnioittavasti. Vaikka työntekijän on tarkoituksena arvioida kodin olosuhteita, ei tämä voi kurkkia kaappeihin luvatta tai kulkea perheen kodissa oma-aloitteisesti, vaan hänen tulee pyytää perhettä esittelemään kotinsa. Myös lapset voi huomioida kotikäynnillä niin, että he saavat itse esitellä nukkumapaikkansa, missä syövät, peseytyvät, leikkivät ja mistä lelut löytyvät. Kodin kuntoon liittyviä havaintoja voi tehdä ääneen antamalla palautetta hyvin toimivista asioista tai ihmettelemällä askarruttavia asioita. Näin toimimalla asiakasperhe saa käsitystä työntekijän ajatuksista ja voi halutessaan kertoa asioista enemmän. Kotikäynnillä työntekijä voi tarjota pienimuotoisesti apuaan arkisissa askareissa, esimerkiksi ruokien laittamisessa jääkaappiin, mutta hänen tulee pyytää lupaa ja odottaa vastausta ennen toimimista. Työntekijän tulee miettiä sanojensa asettelua, sillä vanhempien on helpompi ottaa vastaan työntekijässä huolta herättäviä havaintoja, kun ne esitetään lapsen näkökulmasta. (Vilén ym. 2010, 218–219.)

Ensimmäiselle tai muutamallekin ensimmäiselle kotikäynnille on hyvä mennä työpareittain, jotta oma turvallisuus on taattu. Koskaan ei voi tietää varmaksi, mikä perheen kotona työntekijää odottaa. Työparityöskentely laajentaa työntekijän näkökulmaa, sillä jokainen työntekijä tekee havaintonsa omista lähtökohdistaan käsin. Toinen työntekijä saattaa kokea kodin sotkuisena ja likaisena, kun taas toisen mielestä koti on normaali lapsiperheen koti, johon kuuluu muruset ja hiekka lattialla ja lelut siellä täällä. Kun työpari puhuu keskenään omista havainnoistaan, he saavat yhteisen käsityksen perheen kodista. Kun työpari tekee yhdessä arvion kodin olosuhteista ja niiden sopivuudesta lapsille, on arvio luotettavampi ja lisää perheen oikeusturvaa. (Vilén ym. 2010, 219.)

Työntekijän oma turvallisuus tulee huomioida yksin tehtävillä kotikäynneillä niin, että esimies tai työkaveri tietää koska ja missä kotikäynneitä tehdään. Puhelin on tärkeä pitää käyttövalmiina ja käden ulottuvilla. Kotikäynnille ei tule ottaa mukaan mitään ylimääräisiä, henkilökohtaisia tavaroita, vaan ne voi jättää autoon tai työpaikalle. Salassapitovelvollisuuden ja kohteliaisuuden vuoksi kotikäynnin aikana ei tule puhua puhelimeen, ellei se ole täysin välttämätöntä. Jos perheen aikuiset ovat päihtyneitä tai käyttäytyvät aggressiivisesti, tulee

harkita kotikäynnin turvallisuutta. Mikäli kotona on lapsia ja työntekijälle syntyy huoli heidän turvallisuudestaan, voi tämä pyytää poliisilta virka-apua kotikäynnin ajaksi turvallisuuden takaamiseksi. Tällöin alkuperäinen suunnitelma vanhempien kanssa keskustelemisesta muuttuu lasten saattamiseksi turvaan. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää, että työntekijä kertoo vanhemmille, miksi näin toimitaan, mitä tapahtuu ja miten vanhemmat saavat yhteyden lapsiinsa tai heistä vastaavaan viranomaiseen. Tällaisessa tilanteessa lastensuojelullisesta työstä vastaa päivystävä sosiaalityöntekijä. (Vilén ym. 2010, 219.)

Kotikäyntiä suunniteltaessa tulee arvioida tarve virka-avulle. Erityisesti kiireellisissä ja päivystyskotikäynneissä virka-avun, eli poliisin mukanaolo voi olla turvallisuuden kannalta välttämätöntä. Syynä voi väkivallan uhan lisäksi olla esimerkiksi asuntoon sisälle pääsyn varmistaminen. Tällöin poliisi menee asuntoon sisälle ensimmäisenä varmistamaan turvallisuuden, minkä jälkeen työntekijät voivat mennä sisään. (Kiireellinen päivystys/Kotikäynti.)

## 6.2 Dokumentointi

Kirjaaminen ei ole ylimääräinen työ, vaan asiakasprosessin keskeinen osa ja näin ollen olennainen osa itse asiakastyötä (Sinko 2011, 2). Perhetyössä asiakasasiat kirjataan asiakastietojärjestelmän ehdoilla noudattaen kuntakohtaista ohjeistusta. Jos ohjeita kirjaamiseen ei ole, määrittää työntekijä itse yhdessä kunkin asiakasperheen kanssa, mitä kirjataan ohjelmaan ja miten. Asiakastyön dokumentointi on työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden keskeinen väline. Monet erilaiset säädökset ohjaavat dokumentointia ja virallisen dokumentoinnin lisäksi perhetyössä syntyy myös epävirallisia dokumentteja. Epävirallisia dokumentteja ovat esimerkiksi piirretty sukupuoli, perheen tai perheenjäsenen aikajana tai verkostokartta sekä valokuvat ja lasten piirustukset. Perheen kanssa tulee yhdessä sopia, miten näiden dokumenttien kanssa toimitaan. (Järvinen ym. 2012, 158–159.)

Hyvä dokumentointi palvelee niin työskentelyn suunnittelua kuin arviointia. Se turvaa myös asiakkaan ja työntekijän aseman ja oikeudet, sillä esimerkiksi erimielisyyksien tai tulkintaerojen kohdalla ei tarvitse olla muistikuvien varassa. Huolellinen dokumentointi on tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan toteutumisen kannalta ja asiakkaan oikeusturva edellyttääkin ajan



tasalla olevaa dokumentaatiota (Dokumentointi lastensuojelussa). Perhetyöntekijät laativat asiakirjoja, joilla on erilaisia tehtäviä, esimerkiksi muistiinpanot, suunnitelmat ja toteutunut perhetyö. Perhetyön palvelutarpeen arviointi ja suunnitelman kirjaaminen selkiyttävät perheen tilannetta ja tekevät sen näkyväksi ja arvioitavaksi. Perhetyöntekijä kirjaa asiakasmuistiinpanoihin tai asiakaskertomukseen päivittäiset asiakastapaamiset, yhteydenotot sekä muut perhetyöhön liittyvät asiat, kuten yhteydenotot muihin perheen kanssa toimiin tahoihin. Kirjauksesta on tärkeää ilmetä, ketkä toimivat, missä ja milloin, mitä tapahtui ja mitä sovittiin jatkosta. Dokumentoinnin avulla voidaan palata laadittuihin sopimuksiin ja suunnitelmiin sekä tehtyyn työhön. Työntekijän tehtäviin kuuluu huolehtiminen siitä, että perhetyön dokumentit ovat ajan tasalla. Ajan tasalla olevien asiakirjojen tehtävänä on havainnollistaa asiakastyötä prosessina sekä asiakkaille, että muille työntekijöille ja eri yhteistyötahoille. (Sinko 2011, 3.) Työntekijän tulee noudattaa huolellisuutta ja suunnitelmallisuutta, kun laatii asiakirjoja, sillä kirjaamisen avulla työ tehdään näkyväksi. Perhettä koskevat kirjalliset dokumentit tehdään yhdessä perheen kanssa tai jos se ei ole mahdollista, käydään ne myöhemmin yhdessä läpi perheen kanssa. (Järvinen ym. 2012, 159–160.)

Dokumentit tulee kirjoittaa selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Työntekijän kirjaamien tietojen tulee olla virheettömiä ja tarpeellisia. Tarpeettomia tai perusteettomia tietoja ei saa kirjata. (Sinko 2011, 8.) Muilta tahoilta hankittujen tietojen kohdalle on aina merkittävä mistä tieto on saatu. Arkaluonteisia tietoja voi kerätä laissa määrätyn ehdoin. Arkaluonteiset tiedot, joiden käsittelyyn asiakas on antanut suostumuksensa, samoin kuin muita perhetyön kannalta välttämättömiä tietoja, voi käsitellä työyhteisössä. Salassa pidettäviä tietoja taas saavat käsitellä vain ne perheen kanssa työskentelevät työntekijät, joilla on tehtävänsä liittyen oikeus tietojen käsittelyyn. Perhetyön asiakaskertomukseen kertyy paljon tietoa paitsi perheestä itsestään, myös heidän elämänsä läheisesti liittyvistä henkilöistä. Näin tapahtuu esimerkiksi silloin, kun tietoja tarvitaan perheen sosiaalisen tilanteen arvioimiseksi. Nämä tiedot ovat salassa pidettäviä. (Järvinen ym. 2012, 158.)

Perhetyöntekijän kirjaamat tiedot voivat olla osittain tai täysin tallennettuina tietokoneelle tai niitä voidaan säilyttää monin tavoin, esimerkiksi asiakaskan-

siossa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia tietojen ajantasaisuudesta ja virheettömyydestä. Jos virheellisiä tietoja löytyy, tulee ne korjata. Myös asiakas itse voi vaatia tietojen korjaamista ja tällöin tietojen muuttamisesta tai poistamisesta tulee ilmoittaa taholle, jolta tieto on saatu. Korjaaminen tulee tehdä niin, että sekä alkuperäinen että korjattu tieto ovat myöhemmin tarkasteltavissa. Tällöin asiakirjaan merkitään lisäksi korjaajan nimi, virka-asema, korjauksen syy ja päivämäärä. Perhetyössä asiakastiedot säilytetään ja suojataan huolellisesti, eikä niitä pysty lukemaan tai hävittämään kukaan ulkopuolinen. Asiakastietoja sisältäviä dokumentteja tulee säilyttää lukitussa kaapissa tai lukitussa huoneessa niin, etteivät asiaan kuulumattomat henkilöt pysty niitä näkemään. Asiakastietoja käsiteltäessä tietokoneella tulee tietoja käsittelevillä työntekijöillä olla käyttäjätunnukset ja salasanat. (Järvinen ym. 2012, 158–161.)

Dokumentointia tehdessä työntekijän tulee osata punnita erilaisia tietoja ja löytää ja valita oikeanlaiset tiedot kirjattaviksi. Silloin, kun työntekijän ja asiakkaan näkemykset tilanteesta eivät kohtaa, tulee kirjata molempien näkemykset. (Sinko 2011, 9.) Yksityiskohtaiset tilannekuvaukset ovat tärkeitä, sillä ne tekevät kirjauksen vakuuttavaksi ja näin auttavat perhetyön suunnittelussa. Perhetyöntekijällä on valta päättää, mitä kirjaa ja miten ja toisaalta mitä jättää kirjaamatta. Koska dokumentit kirjoitetaan ensisijaisesti asiakasta varten, tulee niissä käytettävän kielen olla käytännönläheistä ja tekstin ymmärrettävästi kirjoitettua. Kirjausten tulee olla kirjoitettu kohteliaasti ja asialliseen tyyliin. (Sinko 2011, 13). Dokumentoidessa kirjoitetaan asioista tässä ja nyt, ilman oletuksia tai ennusteita tulevista. Kirjauksessa olennaista on perheen tilanteen dokumentoiminen sellaisena, kuin se juuri nyt on. (Järvinen ym. 2012, 160–161.)

Asiakirjakirjoittamisen tyyli, sisällöt ja tavat tuottavat usein päänvaivaa, sillä aikamuodot, sanavalinnat ja kuvailut vaikuttavat merkittävästi siihen, miten lukija tulkitsee tekstiä. Teksti ei koskaan ole vuorovaikutuksellisesti samanlaista kuin puhe, sillä puhuessa puhuja voi aina tarkistaa kuulijalta, tuliko oikeinymmärretyksi. Vaikka asiakirjat ovatkin salassa pidettäviä, ne voivat joutua eri viranomaisten, asianosaisten tai jonkun muun tahon luettaviksi. Tämän vuoksi

tekstin tulee olla asiallista, täsmällistä ja yksiselitteistä. (Järvinen ym. 2012, 161–162.)

### 6.3 Sosiaalinen ja kasvatuksellinen tuki arjessa

Vanhemmuus saattaa muodostua joillekin vanhemmille erittäin monimutkaiseksi ja jäsentymättömäksi johtaen tilanteeseen, jossa vanhempien on vaikea löytää uusia ja toimivia tapoja selviytyä vaikeista tilanteista. Perhetyöntekijän tehtäviin kuuluu vanhempien kasvatustietoisuuden sekä kasvattajan roolin vahvistaminen. Perhetyöntekijä voi työssään pohtia yhdessä vanhempien kanssa erilaisia arkipäivän tilanteita ja etsiä uudenlaisia toimintatapoja vaikeisiin kasvatustilanteisiin. Kasvatustietoisuus on sana, jolla tarkoitetaan tietoa ja ymmärrystä lapsen kasvun ja kehityksen lainalaisuuksista, kasvatuksen ja hoidon päämääristä sekä vorovaikutuksen merkityksestä kasvatuksessa. (Järvinen ym. 2012, 129–130.)

Kaikilla kunnan viranomaisilla on velvollisuus tukea vanhempia lasten kasvatustehtävässä. Kasvatuksen tukemisella tarkoitetaan kaikkia eri viranomaisten yhteistyöhön perustuvia toimia, joilla pyritään kehittämään lapsiperheiden ja heidän arkiympäristönsä mahdollisuuksia edistää lasten kasvua ja kehitystä. Lastensuojelun kannalta on tärkeää, että yleiset, kaikille tarkoitetut palvelut tukevat kasvatusta. Kun lastensuojelun tarve voidaan havaita jo varhaisessa vaiheessa, voidaan ehkäistä ongelmien syntymistä. Palveluita kehitetään jatkuvasti, jotta voidaan havaita heti, kun lapsiperhe tarvitsee tukea. Esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvoiloissa, päivähoidossa ja koulussa toimivat henkilöt osaavat ohjata perheitä palvelujen piiriin. (Mitä on lastensuojelu?)

Työntekijöillä ja vanhemmilla on luonnollisesti erilaiset roolit lapsen kasvatuksessa. Vanhempien tehtävä on kasvattaa lasta, tehdä päätöksiä ja kantaa vastuu omasta toiminnastaan. Työntekijä taas toimii yhteistyössä vanhempien kanssa kannustaen vanhempia toimimaan lapsen ensisijaisena kasvattajana ja antaen vanhemmille palautetta tilanteen mukaan. Työntekijän tehtäviin kuuluu vanhempien kuunteleminen ja auttaminen ratkaisujen löytämisessä eri kasvatustilanteissa. Työntekijän tehtävänä on selvittää molempien vanhempien kasvatuskäytännöt ja arvopohja, jolle he perustavat kasvatuksen. Perhetyöntekijä tulkitsee tapahtumia perheessä oman ymmärryksensä ja kokemuk-

sensa pohjalta, samoin kuin perheenjäsenet. Työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa perhe toimii tavalla, jolla työntekijä itse ei koskaan toimisi. Työntekijä ei voi kuitenkaan kieltää vanhempia toimimasta omalla tavallaan, ellei toiminnasta ole vahinkoa perheenjäsenille. Toisinaan on tulkinnanvaraista, mikä on vahingollista toimintaa ja mikä ei. Arkipäivän kasvatusta on täynnä jatkuvia valintoja, joista kaikki eivät ole aina onnistuneita. Yksikään kasvattaja ei ole virheetön. Sen vuoksi on tärkeää, että työntekijä ohjaa vanhempia näkemään oman toimintansa seuraukset ja herättää nämä kantamaan vastuun toiminnastaan ja löytämään rajat ja hyvät toimintatavat omaan vanhemmuuteensa. (Järvinen ym. 2012, 131.)

Kasvatustietoisuudella tarkoitetaan tietoisuutta omasta toiminnasta kasvattajana ja siihen liittyvistä velvollisuuksista ja oikeuksista. Kasvatustietoisuus ilmenee esimerkiksi kasvatusteoissa ja -toiminnassa. Kasvattajan teko tai toiminta on tietoinen silloin, jos hän pystyy ymmärtämään valinnan mahdollisuuden ja omien kasvatustekojensa seuraukset. Kasvatustietoisuudella tarkoitetaan myös vanhempien käsitystä lastensa kasvatuksen taustalla vaikuttavista arvoista ja käsityksistä sekä kasvatuksen tavoitteista, menetelmistä ja tuloksista. Lyhyesti kasvatustietoisuuden voi määrittää kontrolloiduksi ja suunnitelluksi kasvatukseksi. (Poikolainen 2002, 13.)

Kasvatustietoisuus näkyy arjessa kasvattajan valinnoissa, esimerkiksi siinä, miten vanhempi ohjaa lasta, millaisia mahdollisuuksia tämä tarjoaa lapselle tai miten hän näyttää omia tunteitaan vuorovaikutustilanteissa. Lapsuuden kokemusten pohtiminen ja omien vanhempien kasvatuskäytäntöjen epäkohtien tiedostaminen ovat asioita, jotka mahdollistavat opituista toimintamalleista luopumisen omassa vanhemmuudessa. Tietoinen kasvattaja ymmärtää fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön merkityksen lapsen kasvulle. Hän on myös tietoinen lapsen kasvun ja kehityksen yleisistä lainalaisuuksista ja ihmisen olemuksesta sekä oman toimintansa tavoitteista. Käsitys lapsesta ja tämän perusluonteesta ohjaa kasvattajan toimintaa. Se, että näkee lapsen osaavana ja pärjävänä, voi vääristää kasvattajan käsitystä lapsen tarvitsevuudesta. Erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevan lapsen kohdalla näiden asioiden pohtiminen korostuu, sillä erilaisen lapsen tukeminen ja ohjaus voi olla vä-

lillä haastavaa. Myös perheen muut lapset kaipaavat tietoa ja ymmärrystä sisaruksen käyttäytymiseen ja toimintaan. (Järvinen ym. 2012, 131–132.)

Vanhempien ja työntekijän asiantuntijuus kasvatuksessa on erilaista, sillä vanhemmilla on tietoa lapsesta yksilönä. Työntekijällä on taas erityisosaamista esimerkiksi lapsen kehityksestä yleisesti, samoin kuin tietoa eri palveluista ja niiden saatavuudesta. Yhteistyö kasvatuksessa toimii parhaiten silloin, kun molemmat osapuolet suhtautuvat toisiinsa kunnioittavasti. Lastenhoidon ja kasvatuksen ohjaamista voi tarkastella Eriksonin ja Arnkilin kuvaaman ajattelumallin avulla. Siinä yhdistetään tuki ja kontrolli vastakohtaisuuden sijaan rinnakkain. Vastakohtina voidaan pitää sitä, miten tuki- ja kontrolliyhdistelmä toteutuu, voimaannuttavatko vai alistavatko työntekijän toimet vanhempaa. Tuki- ja kontrolliyhdistelmiä on neljä kappaletta: voimaannuttava tuki, voimaannuttava kontrolli, alistava tuki sekä alistava kontrolli. (Järvinen ym. 2012, 133.)

**Voimaannuttavalla tuella** tarkoitetaan uusien näkökulmien avaamista, oman kokemuksen ja ymmärtämisen jakamista sekä kannustusta. Tukemisen perimmäinen ajatus on reflektiivisen toiminnan opettaminen. Työntekijä voi esimerkiksi kannustaa vanhempaa asettamaan rajoja lapsille arkisissa asioissa. Perhetyöntekijä voi ottaa vanhempien kanssa puheeksi lapsen iän ja kehitystason mukaisen hoidon ja kasvatuksen ja pohtia heidän kanssaan vaihtoehtoisia tapoja toimia. Työntekijä tekee arjen tapahtumat näkyviksi ja auttaa vanhempia käsitteellistämään ne kasvatuksen arvoiksi. **Voimaannuttavaa kontrollia** on huolenaiheiden esiin nostaminen, rajojen asettaminen ei-toivotulle käytökselle ja rajoista kiinni pitäminen. Usein kontrolli käsitetään sosiaali- ja terveysalan kentällä negatiiviseksi asiaksi. Kuitenkin kaikkeen vuorovaikutukseen liittyy kontrolli, muttei hallinta. Hallinta on alistavaa ja ylhäältä saneltua ja sen tarkoituksena on alistaa asiakas toimimaan työntekijän ehdoilla. Kontrolli taas on näkyvää ja sitä käytetään meneillään olevien prosessien ja epätoivottujen tilanteiden muuttamiseen. Voimaannuttavaa kontrollia toteutetaan perheyössä ottamalla puheeksi esimerkiksi lapsen perustarpeissa huomatuksi epäkohdat, kuten epäterveellinen ravinto, riittämätön lepo tai likaisuus. Myös vanhempien kasvatuskäytännöissä oleviin epäkohtiin tulee puuttua välittömästi tapahtuneen jälkeen. (Järvinen ym. 2012, 133–134.)

**Alistavaa tukea** on puolesta tekeminen, yliymmärtäminen, riippuvuuden luominen ja ylläpitäminen. Työntekijä saattaa tajuamattaan lisätä vanhemman epävarmuutta jättämällä vanhemman aktiivisen roolin huomioimatta. Työntekijä saattaa toimia näin esimerkiksi jatkamalla vanhemmalle näyttämäänsä hoitovaihetta huomaamatta sitä, että vanhempi olisi halukas osallistumaan siihen itse. Tuki on alistavaa myös silloin, jos työntekijä nostaa onnistumisen rajaa omien kasvatuskäytäntönsä pohjalta. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, kun työntekijä toimii jossain tilanteessa vanhemman puolesta, koska hän kokee selviytyvänsä tilanteesta huomattavasti vaivattomammin ja nopeammin. **Alistavaa kontrollia** on yleisten periaatteiden ja omien arvojen esiintuominen ilman, että huomioi tilanteen ja perheen erilaisuutta ja ainutlaatuisuutta. Alistava kontrolli näkyy esimerkiksi niin, että työntekijä ratkaisee lasten välisiä ristiriitoja ilman, että huomioi vanhempien kasvatuskäytäntönsä. Työntekijä, joka tuo omat näkemyksensä julki ja on kykenemätön toimimaan yleisten kasvatuseriaatteiden mukaisesti, kontrolloi asiakasta alistuen. Työntekijä voi näin toimimalla viedä vanhemmalta huomaamattaan aikuisen roolin ja itseluottamuksen lasten kasvatuksessa. (Järvinen ym. 2012, 134–135.)

Voimaannuttava tuki ja voimaannuttava kontrolli lisäävät asiakkaan toimintakykyä ja hallintaa omassa elämässään. Työntekijän ei ole aina helppo nähdä, kuinka tämän valitsema ohjausmenetelmä vaikuttaa vanhempiin. Ei ole olemassa yhtä ja ainoa oikeaa tapaa ohjata vanhempia kasvatustehtävässä. Työntekijän tulee kokeilla erilaisia ohjaustapoja, keskustella jatkuvasti perheen kanssa ja muuttaa omaa toimintaansa tilanteen vaatiessa. Jatkuva reflektio ja oman toiminnan arviointi auttaa työntekijää näkemään oman toimintansa seuraukset. Ohjauksen onnistuminen näkyy asiakkaan toimintakyvyn lisääntymisenä ja elämänhallinnan paranemisena. Työntekijä näkee itsensä mieluiten tukijana ja asiakkaan käyttäytymistä kontrolloiva toiminta koetaan usein asiakassuhdetta uhkaavaksi. Työntekijällä voi olla uskomuksia perheen vahvuuksista ja heikkouksista ja tämä saattaa tiedostamattaan jopa ajatella, ettei joka perheellä ole vahvuuksia. Työntekijä saattaa vilpittömästi uskoa auttavansa tehdessään asioita vanhempien puolesta. Kuitenkin perusajatus perhetyössä on se, että perheen vahvuuksien löytäminen ja niiden vahvistaminen lisää perheen omaa toimintakykyä. Oma toimintakyky lisää vanhempien uskoa kas-

vatustehtävästä selviytymiseen ja vähentää vanhempien riippuvuutta ammatillisesta avusta. (Järvinen ym. 2012, 135.)

#### 6.4 Kulttuurin ymmärtämiseen liittyvät menetelmät

1990-luvun lopulla alettiin säädellä maahanmuuttajien ja sosiaali- ja terveystyöntekijöiden välistä suhdetta, sillä tällöin Suomeen saapui isoja ryhmiä turvapaikanhakijoita. Lakitekstiin kirjattiin uusi termi, kotouttaminen, sillä termeinä sulauttaminen, integrointi ja sopeuttaminen eivät olleet sopivia, koska ne loivat käsityksen siitä, että maahanmuuttajien oma kulttuuritausta yritettäisiin kitkeä pois. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on tärkeää, että he saavat tarvittaessa tulkkausapua niin, että käsiteltävät asiat saadaan välitettyä heille ymmärrettävässä muodossa. (Järvinen 2006, 145–147.) Perhetyötä tehdessä tulee perhetyöntekijän osata huomioida työssään perheiden erilaiset kulttuuritaustat.

Kasvatus on kulttuuriin sidottu ilmiö, jossa on mukana eri kasvattajien kulttuuriin kuuluvat ja sen hyväksymät arvot ja käsitykset. Kasvatuksen tarkoituksena on auttaa yksilöä sopeutumaan yhteisöönsä ja tukea siten jo olemassa olevia rakenteita, arvoja ja normeja. Eri kulttuureilla on oma arvojärjestelmänsä ja kulttuuri itsessään voidaan määritellä joidenkin tiettyjen arvojen toteuttajaksi ja kantajaksi. Tällaisia arvoja ovat esimerkiksi länsimaalaisessa kulttuurissa tapetilla oleva lapsen näkemyksen kuuleminen tätä koskevissa asioissa ja lapsuuden suojeleminen. Arvojärjestelmät ovat myös erilaisia, mikä on hyvä huomioida kaikkien asiakasperheiden lasten kasvatuksessa. Molemmilla vanhemmilla ei kuitenkaan välttämättä ole samanlaisia arvoja ja elämisen kulttuuria. Sama pätee myös uusioperheissä. (Järvinen ym. 2012, 130–131.)

Vieraaseen maahan muutto on jo itsessään kriisi. Omasta tutusta ympäristöstä ja arkikuvioista luopuminen ja siirtyminen uuteen kieleen ja sosiaaliin tapoihin sekä luopuminen omasta sosiaalisesta ja ammatillisesta asemasta on aina raskasta, vaikka muuttaminen olisikin vapaaehtoista. Maahan muuttanut perhe arvostaa omaa kulttuuriaan ja haluaa säilyttää sen arvot ja toimia niiden mukaan. Kulttuurierot eri maiden välillä voivat olla valtavia ja kaikki, mille henkilö on rakentanut omaa identiteettiään, joutuu kyseenalaistetuksi. Erilaisia voivat olla näkemykset uskonnosta, rooleista, hyvyydestä ja oikeudenmukai-

suudesta, terveydestä ja sopivista vuorovaikutustavoista. (Vilén ym. 2008, 238–239.) Ongelmien tullessa ilmi tarvitsee perhe sosiaalista ja kasvatuksellista tukea arkeensa samoin, kuin kaikki muutkin perheet, kulttuuritaustastaan huolimatta. Tällöin työntekijän tulee huomioida toiminnassaan kulttuuria ja siihen kuuluvia toimintatapoja.

Eri kulttuuritaustaa edustavissa perheissä perhetyöntekijän on mahdollista käyttää **kulttuuritulkkiä**. Kulttuuritulkki voi toimia sekä kielen, että kulttuurin tulkkaajana. Kulttuuritulkin tehtävänä on välittää tietoa kulttuureista esimerkiksi kouluihin, päiväkoteihin, eri sosiaali- ja terveysalan toimintoihin ja työpaikkoihin. Kulttuuritulkki on henkilö, joka edustaa samaa kulttuuritaustaa, kuin tulkattava. (Kulttuuritulkki.) Kulttuuritulkin työssä on olennaista, että tulkki tuntee tarpeeksi hyvin sekä suomalaisen, että tulkkaamansa maan kulttuurin. Kielen, lakien ja palvelujärjestelmän tunteminen on tärkeää. (Isotalus 2008.)

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini aloitin keväällä 2013. Vauhtiin työssäni pääsin vasta loppukesästä 2013, minkä jälkeen työ etenikin vauhdilla. Tavoitteenani oli saada opinnäytetyö valmiiksi syksyn 2013 aikana, missä onnistuinkin.

Opinnäytetyöprosessini aikana huomasin kasvaneeni ammatillisen kasvuni olleen huikeaa. Opinnäytetyötä tehdessäni totesin, että olisin voinut toteuttaa työni toisella tavalla. Haastavaksi koin sen, etten ollut itse kerännyt käyttämäni aineistoa, vaan sain sen valmiina. Tämän vuoksi koin joitakin hankalia hetkiä, sillä kaikkien otsikointien kohdalla ei ollut täysin selvää, mitä asiaa tiettyillä kysymyksillä oli haettu. Jälkikäteen ajateltuna olisin kerännyt mieluummin itse aineiston, jotta minulle olisi ollut täysin selvää, mitä kysymyksilläni haen. Kysymykset olisin asetellut yksiselitteisemmin, jolloin tulkinvaraa ei olisi jäänyt myöskään vastaajille. Olisin kerännyt aineistoa laajemmin perhetyön kentältä, sillä aineisto oli kerätty neuvolan perhetyöntekijöiltä. Tämä luonnollisesti vaikutti siihen, mitkä menetelmät olivat vastauksissa yleisimpiä. Toisaalta olen sitä mieltä, että esittelemäni menetelmät ovat käytössä kaikilla perhetyön työkentillä.



Haastattelulomakkeiden pohjalta huomasi, että perhetyön työmenetelmät perustuvat pitkälle dialogisuuteen ja vuorovaikutukseen. Laaditun kyselyn vastaajien mukaan heidän eniten käyttämänsä työmenetelmät olivat käytössä vanhempien tai lasten ja vanhempien kanssa, mutta vain lasten kanssa käytössä olevat menetelmät olivat käytössä harvoin tai ei koskaan. Yleisimmin käytetyt menetelmät eivät ole toiminnallisia, joten toisaalta uskon, että jo tämän vuoksi lasten kanssa käytetyt menetelmät eivät ole menetelmiä, joita työntekijä käyttäisi työssään jatkuvasti.

Työtä tehdessäni minulle oli selvää se, että kaikki käytetyimmät perhetyön menetelmät perustuivat perheen ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle, keskustelulle, ja olivat perhettä osallistavia. Tärkeässä roolissa perhetyön työmenetelmissä ovat lapset, heidän huomioimisensa ja kuulemisensa heitä itseään koskevissa asioissa. Kaikki käytetyimmät työmenetelmät on kehitetty helpottamaan työskentelyä ja asioiden käsittelyä perheiden kanssa. Menetelmiä käyttäessä on tärkeää, että työntekijä on avoin ja ennen kaikkea hienotunteinen. On ilmeistä, että hyvä ja toimiva perhetyö perustuu luottamukseen ja molemminpuoliseen kunnioitukseen. On tärkeää, että perhe tietää, mitä heidän asiakasprosessissaan tapahtuu ja miten. Perheen, jonka kanssa työtä tehdään, tulee ymmärtää, että perhetyötä tehdään, jotta voidaan välttyä ongelmien kasvamiselta ja isomprien ongelmien syntymiseltä.

Perhetyössä työntekijän ammattitaito on tärkeässä roolissa, sillä menetelmien käyttö vaatii menetelmien monipuolista tuntemista ja osaamista. Menetelmät tulee myös osata valita tarkasti, sillä asiakasperhettä auttaessa on tärkeää, että valittu menetelmä on tarkoituksenmukainen ja johtaa toivottuun lopputulokseen. Aina näin ei ole, mutta perheitä ei palvele kaikkien eri menetelmien läpikäyminen, jotta löydettäisiin juuri se menetelmä, joka voisi olla avuksi. Jos perhetyötä on tehty jonkin aikaa ilman tuloksia, vaikeutuu työskentely perheen kanssa, sillä sen oma usko mahdolliseen muutokseen perhetyön avulla loppuu. Monien menetelmien tarkoituksena on auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa ja löytämään uusia toimintamalleja ongelmallisiin tilanteisiin.

Perhetyö on aina henkilökohtaista ja saattaa olla vaikea paikka, jos perhetyö joutuu puuttumaan perheen asioihin. Perhetyön onnistuminen vaatii työnteki-

jältä taitoa motivoida asiakasta ja saada asiakasperhe ymmärtämään, miksi perhetyötä tehdään. On tärkeää, ettei perhetyön tarkoitus ole millään tapaa epäselvä, sillä epävarmuus johtaa usein tilanteeseen, jossa asiakasperhe kääntyy perhetyötä vastaan.

## LÄHTEET

Avohuollon asiakassuunnitelma. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/asiakassuunnitelma/> [viitattu 22.9.2013].

Avoimet, suljetut, ohjaavat ja strategiset kysymykset. Sosweb –sosiaalityön työmenetelmät. Helsingin kaupungin internetsivut. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/haastattelutaidot3.htm> [viitattu 22.9.2013].

Dokumentointi lastensuojelussa. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/> [viitattu 18.9.2013].

Eriksson, E. & Arnkil T. 2012. Huoli puheeksi – Opas varhaisista dialogeista. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy.

Forsberg, H. & Auttonen-Vaaraniemi, L. 2012. Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Isotalus, P. 2008. Kulttuuritulkki auttaa, kun tausta estää osallistumasta. CIMO:n verkkolehti 2/2008. Saatavissa: [http://home.cimo.fi/campus/2\\_2008/kulttuuritulkki.html](http://home.cimo.fi/campus/2_2008/kulttuuritulkki.html) [viitattu 21.9.2013].

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Järvinen, R. 2006. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Juva: PS-Kustannus, s. 145–147.

Järvinen, T. & Niemi, M. 2006. Lastensuojelun avohuollon työntekijöiden kokemuksia vanhemmuuden roolikartan käytöstä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Helsinki2006/e29816\\_niemic4864.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2006/e29816_niemic4864.pdf) [viitattu 20.9.2013].

Kiireellinen/Päivystyskotikäynti. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/muistilistat/kiireellinenkotikaynti/> [viitattu 22.9.2013].

Kiuru, H. 2010. "Lapsen etu on se, joka meitä ohjaa." Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04284.pdf> [viitattu 21.9.2013].

Kulttuuritulkki. Paremmiin yhdessä ry:n internetsivut. Saatavissa: <http://paremminyhdessa.org/index.php/fi/toiminta/tulkkaus> [viitattu 20.9.2013].

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2012. Lastensuojelu 2011. Tilastoraportti. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivut. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26\\_12.pdf?sequence=5](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=5) [viitattu 4.7.2013].

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. 8.4.1983/361.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.

Lumijärvi, M. & Meriläinen, H. 2009. Terveystenhoitaja vanhemmuuteen kasvun tukijana - Materiaalin käyttö ohjauksen tukena. Laurea-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [http://theseus17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/4530/Lumijarvi\\_Maria\\_Merilainen\\_Heidi.pdf?sequence=1](http://theseus17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/4530/Lumijarvi_Maria_Merilainen_Heidi.pdf?sequence=1) [viitattu 20.9.2013].

Läheisneuvonpidosta monipuolinen työkalu lastensuojeluun. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen internetsivut. Saatavissa: [http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/aiempi\\_kehittaminen/laheisneuvonpidosta\\_tyokaluu\\_lastensuojeluun](http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/aiempi_kehittaminen/laheisneuvonpidosta_tyokaluu_lastensuojeluun) [viitattu 22.9.2013].

Mitä on lastensuojelu? Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mita\\_on\\_lastensuojelu/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mita_on_lastensuojelu/) [viitattu 20.9.2013].

Muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/muitapalveluja/> [viitattu 20.9.2013].

Mustonen, T. 2001. Kotikäynti ja asiakkaan koti. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/12760/tiimusto.pdf?sequence=1> [viitattu 19.9.2013].

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja. Saatavissa: [http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantaona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantaona.pdf) [viitattu 20.9.2013].

Paavilainen, K. 2012. Huolen puheeksiottaminen. Kaste–internetsivut. Saatavissa: [http://cds.diak.fi/ff\\_customcss/Tiedostot/Koulutus/images/Varhainen\\_puuttuminen.pdf](http://cds.diak.fi/ff_customcss/Tiedostot/Koulutus/images/Varhainen_puuttuminen.pdf) [viitattu 20.9.2013].

Pietiläinen, E. & Sipari, S. Perhelähtöinen suunnittelu. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujenkasikirja/lapset-ja-perheet/suunnitelmat/perhelahtoinen-suunnittelu/> [viitattu 21.9.2013].

Piirtäminen. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/piirtaminen/> [viitattu 13.10.2013].

Poikoilainen, J. 2002. Kasvatustietoisuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Yliopistopaino.

Rantakari, S.-M. 2005. "Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks" – Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Jarvenpaa2005/e99350\\_RantakariOT.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Jarvenpaa2005/e99350_RantakariOT.pdf) [viitattu 17.9.2013].

Reijonen, M. 2012. Perhetyö avohuollon tukitoimena. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/> [viitattu 4.7.2013].

Roivainen, I. & Korpela, A. 2010. Yhteisösosiaalityötä verkossa. Saatavissa: <http://www.uta.fi/yky/arkisto/ekirja2010/voima.htm> [viitattu 22.9.2013].

Sadutus. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/sadutus/> [viitattu 13.10.2013].

Sinko, P. 2011. Mitä laki sanoo sosiaalityön dokumentoinnista? Helsingin Yliopisto: Kouluttamis- ja kehittämiskeskus Palmenia. Saatavissa: <http://www.sosiaalikollega.fi/kaste/uutiset/mita-laki-sanoo-sosiaalityon-dokumentoinnista-sinko-140411.pdf> [viitattu 20.9.2013].

Sivonen, N. & Vuorinen, U. 2009. Huoli puheeksi Hyvinkäällä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6343/Siivonen\\_Vuorinen.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6343/Siivonen_Vuorinen.pdf?sequence=1) [viitattu 20.9.2013].

Veijola, A., Isola, A. & Taanila, A. 2006. Moniammatillinen perhetyö edellyttää keskustelua. Sosiaalilääketieteen aikakauslehti. Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/SA/article/view/1895/1732> [viitattu 18.9.2013].

Vilén M., Leppämäki, P. & Ekström, P. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.). 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä – Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa.