

MONIKULTTUURISEN PERHEKESKUKSEN
TYÖN ARVIOINTI

Sara Niiles

MONIKULTTUURISEN PERHEKESKUKSEN TYÖN ARVIOINTI

Sara Niiles
Opinnäytetyö syksy 2013
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK) + kirkon
nuorisotyönohjaajan virkakel-
poisuus

TIIVISTELMÄ

Niiles, Sara. Monikulttuurisen perhekeskuksen työn arviointi. Syksy 2013, 90 s., 4 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyöntekijän virkakelpoisuus.

Työelämän yhteistyötahona tässä opinnäytetyössä oli Helsingissä toimiva Monikulttuurinen perhekeskus, joka tarjoaa varhaista tukea venäjänkielisille lapsiperheille. Työn tavoitteena oli Monikulttuurisen perhekeskuksen työn laadun ja kehittämistarpeiden selvittäminen asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella. Aineisto kerättiin haastatteluilla sekä puolistrukturoiduilla kyselylomakkeilla. Opinnäytetyötä varten haastateltiin 12 asiakasperheiden vanhempaa, 10 asiakasperheiden lasta sekä 6 yhteistyötahoa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin avohuollon lastensuojelua ja perhetyötä sekä Monikulttuurisen perhekeskuksen perhetyötä. Tutkimustulokset analysoitiin teema-analyysiä hyödyntäen.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista selvisi, että Monikulttuurisen perhekeskuksen asiakkaat ja yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä perhekeskuksen työn laatuun ja määrään. Asiakasperheet ja yhteistyökumppanit olivat saaneet tarvittavaa konkreettista apua, mikä helpotti arkipäivässä selviytymistä. Asiakasperheet olivat myös tyytyväisiä psykologisiin palveluihin, jota perhekeskus tarjosi. Erityisen tärkeänä nähtiin perhekeskuksen rooli kulttuuritulkkina sekä kulttuurin asiantuntijana. Kehittämiskohteena nousi esiin erityisesti resurssien puute.

Johtopäätöksenä todetaan, että perhekeskus tekee arvokasta työtä, jonka resurssit tulisi turvata riittävien palveluiden takaamiseksi nykyiselle ja kasvavalle asiakasryhmälle. Perhekeskus tarjoaa kysyntää vastaavia palveluita ja sen työle on selkeä tarve sosiaalipalveluiden avohuollon sektorilla.

Asiasanat: lastensuojelu, avohuolto, perhetyö, monikulttuurisuus, varhaiskasvatus, kvalitatiivinen tutkimus, Monikulttuurinen perhekeskus

ABSTRACT

Niiles, Sara. Evaluation of the work of Multi-cultural Family Centre. 90 p., 4 appendices. Language: Finnish. Autumn 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Christian Youth Work. Degree: Bachelor of Social Services

The aim of the thesis was to gather experiences of the quality of family work at Multi-cultural Family Centre as well as areas for further development needs for families and associates partners in cooperation. For the purpose of the thesis, Multi-cultural Family Centre under All Our Children Registered Association cooperated as the partner for working life. Multi-cultural Family Centre operates in Helsinki and provides family work for Russian speaking families with children.

A qualitative research method was used to collect information and the material was gathered through interviews and by filling out a semi-structured questionnaire together with families and partner organizations. 12 parents, 10 children from these families and 6 representatives of partner organizations were interviewed. The interviews were carried out one-to-one and the children were interviewed in the presence of their parents. The results of this study were analysed by using a theme-analysis. The theory part of the study discusses non-institutional child welfare, family work and the work at Multi-cultural Family Centre.

The results of the analysis indicate that the families, customers and partner organizations of Multi-cultural Family Centre were pleased with the quality and quantity of the work. The families and partners had received concrete help that enabled the families to manage in everyday life. Furthermore the families were also content with the psychological services provided by the Centre. One main result was the role of the Centre as a cultural interpreter and expert in Russian culture, which was reflected in the co-operation between the families, the authorities and the employees of Multi-cultural Family Centre. An essential observation was the lack of resources, which was seen as a challenge for future work.

The conclusion is that Multi-cultural Family Centre implements valuable work and needs secure resources to continue services for the growing number of Russian speaking families with children in Helsinki area. Multi-cultural Family Centre meets the demand for services needed among these families in the Finnish social security system.

Keywords: Child welfare, noninstitutional child welfare, family work, multicultural, early childhood education, qualitative study, Multi-cultural Family Centre

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 LASTENSUOJELU.....	8
2.1 Lastensuojelulaki	8
2.2 Lastensuojelun avohuolto	9
2.3 Lastensuojelun ja perhetyön historia	10
2.4 Tutkimuksia avohuollon perhetyöstä	14
3 PERHETYÖ.....	16
3.1 Perhetyön määritelmä.....	16
3.2 Moniammatillinen verkostotyö	18
3.3 Työmenetelmät ja työn prosessi.....	20
3.4 Asiakaslähtöisyys	25
3.5 Huolen puheeksiotto.....	27
3.6 Monikulttuurisuus.....	29
3.7 Kirkon perhetyö.....	31
4 MONIKULTTUURINEN PERHEKESKUS	34
4.1 Taustajärjestö Yhteiset Lapsemme Ry	34
4.2 Historiakatsaus	35
4.3 Työ- ja toimintamuodot	36
4.4 Yhteistyökumppanit	39
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	40
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	40
5.2 Laadullinen tutkimusote ja eettisyys	41
5.3 Valmistautuminen haastatteluihin	42
5.4 Haastattelu aineiston keruumenetelmänä	44
5.5 Asiakasperheiden- ja yhteistyökumppaneiden lomakkeet.....	48
6 TUTKIMUSTULOKSET	50
6.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot.....	50
6.2 Konkreettisen avun saaminen	53
6.3 Työntekijöiden kompetenssi ja yhteistyön hyöty.....	55

6.4 Perhekeskus kulttuuritulkkina ja kulttuurin tuntijana	59
6.5 Yhteiskunnallisesti merkittävä perhekeskus	60
6.6 Vertaistuki	61
6.7 Resurssipula, tiedotus ja työntekijöiden vaihtuvuus	63
6.8 Lisäpalvelut	64
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	65
7.1 Tulosten analysoinnista	65
7.2 Palveluiden yhdistäminen perhekeskuksen toiminnassa	65
7.3 Perhekeskuksen jatkotyön kehittäminen	67
7.4 Perhetyön tulevaisuus	68
7.5 Johtopäätösten vertailua	69
8 POHDINTA	72
8.1 Tutkimuksen luotettavuus	72
8.2 Tutkimuksen eettisyys	73
8.3 Tutkimuksen yleistettävyys	75
8.4 Yhteenveto	76
LÄHTEET	79
Liite 1. Vanhempien kyselylomake	83
Liite 2. Lasten kyselylomake	85
Liite 3. Yhteistyökumppaneiden kyselylomake	86
Liite 4. Tiivistelmä tutkimuksen keskeisimmistä tuloksista	88

1 JOHDANTO

Suomessa perheiden hyvinvointi ja ongelmat ovat jo pidempään olleet yleisinä keskustelunaiheina. Erityisesti viime vuosien perhesurmat ovat kiihdyttäneet tätä keskustelua, ja niiden myötä ollaan pohdittu mahdollisia toimenpiteitä, joilla tulevaisuuden tragediat voitaisiin ennalta ehkäistä. Myös sosiaalipolitiikassa aihetta on käsitelty laajasti ja lakiuudistukset ovat pyrkineet kääntämään lastensuojelua enemmän varhaisen puuttumisen malliin. Jatkuvasti kaventuvat sosiaaliset verkostot lisäävät syrjäytymistä. Perheiden ongelmat kasaantuvat ja ne tarvitsevat yhä laajempaa tukea ja apua arkipäiväänsä. Moniongelmaiset perheet tarvitsevat avukseen yhä useampien ammattialojen asiantuntijoita vastaamaan kasvaviin tarpeisiin.

Monikulttuurinen perhetyö on erityisen monimuotoista ja haasteellista. Normaaliin perhe-elämään liittyvien haasteiden lisäksi nämä perheet tarvitsevat tukea oman kulttuurin ja kielen säilyttämisessä sekä kotoutumisessa. Tällöin kulttuurillinen asiantuntijuus nousee tärkeäksi ja hyödylliseksi perhetyöntekijän työvälineeksi. Tällaista kulttuurillista asiantuntijuutta tarjotaan Monikulttuurisessa perhekeskuksessa, joka palvelee Helsingissä asuvia venäjänkielisiä lapsiperheitä.

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan Monikulttuurisen perhekeskuksen työn laatua ja kehittämismahdollisuuksia perhekeskuksen asiakasperheiden sekä yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on vastata Monikulttuurisen perhekeskuksen tarpeeseen saada tekemästään työstä arviointi, jonka avulla työtä voitaisiin edelleen kehittää yhä asiakaslähtöisempään suuntaan ja vahvistaa yhteistyösuhteita. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla ja täyttämällä puolistrukturoitu kyselylomake yhdessä vastaajien kanssa keväällä 2013. Perhekeskuksen 10-vuotisjuhlan yhteydessä syksyllä 2013 esiteltiin tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Lastensuojelulaki

Lastensuojelulaki turvaa lapselle oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lain mukaan vanhemmilla ja lapsen muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen huolenpidosta ja hyvinvoinnin turvaamisesta. Viranomaisten keskeisenä tehtävänä on tukea vanhempia ja/tai huoltajia kasvatustehtävässä tarjoamalla riittäviä ja tarpeellisia tukitoimia sekä palveluita. Viranomaisten tehtävä on arvioida, milloin tukitoimet ovat riittämättömiä ja ohjata lapsi ja perhe riittävän varhain lastensuojelun piiriin, jos sille on nähtävissä tarvetta. Lastensuojelu määritellään lapsi- ja perhekohtaiseksi työksi, jota toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Tukitoimia tulee toteuttaa suunnitelmallisesti niin, että asiakassuunnitelma voi toimia työn arvioinnin välineenä. Lisäksi lastensuojeluun kuuluvat kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvät sijaishuolto ja jälkihuolto. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2007, 148–149; Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelun keskeisiä periaatteita ovat lapsen kehitystä ja hyvinvointia edistävät toiminnot, vanhemmuuden tukeminen ja lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden tukeminen, varhaiskasvatus ja ennalta ehkäisevät toimintamuodot. Laki velvoittaa lapsen edun ensisijaiseen huomioonottamiseen lastensuojelun tarvetta arvioidessa ja lastensuojelua toteuttaessa. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon nähden, jos lapsen etu ei muuta vaadi. Lapsen etua arvioidessa tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamiseen, mahdollisuuteen saada hellyyttä ja ymmärrystä, turvalliseen kasvuympäristöön, ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden turvaamiseen sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimiseen. (Kananoja ym. 2007, 148–149; Lastensuojelulaki 2007/417.)

Vuonna 2010 lastensuojelulakiin tehtiin lisäys, joka velvoittaa kuntaa järjestämään lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua

silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaina. Ehkäisevällä työllä turvataan ja edistetään lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Tukea tarjotaan esimerkiksi opetustoimessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, neuvolassa sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Laki määrittelee lapsen alle 18-vuotiaaksi ja nuoren 18–20-vuotiaaksi. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Avohuollon tukitoimet sisältävät kotikasvatusta ja kodin olosuhteita tukevaa, ohjaavaa ja neuvovaa toimintaa. Laki määrittelee avohuollon tukitoimiksi lapsen ja perheen tukemisen ongelmatilanteissa, lapsen taloudellisen tukemisen esimerkiksi koulunkäynnissä ja harrastuksissa, mahdollisuuden tukihenkilöön tai –perheeseen, kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, perhetyön, koko perheen sijoituksen perhe- tai laitoshoitoon, vertaisryhmä-, virkistys- ja lomatoiminnan sekä muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukimuotoja. (Ojanen, Ritmala, Sivén, Vihunen & Vilén 2011, 36; Lastensuojelulaki 2007/417.)

Avohuollon tukitoimiin ryhdytään silloin, kun lapsen tai nuoren kasvuolot vaarantuvat tai hänen oma käyttäytymisensä sitä vaatii. Avohuollon tukitoimia voidaan pitää ensisijaisina huostaanottoon nähden, sillä tukitoimia voidaan tarjota lievemmillä perusteilla ja niillä puututaan vähemmän perheen yksityisyyteen verrattuna huostaanottoon ja sijaishuoltoon. Avohuollon tukitoimiin ryhdytään usein lastensuojeluilmoituksen perusteella, mutta myös vanhemmat itse tai 12 vuotta täyttänyt lapsi voi pyytää tukitoimia. Avohuolto perustuu vanhempien ja lasten vapaaehtoisuuteen, sen tarkoituksena on ennalta ehkäistä ongelmien kasvua sekä auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa. Avohuollon tukitoimiin voidaan kuitenkin ryhtyä, vaikka toinen vanhemmista ei sitä haluaisi, ja lasta voidaan tavata myös ilman huoltajan suostumusta. Avohuollon tukitoimien tulee olla kuitenkin aina lapsen edun mukaisia, huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. (Ojanen ym. 2011, 35–36; Sosiaaliportti i.a.)

Lapsiperheiden kotipalvelu on yksi avohuollon tukitoimista, jolla on pitkät perinteet lapsiperheille suunnattujen palveluiden tuottajana. Kotipalvelun tai kotihoiton perhetyö on ennalta ehkäisevää työtä, jonka tavoitteena on perheen varhainen tukeminen. Lastensuojelun asiakkaille sitä tarjotaan avohuollon tukitoimena silloin, kun perheen avun tarve on kodin arjesta suoriutumisen suhteen. Avohuollon tukitoimena kodinhoito on maksutonta ja kunnat järjestävät sen sosiaalitoimen palveluna, ostopalveluna tai palvelusetelin avulla. Kotipalveluun kuuluu lasten hoitoon ja kasvatukseen, arkipäivän toimintaan ja tehtäviin, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä yleisesti asumiseen liittyvää avustamista. Kotipalvelua tarjotaan esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden tai rasittuneisuuden perusteella. Kotipalvelu on yksi merkittävimmistä avohuollon ja ennalta ehkäisevän lastensuojelutyön muodoista. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 73–75.)

Sosiaalityön yleiset periaatteet kansainvälistyvät, ja yhä useampi maa painottaa työssään asiakkaan ihmisoikeuksia, yksilön ainutlaatuisuutta sekä asiakkaan oikeutta kunnioitukseen. Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden yhdistys (IFSW) on julkaissut yleisen sosiaalityön määritelmän, johon yhdistykseen kuuluvat sitoutuvat. Kuitenkin maiden välillä ymmärretään työ eri tavoin, johon vaikuttaa esimerkiksi modernisaation kehitys eri kulttuureissa sekä uskonnollisuuden asema yhteiskunnassa. (Holloway & Moss 2010, 164–165.) Gray & Webbin mukaan (2010, 20–23.) sosiaalityön perusarvot, joiden tulisi vaikuttaa työhön kansalaisuudesta riippumatta. Sosiaalityön perusarvoihin kuuluvat ihmisten kunnioitus, itsemääräämisoikeus, salassapitovelvollisuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, ammattiyhteisö, tasa-arvoisuus sekä kulttuuri-kompetenssi. Näitä sosiaalityötä ohjaavia arvoja pidetään universaaleina ja niiden tulisi ohjata jokaisen sosiaalityötä tekevän toimintaa työssään.

2.3 Lastensuojelun ja perhetyön historia

Perhetyön juuret ovat syvällä lastensuojelun sosiaali- ja kotipalvelujen kehityksessä. Perheistä on huolehdittu suomalaisessa yhteiskunnassa eri aikakausina eri tavoin. Historiallisesti merkittävimmin vaikuttavat perhetyön nykyiseen mo-

nimuotoiseen tilaan vaivais- ja köyhäinhoito sekä hyväntekeväisyys- ja kansalaisaktiivisuusyhdistysten toiminta. Näiden lisäksi onnistunut neuvolatoiminta, naisten työssäkäynnin mahdollistanut päivähoito ja koulujen oppilashuollon kehittyminen ovat vaikuttaneet perhetyön nykyiseen hyvään tasoon. (Järvinen ym. 2012, 46.)

Ensimmäisinä lasten asemaa edistävinä toimenpiteinä voidaan pitää 1600–1700-luvulla perustettuja ensimmäisiä lastensuojelulaitoksia. Vuonna 1752 perustettiin Suomeen ensimmäinen varsinainen lastenkoti, joka toimi tykistörykmentin lastenkotina. (Virta 1994, 11.) 1800-luvulla oli tavallista, että sukulaiset ja kyläläiset huolehtivat toisistaan. Lopuista piti huolen kirkko ja ”hyvät” ihmiset. Kun keisari julisti 1800-luvulla kerjäämisen kielletyksi, syntyivät elätehoito, ruotuhoito ja vaivaistalot. Orpolapset, vaivaiset ja köyhät huutokaupattiin elätehoitoon niihin koteihin, jotka pyysivät heidän hoidostaan vähiten korvausta, sillä tavoitteena oli vähentää valtion menoja. Vuoden 1865 kunnallisasetus siirsi vaivashoidon vastuun seurakunnilta kunnalle, ja lopulta vuonna 1879 vaivashoitoasetus velvoitti kunnat pakolliseen vaivashoitoon. Vaivashoitoa annettiin turvattomille alaikäisille sekä työkyvyttömille aikuisille. Vaivashoitoa saattoi saada myös suuren lapsiluvun, sairauden, työttömyyden tai kadon vuoksi. (Järvinen ym. 2012, 46.)

1900-luvun alussa tapahtuivat lastensuojelun kannalta merkittävimmät muutokset. Vaivashoitoasetus korvattiin köyhäinlaitolalla (1922/145), jossa painotettiin valistusta, ennalta ehkäisevää opetusta sekä ohjausta ja neuvontaa. Köyhäinlaitolaki määritteli kunnan velvollisuudeksi antaa elatusta ja hoitoa jokaiselle hädänalaiselle. Erilaiset työväen- ja kristillissosiaaliset liikkeet, sosiaalireformi sekä kansanvalistuspyrkimykset nostivat perheiden tukemisen keskiöön. (Järvinen ym. 2012, 46–47). Yleisen ilmapiirin ja asenteiden muutos vaikutti erityisesti vaivaistaloihin, joista poistettiin lapset, vammaiset sekä ruumiiltaan ja mieleltään sairaat omiin laitoksiinsa. Näin vaivaistalot muotoutuivat ensin kunnalliskoodeiksi ja lopulta vanhainkodeiksi. Myös lainsäädäntö muuttui selkeästi siirtyen kurinpidosta huolenpitoon. Vuoden 1922 köyhäinlaitolaki kumottiin huoltoapulailla 1956/116, josta muotoutui lopulta sosiaalihuoltolaki 1982/710. Huoltoapulaissa sosiaaliavun edellytyksenä ei ollut enää ehdoton köyhyys, jolloin ennalta

ehkäisevää hoitoa voitiin antaa myös vähävaraisille henkilöille. Tämä edesauttoi yhä useamman ihmisen pääsyä sosiaaliavun piiriin. (Aspvik 2003, 24.)

Lastensuojelun kehityksessä tärkeimpinä virstanpylväinä on pidetty vuoden 1918 kansalaissodan jälkeisiä ponnisteluja orpojen hyväksi, vuoden 1922 köyhäinhoitolakia ja lastensuojelulakia vuodelta 1936. Vuoden 1936 lastensuojelulaki muodostui osittain köyhäinhoitolain perusteella ollen voimassa lähes puoli vuosisataa, jonka jälkeen uusi lastensuojelulaki tuli voimaan vuonna 1983. Yleisen ilmapiirin muutoksia oli havaittavissa 1960-luvulla, kun sosiaalista turvallisuutta alettiin pitää kaikkien oikeutena. Tämä johti universaaleihin hyvinvointipalveluihin, jotka vaikuttivat erityisesti lapsi- ja perhepolitiikan alueella, esimerkiksi lapsilisän muodossa. Sosiaalihuoltolaki 1982/710, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 1983/361 sekä lastensuojelulaki 1983/683-2007 toivat vihdoin lapsen ja hänen tarpeensa keskiöön. Nämä lait toimivat nykyisen perheyön pohjana ohjaten perhetyötä. (Järvinen ym. 2012, 46–47.)

Nykyisen perhekasvatuksen juuret ovat 1925-luvulla syntyneessä kasvatusneuvolajärjestelmästä sekä 1940-luvulta, jolloin Väestöliiton avioliittoneuvola sekä Kirkon Perheasiaintoimisto aloittivat työskentelyn avioparien kanssa edistääkseen tasapainoista perhe-elämää. Tavoitteena oli vahvistaa ihmisten heikentyvää moraalialia sekä tukea ydinperheiden säilymistä, koska avioerot olivat lisääntyneet. Kasvatusneuvolat tarjosivat aluksi apua ”vaikeiden lasten” kasvatukseen neuvonta-aseilla. Tämä toiminta jäi kuitenkin lyhyeksi ja sotien jälkeen ryhdyttiin keskittymään enemmän lasten kuntoutukseen ja sopeuttamiseen tähtääviin menetelmiin tarjoamalla esimerkiksi leikki- ja perheterapiaa. Toiminta oli hyvin lapsikeskeistä, jolloin perheet tai vanhemmat eivät olleet varsinaisen hoidon kohteena. Vanhemmille tarjottiin ohjeita ja neuvoja kasvatuksesta. (Nätkin & Vuori 2007, 43–44.)

1970-luvulla syntyi keskustelua perhekasvatuksesta sekä sen toteutuksesta. Keskustelua kiihdytti sosiaalihuoltojärjestelmän muutos, jossa johtavina periaatteina olivat sosiaalityön tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus, asuinpaikkaan ja asemaan katsomatta. Samalla uusien kansainvälisten näkemysten rantautuminen Suomeen muutti yksilökeskeisen hoidon suuntaamisen perhekeskeiseen

työhön, jossa perhe nähtiin yksikkönä. Uudessa ajatusmallissa nähtiin perheenjäsenten vaikutus toinen toisiinsa. Samaan aikaan myös työmuotoja lähdettiin kehittämään pedagogisista työmenetelmistä kohti terapeutista tukea. Muutokset sosiaalipolitiikassa sekä perhekokonaisuuden hahmottamisessa loivat edellytykset koko maan kattavalle perhetyölle, joka pohjautui perheterapeutiseen ymmärrykseen. (Nätkin & Vuori 2007, 45–46.)

Lastensuojelun perhetyön historian merkittävimpiin käännekohtiin kuuluvat Mannerheimin lastensuojeluliiton 1970-luvulla perustamat kodinhoitajatyön kurssit, joissa vahvistettiin perheiden sisäistä vuorovaikutusta sekä tarjottiin vanhemmille apua ja neuvoja lasten- ja kodinhoitoon. 1980-luvulla kodinhoitajan tehtävät muuttuivat selkeästi kodinhoitotyöstä enemmän keskusteluapua tarjoavaksi työksi. Tuolloin myös laitusrakenteissa tapahtui useita muutoksia, kun työtä pyrittiin kääntämään enemmän avohuollolliseen lastensuojelutyöhön. Avohuoltoon panostaminen vahvisti itsessään myös perhetyötä ja sen vakinaistamista eri palveluntarjoajien keskuudessa. 1990-luvun lopulla kunnat alkoivat palkata työntekijöitä perhetyöntekijä-nimikkeellä tukemaan sosiaalityöntekijöitä ja kodinhoitajia lastensuojelun avohuollon työssä. (Reijonen 2005, 9.)

Sosiaalityön ammatillistuminen alkoi 1970-luvun lopulla, kun sosiaalityöntekijöitä ryhdyttiin kouluttamaan yliopistoissa. 1980-luvulla koulutuksen kehittämistä jatkettiin lisäämällä keskiasteen koulutukseen sosiaaliohjaajan, kehitysvammaohjaajan sekä sosiaalikasvattajan opinnot. Tuorein koulutuksellinen uudistus sosiaalialalla ovat ammattikorkeakoulut, joista opiskelijat valmistuvat laaja-alaisiin sosiaalialan tehtäviin tutkintonimikkeellä sosionomi. Koulutuksen keskeisiksi teemoiksi ovat nousseet perheet, lähiyhteisöt, viranomaisverkostot, moniammatillisuus, ratkaisukeskeisyys ja intensiivinen tuki. Nämä teemat olivat myös alun perin syntyneen lastensuojelun perhetyön perustana. (Reijonen 2005, 8.)

2.4 Tutkimuksia avohuollon perhetyöstä

Avohuollon perhetyöstä on tehty useita tutkimuksia ja selvityksiä monista eri näkökulmista. Opinnäytetöitä aiheesta ovat tehneet esimerkiksi Maiju Huttunen ja Ida Huhtapelto, jotka selvittivät asiakkaiden kokemuksia Tikkurilan avohuollon perhetyöstä vuonna 2009 työssään: *Perhetyötä perheille: Asiakaslähtöisyys Tikkurilan avohuollon perhetyössä*. Vuonna 2010 Reetta Mäkinen ja Anni Pasanen tekivät tutkimuksen: *Kokemuksia Alvari-perhetyöstä perheiden ja työntekijöiden kertomana*, jossa he selvittivät perheiden ja työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun avohuollon Alvari-perhetyöstä.

Pro gradu-tutkielmia aiheesta ovat tehneet Seija Mustajärvi ja Hanna Kiuru. Mustajärvi (2008) tutki asiakkaiden sitoutumista lastensuojelun perhetyössä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla asiakasperheiden, sosiaalityöntekijöiden sekä perhetyöntekijöiden kanssa. Kiuru (2010) puolestaan tutki lapsilähtöisyyden toteutumista avohuollon perhetyössä. Tutkimuksessa käsiteltiin lapsen tasa-arvoisen aseman toteutumista perhetyössä sekä perhekeskeisen ja lapsilähtöisen työskentelyn vaikutusta toisiinsa.

Perhetyön käsitettä määritteleviä ja jäsenteleviä selvityksiä ja hankkeita on olemassa useampia, joista mainittakoon Mervi Uusimäen (2005) selvitys: *Perhetyötäkö kaikki?*, Tarja Heinon (2008) selvitys: *Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset* sekä Annika Myllärniemen (2007) hanke: *Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä -jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa*. Näille töille yhteistä on tavoite jäsentää perhetyön epämääräistä käsitettä sekä selkeyttää sen paikkaa sosiaalityön sektorilla. Selvityksiä on toteutettu kyselyiden ja haastatteluiden avulla, esimerkiksi Uusimäen (2005) selvityksessä fokusryhmähaastattelun avulla.

Merja Anis (2008) on tehnyt tutkimuksen sosiaalityöstä ja maahanmuuttajista. Hänen tutkimuksessaan tavoitteena oli selvittää maahanmuuttajia koskevia erityiskysymyksiä lastensuojelun sosiaalityössä. Anis haastatteli lastensuojelun ammattilaisia sekä asiakkaita. Erityiskysymykset liittyivät mm. kieleen, kulttuu-

riin, valtakunnallisen toimintaan ja näihin liittyviin ymmärtämisvaikeuksiin sekä perheen ja yhteisön rooleihin.

Monikulttuurisesta avohuollon perhetyöstä tehtyjä tutkimuksia on suhteellisen vähän. Nita Toomin (2012) opinnäytetyössä: *Kotouttava ja ohjaava ote pakolaisten perhetyössä*, tavoitteena oli tutkia millaista perhetyötä pakolaisten parissa tehdään. Tutkimuksessa selvitettiin mitkä asiat tukevat työn onnistumista ja mitkä ovat työn haasteita. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla työntekijöitä ja asiakkaita puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Petra Erkkilä (2012) käsitteli monikulttuurista perhetyötä sijaishuollon viitekehyksessä opinnäytetyössään: *Perhetyötä kulttuurien välissä*. Työn tarkoituksena oli selvittää kulttuurien välisiä vuorovaikutuseroja lastensuojelun sijaishuollon vastaanottotyöskentelyssä.

Monikulttuurisen perhekeskuksen työn arvioinnissa käsitellään avohuollon perhetyötä monikulttuurisesta näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa tuodaan valmiiden tutkimusten rinnalle uutta näkökulmaa ja tietoa perhetyön toimivuudesta ja sen tarpeista. Muita vastaavia avohuollon perhetyötä monikulttuurisessa viitekehyksessä käsitteleviä tutkimuksia ei tätä työtä tehtäessä löytynyt.

3 PERHETYÖ

3.1 Perhetyön määritelmä

Perhetyöllä tarkoitetaan usein ennalta ehkäisevää, lastensuojelullista tai perheterapeuttista työtä. Perhetyön käsite on kuitenkin edelleen häilyvä, sillä sellaista rajattua ammatillista kenttää kuin perhetyö, ei vielä ole olemassa. Ihmiset tarkoittavat perhetyöllä usein eri asioita, riippuen mistä näkökulmasta he aihetta tarkkailevat. Perhetyölle on olemassa lukematon määrä eri käsitteitä, jotka eivät kuitenkaan tarkemmin määrittele perhetyötä tai selitä, mitä varten työtä perheiden kanssa tehdään tai millaisiin arvoihin työ pohjautuu. Tämän vuoksi perhetyöstä puhutaan usein kovin yleisluontoisesti ja välillä myös hämmentävästi. Käsitteillä voidaan kuvata tavoitteellista ja suunnitelmallista työtä sekä toisaalta työmuotoja ja metodisia kehitelmiä. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 10, 21.)

Perhetyön takana on usein ideologia perhekeskeisyydestä, joka ohjaa sen toimintaa ja toimintatapoja (Uusimäki 2005, 3). Käytetyssä määrittelyssä tulisi kuitenkin ottaa huomioon miten, missä, mihin ja kenen toimesta työtä annetaan ja tarjotaan. Määrittelystä huolimatta perhetyöllä on yksi konkreettinen tehtävä, perheen tukeminen muutoksessa. (Järvinen ym. 2012, 12–15, 164.)

Lainsäädännöstä ei löydy selkeää määritelmää perhetyölle, ainoastaan lastensuojelulaki luettelee perhetyön yhtenä avohuollon tukitoimista (lastensuojelulaki 36§). Perhetyön sisältöä tai sitä ohjaavia säädöksiä ei ole lainsäädännössä määritelty. Lastensuojelulain lisäksi sosiaalihuoltolaki (1982/710), laki lasten päivähoidosta (1973/36) ja Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista (2002) käsittelevät perhetyön eri osa-alueita kuten perheneuvontaa sekä kotihoitoa. Käsitteenä lainsäädäntö ei muutoin perhetyötä tunne, lukuun ottamatta jo mainittua lastensuojelulakia. (Uusimäki 2005, 5–6; Järvinen ym. 2012, 49–50.) Perhetyöntekijän tulee työssään ottaa huomioon laki potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) sekä sosiaalialan eettiset ohjeet (2005), jotka ohjaavat asiakastyötä (Järvinen ym. 2012, 14). Joskus lainsäädäntö ja alan eettiset ohjeet eivät kuitenkaan koh-

taa käytännössä. Näissä tilanteissa tasapainotellaan järjen, tunteen ja moraalien välillä, ja siksi on mahdollista, että kaksi perhetyöntekijää eivät aina tee samoja ratkaisuja samanlaisissa tapauksissa. Lainsäädännön kannalta ensisijaisesti tulee aina soveltaa lasten oikeuksia eli lastensuojelulakia. (Gray & Webb 2010, 21, 46–47.)

Perhetyö on aina ajankohtainen aihe myös politiikassa. Perhepoliittiset päätökset ohjaavat osaltaan yksittäisten perheiden ratkaisuja kuin myös perhetyötä. Lainsäädännön tarkoituksena on tukea perheiden hyvinvointia sekä perheenjäsenten suhteita, oikeuksia ja velvollisuuksia. Perhetyö on sidoksissa ideologiaan ja kulttuurillisiin ajattelutapoihin, jotka ovat jatkuvassa muutoksessa ja samalla kuvaavat myös yhteiskuntamme muuttuvaa tilaa. (Nätkin & Vuori 2007, 8.) Poliitikalla tehdään perheitä ja lapsia tukevia isoja linjauksia, jotka ovat suoraan tai välillisesti osana perhetyötä. Esimerkiksi lapsilisät, neuvolatoiminta, lasten kodinhoidon tuki, erilaiset perhevapaat, päivähoito sekä perheneuvonta ja -terapia ovat perhepoliittisia linjauksia. (Hämäläinen & Kangas 2010, 14.) Tämän hetken ajankohtainen poliittinen puheenaihe on hallituksen päätös kodinhoidontuen jakamisesta puoliksi vanhempien kesken. Uudistuksen tavoitteena on tasa-arvoistaa vanhempien työssäkäynti, saada äidit hoitovapailta yhä aiemmin töihin sekä jakaa näin myös työnantajien välille syntyviä kustannuksia. Päätöstä on kritisoitu niin poliitikkojen kuin kansalaisten osalta, sillä se rajoittaa perheen omaa päätösvaltaa perhe-elämän järjestämiseen liittyvissä kysymyksissä. Tällä hetkellä kodinhoidon tuen käyttäjistä 94 prosenttia on naisia. (Helsingin Sanomat, 2013.)

Perhetyö on vielä toistaiseksi pieni osa suurempaa kokonaisuutta, ilman itsenäistä asemaa sosiaalityön kentällä. Tarve perhetyölle on kuitenkin jatkuvasti kasvava, ja tämä näkyy yhteiskunnan muutosten heijastumisessa perheiden hyvinvointiin. Perhetyölle olisi yhä enemmän tarvetta, mutta ei riittävästi resursseja. (Järvinen ym. 2012, 13.) Perhetyön suunta on muuttumassa yhä enemmän asiantuntija- ja ratkaisukeskeiseksi, jolloin esimerkiksi kotikasvatuksen tukeminen ja muut matalankynnyksen työmuodot jäävät alakynteen. Tarkoituksen mukaista olisi kuitenkin tarjota perheille enemmän ennalta ehkäisevää työtä korjaavan työn sijaan. Ennalta ehkäisevää työtä ei resurssien puutteen vuoksi

voida kuitenkaan kohdentaa ns. normaaleihin perheisiin vaan resurssit kohdennetaan pääsääntöisesti sosiaalialan työn kannalta haastaviin ja moniongelmaisiin perheisiin. (Uusimäki 2005, 24, 44.) Heino (2008) kirjoittaa myös ennalta ehkäisevän työn merkityksestä sekä esittää, että kunnallista kotiapua tulisi saada jo ennen kuin sitä pyydetään lastensuojelun viitekehyksessä, eli silloin, kun lapsi on saanut lastensuojelun asiakkuuden (Heino 2008, 37).

3.2 Moniammatillinen verkostotyö

Perhetyötä tehdään moniammatillisella kentällä, jossa verkostot ovat avainasemassa. Jo ennen perhetyön alkamista perheellä voi olla kontakteja useampiin sosiaalialan ammattitahoihin, kuten äitiysneuvolaan, kouluterveydenhuoltoon ja oppilashuoltoon. Perheet voivat kuulua myös kunnan erityistyöntekijöiden palveluiden piiriin ja saada esimerkiksi puheterapeutin, toimintaterapeutin tai psykologin palveluita. Perheiden ohjautuminen perhetyön piiriin kulkee useimmiten jonkun ammattitahon kautta, kuten koulupsykologin tai sosiaalityöntekijän kautta. (Järvinen ym. 2012, 93.) Sosiaalialan työ onkin usein moniammatillista ja siinä yhdistyy useamman erityisalan osaaminen ja tieto. Tällainen verkostotyö tukee perheen mahdollisuutta saada parasta mahdollista apua ja palveluja. (Nätkin & Vuori 2007, 7.)

Kunnat tarjoavat perhetyötä esimerkiksi hoito- ja sosiaalityössä, neuvoloissa ja kouluissa sekä erityisesti kotipalvelussa, vaikkakin viimeisimmän resurssija on leikattu voimakkaasti 1990-luvulla (Järvinen ym. 2012, 49). Kaikki kunnat eivät enää tarjoa kotipalvelua, jolloin myös niiden piirissä olevien lapsiperheiden määrä on vähentynyt oleellisesti. Vielä 1980-luvun lopulla kotipalvelun piirissä oli 60 000 lapsiperhettä, vuonna 2000 määrä oli 18 000 ja vuonna 2005 enää 12 800 lapsiperhettä. (Heino 2008, 11.) 2000-luvun aikana kunnan tarjoamaa perhetyötä on pyritty elvyttämään ja sitä on kohdennettu erityisesti varhaisen tuen lapsiperheille (Järvinen ym. 2012, 49).

Vaikka perhetyöntekijä on ammattinimike, voidaan perhetyöllä tarkoittaa myös työ- ja lähestymistapoja. Kuitenkin esimerkiksi monien järjestöjen, seurakuntien

ja yritysten tarjoama perhetyö nähdään usein vain työmenetelmänä, sillä lain-säädäntö tuntee perhetyön käsitteen ainoastaan lastensuojelun avohuollon tuki-toimena. Perhetyö muotoutuu virastoissa, perheiden kotona tai muissa toimi-paikoissa sen mukaan, missä ja millaisessa tilanteessa sekä mihin tavoitteisiin sillä pyritään. Eri työtavoilla on omat selkeät etunsa ja tarkoituksensa perheiden kanssa työskennellessä, esimerkiksi kotona tehtävässä perhetyössä päästään konkreettisemmin asioihin käsiksi, kuin virastossa tehtävässä työssä. Jo pienillä tukitoimilla voidaan mahdollistaa perheiden selviytyminen arjessa. (Järvinen ym. 2012, 12, 15.)

Moniammatillisuus tuo mukanaan omat haasteensa, joita ovat esimerkiksi ra-kenteelliset epäselvyydet; kuten yhteneväisten käytäntöjen puuttuminen ja rooli-jaot. Myös riittäviä ajallisia ja taloudellisia resursseja tarvitaan työn toimivuuden turvaamiseen. Asiakastyö edellyttää selkeitä tavoitteita yhteistyölle, samoin kuin yhtenäisiä toimintatapoja. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että ammattilaiset eivät käytä yksinomaan ammattisanastoa, vaan puhuvat arkikielellä, jota asia-kaskin ymmärtää. Eri ammattikunnilla on selkeitä käsite-eroja, joten arkikieli edistää myös yhteistyön sujuvuutta. Perhetyöntekijän tehtävä on moniammatilli-nessa yhteistyössä varmistaa, että asiantuntijat puhuvat asiakkaalle, eivätkä hänen ylitseen, kun asiakas on mukana palaverissa. Toimiva dialogi vaatiikin kaikkien tasapuolista osallistumista, ja siihen kuuluu myös asiakkaan mukaan ottaminen. (Järvinen ym. 2012, 95–96.)

Perhetyön verkostoilla voidaan tarkoittaa myös perheen omia verkostoja, jotka ovat perhetyön toimivuuden kannalta tärkeitä. Perheen omien verkostojen hahmottaminen ja jäsentäminen on tärkeää niin työntekijän kuin perheenjäsen-ten kannalta. Perheenjäsenet ovat oman elämänsä asiantuntijoita, ja kaikilla perheenjäsenillä on oma tapansa hahmottaa verkostoja, apuna voidaan käyttää esimerkiksi verkostokarttoja. Haasteena perheen omien verkostojen hyödyntä-misessä ovat yhteiskunnalliset muutokset, kuten individualismi, jotka ovat aihe-uttaneet perheiden luonnollisten sosiaalisten verkostojen kaventumista ja edesauttaneet esimerkiksi ongelmien kasaantumista, elämäntilanteiden moni-mutkaistumista sekä erityispalveluiden tarpeiden kasvua. (Uusimäki 2005, 4.)

Perhetyöstä puhuttaessa on hyvä pitää mielessä, että yhteiskunnallinen perheymmärrys ja perhetyön etuudet ja palvelut koskevat lähes poikkeuksetta lapsiperheitä jättäen lapsettomat pariskunnat näiden etuuksien ja palveluiden ulkopuolelle. Tärkeää on myös ymmärtää, että perhetyön asiakkaana kohdataan usein vain äiti, joka on useimmiten yksinhuoltajaäiti. Koska isät jäävät usein huomiotta tai heidät vapautetaan vastuusta, on vanhemmista puhuminen harhaanjohtavaa. (Nätkin 2007, 9.) Huomioitavaa on, että sukupolvi- ja sukupuolisuhteet eivät ole tasavertaisia, vaan kyse on monimutkaisista, kulttuurillisista valtasuhteista, joita pitävät yllä erilaiset ehdot ja rakenteet. Monikulttuurinen perhetyö tuo perhesidoksiin myös omanlaisensa vivahteen, joka vaikuttaa työn muotoutumiseen. (Heino 2008, 7.) Lainsäädäntö vaikuttaa vahvasti perhedynamiikkaan ja perhesuhteisiin, sillä perheen aikuiset nähdään vahvemmin vanhempina kuin puolisoina. Tästä kertoo myös se, että lainsäädännössä on purettu aikuisten välisiä perhesidoksia- ja velvollisuuksia, kun taas lasten kohdalla lainsäädäntöä on rakennettu ja tarkennettu. (Nätkin 2007, 9.)

3.3 Työmenetelmät ja työn prosessi

Tarja Heinin, Kristiina Bergin ja Johanna Hurtigin vuonna 2000 julkaistussa selvityksessä esitellään kattavasti lastensuojelun perhetyön menetelmiä, työmuotoja ja työn prosessia. Selvityksessä on kiinnitetty huomiota erityisesti perhetyön asiakkaisiin, perhetyötä tekeviin tahoihin, työmenetelmiin sekä seurantaan ja arviointiin. Selvityksen tavoitteena oli tehdä kattava kooste, jossa määriteltäisiin perhetyön kentällä käytettäviä käsitteitä, koottaisiin eri toimintamuodot, -menetelmät ja työtavat yhteen sekä tarjottaisiin toimivia metodeja kentälle edelleen kehittelyä varten. Selvityksessä ilmeni, että perhetyön menetelmiä oli kehitetty eri tahoilla ilman kokemusten vaihtoa tai vuoropuhelua. Yhteistä areenaa kokemusten vaihdoille ei siis ollut. Selvityksessä pyrittiinkin kokoomaan hyviä käytäntöjä tulevaisuuden perhetyötä varten. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 7–9.)

Perhetyön kohteena on aina perhe, sillä perhetyötä ei voida tehdä ilman perhettä. On olemassa tilanteita, jolloin perhetyö kohdistuu yksilöön, mutta tällöinkin

sen vaikutus koskee koko perhettä. Työn tavoitteena on aina huomioida koko perhe ja tehdä yhteistyötä kaikkien sen jäsenten kanssa. Koko perheen huomioimisella voidaan vaikuttaa yksilön hyvinvointiin ja toisaalta yksilön huomioimisella koko perheen hyvinvointiin. Perheen määrittäminen, keitä siihen kuuluu, on asiakkaan oikeus. Myös työntekijän asenteella, kiinnostuksella ja halulla on vaikutusta siihen, ketkä perheestä otetaan huomioon. Lisäksi on huomattava, että usein perheenjäsenillä on toisistaan poikkeavia näkemyksiä perheen muodostumisesta, ja perheenjäsenillä on aina vaikutus toinen toisiinsa. Tämän vuoksi työssä olisi hyvä huomioida jokainen perheenjäsen. Esimerkiksi isät jäävät usein työn ulkopuolelle, koska äideillä nähdään olevan suurempi vaikutus koko perheen hyvinvointiin. (Uusimäki 2005, 37–39; Reijonen 2005, 9–11, 31–32.)

Nykyisin haasteena ovat perhetyön muodot, jotka erottelevat perheenjäsenet toisistaan omiin toimintoihinsa, esimerkiksi vauvaperhetyö ja äiti-lapsiperhetyö. Näillä yksittäisiin tai osaan perheenjäsenistä kohdistuvilla työmuodoilla voi olla kohderyhmän hyvinvointia lisäävä merkitys. Toisaalta on aiheellista pohtia eri työmuotojen käyttöä perhetyössä, koska perhetyön ideana on tukea koko perhettä. Yksittäisiä perheenjäseniä tukemalla ei myöskään aina auteta perhettä kokonaisvaltaisesti, ja samalla saatetaan kasvattaa perheen kanssa yhteistyötä tekevien ammatillisten verkostoja liikaa. Lisäksi on aiheellista kysyä, kuka auttaa niitä perheenjäseniä, jotka jäävät työn ulkopuolelle? (Uusimäki 2005, 39–41.)

Perhetyötä tarjotaan sosiaalipalveluiden eri sektoreilla, sillä usein yksilöön, jolla on perhe, kohdistetuilla palveluilla pyritään tavoittelemaan koko perheen hyvinvointia. Esimerkiksi päiväkodeissa pyritään ensisijaisesti turvaamaan lapsen kasvu ja kehitys, mutta samalla tuetaan perheen hyvinvointia käymällä vuoropuhelua vanhempien kanssa. Seurakuntien ja järjestöjen tarjoamat kerhotoiminnot ovat ensisijaisesti kohdennettu lasten ja nuorten hyvinvointiin, mutta ne tarjoavat välillisesti apua ja tukea koko perheelle. Myös erilaiset psykoterapiat, kirkon sielunhoito sekä pari- ja perhesuhdeterapiat koskettavat joko yksittäistä tai kahta perheenjäsentä, joiden hyvinvoinnilla on vaikutusta koko perheeseen.

Perhetyötä tarjotaan myös sijaishuollossa ja laitoshoidossa, jossa työ koskettaa sekä biologisia- että sijaisvanhempia. (Uusimäki 2005, 49–50.)

Uusimäki (2005) jaottelee perhetyön kolmeen osa-alueeseen: ennalta ehkäisevään perhetyöhön ja varhaiseen tukemiseen, varhaiseen puuttumiseen sekä tehostettuun ja korjaavaan perhetyöhön. Näihin perhetyön osa-alueisiin sisältyy monia eri tukimuotoja ja tasoja, jotka määräytyvät työn intensiivisyyden mukaan. (Uusimäki 2005, 51.) Heino (2008) jaottelee perhetyön myös kolmeen osa-alueeseen ja nimeää ne tutkimus- ja arviointityöksi, tuki- ja ohjaustyöksi sekä hoito- ja kuntoutustyöksi. (Heino 2008, 46). Molemmat jaottelut kuvaavat samoja asioita eri käsittein. Tässä tutkimuksessa näistä kategorioista käytetään käsitteitä: ennalta ehkäisevä perhetyö, varhaisen puuttumisen perhetyö sekä korjaava perhetyö.

Ennalta ehkäisevällä perhetyöllä pyritään hahmottamaan perheen sisäiset voimavarat sekä haasteet yksilön tai koko perheen arjessa. Ennalta ehkäisevällä otteella pyritään etsimään niitä tekijöitä, jotka vähentävät perheen voimavaroja ja toisaalta voimaannuttamaan perhe toimimaan oman hyvinvointinsa puolesta. Ennalta ehkäisevässä työssä ei aina hyödynnetä asiakassuunnitelmia tai aseteta tavoitteita, vaan se voi perustua myös tilapäisen avun antamiseen. Ennalta ehkäisevää perhetyötä voidaan tarvita esimerkiksi silloin, kun perhe tai sen jäsenet kohtaavat sairautta, väsymistä, opiskelupaineita tai avioeron. Työtä voidaan tarvita silloin, kun perhe ei saa tai uskalla pyytää apua omalta läheisverkostoltaan tai kun läheisverkostoa ei ole olemassa. Ennalta ehkäiseviin työmenetelmiin sisältyy tilanteen selvitys, palvelun ja tuen tarpeen arviointi, perhetaapaamiset, neuvonta ja ohjaus, monipuolinen yksilö-, perhe- tai ryhmätoiminta sekä perheen mahdollisuus virkistäytymiseen ja lomaan. Työvälineinä voidaan käyttää verkostokarttoja, vanhemmuuden roolikarttoja sekä verkostopalavereita. (Uusimäki 2005, 51–58, 74; Heino 2008, 46.)

Varhaisen puuttumisen perhetyössä tavoitellaan esimerkiksi perhetilanteeseen, perheen toimintaan, lasten arkeen tai asemaan sekä kasvattamiseen tai vanhemmuuteen liittyvää muutosta. Puuttumisella pyritään ehkäisemään tilanteiden kärjistymistä ja mahdollistamaan perheen selviytyminen arjessa ilman radikaal-

limpaa puuttumista perhe-elämään. Tuen tarve voi ilmetä äkillisenä elämänkriisinä tai muun kriisitilanteen johdosta, joka vaatii lyhytaikaista mutta intensiivistä tukea. Tuen tarve voi myös olla pitkäaikaiseen ongelmaan liittyvää, jonka johdosta työ on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista. Varhaiseen puuttumiseen liittyy usein asiantuntijakeskeisyys, jossa viranomaiset ohjailevat työn etenemistä. Varhaisen puuttumisen perhetyössä tulisi kuitenkin huomioida se, etteivät viranomaistahot tekisi työtä perheiden puolesta. Perheiden tehtävänä on itse rakentaa omaa elämäänsä, työntekijöiden avustuksella. Työmenetelminä voidaan käyttää psykososiaalista ja toiminnallista tukea ja ohjausta, arviointipalavereita sekä perhetyötä kotona. Tukimuotoina voidaan tarjota esimerkiksi taloudellista tukea, kotipalvelua, lastenhoitoa sekä palvelunohjausta. Työvälineinä voidaan käyttää esimerkiksi asiakassuunnitelmaa. (Uusimäki 2005, 65–66, 74–75, Heino 2008, 46–47.)

Korjaava perhetyö koskee usein perheitä, joiden lapsella on lastensuojelun asiakkuus. Korjaavan työn tavoitteena voi olla lapsen sijoitus tai huostaanotto, huostaanoton lakkauttaminen ja lapsen sijoittaminen takaisin kotiin tai huostaanoton ennalta ehkäisy. Usein korjaavan perhetyön asiakkaina ovat moniongelmaiset perheet, jolloin perhetyön mahdollisuudet auttaa ja tukea perheitä ovat rajalliset. Perhetilanteeseen puuttuminen voi tarkoittaa koko perheen sijoittamista ympärivuorokautiseen intervallihoidon perhekuntoutusyksikköön, jossa tarjotaan intensiiviperhetyötä. Intensiivinen hoito sisältää psykososiaalista tukea, tutkimuksia, hoitoa sekä kuntoutusta. Pääasiassa korjaava perhetyö on ongelmien hoitamista, korjaamista ja poistamista. Työtä tehdään kotona, perheen arkiympäristössä, intervallihoidossa, erityisyksiköissä sekä vertaisryhmissä. Korjaavaa perhetyötä tehdään asiakassuunnitelmien ja tavoitteiden pohjalta, joilla määritellään perhetyön kesto, tarve ja intensiteetti. Silloin, kun perhetyö ei saavuta asetettuja tavoitteita, tulee työntekijän ohjata perhe erityispalveluihin. Perheellä on myös mahdollisuus palata uudelleen perhetyön piiriin silloin, kun tarve koskettaa juuri perhetyön toimintaa. (Uusimäki 2005, 66–68; Heino 2008, 46–47.)

Perhetyötä voidaan toteuttaa työparin kanssa. Työparityöskentelyä on mahdollista toteuttaa ristiin eri ammattikuntien kanssa, esimerkiksi perhetyöntekijän ja

terveydenhoitajan parityöskentelynä. Useimmiten työparina on toinen perhetyöntekijä, terveydenhoitaja tai sosiaalityöntekijä. Joissain tapauksissa työparina voi olla myös psykologi, fysioterapeutti, psykiatrinen sairaanhoitaja, päivähoidon tai seurakunnan työntekijä. Vertaisryhmätoiminnassa työparina voi myös toimia vapaaehtoinen ei-ammattilainen. (Uusimäki 2005, 75; Järvinen ym. 2012, 210.) Työpari työskentelee perheessä samanaikaisesti; työtä suunnitellaan, seurataan ja arvioidaan yhdessä. Parityöskentelyä voidaan toteuttaa koko prosessin ajan tai vain yhtenä osana työskentelyä. Perhetyöntekijällä voi olla useita työpareja saman perheen kanssa prosessin eri vaiheissa. (Järvinen ym. 2012, 210.)

Parityöskentelyllä voidaan edistää kaikkien perheenjäsenten tasapuolista huomioimista esimerkiksi niin, että toinen työpareista huomioi lapset ja toinen vanhemmat. Parityöskentelyssä perheen asiat myös nähdään usein kokonaisvaltaisemmin ja tilanteisiin saadaan laajempaa näkemystä. Parhaillaan parityöskentely tarjoaa myös työntekijöille mahdollisuuden oppia uutta ja kasvaa ammatillisesti, mistä on hyötyä sekä heille itselleen että perheille. (Järvinen ym. 2012, 210–212.) Heino (2008) esittää, että erityisesti neuvoloihin tulisi lisätä perhetyön osaamista. Perhetyöntekijä toimisi näin ollen terveydenhoitajan työparina ja tarjoaisi perheille tukea elämänhallinnassa sekä tarvittaessa pitkäkestoista apua esimerkiksi kotikäyntien kautta. (Heino 2008, 35.)

Järvinen ym. (2012) kuvaavat perhetyötä prosessina, johon kuuluu työn aloitus, toteutus ja päättäminen. Näiden vaiheiden sisältämät työmuodot, -menetelmät ja -välineet koostuvat aina yksilöllisestä, perheen tarpeista lähtevästä kokonaisuudesta. Prosessista tekee jokaisen perheen kohdalla yksilöllisen perheiden ainutlaatuisuus, motivaatio, voimavarat ja tuen tarve. (Järvinen ym. 2012, 102–106.) Prosessin eri vaiheet tapahtuvat luontaisesti perhetyön edetessä joko ennalta ehkäisevää, varhaista puuttumista tai korjaavaa työtä kohden. Eri osaluilla prosessin vaiheet painottuvat. Esimerkiksi ennalta ehkäisevässä työssä ei välttämättä ole tarvetta kuin yhdelle tapaamiselle, jolloin työn aloitus, toteutus ja päättäminen tapahtuvat samalla kerralla. Toisaalta korjaavassa työssä on tärkeää, että kaikki työhön osallistuvat tahot ovat selvillä siitä, milloin työ on aloitettu, millä keinoin ja millä aikataululla työtä annetaan ja toteutetaan sekä

milloin työn on määrä päätyä. Tilanteesta riippuen myös asiakassuunnitelman huolellinen täyttäminen sekä siihen merkittävien tavoitteiden asettaminen on yksi työn ydin asioita. Lisäksi säännölliset arvioinnit kuuluvat suunnitelmalliseen perhetyöhön, jonka avulla perhetilanteen etenemistä voidaan seurata. Prosessit toteutetaan eri tavoin eri organisaatioissa. Kaikille, jotka tekevät perheiden kanssa kokonaisvaltaista koko perhettä koskevaa työtä, on tärkeää työn prosessista, eli aloituksesta, toteutuksesta ja lopetuksesta, huolehtiminen.

3.4 Asiakaslähtöisyys

Sosiaalityön perusarvoihin kuuluu asiakkaan oikeus itsemääräämiseen, ihmisoikeuksiin sekä kunnioitukseen riippumatta hänen uskonnollisesta ja kulttuurillisesta taustasta, elämän tavoitteista, tarpeista, ihmissuhteista, sukupuolisesta suuntautumisesta tai arvomaailmasta. (Gray & Webb 2010, 21; Cree & Myers 2008, 119–121.) Asiakaslähtöisyys perustuu ajatukseen siitä, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Asiakaslähtöisyyttä edellyttää se, että asiakkaan tarpeet ja odotukset tunnetaan, jotta tarpeisiin voidaan reagoida ja asiakas saa työstä tarvitsemansa hyödyn. Asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon ja hänet osallistetaan aktiiviseksi toimijaksi prosessiin, jolloin hänellä on mahdollisuus valita itselleen sopivimmat palvelumuodot. (Ojanen ym. 2011, 17.) Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole toiminnan tavoite, vaan se on keino, jolla tavoitteisiin pyritään. Asiakkaan omia näkemyksiä ja kokemuksia kunnioitetaan ja hänellä on oikeus vaikuttaa siihen, millä tavoin, missä järjestyksessä ja aika-aulussa työtä tehdään. (Rostila 2001, 39.)

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja oikeuksien lisääminen. Asiakkaalla tulee olla valinta- ja päätösvalta omiin asioihinsa, mikä samalla tukee hänen valtaistumistansa. Asiakkaan valtaistumisella pyritään lisäämään oman elämän hallintaa, jotta hän on kyvykäs tunnistamaan omaan elämään liittyvät ongelmat, löytämään niihin ratkaisuja ja motivoituu työskentelemään näiden asioiden eteen. (Rostila 2001, 39; Cree & Myers 2008, 120–121.) Työntekijän tulee osoittaa kunnioitusta ja arvostusta asiakasta kohtaan, sillä asiakasta kohtaan osoitettu kunnioitus voi olla merkittävä tekijä hänen val-

taistamisessaan ja näin ollen edistää työn tuloksellisuutta. Asiakaslähtöisyyden keskeisimpiä periaatteita ovat: asiakkaan kunnioittaminen, jokaisen asiakkaan ainutlaatuisuus, avoimuus, rehellisyys, luottamuksellisuus, kokonaisvaltaisuus ja valinnanmahdollisuus. (Järvinen ym. 2012, 18–19.)

Kaikessa asiakastyössä tulee varoa ihmisten leimaamista ja jaottelua kategori-oihin. Sosiaalityössä asiakkaille voidaan helposti rakentaa rooleja perustuen heidän etniseen taustaansa tai sosiaaliluokkaansa. Työntekijöiden ennakkoluu- lot ja asenteet voivat pahimmassa tapauksessa sulkea asiakkaan palveluiden ulkopuolelle tai estää tuloksellisen työskentelyn. (Anis 2008, 88–89.) Erityisesti maahanmuuttajien ja pakolaisten kanssa työskennellessä tulee muistaa, että myös heillä on oikeus kunnioitukseen, itsemääräämisoikeuteen ja tasa- arvoiseen kohteluun (Gray & Webb 2010, 24–25).

Kun työtä tehdään yksilön lisäksi hänen perheensä kanssa voidaan puhua per- helähtöisyydestä. Työ rakentuu vahvasti perheenjäsenten arvojen, kokemusten, näkemysten ja voimavarojen pohjalle, minkä vuoksi työntekijän tulee selvittää millainen perheen arki on sekä mitkä ovat perheen ajattelu- ja toimintatavat. Oleellista perhelähtöisessä työskentelyssä on vanhempien ja lasten mahdolli- suus osallistua työskentelyn suunnitteluun, työmenetelmien valintaan sekä pää- töksentekoon, kun taas työntekijän rooli on olla työprosessin asiantuntija. (Jär- vinen ym. 2012, 23; Heino 2008, 38.) Työn toimivuutta edellyttää lisäksi luotta- muksellinen ilmapiiri, jonka avulla perheen maailma pelkoineen ja toiveineen avautuu työntekijälle (Rautiainen 2001, 72–73).

Uusimäki (2005) määrittelee perheen muodostumisen niiden henkilöiden kes- ken, jotka tunnetasolla koetaan perheeksi. (Uusimäki 2005, 9). Perheenjäsenillä on siis oma tapansa hahmottaa perheen kokonaisuus sekä perheensisäiset roolit. Perheenjäsenillä on myös ulkopuolisia verkostoja, jotka vaikuttavat per- heen sisäisiin suhteisiin. Perheenjäsenten verkostot eroavat toisistaan ja niillä voi olla perheen kannalta vahvistavia ja heikentäviä vaikutuksia. Perhetyössä on hyödyllistä tarkastella näitä verkostoja ja niiden vaikutuksia perheeseen sekä mahdollisuuksia laajentaa ja muokata niitä. (Järvinen ym. 2011, 23; Reijonen 2008, 11.)

Työskentelyssä perheenjäseniä kohdataan yksilöinä ja heidän kokemuksiinsa arvostetaan tasapuolisesti. Esimerkiksi perheen äidillä voi olla perheessä useita rooleja, kuten äiti, vaimo, nainen, tytär ja anoppi. Työntekijän on hyvä ymmärtää roolien päällekkäisyys ja antaa perheenjäsenille mahdollisuus pohtia näitä asioita yhdessä ja erikseen. Tämä antaa myös perheenjäsenille mahdollisuuden nähdä toisensa eri rooleissa sekä kuulla toistensa kokemuksista ja haaveista. (Järvinen ym. 2012, 24.)

Lapsilähtöisyys on keskeisessä roolissa lapsiperheiden kanssa työskenneltäessä. Erityisesti lastensuojelussa tulee lapsi asettaa työn keskiöön ja työn tulee keskittyä lapseen ja lapsen tarpeisiin. Perhetyössä lapsilähtöisyys tarkoittaa lapsen kohtelua tasa-arvoisesti sekä lapsen mahdollisuutta saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystasoaan vastaavasti. Lasten mielipiteet ja toiveet tulee ottaa huomioon työskentelyssä sekä työn arvioinnissa. (Ojanen ym. 2011, 18.) Työskentelyssä haasteeksi osoittautuu usein kyky nähdä asioita lapsen näkökulmasta. Vanhempien ongelmat voivat ajaa lapsen tarpeet taka-alalle, jolloin työntekijän velvollisuus on huolehtia, että myös lasta kuullaan työskentelyssä. Lasten hyvinvointi riippuu erityisesti koko perheen hyvinvoinnista, minkä vuoksi lapsen paras ei usein toteudu ilman vanhempia. Työntekijän tulee tuntea lapsen kehityksen ja kasvun haasteet, jotta hän pystyy havaitsemaan niihin haitallisesti vaikuttavia tekijöitä. Kulttuurin vaikutus lapsen kasvuun ja kehitykseen tulee myös huomioida. (Järvinen ym. 2012, 26.)

3.5 Huolen puheeksiotto

Työntekijälle voi joskus tulla epäily siitä, ovatko perheessä ja perheenjäsenillä asiat oikeasti hyvin. Työntekijälle on voinut nousta huoli kuulemansa, näkemänsä tai kokemansa asian perusteella. Huolista voidaan keskustella työkavereitten tai yhteistyötahojen kanssa ennen kuin asia otetaan esille asiakkaiden kanssa. Huolta jakaessa tulee kuitenkin varmistaa, että asiakkaan yksityisyys on turvattu: asiakkaan yksityisyyteen liittyviä asioita ei ilman hänen lupaansa saa jakaa muille. (Järvinen ym. 2012, 188-190; Eriksson & Arnkil 2007.)

Puheeksiottamisen ytimessä ovat ennakointi ja voimavarojen etsintä. Ennakoinnilla on mahdollisuus puuttua ongelmiin jo varhaisessa vaiheessa, jolloin ongelman ratkaisuun voidaan käyttää asiakkaan omia voimavaroja. Ennakoinnilla työntekijä voi löytää uusia työskentelytapoja ja keinoja puuttua hankaliin tilanteisiin. Mitä aiemmin tilanteisiin puututaan, sitä helpommin ne saadaan ratkaistua. (Järvinen ym. 2012, 188–190.) Oikean ratkaisun tekeminen ei välttämättä ole yksinkertaista. Työntekijän osalta riittää kuitenkin se, että tekee parhaansa annetussa tilanteessa ja yhdistää oman päätöksenteon näkemykseensä parhaasta avusta perheelle. (Gray & Webb 2010, 115–116.)

Ennakoinnin ei aina tarvitse osua oikeaan. Työntekijän oikeuksiin kuuluu subjektiivisen huolen riittäminen: huoli voidaan ottaa puheeksi silloin, kun työntekijä kokee keskustelulle olevan tarvetta. Huolen puheeksiottamiselle on luotu työskentelymalli julkaisussa *Huoli puheeksi* (Eriksson & Arnkil 2007). Kyseisessä työssä kehitettiin huolen vyöhykkeistö sekä puheeksiottamisen lomakkeisto. Menetelmä sopii erityisesti perhetyön tilanteisiin, joissa työntekijä haluaa ottaa puheeksi lapsen tai nuoreen kohdistuvan huolen yhdessä vanhempien kanssa. Tavoitteena on käydä keskustelua siitä, millä keinoin perheet voivat käyttää omia voimavarojaan tilanteiden ratkaisemiseen sekä mitä perhetyöntekijä voi tehdä tukeakseen perhettä. Keskustelun tulee olla toisiaan kunnioittavaa ja asiakasta osallistavaa, jotta hänet saadaan motivoitua toimimaan oman tai lapsen tilanteen puolesta. (Eriksson & Arnkil 2007.)

Puheeksiottamisen tueksi kehitetty lomake on tehty työntekijöitä varten ja siinä lähestytään tilanteita ennakoiden. Lomake koostuu kolmesta osiosta: ensimmäisessä osiossa kysymykset koskevat työntekijän tuntemuksia huoliensa puheeksiottamisesta, toisessa osiossa kysymykset koskevat työntekijän suunnitelmaa ottaessaan asiat puheeksi asiakkaan kanssa ja kolmannessa osiossa kysymykset koskevat työntekijän tunteita tapaamisen jälkeen. (Eriksson & Arnkil 2007.) Huolen puheeksiottamisella pyritään toimivaan, toisiaan kunnioittavaan, dialogiin. Toimivassa dialogissa kuunteleminen on avainasemassa. Tavoitteena on jakaa yhdessä kokemuksia ja rakentaa ideoita niiden varaan. Erityisesti verkostotyössä toimiva dialogi on avainasemassa silloin, kun esimerkiksi pohditaan, mikä on perheen kannalta parasta apua. (Reijonen 2005, 71–90.)

3.6 Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuutta käsiteltäessä on tärkeää määritellä, mitä kulttuurilla ja monikulttuurisuudella tarkoitetaan. Kulttuuri koostuu opituista asioista, kuten käyttäytymismalleista, arvoista ja normeista. Kulttuurin sisäistämistä kutsutaan sosioliisaatioprosessiksi, jossa omaksutaan kulttuurille tyypillisiä asioita, kuten maailmankatsomus, käsitys oikeasta ja väärästä sekä olemassaolon ja elämäntehtävän merkitys. Kulttuurin kautta yksilö tulkitsee maailmaa ja toteuttaa sen kautta arkipäivän askareita. (Räty 2002, 42.) Kulttuuri sisältää kaikki inhimillisen toiminnan alueet, kuten tavat, moraalikäsitteet, kasvatuksen, uskonnon, tieteet ja taiteet. Kulttuuriin liittyvät myös tapa ajatella, tuntee, reagoida ja toimia. Se siirtyy sukupolvilta toisille ja samalla se myös muuttuu ja uudistuu. Kulttuuriin kuuluvat myös konkreettiset asiat, kuten ruokailutavat, juhlat, tervehtiminen, vaateus ja ihmisten väliset roolit. Kulttuuri sisältää historian, nykyhetken ja tulevaisuuden. (Pollari & Koppinen 2011, 17–18.) Monikulttuurisuus sisältää valtaväestöstä esimerkiksi uskonnon, etnisyyden, sosiaaliluokan tai seksuaalisen orientaation perusteella erottuvat henkilöt. Tässä työssä monikulttuurisuudella viitataan niihin ihmisiin, joilla on jonkinlainen maahanmuuttaja- tai kaksikulttuurinen tausta.

Suomalainen yhteiskunta on muuttumassa monikulttuurisemmaksi. Vieraskielisten Suomessa asuvien henkilöiden määrä on 2000-luvun aikana kaksinkertaistunut. Suurin vieraskielisten ryhmä vuonna 2012 oli venäjää äidinkielenään puhuvat, joita oli yhteensä 62 554 henkilöä eli 1,15 % väestöstä. Yhteensä vieraskielisten määrä vuoden 2012 lopussa oli 266 949 henkilöä, joka oli 4,9 % koko Suomen väestöstä. Suomen väkiluku kasvoi samana vuonna 25 407 henkilöllä ja näistä 87 % oli vieraskielisiä. (Tilastokeskus 2012.) Venäjänkielisen väestön määrän arvioidaan lisääntyvän tulevina vuosina. Siirtolainstituutin johtaja Ismo Söderling arvioi, että vuoteen 2050 mennessä Suomessa asuisi jo 240 000 venäjänkielistä. Tämä tarkoittaisi, että venäjänkielistä väestöä olisi sinä vuonna yhtä paljon kuin ruotsinkielistä väestöä, jolloin pitäisi pohtia tulisiko venäjäästä tehdä virallinen vähemmistökieli (YLE Kotimaa 2013.)

Vaikka monikulttuurisuuden lisääntyminen on monessakin mielessä rikkaus, tarkoittaa se väistämättä myös sitä, että yhä useampi monikulttuurinen lapsiperhe tarvitsee apua arjessa selviytyäkseen. Lapsille uuden kulttuurin omaksuminen on usein vanhempia helpompaa, koska heillä ei yleensä ole yhtä vahvaa kulttuuripohjaa entisestä kotimaastaan kuin vanhemmilla. Vaikka lasten on helpompi sopeutua oman ikäryhmänsä keskelle, kokevat hekin haasteita uuteen yhteiskuntaan integroituaan. (Pollari & Koppinen, 2011, 19.)

Haasteet voivat jatkua vielä toisenkin polven maahanmuuttajalapsilla ja –nuorilla. Vaikka heillä on jo kielitaito, suomalainen koulutus ja kokemus suomalaisesta yhteiskunnasta, kohdellaan heitä usein vielä maahanmuuttajina. Tämän johdosta he joutuvat usein kohtaamaan rasismia ja syrjintää. Samassa tilanteessa ovat myös kansainvälisen adoption kautta Suomeen muuttaneet lapset sekä kahden kulttuurin lapset. Erityistä huomiota tarvitsevat vielä ne lapset, jotka ovat turvapaikanhakijoita tai pakolaisia. Osa tästä ryhmästä on yksin maahan saapuneet alaikäiset turvapaikanhakijat, joka ovat erittäin haavoittuva lapsiryhmä. (Yhteiset lapsemme i.a.)

Monikulttuurisessa perhetyössä pyritään tukemaan perheen kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä samalla tukemaan perheen oman äidinkielen ja kulttuurin säilyttämistä. Taustalla on laki kotoutumisesta (2010/1386), jonka tavoitteena on saada maahanmuuttaja osallistumaan työelämään ja yhteiskunnan toimintaan. Kotoutumisen edistäminen tarkoittaa työntekijän osalta kahden vastakkaisen tavoitteen välillä tasapainottelua. Silloin kun työntekijä painottaa työsäännön kotoutumista, on asiakkaalla vaarana sulautua kantaväestöön ja näin menettää oman kulttuurinsa identiteettiä. Toisaalta painotettaessa etnistä alkupeuraa, voidaan maahanmuuttaja ohjata pelkästään oman yhteisönsä piiriin ja oman etnisen ryhmänsä sisällä tyypillisiin ammatteihin, jolloin etnisyys alkaa ohjalla maahanmuuttajan arkea. (Räty 2002, 124–128, 133–136.) Kotoutumista voidaan myös edistää ohjaamalla maahanmuuttaja vertaisryhmätoimintaan, jossa on mahdollista kohdata muita samassa tilanteessa olevia henkilöitä.

Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on vaarana asettaa heidät eri luokkiin tai luoda heille heidän etnisyytään vastaavat identiteetit. Näiden identiteet-

tien myötä heitä saatetaan kohdellaan epätasa-arvoisesti ja pahimmassa tapauksessa heidän pääsytään avun piiriin evätään. (Anis 2008, 89.) Tämän vuoksi työntekijän tulee olla tietoinen omista ennakkoluuloistaan ja asenteistaan, jotta tällaiset tilanteet vältettäisiin. Jokaista asiakasta tulisi kohdata yksilönä, jolla on oma elämäntarinansa, omat ilot ja surut, joihin hän tarvitsee yksilöllistä apua.

3.7 Kirkon perhetyö

Hengellinen huolenpito halutaan usein erottaa sosiaalityöstä, sillä sen yhteyttä ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ei usein pidetä arvossa. Eri maissa suhtaudutaankin hengellisyyteen eri tavoin. Esimerkiksi Pohjois-Euroopassa ja Australiassa hengellisyydellä ja sosiaalityöllä ei usein nähdä olevan yhteyksiä, kun taas Etelä-Euroopassa ja kehitysmaissa hengellisyyttä pidetään luonnollisena osana ihmisen kokonaisvaltaisuutta. Asiakkaita kohdatessa onkin hyvä tunnistaa ja tiedostaa myös heidän mahdolliset hengelliset tarpeensa, jotta kokonaisvaltaista hyvinvointia voidaan tukea. (Holloway & Moss 2010, 96–97.)

Tämän tutkimuksen teoriaosassa esitellään tarkemmin kirkon perhetyötä, sillä tutkija tavoittelee kaksoiskelpoisuutta, yhteiskunnallista ja kirkollista kelpoisuutta. Kirkolla on vankka osaaminen ja pitkä historia perheiden kanssa tehdystä työstä. Suomen evankelisluterilainen kirkko on yksi tärkeimmistä perhetyön toteuttajista kunnan ohella ja se on omalta osaltaan muovannut perhetyötä siihen muotoon, millaisena se nykyään nähdään.

Suomen evankelisluterilaisen kirkon perhetyö on käynnistynyt 1950-luvulla, jolloin se oli muodoltaan valistavaa perhekasvatustyötä. Avioon aikoville pareille järjestettiin luentoja ja yleisötilaisuuksia, aviopariviikonloppuja, vanhempainkouluja sekä pariviestinnän kursseja, joiden tavoitteena oli tarjota perheille mahdollisuus kehittää heidän vuorovaikutustaitojaan sekä ongelmanratkaisumenetelmiään. Kirkon perhetyö kohdistuu tänäkin päivänä neljään osa-alueeseen: parisuhteen hoitoon, vanhempain valmennukseen, toiminnalliseen perheterapiaan sekä seksuaaliterapiaan. (Uusimäki 2005, 22.)

Kirkon perhetyön tavoitteena on vahvistaa monimuotoisten perheiden ja perheenjäsenten hengellistä elämää, kasvua ihmisenä, keskinäistä välittämistä ja kunnioitusta, jaksamista vaikeissa elämäntilanteissa sekä yhteyttä seurakuntaan. Kirkon tarjoaman perhetyön juuret ovat Raamatun ihmiskäsityksessä: kaikki ihmiset ovat arvokkaita, Jumalan kuvaksi luotuja. Perhe on ihmiselle paikka, jossa hän saa usein kokea syvintä rakkautta. Myös seurakunta haluaa välittää tätä samaa tunnetta, sillä seurakunta nähdään kuvainnollisesti Jumalan perheenä. (Minäkö perhetyöntekijä? 2009, 5–11.)

Kirkon perhetyö kattaa kolmenlaisia kohtaamisia: ihminen kohtaa oman itsensä, toisen ihmisen sekä Jumalan. Itsensä kohtaaminen on perusta sille, että ihminen näkee ongelmansa ja tulee tietoiseksi tilanteestaan. Toisten ihmisten kohtaaminen tarjoaa vertaistukea ja voimaa arjen keskelle. Kirkko on mahdollistamassa kolmatta kohtaamista Jumalan kanssa, vaikka tämä onkin ihmisen itsensä ja Jumalan välillä salassa tapahtuva kohtaaminen. Jumala on aina läsnä ihmisen elämässä ja ihmisen itsetuntemisen syveneminen lisää kaipuuta Jumalan puoleen. (Minäkö perhetyöntekijä? 2009, 5–11.)

Kirkon julkaisemassa kehitysasiakirjassa *Lapset seurakunnassa* (2013) linjataan kirkon näkemystä perheiden kanssa tehtävästä työstä. Kirkko pyrkii työssään yhteiseen kasvatuskumppanuuteen perheen kanssa sekä tukemaan perhettä sen omilla ehdoilla. Perhetyö edellyttää työntekijöiltä yhteistyötä muiden kirkossa toimivien tahojen, kuten diakonian ja nuorisotyön kanssa, jotta perheen eri-ikäisten jäsenten toiveet ja tarpeet pystytään kuulemaan ja vastaamaan niihin. Tarvittaessa kirkko tekee yhteistyötä myös alueellisten ja paikallisten perhetyön toimijoiden kanssa, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden kanssa. Perhelähtöisyys on työntekijöiden tapa tehdä töitä. Kirkko arvostaa lapsia sekä heidän osallisuuttaan seurakunnassa ja tavoitteena on, että lapset ja perheet voivat osallistua aktiivisesti seurakuntaelämään, sen suunnitteluun ja toteutukseen. Kirkko haluaa olla kohtaamassa myös eri kulttuureista ja uskonnoista tulevia perheitä. (Lapset seurakunnassa 2013, 24.)

Kirkolla on aina ollut tavoitteena tukea perheitä ongelmatilanteissa ja koskettaa niin yksilöä kuin koko perhettä. Keskeisenä tehtävänä on perheenjäsenten kes-

kinäisten suhteiden vahvistaminen sekä erityisesti lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tukeminen. Kaikessa toiminnassa on mukana hengellinen sanoma, joka värittää eri toimintamuotoja. Kirkon toimintamuodot jakautuvat sielunhoidolliseen, henkiseen ja hengelliseen työhön. Perheille suunnattua toimintaa ovat esimerkiksi musiikkileikkikoulut, erilaiset leirit ja retket, pienryhmät, perheasiain neuvottelukeskusten palvelut (ennalta ehkäisevä perhetyö, perheasioiden sovittelukoulutus, työnohjaus, konsultaatio sekä työyhteisöjen kehittäminen) sekä perhekerhot, joista perheet saavat arvokasta vertais- ja ammattitukea. Ryhmämuotoinen toiminta kasvattaa perheen verkostoja, joista saa usein apua ja tukea arkipäivän haasteisiin. (Ojanen ym. 2011, 55; Järvinen ym. 2012, 66.) Lapsille on tarjolla aamu- ja iltapäiväkerhoja ja lähes kaikki nuoret suorittavat rippikoulun. Vanhemmille on tarjolla vertaistukiryhmiä ja äideille usein vielä omia ryhmiä. Vanhemmille on tarjolla myös parisuhdetta tukevia keskusteluryhmiä ja leirejä. (Ojanen ym. 2011, 55.)

Kirkon perhekerhot tarjoavat vanhemmille mahdollisuuden saada vertaistukea kristillisessä kontekstissa. Perhekerhoissa käsitellään hengellisten asioiden lisäksi myös tavalliseen perhe-elämään liittyviä aiheita. Uusimäki (2005) kertoo kirjassaan Paakki-Partalan tutkimuksesta, jossa haastateltiin kirkon perhekerhossa käyviä äitejä. Äitien kokemusten mukaan erityisesti vertaisryhmän kanssa käydyt keskustelut koettiin tärkeäksi tueksi omaan vanhemmuuteen. Tutkimuksessa todettiin, että perhekerhoissa käy usein ainoastaan hyvinvoivia perheitä, eikä heikommassa asemassa olevien perheiden tavoittamiseen ole riittäviä resursseja. (Uusimäki 2005, 22, 155–156.)

Kirkko on, perheen niin halutessa, läsnä ihmisen koko elämänkaaressa. Kassteessa, konfirmaatiossa, häissä ja hautajaisissa kirkon sanoma tulee lähelle perhettä. Kirkon perhetyön ensisijaisena tehtävänä onkin perheen yhdessä pysyminen ja perhe-elämän muutoksissa tukeminen. Seurakunnat tarjoavat perheille mm. apua kriisitilanteisiin, ruoka-apua, taloudellista tukea, perheneuvontaa, sielunhoitoa ja terapeutista keskusteluapua. Kaikki palvelut ovat maksutomia eikä palveluja saadaksesen tarvitse olla kirkon jäsen. Kirkko toimii myös Internetissä (Palveleva netti) sekä puhelimesta (Palveleva puhelin). (Ojanen ym. 2011, 55.)

4 MONIKULTTUURINEN PERHEKESKUS

4.1 Taustajärjestö Yhteiset Lapsemme Ry

Yhteiset Lapsemme Ry on Helsingissä 1988 perustettu yhdistys, joka toimii monikulttuuristen lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien puolesta. Yhdistys on pääkaupunkiseudulla ilmenneen tarpeen myötä perustettu vastaamaan toiminnasta, johon monikulttuuristen lasten asioista kiinnostuneet voisivat osallistua. Yhdistys on uskonnollisesti, poliittisesti ja ideologisesti sitoutumaton valtakunnallinen lastensuojelujärjestö. Yhteiset Lapsemme Ry tekee laaja-alaista monikulttuurista työtä, johon kuuluvat mm. kansainvälisiin adoptioihin liittyvä toiminta, kummitoiminta, kehitysyhteistyö, tutkimustoiminta, koulutukset ja seminaarit, julkaisutoiminta, monikulttuurinen perhe- ja kerhotoiminta, lastenkodit sekä Monikulttuurinen perhekeskus. Työ on jaettu neljään toiminta-alueeseen: kansalaistoimintaan, monikulttuuriseen lastensuojelutyöhön, kansainväliseen adoptioon liittyvään toimintaan ja kansainväliseen toimintaan. Toiminnan perusajatuksena on, että eri kulttuurien välinen arkinen kanssakäyminen lisää toisten ihmisten ymmärtämistä. Työllään yhdistys pyrkii vaikuttamaan päättäjiin, virkamiehiin ja kasvatukseen ja sosiaalialan ammattilaisiin monikulttuuristen lasten aseman parantamiseksi. (Männistö 2008, 4.)

Yhdistys pyrkii edistämään maahanmuuttajayhteisöjen ja suomalaisten viranomaisten välistä vuoropuhelua ja tiedottaa suomalaisen lastensuojelun tarkoituksesta ja palveluista. Tällä hetkellä yksi yhdistyksen päätavoitteista on maahanmuuttajalasten ja –nuorten hyvinvoinnin edistäminen ja aseman parantaminen lastensuojelutyössä ja lapsiperheiden palveluissa. Lapsia ja nuoria pyritään tukemaan erityisesti kotoutumisessa, sillä sen tiedetään aiheuttavan huomattavasti ongelmia lapsiperheiden keskuudessa. Yhdistyksen missiona on edistää monikulttuuristen lasten hyvinvointia vaikuttamalla suomalaisessa yhteiskunnassa. Visiona on olla johtava monikulttuuristen lasten hyvinvoinnin edistäjä Suomessa sekä luotettava ja aktiivinen lasten puolestapuhuja myös kansainvälisesti. (Yhteiset Lapsemme i.a.)

4.2 Historiakatsaus

Monikulttuurisen perhekeskuksen suunnittelu alkoi vuonna 2002 ja keskus avattiin syyskuussa 2003. Idea Monikulttuurisesta perhekeskuksesta syntyi Yhteiset Lapsemme Ry:n perhekodissa, jossa oli tehty tavallista tehokkaampaa perhetyötä. Tässä perhetyön mallissa vanhempia kutsuttiin usein vierailulle perhekotiin ja järjestettiin yhteisiä juhlia ja retkiä lasten, vanhempien ja työntekijöiden kanssa. Perhekodin työntekijät vierailivat usein myös perheissä. Tehostettu työ oli mieluisaa niin lasten kuin vanhempien mielestä ja sen tavoitteena oli parantaa lasten ja vanhempien välisiä suhteita, jotta lapset voisivat jossain vaiheessa palata kotiin. Malli työtavoille on peräisin perhekodin johtajan Ella Lazarevan kotikaupungista Petroskoista, jossa oli totuttu antamaan samassa toimipisteessä monen alan asiantuntemusta vaativaa tukea. Tässä yhden luukun –periaatteessa yhdistettiin psykologian, terveystieteen ja pedagogiikan asiantuntemus, vaikka resurssit olivatkin vähäisiä. Tehokkaan perhetyömallin innoittamana päätettiin Itä-Helsinkiin perustaa monikulttuurinen perhepalvelukeskus, jonka nimeksi annettiin Monikulttuurinen psykososiaalipedagoginen keskus, MPSP-keskus. Myöhemmin nimeä muutettiin helpommin lausuttavampaan muotoon, jolloin sen nimeksi tuli Monikulttuurinen perhekeskus. (Männistö 2008, 44–45.)

Männistön (2008) mukaan aluksi tarkoituksena oli palvella eri kulttuureista tulevia lapsiperheitä, mutta jo suunnitteluvaiheessa huomattiin, ettei se ole käytännössä mahdollista, jos työtä haluttiin tehdä huolella ja kohdennetusti. Näin kohderyhmäksi valittiin venäjänkieliset, sillä he olivat ylivoimaisesti perhekeskuksen suurin maahanmuuttajaryhmä, lisäksi yhdistyksellä oli kokemusta venäjänkielisistä lapsiperheistä. Perhekeskuksen suunnittelusta vastasivat yhdistyksen neuvottelukunta ja perhekeskuksen johtaja Ella Lazareva. Neuvottelukuntaan kuuluivat mm. Yhteiset Lapsemme Ry:n toiminnanjohtaja Yrjö Männistö, kansanedustaja Jyrki Katainen (nykyisin pääministeri), Suomen psykologiliiton puheenjohtaja Tuomo Tikkanen, Helsingin yliopiston professori Jarkko Hautamäki sekä lääninsosiaalitarkastaja Kristiina Hehku. Asiantuntija-apua suunnitteluun antoivat Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Ensi- ja turvakotiliitto sekä raha-automaattiyhdistys. Keskuksen toiminta on herättänyt kiinnostusta niin Suomessa kuin ulkomaillakin.

messa kuin ulkomaillakin. Keskuksessa vieraili syksyllä 2005 noin 60 asiantuntijan ryhmä Moskovan sosiaaliministeriöstä ja 25 sosiaali- ja terveysalan johdon ammattilaista Ukrainasta. Erityisesti Venäjältä tulevat pitävät perhekeskusta hyvänä esimerkkinä siitä, miten Suomessa autetaan venäjänkielisiä lapsiperheitä. (Männistö 2008, 46–47.)

4.3 Työ- ja toimintamuodot

Monikulttuurinen perhekeskus tarjoaa käytännön apua ja tukea elämän haasteisiin ja vastoinkäymisiin perheiden omalla äidinkielellä. Toiminnan tavoitteena on tukea lapsiperheiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan, auttaa perheitä säilyttämään oma äidinkielenä, kulttuurinsa ja identiteettinsä sekä tehdä yhteistyötä sosiaali- ja terveysviranomaisten, päivähoidon, koulujen, poliisitoimen ja muiden tarpeellisten tahojen kanssa. Keskus työskentelee venäjänkielisten lapsiperheiden parissa Helsingin alueella ja on Yhteiset Lapsemme Ry:n toiminnan yksikkö. Pääasiallisen rahoituksen keskus saa Helsingin kaupungilta ja perheille tarjottava apu on maksutonta. Perhekeskus toimii Helsingin Vuosaaressa vuokratiloissa, joissa järjestetään kerhoja, kokouksia, perhepalavereita ja terapiaistuntoja. Perhekeskus on suuntaamassa toimintaansa yhä enemmän ennalta ehkäisevään työhön, jolloin perheitä pyritään auttamaan jo ennen suurempien ongelmien syntymistä. (Yhteiset Lapsemme i.a.)

Monikulttuurinen perhekeskus tarjoaa yhden luukun -palvelua, joka tarkoittaa useiden palveluiden saamista yhdestä pisteestä. Moniammatillisen osaamisen vuoksi perhekeskus pystyy tarjoamaan tukea ja palveluita laaja-alaisesti perhe-elämään liittyvissä ongelmatilanteissa. Perheet voivat saada apua ja tukea käytännön tasolla esimerkiksi lasten kasvatukseen ja hoitoon sekä lasten ja nuorten koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Keskus tarjoaa myös perheterapeuttisia palveluita, kuten yksilö-, ryhmä- ja perheterapiaa sekä kriisityötä. Perhekeskuksen kulttuuritulkin palveluihin kuuluu tulkkauksen lisäksi verkostotyöskentely perheiden ja viranomaistahojen palaverissa. Yhden luukun -palvelun avulla perheiden viranomaiskontaktien määrät eivät kasva liian suuriksi, vaan heidän

on mahdollista luoda luottamuksellisia ja pitkäkestoisia yhteistyösuhteita suppeammassa verkostossa.

Monikulttuurisen perhekeskuksen kohderyhmänä ovat varhaisen tuen tarpeessa olevat venäjänkieliset lapsiperheet, kahden kulttuurin perheet sekä resurssien mahdollistaessa myös Venäjältä adoptoineet perheet. Työmuodot ovat jaettu kolmeen osa-alueeseen: asiakastyöhön, verkostotyöhön ja kulttuuritulkinpalveluihin. Asiakastyöhön kuuluvat perhetyö, psykoterapeuttinen perhetyö, kriisityö, kotona tehtävä perhetyö, perheiden kesätukiohjelma, ryhmämuotoinen työ ja vanhempien tukiryhmä. Verkostotyö sisältää palaveriteita, kehittämistyötä, konsultaatioita ja koulutuspalveluja. Kulttuuritulkinpalvelu tarkoittaa tulkkina toimimista perheen asioidessa lastensuojelun, muun sosiaalitoimen tai opetustoimen kanssa. Kuviossa 1 on esitetty perhekeskuksen eri toimintamuodot. (Yhteiset Lapsemme i.a.)



KUVIO 1. Monikulttuurisen perhekeskuksen toimintamuodot

Perhekeskuksen asiakaskunta on aiemmin koostunut lähinnä lastensuojelun asiakkaina olevista perheistä, mutta Helsingin kaupungin sosiaalilautakunnan myöntämän avustuksen edellytyksen mukaisesti työtä ohjataan nyt ennalta ehkäisevän ja varhaisen tuen palveluiden puolelle. Yhteiset Lapsemme Ry:n vuoden 2012 toimintakertomuksen mukaan perhekeskuksessa käytettiin 2 367 työtuntia seuraaviin viiteen palvelumuotoon (Kuvio 2): perheterapeuttiset palvelut ja verkostotyö, perhetyö asiakkaiden kotona, neuvontatyö, koulunkäynnin tukeminen ja kesätukiohjelma. Palvelut jakautuvat maksuttomiin helsinkiläisille venäjänkielisille lapsiperheille tarkoitettuihin varhaisen tuen palveluihin sekä maksullisiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tilaamiin palveluihin. Maksullisina palveluina tarjotaan perheterapiaa, vanhempien ryhmäterapiaa, perhe- ja kriisityötä sekä perhekeskuksen työntekijöiden, asiakasperheiden että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden verkostopalavereita, kuten palveluntarpeen arviointi, suunnittelu ja lopetus. Näitä palveluja toteutettiin maksullisina 75 tuntia ja maksuttomana 853 tuntia. Perhekeskus tarjosi vuonna 2012 varhaisen palvelun neuvontaa 136 tuntia, perhetyötä asiakkaiden kotona 979 tuntia (asiakkaina 21 perhettä, joissa oli yhteensä 35 lasta) sekä koulunkäynnin tukemista 224 tuntia. Uutena toimintamuotona tarjottiin kesätukiohjelmaa 100 tuntia, jossa oli mukana yhteensä 10 perhettä niin varhaisen tuen piiristä kuin lastensuojelun asiakkaina olevia perheitä. (Yhteiset Lapsemme i.a.)



KUVIO 2. Perhekeskuksen vuoden 2012 työtuntien jakautuminen varhaisen tuen palveluiden välillä.

Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö aloitetaan aloituspalaverilla, jossa allekirjoitetaan yhteistyösopimus. Sopimukseen kirjataan työn tavoitteet, vaiheet sekä mahdollisesti työn päätyminen. Sopimuksen tarkoituksena on sitouttaa perheet mukaan työn prosessiin ja näin vahvistaa sen pysyvyyttä ja tuloksellisuutta. Vuonna 2012 Monikulttuurisella perhekeskuksella oli tehty yhteistyösopimus 21 perheen kanssa. Heidän lisäksi työ koskettaa kuitenkin laajempaa joukkoa kuten esimerkiksi perheitä, jotka osallistuvat kerhotoimintaan tai saavat palveluita ilman yhteistyösopimusta. Perhekeskuksella oli keväällä 2013 kaksi vakituista työntekijää, yksi tukityöllistetty, kaksi harjoittelijaa ja muutamia vapaaehtoisia. Työntekijäkunta on pieni ja sen sisällä on tapahtunut vuosien myötä paljon muutoksia. Vaikka perhekeskuksen resurssit ovat pienet, on työssä tavoitettu huomattava määrä venäjänkielisiä lapsiperheitä. Monikulttuurisen perhekeskuksen vaikutuspiiriin kuuluu arviolta 150-200 henkilöä. (Yhteiset Lapsemme i.a.)

4.4 Yhteistyökumppanit

Perhekeskuksen pääyhteistyökumppaneina toimivat Yhteiset Lapsemme Ry sekä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimikunta. Helsingin kaupungin kanssa tehtävää työtä on pyritty yhtenäistämään siten, että keskuksen toiminta vastaisi yhä enemmän heidän tarjoamaansa toimintaa ja täydentäisi sitä mahdollisuuksien mukaan. Esimerkiksi päiväkodissa tarjottavan yleisen tuen lisäksi lapselle voidaan tarjota tehostettua tukea sekä erityistukea. Jos lapsen tuen tarve kasvaa, voidaan tehostetun ja erityistuen ohella tarjota muita tukipalveluja, joihin perhekeskuksen tarjoama tuki kuuluu.

Muita yhteistyökumppaneita ovat koulut ja päiväkodit, sosiaali- ja terveystoimikunta, poliisi ja muut sosiaalialan palveluntarjoajat, kuten Pesäpuu Ry. Perhekeskus pyrkii aktiivisesti verkostoitumaan uusien yhteistyökumppaneiden kanssa ja luomaan kestäviä ja toimivia yhteistyösuhteita. Keskuksen tavoitteena on tehdä toimintaansa tunnetummaksi järjestämällä avoimien ovien päiviä ja tiedottamalla toiminnastaan eri sosiaalipalveluiden tarjoajille ja yhteistyökumppaneille.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Haastattelututkimus toteutettiin Monikulttuurisen perhekeskuksen toimeksiantosta keräämällä tietoa perhekeskuksen työstä asiakasperheiltä ja yhteistyökumppaneilta. Haastattelut koskivat perhekeskuksen työn toimivuutta, laatua ja kehittämistarpeita. Kyselyiden avulla kartoitettiin asiakasperheiden kokemuksia perhekeskuksen tarjoamasta perhetyöstä ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia perhekeskuksen tekemästä verkostotyöstä. Haastatteluista saatua palautetta on tarkoitus käyttää Monikulttuurisen perhekeskuksen työn kehittämisessä. Tutkimusluvut pyydettiin suullisesti taustajärjestöltä ja haastateltavilta eikä työtä varten kirjattu erillistä yhteistyösopimusta.

Tutkimuskysymyksinä olivat:

1. Kuinka toimivaa perhekeskuksen perhetyö on?
2. Minkälainen tarve perhekeskuksen tarjoamalle työlle on?
3. Mitä kehitettävää perhekeskuksen työmuodoissa ja toimintatavoissa on?
4. Kuinka toimivaa perhekeskuksen kanssa tehtävä yhteistyö on?

Kahteen ensimmäiseen kysymykseen saatiin vastaus kysymällä vastaajien mielipidettä siitä, mikä perhekeskuksen työssä on ollut toimivaa ja miten sitä voisi edelleen kehittää. Lisäksi vastaajilta kysyttiin kuinka tärkeää työ on heille itselleen ollut. Perhekeskuksen työn tarpeellisuutta arvioitiin myös kartoittamalla asiakasperheiden avun tarpeita ja näihin tarpeisiin mahdollisia palvelun tarjoajia. Tämän vertailun avulla tarkasteltiin voitiinko perhekeskuksen työllä yhdistää muiden palvelun tarjoajien palveluita. Vertailu on esitetty kappaleessa 7.2 *Palveluiden yhdistäminen perhekeskuksen toiminnassa*. Kolmannen kysymyksen vastauksista etsittiin vastaajien kehittämisehdotuksia työlle, asiakaslähtöisiin toimintatapoihin ja verkostotyön kehittämiseksi. Neljännellä kysymyksellä etsittiin vastausta vastaajien kokemuksista yhteistyön toimivuudesta. Asiakasperheiden vanhempien (Liite 1.) ja lasten (Liite 2.) ja yhteistyökumppaneiden (Liite 3.) kyselylomakkeet ovat opinnäytetyön liitteinä.

5.2 Laadullinen tutkimusote ja eettisyys

Tulosten analysoinnissa käytettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii kuvaamaan todellista elämää tutkimalla kohdettaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tietoa pyritään hankkimaan luonnollisissa eli todellisissa tilanteissa esimerkiksi haastattelun avulla. Haastatteluissa painottuvat vastausten lisäksi myös tutkijan omat kokemukset ja havainnot. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten ja syventymään tutkimuskohteen kokemuksiin, ajatuksiin, tuntemuksiin ja uskomuksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–164.) Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta yhdistämällä voidaan valaista tutkimuskohteen eri puolia. Tutkimusmateriaalia ja tuloksia voidaan kvantitatiivisesti havainnollistaa kaavioilla. Laskennallisilla menetelmillä voidaan laadullisen tutkimuksen tulokset saada koskemaan koko aineistojoukkoa. (Eskola & Suoranta 1998, 13; Hirsjärvi ym. 2009, 137.)

Tutkimus on prosessinomainen tuotos, joka elää koko tutkimuksen ajan. Tutkimussuunnitelmaa ja tutkimuskysymyksiä on sen vuoksi hyvä tarkistaa säännöllisesti. Tärkeää on pitää laadullisia menetelmiä työkaluina, antamatta niiden hallita työtä liikaa. (Eskola & Suoranta 1998, 13.) Laadullinen tutkimus on aina ainutlaatuinen prosessi, jonka tarkoituksena on soveltaa perussääntöjä ja toisaalta luoda myös uusia sääntöjä. Tutkimuksen analysoinnissa ja analyysimalleissa on rajattomasti mahdollisuuksia. Tässäkin voidaan soveltaa niin kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisia analyysimalleja. (Alasuutari 1994, 18–19, 23.)

Laadullisella tutkimuksella pyritään kohteen laajaan ymmärtämiseen ja havainnointiin. Tutkijalla on aktiivinen rooli ilmiöiden selittämisessä ja tutkittavien näkökulman ymmärtämisessä. Laadullisessa tutkimuksessa etsitään uusia näkökulmia, jonka takia aluksi ei esitetä ennakkohypoteeseja, jotka pyrkisivät todentamaan valmiita väittämiä. Tarkoituksena on saada kuuluviin tutkittavan oma ”ääni”, jonka pohjalta valitaan siihen sopivat menetelmät, kuten teemahaastattelut ja osallistuva havainnointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 165.)

5.3 Valmistautuminen haastatteluihin

Vaikka haastattelut ovat pohjimmiltaan keskustelua ihmisten välillä, tulee haastatteluihin valmistautua huolella. Haastattelutekniikoita on syytä hioa ja testata ystävien lisäksi myös muilla ihmisillä. Haastatteluiden sopiminen voi myös ajoittain tuottaa ongelmia ja osoittautua prosessin haasteellisimmaksi vaiheeksi. (Eskola & Suoranta 1998, 91; Aaltola & Valli 2010, 39.) Myös tässä opinnäytetyössä haastatteluiden sopiminen osoittautui haasteelliseksi. Asiakkaita pyydettiin haastatteluihin mukaan puhelimitse ja samalla heille selvitettiin tutkimuksen tarkoitusta. Useimmat asiakkaat eivät kuitenkaan ymmärtäneet tutkimuksen tarkoitusta, minkä vuoksi vain yksi heistä suostui alunperin haastatteluun. Tämän vuoksi perhekeskuksen johtaja sopi haastatteluista asiakasperheiden kanssa venäjänkielellä. Tämä selkeytti asiakkaille tutkimuksen tarkoitusta, jonka jälkeen haastateltavia löytyikin jo enemmän. Lähtökohtaisesti haastattelut olisi ollut ihanteellista sopia ilman perhekeskuksen apua, tutkimuksen luotettavuuden takia.

Opinnäytetyöhön pyydettiin mukaan perhekeskuksen entisiä asiakkaita, joiden yhteistyö oli loppunut lähiaikoina sekä nykyisiä asiakkaita, joita oli asiakaslistalla yhteensä 21 kappaletta. Näistä seitsemän asiakkaan osoitetiedot olivat muuttuneet tai ne olivat puutteelliset, minkä vuoksi heitä ei tavoitettu tutkimusta varten. Kuuden asiakkaan kanssa ei saatu sovittua yhteistä haastattelu-aikaa tai he eivät halunneet osallistua tutkimukseen ja yksi asiakas perui haastattelun viime hetkellä perhesyiden vuoksi. Lopulta asiakaslistalta haastateltavia aikuisia oli yhteensä seitsemän ja heidän lapsensa, joista haastateltiin yhteensä kymmenen.

Äiti ja lapsi -kerhon vanhempia pyydettiin mukaan haastatteluun kerhon yhteydessä, ilman erillistä ajankohdan sopimista. Heidän haastattelunsa järjestettiin yhtenä päivänä samanaikaisesti kerhon aikana ja yhteensä haastateltavia oli viisi. Yhteistyökumppaneiden kanssa haastattelut sovittiin ilman perhekeskuksen työntekijöiden apua. Heidän kanssaan oli haasteellista löytää yhteistä sopivaa ajankohtaa, minkä vuoksi kaksi yhteistyökumppania jäi tutkimuksen ulkopuolelle. Yhteistyökumppaneita haastateltiin kaikkiaan yhteensä kuusi.

5.4 Haastattelu aineiston keruumenetelmänä

Monikulttuurisen perhekeskuksen asiakkaita ja yhteistyökumppaneita haastateltiin ennalta laadittujen kysymysten pohjalta. Haastattelu on kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä, jonka suurin etu on joustavuus, jolloin voidaan edetä aina tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelussa annetaan tutkittavalle mahdollisuus tuoda omia näkemyksiään esille laajasti ja vapaasti sellaisilla alueilla, joita tukijan olisi voinut olla vaikeaa tai mahdotonta määritellä etukäteen. Haastattelussa voidaan selventää ja syventää annettuja vastauksia ja esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207.) Tässä tutkimuksessa haastatteluiden suorittaminen kasvotusten oli ensiarvoisen tärkeää, jotta molemmien puoleinen ymmärrys saavutettiin. Selventävien kysymysten esittäminen antoi syvemmän kuvan vastauksista ja avasi vastaajien kokemusmaailmaa. Haastattelu antoi, kuten Rätty (2002) esittää, mahdollisuuden nähdä vastaajan ilmeet ja eleet, jotka loivat syvempiä merkityksiä vastauksille. Tässä tutkimuksessa haastattelija ja osa haastateltavista edustivat eri kulttuureita, mikä oli myös huomionarvoista haastatteluja suunnitellessa, toteuttaessa ja tulkitessa. Eri kulttuurien välillä esimerkiksi sanoilla voi olla erilaisia merkityksiä, jolloin keskinäinen ymmärtäminen vaatii muutakin kuin yhteisen kielen. Tässä korostuu haastattelijan taito tulkita tällaisia kulttuurillisia merkityseroja. (Rätty 2002, 66.)

Haastattelut ovat vuorovaikutuksellisia tilanteita, jossa osapuolet vaikuttavat toisiinsa sekä haastattelun tuloksiin. Tämän vuoksi on tärkeää, että haastattelu tapahtuu mahdollisimman luottamuksellisessa ilmapiirissä, jolloin vastaajan on helpompi olla aito ja rehellinen. Haastattelut voidaan jakaa neljään haastattelu-tyyppiin: strukturoitu-, puolistrukturoitu-, teema- sekä avoinhaastattelu. Strukturoidulle ja puolistrukturoidulle haastattelulle on tyypillistä, että haastattelijalla on olemassa valmiit kysymykset joihin haastateltava vastaa. Puolistrukturoidussa haastattelussa vastaajalla ei kuitenkaan ole valmiita vastausvaihtoehtoja, kuten strukturoidussa haastattelussa, vaan vastaaja saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Teema- ja avoimessa haastattelussa keskustelut pohjautuvat tietyille aihepiireille kuitenkin niin, että teemahaastattelussa aiheet ovat selkeästi rajatuimpia. (Eskola & Suoranta 1998, 87.)

Aineisto tähän työhön kerättiin haastatteluiden sekä kyselylomakkeiden avulla. Tämän opinnäytetyön haastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluista sisältäen kuitenkin teemahaastatteluille tuttuja piirteitä. Haastatteluiden pohjana käytettiin puolistrukturoituja kyselylomakkeita, joiden kysymykset ja niiden järjestys olivat samoja kaikille haastatteluryhmään kuuluville. Teemahaastattelun piirteet näkyivät erityisesti keskusteluissa, joissa käytiin aihetta läpi huomattavasti laajemmin ja kattavammin, kuin mikä tuli ilmi kyselylomakkeiden kautta. Laadullinen tutkimusote valittiin siksi, että sen avulla pystytään parhaiten kuvaamaan asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden omia kokemuksia Monikulttuurisen perhekeskuksen kanssa tehdystä yhteistyöstä. Lomake antoi selkeät raamit ja ohjasi keskustelua tutkimuskysymysten mukaisesti. Keskustelun teemoja olivat mm. yhteistyön syyt, sen hyödyt ja haitat, työn kehittämisideat ja perhekeskuksen palvelut, joita asiakas tai yhteistyökumppani on käyttänyt.

Ennen varsinaisia haastatteluja käytiin keskustelua tulkin tarpeellisuudesta haastatteluissa. Tämä johtui siitä, että perhekeskuksen johtaja oli epävarma kaikkien asiakasperheiden suomen kielen taidosta ja kyvystä vastata haastattelun kysymyksiin. Lopulta tulkkia ei kuitenkaan tarvittu, vaan asiakasperheillä oli riittävät suomen kielen perusteet haastatteluun vastaamiseen. Yksi haastattelu tapahtui englanniksi, muut suomeksi. Vanhempien haastattelut olivat pääasiassa yksilöhaastatteluja, yhtä lukuun ottamatta, jossa oli mukana perheen molemmat vanhemmat. Lasten haastatteluissa vanhemmat olivat paikalla. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselylomakkeen lisäksi haastattelu, jotta haastateltavat ymmärtäisivät mahdollisimman hyvin kyselylomakkeiden kysymykset ja motivoituisivat vastaamaan kysymyksiin. Haastattelut antoivat tutkijalle laajan ja todenmukaisen kuvan haastateltavien kokemuksista ja mielipiteistä. Haastattelut kompensoivat kyselylomakkeiden osittaisia puutteita ja täydensivät vastausten kokonaisuutta.

Haastatteluohjeiden mukaan tutkijan on hyvä määritellä ennen aineiston keruuta kenttä, jossa hän tulee toimimaan. Kohteeksi voidaan valita esimerkiksi luonnollisesti olemassa oleva ryhmä, ja haastatella tähän ryhmään kuuluvat jäsenet, esimerkiksi jalkapallojoukkueen jäsenet. Haastatteluiden lukumäärällä ei ole

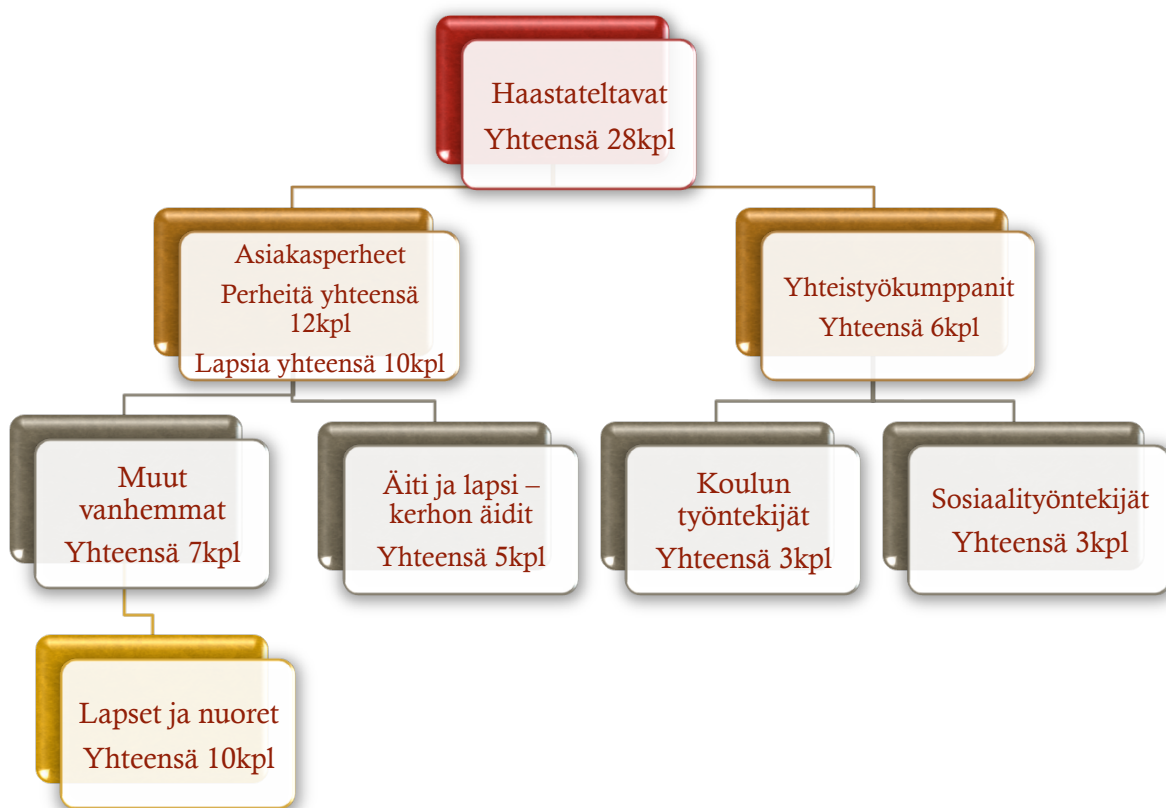
varsinaisesti väliä, sillä jo muutamasta haastattelusta voidaan saada itselleen laaja aineisto. Tässä tutkimuksessa kohteeksi valittiin perhekeskuksen asiakasperheet sekä yhteistyökumppanit. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa pidetäänkin tapauksia ainutlaatuisina, eikä analyysiä tehdä yleistettävyyttä ajatellen, voidaan tutkimuksessa kuitenkin nähdä se, kuinka yksityisessä toistuu yleinen. Tutkimalla tarpeeksi tarkkaan yksityistä, voidaan selvittää ilmiössä merkittävät ja usein toistuvat seikat. Vastaajien kokemusten perusteella pyritään etsimään niitä asioita, jotka ovat toimivia perhekeskuksen työssä sekä niitä asioita, joita voisi vielä kehittää. (Hirsjärvi ym. 2009, 181–182.)

Aineistoa kerättiin Monikulttuurisen perhekeskuksen asiakasperheiltä ja yhteistyökumppaneilta. Yhteensä haastateltavia oli 28 kappaletta. Haastateltavat jakautuvat kahteen pääryhmään ja niiden alaryhmiin. Pääryhminä ovat asiakasperheet (12 henkilöä) ja yhteistyökumppanit (6 henkilöä). Perheistä toiseen alaryhmään kuuluvat ne äidit, jotka kävivät ainoastaan Monikulttuurisen perhekeskuksen järjestämässä Äiti ja lapsi -kerhossa. Äiti ja lapsi -kerhon äideistä haastateltiin yhteensä viisi kappaletta, mutta heidän lapsistaan ketään ei haastateltu tutkimusta varten. Heidän vastauksensa heijastavat kokemuksia ainoastaan Äiti ja lapsi -kerhon toiminnasta, sillä he eivät ole käyttäneet perhekeskuksen muita palveluita.

Toiseen perheiden alaryhmään kuuluvat muut asiakasperheiden vanhemmat, jotka ovat käyttäneet useampia perhekeskuksen palveluita. Heitä haastateltiin tutkimukseen yhteensä seitsemän ja heidän vastauksensa kuvaavat laajemmin kokemuksia perhekeskuksen toiminnasta ja työmenetelmistä. Muista asiakasperheiden vanhemmista seitsemän vastaajaa oli äitejä sekä yhdessä haastattelussa paikalla oli myös isä. Tässä haastattelussa täytettiin kuitenkin vain yksi haastattelulomake, joka tulkittiin yhdeksi vastaukseksi. Näiden seitsemän vanhemman lapsista tutkimukseen haastateltiin yhteensä kymmenen.

Myös yhteistyökumppanit jakautuvat myös kahteen ryhmään. Toisessa ryhmässä ovat koulumaailmassa työskentelevät (3 henkilöä) ja toisessa Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijät (3 henkilöä). Näiden ryhmien vastaukset erosivat selkeästi toisistaan ja niissä oli löydettävissä toistuvia teemoja. Vastauksissa yh-

teistyökumppaneiden työnkuvaa ei kuitenkaan eroteltu vastaajien tunnistamattomuuden varmistamiseksi. Kuviossa 3 on esitetty haastateltujen jakautuminen ryhmiin.



KUVIO 3. Haastatellut asiakasryhmät

Kvalitatiivisen aineiston keruussa käytetään saturaatio-käsitettä, jonka Eskola ja Suoranta (1998) ovat suomentaneet kylläntymiseksi. Aineiston keruussa kylläntyminen tapahtuu silloin, kun uudet tapaukset eivät tuota enää uutta tietoa. Aineiston kylläntyminen tapahtuu siis silloin, kun tietty määrä aineistoa tuo esiin peruskuvion, joka toistaa itseään. Kylläntyminen edellyttää tutkittavien kokemus- ja kulttuuritaustan pysymistä suhteellisen samana. Jotta kylläntyminen voitaisiin tutkimuksessa saavuttaa, täytyy tutkijan olla perillä siitä, mitä hän aineistosta hakee, sekä hänellä tulee olla riittävästi tietoutta itse aiheesta ja sen eri ilmiöistä. (Eskola & Suoranta 1998, 62–63.)

Kylläntymisen perusongelmana nähdään laadullisessa tutkimuksessa tutki-

mustyypille tärkeä ominaisuus, aineiston ainutlaatuisuus. Vastauksia tulisi tutkia ainutlaatuisten kokemusten kokoelmana, josta olisi periaatteessa aina löydettävissä uutta tietoa. Myös tutkijan oppineisuudesta ja lukeneisuudesta riippuen, mahdollisuudet löytää ja huomata uusia näkökulmia, vaihtelee huomattavasti. Kylläntymistä käytetään määriteltäessä laadullisen tutkimuksen aineiston kokoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Tässä opinnäytetyössä kylläntymistä käytettiin Äiti ja lapsi -kerhon vanhempien haastatteluiden kokoa määriteltäessä. Kyseisen asiakasryhmän kokemus- ja kulttuuritaustat olivat lähellä toisiaan, ryhmän sisältö ja olemus oli helposti määriteltävissä ja ryhmän sisällä esiintyvät ilmiöt toistuivat lähes jokaisessa haastattelussa. Muiden ryhmien osalta haastateltiin kaikki käytettävissä olevat ryhmien edustajat.

5.5 Asiakasperheiden- ja yhteistyökumppaneiden lomakkeet

Haastatteluissa käytettyjä kyselylomakkeita oli yhteensä kolme: yksi asiakasperheiden vanhemmille, yksi heidän lapsilleen ja yksi yhteistyökumppaneille. Useimmat haastateltavat täyttivät lomakkeet itse, mutta joidenkin kohdalla lomakkeen täytti tutkija. Lomaketta täytettiin keskustelun lomassa, jolloin haastateltavat pystyivät selventämään ja täydentämään vastauksiaan. Keskustelun avulla saatiin vastauksia myös lomakkeesta pois jääneisiin kysymyksiin, kuten taustatietoihin. Keskustelu myös motivoi haastateltavia kertomaan laajemmin omista kokemuksistaan. Osassa haastatteluista käytettiin nauhuria, joka toimi myöhemmin analysoinnin tukimateriaalina. Kaikissa haastatteluissa nauhuria ei käytetty haastateltavien pyynnöstä. Nauhoituksia ei litteroitu analysointia varten, sillä pääaineistona toimivat kyselylomakkeet. Haastatteluiden lopuksi sovittiin mahdollisuudesta lisähaastatteluihin, jos vastauksiin tarvittaisiin tarkennuksia tai niissä ilmenisi puutteita.

Kyselylomakkeet suunniteltiin yhteistyössä Monikulttuurisen perhekeskuksen edustajan sekä opinnäytetyön ohjaajan kanssa, ja niissä otettiin esille kysymyksiä, joihin perhekeskus halusi palautetta vastaajilta. Asiakasperheille suunnatuilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään yleistä asiakastyytyväisyyttä, asiakkaiden kokemuksia työn hyödyllisyydestä, perhekeskuksen työmenetelmien toimi-

vuudesta ja niiden kehittämismahdollisuuksista sekä kartoittamaan mitä palveluita asiakkaat olivat käyttäneet. Yhteistyökumppaneille suunnatuilla kysymyksillä haluttiin selvittää laajemmin yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia sekä perhekeskuksen työn toimivuutta, työntekijöiden ammatillisuutta sekä työn kehittämismahdollisuuksia.

Asiakasperheiden kyselylomakkeet pohjautuvat Pesäpuu Ry:n palautelomakkeisiin, jotka on suunniteltu käytettäväksi pitkäkestoisen työn asiakastapaamisten yhteydessä. Pesäpuu Ry on antanut luvan käyttää heidän palautelomakkeitaan. Vanhempien palautelomaketta muokattiin lisäämällä alkuperäiseen lomakkeeseen neljä täydentävää kysymystä sekä muokkaamalla kysymysten esitystapaa siten, että niillä oli helpompi saada tehtävänannon kannalta merkittäviä tietoja. Kiireellisen aikataulun vuoksi lomake ei sisältänyt kaikkia tulosten käsittelyssä tarvittavia tietoja, kuten osaa taustatiedoista. Puuttuvat tiedot kerättiin haastatteluiden yhteydessä erillisiksi muistiinpanoiksi. Lasten palautelomaketta ei muokattu, sillä sen koettiin sellaisenaan sisältävän oleellisen tiedon ja se oli visuaalisesti selkeä, yksinkertainen ja lyhyt. Molemmat lomakkeet käännettiin venäjäksi, jotta haastateltavat ymmärtäisivät kysymysten sisällön mahdollisimman laajasti. Käännöstyön suoritti Monikulttuurisen perhekeskuksen harjoittelija.

Yhteistyökumppaneille suunnattu kyselylomake tehtiin itse tätä käyttötarkoitusta varten. Lomake oli suomenkielinen. Osassa kysymyksistä oli arviointiasteikko ja vapaasti kommentoitava osio, jossa pystyi perustelevaan annettua arvosanaa. Lomakkeella haastatelluilta kerätyt vastaukset olivat konkreettisia ja perusteellisia, mikä helpotti niiden analysointia. Johtopäätöksenä eri tyyppisten lomakkeiden käytöstä voi todeta, että arviointiasteikolla varustetuilla kysymyksillä saatiin koottua tarvittavat tiedot tilastollista analyysia varten. Vapaisiin kommentteihin olisi paperilomakkeessa tarvittu monissa tapauksissa enemmän vastaustilaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot

Taustatiedot kerättiin asiakasperheiltä ja yhteistyökumppaneilta, mutta ei Äiti ja lapsi -kerhon vanhemmilta, sillä niiden ei nähty sisältävän vastausten kannalta oleellista tietoa. Äiti ja lapsi -kerhon äitien vastaukset käsitellään erillisessä osiossa otsakkeella ”Vertaistuki”, sillä heidän vastauksensa kuvaavat vain yhtä perhekeskuksen toimintamuotoa: Äiti ja lapsi -kerhoa.

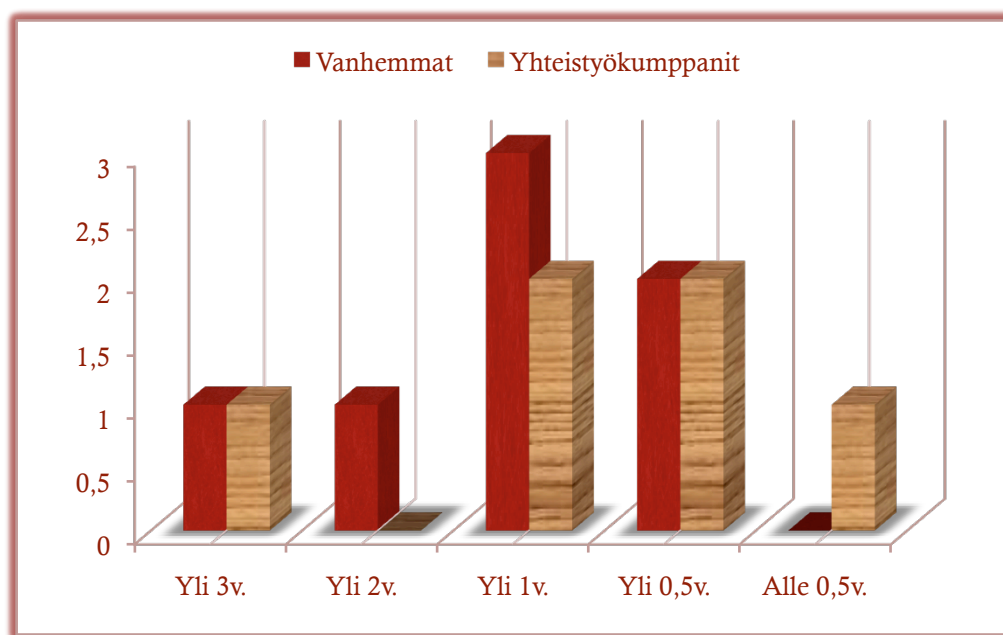
Asiakasperheitä haastateltiin tutkimukseen yhteensä seitsemän ja näissä perheissä oli yhteensä 12 lasta, joista 10 haastateltiin. Kuudessa tapauksessa seitsemästä yhteistyön syyksi ilmoitettiin lapsen tai nuoren koulunkäyntiin liittyvät asiat ja yhdessä tapauksessa vanhempiin liittyvät asiat. Lapsiin ja nuoriin liittyvistä asioista puolet koski koulunkäyntiä ja muut perheen sisäisiä ristiriitoja. Yhteistyö perhekeskuksen kanssa oli asiakasperheillä kestänyt noin puolesta vuodesta alle neljään vuoteen. (Kuvio 4.) Kaikki asiakasperheet olivat käyttäneet vähintään kolmea perhekeskuksen tarjoamaa palvelua ja enimmillään perheet olivat käyttäneet viittä palvelua. (Kuvio 5.) Kaikki vanhemmat olivat kokeneet saaneensa apua riittävän nopeasti tai heti ja he olivat tyytyväisiä avun määrään. Asiakasperheiltä haluttiin myös selvittää, mistä he olivat saaneet tietoa perhekeskuksesta. Tietoa oli saatu koulusta (3), sosiaalityöntekijältä (2), ystävältä (1) sekä Internetistä (1).

Tutkimukseen haastateltuja lapsia ja nuoria oli yhteensä 10 ja heidät haastateltiin yhdessä vanhempiensa kanssa. Haastateltavista puolet oli tyttöjä ja puolet poikia. Vastaajista nuorin oli 7-vuotias ja vanhin 16-vuotias. Yhteistyön syyksi lapset ja nuoret ilmoittivat kolmessa tapauksessa koulunkäynnin, kahdessa sisaruksen avuntarpeen, yhdessä väkivallan ja neljä vastaajista ei tiennyt tai muistanut syytä yhteistyölle tai sen aloittamiselle.

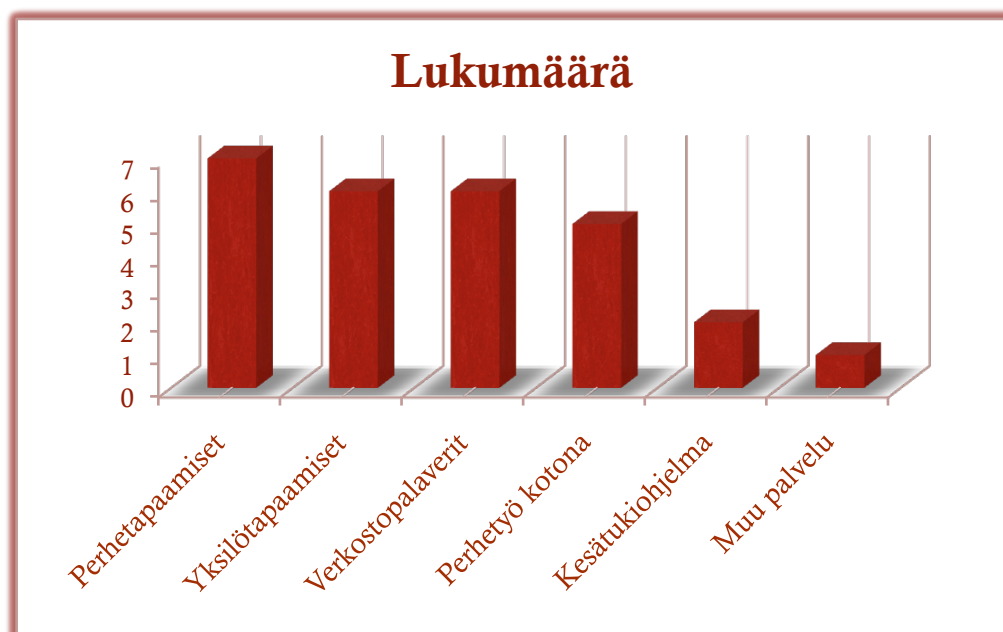
Yhteistyökumppaneista haastateltaviksi valittiin kuusi tahoa, joiden kanssa yhteistyötä oli tehty pidemmän aikaa. Vastaajien joukossa oli myös sellaisia, joi-

den kanssa yhteistyö oli jo päättynyt. Yhteistyökumppaneiden kanssa oli haasteellista löytää yhteisesti sopivaa aikaa, minkä vuoksi kaksi kumppania jäi tutkimuksen ulkopuolelle. Yhteistyökumppaneista kolme työskenteli koulussa ja kolme lastensuojelun parissa. Koulun edustajien ammatit olivat rehtori, koulu-psykologi ja luokanopettaja. Sosiaalipalveluissa kaksi toimi lastensuojelun sosiaalityöntekijöinä ja yksi vastaavana sosiaalityöntekijänä. Kaikki tutkimukseen osallistuneet yhteistyökumppanit olivat töissä Helsingin kaupungilla. Yhteistyön kesto vaihteli alle puolesta vuodesta yli kolmeen vuoteen. (Kuvio 4.)

Eniten yhteistyötä yhteistyökumppanit olivat tehneet perhetapaamisten, verkostotapaamisten sekä arviointitapaamisten yhteydessä. Muita yhteistyön muotoja olivat työ asiakkaiden kotona, lasten tapaamiset sekä henkilökohtaisen avustajan palvelu. Kaikki yhteistyökumppanit olivat käyttäneet vähintään kahta ja enintään neljää perhekeskuksen palvelua. (Kuvio 6.)

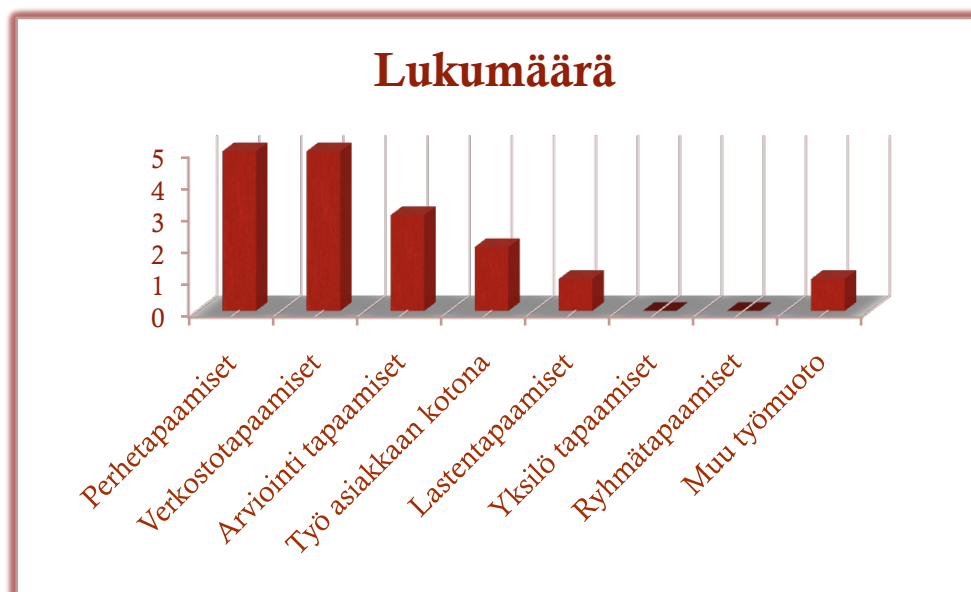


KUVIO 4. Yhteistyön kesto



KUVIO 5. Palvelut, joita asiakasperheet olivat käyttäneet

*Muu palvelu: Ryhmätoiminta



KUVIO 6. Palvelut, joita yhteistyökumppanit olivat käyttäneet

* Muu työmuoto: Henkilökohtainen avustaja koulussa

6.2 Konkreettisen avun saaminen

Asiakasperheet ja yhteistyökumppanit näkivät erittäin tärkeänä perhekeskuksen tarjoaman konkreettisen avun, johon kuuluu lastenhoitoa, lasten tukemista koulussa ja arjessa, ja psykologisia palveluita kuten keskustelumahdollisuuksia asiantuntijan kanssa sekä terapiaistuntoja. Muita mainittuja käytännön avun muotoja olivat: säännölliset tapaamiset, perhetilanteen kehittymisen arviointi, yhteisten asioiden tekeminen perhetyöntekijän kanssa ja keskustelutuki asiantuntijan kanssa. Erityisen tärkeäksi perheet nostivat psykologiset palvelut, joita mainittiin selkeästi kolmessa tapauksessa. Lasten tukeminen arjessa ja koulussa mainittiin tärkeänä kuudessa tapauksessa. Vanhemmat arvostivat asiantuntijalta saattua apua ja tukea perhe-elämään. Asiantuntijuuteen luotettiin ja se loi uskottavuutta työlle. Käytännön apu mahdollisti useiden perheiden selviytymisen arjessa ja vahvisti perheiden sisäisiä suhteita. Työ oli vanhempien mielestä hyvin tuloksellista.

Neuvoja kasvatukseen, apua eron läpikäymiseen ja apua lapselle. Kaikki oli hyödyllistä, terveyden ja mielen kannalta hyvää. Olen todella tyytyväinen ja työmuodot olivat helppoja. -Äiti nro. 5

Saada psykologista, ammatillista ja ulkopuolista tukea sekä apua lapselle. -Äiti nro.3

Keskus auttoi pojan hoitamisessa. He tulivat kotiin iltaisin hoitamaan poikaa. Työntekijät kohtaavat minua ja minulla on tunne, että olen tärkein asiakas. -Äiti nro. 1

Suunnittelujen tarkistaminen, jatkuvat tapaamiset. -Isä nro. 6

Yhteistyökumppanit olivat saaneet konkreettista apua ja tukea työhönsä esimerkiksi koulunkäyntiavustajilta ja verkostopalavereiden myötä. Erityisen tärkeänä yhteistyö nähtiin lasten ja nuorten koulunkäynnin tukemisen kannalta. Perhekeskus tarjosi perheille mahdollisuuden koulunkäyntiavustajaan, jonka tehtävänä oli tukea lasta koulunkäynnissä. Koulun edustajat pitivät koulunkäyntiavustajan roolia tärkeänä, ja sen nähtiin mahdollistavan ainakin yhden lapsen koulunkäynnin. Koulunkäyntiavustajan koettiin tukevan myös opettajan työtä ja näin vahvistavan hänen jaksamistaan. Verkostopalavereissa perhekeskuksen työntekijän koettiin toimivan oman alansa asiantuntijana, tulkkina sekä perhettä

että yhteistyökumppania vahvistavana tahona. Yhteistyö tuki myös sosiaalityöntekijöitä heidän työssään. Perhekeskuksen arvioitiin tarjoavan ainutlaatuista asiantuntijuutta kulttuuritulkin roolissa.

Perhekeskuksen työntekijä tekee mahdolliseksi yhden oppilaan koulunkäynnin. -Yhteistyökumppani

Se että lapsi yleensä pystyy olemaan/työskentelemään luokkatilassa. -Yhteistyökumppani

Apua tarvitseva lapsi saa tukea, opettaja saa tukea ja lapsi pystyy olemaan koulussa. -Yhteistyökumppani

Yhteistyökumppanit näkivät tärkeänä säännölliset arviointitapaamiset, jotka vahvistivat yhteistyötä. Lisäksi he kokivat saaneensa itse apua tarvittaessa. Hyödylliseksi koettiin yhteisten tavoitteiden asettaminen, avun saanti lapselle sekä kulttuuritulkkina ja asiantuntijana toimiminen. Tavoitteiden nähtiin vahvistavan niin asiakkaan kanssa tehtävää työtä kuin perhekeskuksen kanssa tehtävää yhteistyötä. Asteikolla 1-10 yhteistyön tarpeen keskiarvoksi annettiin yhteistyökumppaneiden arvioinnissa korkea 9,3.

Saadaan yhteiset tavoitteet, niiden arvioiminen säännöllisesti. -Yhteistyökumppani

Yhteistyö on ollut myönteistä ja korvaamattoman arvokasta sekä lapsen että työntekijä kannalta. -Yhteistyökumppani

Vastausten perusteella voidaan todeta, että työtunteja on keskitetty niihin varhaisen tuen toimintoihin, joihin on ollut eniten kysyntää ja tarvetta. Esimerkiksi ilman terapeuttisia työmuotoja moni asiakas olisi jäänyt ilman apua tai joutunut hakemaan sitä joltain muulta palvelun tarjoajalta. Asiakkaat kertoivat olleensa tyytyväisiä tuen määrään, tuloksiin ja laatuun, joten työn voidaan sanoa olevan toimivaa, tuloksellista ja hyödyllistä.

Lasten kanssa yhteisten asioiden tekemiseen sisältyivät esimerkiksi leikit, pelit, askartelu, keskustelu työntekijän kanssa ja lasten hoitaminen kotona. Lasten

vastauksissa esiintyi luettelomaisesti asioita, jossa he käsittelivät asioita konkreettisella tasolla. Lapset esimerkiksi kertoivat tietyistä leikeistä ja peleistä, joista he olivat pitäneet. Nuoret käsittelivät asioita käsitteellisemmin. He kuvailivat enemmän työntekijöiden luonnetta ja työn sujuvuutta kuin konkreettisia asioita, joita he olisivat työntekijöiden kanssa tehneet. Eräs nuori kertoi työntekijän motivoineen ja kuunnelleen häntä sekä olleen häneen säännöllisesti yhteydessä. Nuorten saamia konkreettisia tukimuotoja olivat esimerkiksi psykologiset palvelut, elokuvissa ja tapahtumissa käyminen sekä keskustelutuki. He kertoivat saaneensa eniten konkreettista apua psykologisista palveluista. Nuoret arvostivat erityisesti kuuntelu- ja keskusteluapua ja kokivat saaneensa käytännön apua myös kouluun liittyvissä asioissa, kuten läksyjen teossa ja kiusaamiseen liittyvissä asioissa.

Leikkiminen, pelaaminen, tv:n katselu. -Lapsi nro. 7

Pelata pelejä esim. Domino ja jalkapallon pelaaminen. -Lapsi nro. 1

Työntekijä auttaa läksyissä. -Lapsi nro. 1

*Työntekijä motivoi minua, kuuntelee, yrittää ottaa yhteyttä aina.
- Nuori nro. 2*

*Koulukiusaamiselle tehtiin jotain, pääsin uudelle luokalle.
-Nuori nro. 3*

6.3 Työntekijöiden kompetenssi ja yhteistyön hyöty

Vanhemmat arvostivat asiantuntijalta saatua tukea perhe-elämään. Työntekijät nähtiin helposti lähestyttävänä, ystävällisinä ja ammattitaitoisina. Vanhemmat kiittelivät työntekijöitä erityisesti siitä, että he näkivät perheen ongelmat ja olivat ymmärtäväisiä. Perheet pitivät tärkeänä sitä, ettei perhekeskuksen kanssa ilmennyt ongelmia, vaan yhteistyö oli toimivaa ja hyödyllistä. Nuoret pitivät työntekijöiden tavasta suhtautua asioihin ja he kokivat tulleensa kohdatuiksi. Nuoret myös kuvailivat laajasti työntekijöiden luonnetta ja persoonaa, useimmat olivat tyytyväisiä yhteistyöhön ja sen tuloksiin. Yhdessä tapauksessa yhteistyö oli edistänyt huomattavasti nuoren tilannetta koulussa.

Työntekijä näki ongelman, oli samalla linjalla. hän oli mukava ja ymmärtäväinen. -Äiti nro. 3

Työntekijä ystävällinen ja positiivinen ihminen. Oli helppoa puhua hänen kanssaan. Työntekijä myös kärsivällinen tyttärensä kanssa. -Isä nro. 6

Keskuksen työ on hyvin tärkeää. Työntekijä oli ymmärtäväinen ja kunnioittava. Eikä tämä liity pelkästään kieleen tai kulttuuriin. -Äiti nro. 5

Pirteä työntekijä; positiivinen, energinen, kannustava ja iloinen, voin puhua avoimesti. -Nuori nro. 2

Avun saaminen, mukavista asioista puhuminen. -Nuori nro. 3

Toisaalta työntekijöiden välillä koettiin olevan suuriakin eroja, ja tällä koettiin olevan vaikutuksia työn sujumuuteen ja mielekkyyteen. Muutamissa nuorten vastauksissa kuvattiin yhteistyötä haasteelliseksi juuri työntekijän vuoksi. Työntekijältä olisi toivottu asiantuntevampaa otetta ja reippaampaa asennetta nuorta kohtaan. Yksi nuori oli kokenut yhteistyön suorastaan ahdistavaksi, sillä työntekijä oli ollut hiljainen eikä ottanut kontaktia nuoreen. Myös työntekijöiden kielellisissä vahvuuksissa koettiin olevan suuria eroja, esimerkiksi yhdessä tapauksessa puutteellinen suomenkielen taito koettiin esteeksi yhteistyölle. Asiakaslähtöisyyden kehittämisen kannalta perhekeskuksen tulisikin tulevaisuudessa pohtia myös työntekijöiden kielitaidon kehittämismahdollisuuksia.

Työntekijä oli tosi hiljainen, ei kannustanut. - Nuori nro.2

Työntekijän suomenkielentaito oli puutteellinen. - Äiti nro. 2

Haastatteluissa kävi ilmi, että osa vanhemmista oli pettynyt yhteistyöhön muiden sosiaalipalveluiden ammattilaisten kanssa. Esimerkiksi yhteistyö koulun tai sosiaalitoimen kanssa ei ollut toiminut toivotulla tavalla. Pettymystä koettiin ennen kaikkea näiden tahojen asenteisiin ja toimintamenetelmiin, joita asiakasperheet eivät kokeneet tarpeellisiksi tai hyödyllisiksi. Kaksi vastaajista arveli yhteistyön ongelmien syntyneen kulttuurieroista, vaikka sen ei koettu selittävän yhteistyön haasteita kokonaan. Yhteistyötä perhekeskuksen kanssa arvostettiin erityisesti, koska palvelua saa omalla äidinkielellään ja kulttuurituntemuksella.

Minulla on huonoja kokemuksia sosiaalipalveluista. He eivät nähneet meidän ongelmia eivätkä osanneet kohdata perhettä. Ehkä se johtuu kulttuurieroista. -Äiti nro. 5

Koulussa rehtorin linja sekä luokanvalvojan asenne, ne vaikuttivat negatiivisesti. -Äiti nro. 3

Yhteistyökumppanit pitivät perhekeskuksen työntekijöitä ammattitaitoisina ja näkivät tärkeänä perhekeskuksen työntekijöiden halukkuuden tehdä yhteistyötä. Perhekeskuksen työntekijöillä nähtiin olevan realistinen käsitys suomalaisesta koulujärjestelmästä. Yhteistyöltä toivottiin kuitenkin selkeämpää rakennetta, kuten selkeitä roolijakoja ja raameja työskentelyyn. Tavoitteiden asettaminen yhteistyölle nähtiin vahvistavan niin perheiden kanssa tehtävää työtä kuin perhekeskuksen kanssa tehtävää verkostotyötä. Yhteistyökumppanit toivoivat lisää tietoa perhekeskuksen työntekijöiden työnkuvasta ja ammattiosaamisesta, jotta tieto siitä kuka tekee perheen kanssa mitäkin, välittyisi myös yhteistyökumppaneille. Avoimuuden ja tiedon jaon koettiin vahvistavan yhteistyötä ja rakentavan yhteistä luottamusta.

*Palvelun tilaajalle mielellään konkreettisin tavoin selkeät roolit, tavoitteet jotka auttavat, kertoisivat ammatillisuudestaan.
-Yhteistyökumppani*

*Lisää informaatiota ja sujuvampaa tiedon kulkua.
-Yhteistyökumppani*

*Lisää avoimuutta, kerrotaan selkeästi työnkuvasta konkreettisella tasolla esim. minkälaista heidän perhetyö on ja mitä se sisältää.
-Yhteistyökumppani*

*Avoimuutta siitä miten perhettä tuetaan, ketkä tukevat (roolijaot).
-Yhteistyökumppani*

Yhteistyökumppanit toivoivat perhekeskuksen työntekijöiltä aikaa kohtaamiseen, esimerkiksi tapaamisia toivottiin enemmän. Tärkeäksi teemaksi nousi asiakkaiden kokemien huolien käsittely. Joidenkin perheiden kohdalla koettiin, että huolet olisi voitu ottaa esille jo aikaisemmassa vaiheessa, ja osa vastanneista koki, ettei tällä hetkellä huolia otettu puheeksi tarpeeksi ajoissa tai ollenkaan. Yksi yhteistyökumppani oli pettynyt yhteistyöhön, sillä hän koki työn epämääräisenä, tiedonkulun ja saatavuuden puutteellisena ja luottamuksen puuttuneena

yhteistyöstä kokonaan. Hän kertoi myös asiakasperheen halunneen lopettaa yhteistyön näillä perustein. Yleisesti ottaen perhekeskuksen työntekijät koettiin kuitenkin alansa ammattilaisiksi. Yhteistyökumppanit arvioivat perhekeskuksen työntekijöiden ammatillisuutta asteikolla 1-5 ja keskiarvoksi vastauksista tuli 4.

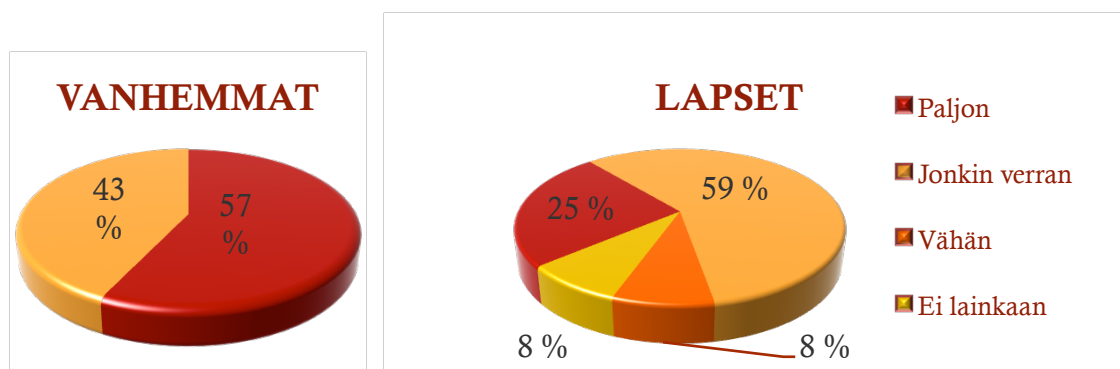
*Työntekijöissä eroja, huolista voisi kertoa herkemmin/aikaisemmin.
-Yhteistyökumppani*

*Keskus tavoittaisi enemmän ihmisiä, jos se tiedottaisi toiminnastaan enemmän, he voisivat panostaa asennemuokkaukseen.
-Yhteistyökumppani*

Yhteistä ymmärrystä voisi olla enemmän, selvemmat raamit työkentelyyn. –Yhteistyökumppani

Lisää tietoa kouluille. –Yhteistyökumppani

Työn toimivuutta selvittäessä asiakasperheiltä kysyttiin, kuinka paljon he kokivat yhteistyöstä olleen hyötyä. Vastausvaihtoehtoja oli neljä: paljon, jonkin verran, vähän tai ei lainkaan. Neljä vanhemmista vastasi yhteistyöstä olleen paljon hyötyä ja kolme jonkin verran. Lapsista ja nuorista paljon hyötyä koki saavansa yksi vastaaja, jonkin verran seitsemän vastaajaa, vähän yksi vastaaja sekä ei lainkaan yksi vastaaja. (Kuvio 7.)



KUVIO 7. Yhteistyön hyöty

6.4 Perhekeskus kulttuuritulkkina ja kulttuurin tuntijana

Perhekeskuksen tärkeimpiä palveluita on kulttuuritulkkkaus, jolla tuetaan venäjänkielisten lapsiperheiden ja suomalaisten viranomaisten yhteistyötä. Yhteistyökumppanit arvostivat perhekeskuksen työntekijän toimintaa ulkopuolisena ja puolueettomana välittäjänä perheen ja koulun välillä. Perheet pitivät tärkeänä sitä, että he saavat luotettavaa apua ja tukea omalla äidinkielellään. Erityisesti asiakasperheiden vanhemmat kokivat tarvitsevansa tulkkia yhteistyössä suomenkielisten viranomaisten kanssa. Vaikka kaikki asiakasperheiden vanhemmista, yhtä lukuun ottamatta, pystyivät käyttämään suomen kieltä asioidessaan viranomaisten kanssa, kokivat he tärkeäksi saada palveluita myös omalla äidinkielellään. Osa vanhemmista koki, että ristiriidat suomalaisten viranomaisten kanssa johtuivat juuri kulttuurieroista, ja että avun saanti omalla äidinkielellä ja kulttuurituntemuksella oli siksi tärkeää. Lasten kohdalla kulttuurilliset tekijät eivät nousseet haastatteluissa esiin, mutta esimerkiksi nuorten kohdalla mahdollisuus saada psykologisia palveluita omalla äidinkielellä mainittiin.

Yhteistyökumppanit arvostivat perhekeskuksen työntekijöiden kulttuurituntemusta ja näkivät tämän ensiarvoisen tärkeänä verkostotyön kannalta. Perhekeskuksen työntekijöillä koettiin olevan selkeä rooli välittäjänä asiakasperheiden sekä suomalaisten viranomaisten kesken. Heillä nähtiin olevan mahdollisuus muodostaa luottamuksellinen suhde asiakasperheeseen, toimien ulkopuolisena ja puolueettomana osapuolena. Keskukselta toivottiin panostusta asennemuokkaukseen, sillä heillä nähtiin olevan hyvä mahdollisuus vaikuttaa molemmin puolin ennakkoluuloihin ja mahdollisesti vääristyneisiin asenteisiin. Kulttuurituntemusta ja kielitaitoa pidettiin tärkeänä, koska venäjänkielisten määrä pääkaupunkiseudulla on jatkuvassa kasvussa. Perhekeskuksen työtä pidettiin uraauurtavana, koska sosiaalipalveluiden kentällä muita vastaavia monikulttuurisia palveluja ei tiedetä olevan saatavilla.

Venäjänkielisten lasten määrä lisääntyy hgi:ssä, siten myös huonosti voivien ja apua tarvitsevien lasten määrä. -Yhteistyökumppani

Perhe luottaa keskukseseen, yhteistyö syntyy helposti ja he toimivat välittäjänä. Meitä helpottaa tieto siitä, että keskus huolehtii lapsesta

ja tukee perhettä. He tarjoavat myös resursseja ja työ toimii käytännön tasolla. -Yhteistyökumppani

Monilla asiakasperheillä on pelkoa lastensuojelua kohtaan, perhekeskuksen henkilökunnalla olisi mahdollisuus antaa puolueetonta tietoa lastensuojelusta. -Yhteistyökumppani

Heillä on kulttuurituntemusta ja kielitaito. –Yhteistyökumppani

Muiden venäjänkielisten palveluiden puuttuminen, kulttuuritulkkina toimiminen. -Yhteistyökumppani

Yhteistyötä kodin kanssa auttaa se, että on omankielinen asiantuntija, jonka ei tarvitse pelätä 'huijaavan'. -Yhteistyökumppani

6.5 Yhteiskunnallisesti merkittävä perhekeskus

Haastateltujen vastauksista kävi ilmi, että Monikulttuurisen perhekeskuksen yhteiskunnallinen rooli on merkittävä. Merkityksen voidaan olettaa vain voimistuvan, kun venäjänkielisen väestön osuus kasvaa. Perhekeskuksella on mahdollisuus antaa tarvittaessa laaja-alaista tukea, joka voi olla sekä ennalta ehkäisevää että korjaavaa. Perhekeskuksen yhden luukun -palvelusta perhe saa tukea elämän eri osa-alueisiin, joihin heidän normaalisti olisi pitänyt hakea apua useammalta palveluntarjoajalta (sosiaalitoimisto, koulu ja/tai päiväkoti, tulkki tai terapeutti). Perhekeskus pystyi moniammatillisen osaamisen sekä kulttuurituntemuksen pohjalta tarjoamaan apua monenlaisiin ongelmatilanteisiin. Asiakkaat kokivat työn nopeaksi, tehokkaaksi ja selkeäksi. Perhekeskuksen työ yhdistää useita yhteiskunnan palveluja, säästäten näiden resurssien käyttöä, ja tarjoten asiakkailleen useita palveluita yhdellä kertaa heidän omalla äidinkielellään.

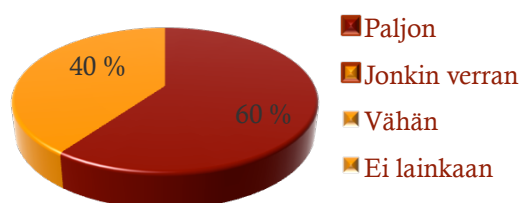
Perhekeskus voi kohdata asiakasta arjessa, kuten tarjota lastenhoitoa sekä lasten ja nuorten tukemista arkisissa asioissa ja koulussa. Perhekeskus tarjoaa myös perheterapeuttisia palveluita, joihin kuuluvat: yksilö-, ryhmä- ja perheterapia sekä kriisityö. Asiakasperheiden toiveesta perhekeskuksen työntekijät osallistuvat viranomaisten kanssa pidettäviin verkostopalaveriin ja -tapaamisiin. Näissä verkostotapaamisissa perhekeskuksen työntekijä voi toimia tulkkina ja ulkopuolisena asiantuntijatahona, joka tarjoaa tukea niin perheelle kuin yhteis-

työkumppanillekin. Perhekeskuksen moniammatillisen osaamisen johdosta perhe voi saada yhdestä paikasta apua useampaan elämän osa-alueeseen tarjoten luottamuksellista ja pitkäkestoista yhteistyösuhdetta yhteen asiantuntijaan sen sijaan, että perhe asioisi useiden viranomaisten kanssa. Yhden luukun -palvelua pidettiin esimerkkinä hyvästä käytännöstä, jota voisi laajentaa myös muille sosiaalipalveluiden sektoreille sekä tukea tarvitseville ryhmille.

6.6 Vertaistuki

Äiti ja lapsi -kerhon vanhemmat ilmoittivat yhteistyön syyksi mahdollisuuden kerhon kautta tavata muita venäjänkielisiä äitejä ja lapsia sekä vertaistuen. Muita syitä yhteistyölle olivat lasten mahdollisuus leikkiä toisten venäjänkielisten lasten kanssa sekä tiedon saamisen ja jakamisen. Tapaamisissa puheenaiheet liittyivät vahvasti lapsiin ja heidän kehitykseensä, yleiseen hyvinvointiin sekä sosiaalipalveluihin, kuten Kelaan ja päiväkotien toimintaan. Vertaistuellalla oli suuri vaikutus siihen, että vanhemmat kävivät tapaamisissa viikoittain. Kerho oli myös joillekin äideille ainoa paikka, jossa he tapasivat muita venäjänkielisiä perheitä. Kerhossa heillä oli mahdollisuus keskustella ja saada tukea, apua ja tietoa omalla äidinkielellään. Kerho tarjosi myös väylän suomenkielen opeteluun. Äidit kokivat kerhon oman elämänsä kannalta tärkeäksi. Äideiltä kysyttiin, minkä verran kerhosta oli ollut heille hyötyä. Vastausvaihtoehtoja olivat paljon, jonkin verran, vähän tai ei lainkaan. Kolmelle vanhemmalle kerhosta oli ollut paljon hyötyä ja kahdelle vanhemmalle jonkin verran. (Kuvio 8.)

ÄITI JA LAPSI -KERHO



KUVIO 8. Kuinka hyödyllistä kerhotyö oli Äiti ja lapsi -kerhon äideille.

Äiti ja lapsi -kerho kokoontuu kerran viikossa Monikulttuurisen perhekeskuksen toimitiloissa Vuosaarella. Äidit kokivat saavansa kerhosta erityisesti vertaistukea. Kerhotoiminta nähtiin myös mahdollisuutena verkostoitua muiden venäjänkielisten perheiden kanssa, koska äidit voivat keskustella ja jakaa omia kokemuksiaan omalla äidinkielellään. Osalle vanhemmista kerho tarjosi ainoat kontaktit muihin venäjänkielisiin perheisiin. Tapaamisissa puheenaiheena on usein sosiaalipalvelut ja äidit pitivät tärkeänä, että he saivat kerhoissa tietoa sosiaalipalveluista.

*Keskustelun aiheet, kuten yleinen hyvinvointi ja sosiaalipalvelut.
-Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 3*

Kontaktit, puhuminen venäjäksi, saa tietoa kelasta, saa tietoa mitä tehdä eri tilanteissa. -Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 4

Vertaistuki. -Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 5

Keskustelu toisten äitien kanssa. -Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 3

Tärkeänä nähtiin myös lasten mahdollisuus leikkiä ja pelata toisten venäjänkielisten lasten kanssa. Kerhotoiminnan nähtiin laajentavan lasten verkostoja, kun lapset tutustuivat kerhossa toisiin lapsiin. Kaksi äideistä toivoi kerhotoiminnalta vielä enemmän tapaamisia. He toivoivat, että kerho pystyttäisiin järjestämään useamman kerran viikossa, joka varmistaisi myös sen, että he pääsisivät useammin paikanpäälle. Äidit toivoivat lisäksi saavansa enemmän tietoa lasten kasvusta ja kehityksestä ja toivoivat esimerkiksi vierailevaa asiantuntijaa puhumaan lasten kasvuun ja kehitykseen liittyvistä aiheista venäjänkielellä.

Lapset leikkivät kaikki yhdessä. -Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 2

*Suomenkielen harjoittelu ja saan tietoa eri palveluista.
-Äiti ja lapsi -kerhon äiti nro. 5*

6.7 Resurssipula, tiedotus ja työntekijöiden vaihtuvuus

Perhetyötä asiakkaan kotona tehtiin vuonna 2012 yhteensä 21 perheessä, joissa oli yhteensä 35 lasta. Pelkästään kotona tehtävä perhetyö koskettaa noin 56-80 henkilöä, riippuen vanhempien lukumäärästä. Perhekeskuksen työ koskettaa arviolta noin 150-200 henkilöä, kun mukaan lasketaan kaikki perheenjäsenet, yhteistyökumppanit, kerholaiset ja heidän vanhempansa sekä neuvontaa ja konsultaatiota saavat asiakkaat ja viranomaiset. Perhekeskuksella oli keväällä 2013 kaksi vakituista työntekijää, yksi tukityöllistetty, kaksi harjoittelijaa ja muutamia vapaaehtoisia. Yhteensä työntekijöitä ja vapaaehtoisia oli enintään 5-10 henkilöä. Asiakaskuntaan nähden perhekeskuksen henkilöresurssit ovat vähäiset. Jos asiakaskunnan määrä kasvaa tulevaisuudessa, kuten on oletettavaa, eivätkä resurssit samanaikaisesti kasva, perhekeskuksen täytyy aloittaa joko palvelumuotojen tai asiakkaiden karsiminen.

Perhekeskuksen toiminnan keskeisiksi kehittämisalueiksi nousivat haastatte- luissa resurssien lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus ja tiedotus. Asiakasperheet toivoivat perhekeskukselta enemmän aikaa yhteistyöhön ja he kokivat työnteki- jöiden vaihtuvan liian usein. Työntekijöiden vaihtuvuus koettiin hankalaksi erityi- sestä lasten osalta, jolloin sen nähtiin vaikeuttavan esimerkiksi luottamuksen syntymistä työntekijän ja lapsen välillä. Yleisesti asiakasperheet olivat hyvin tyytyväisiä perhekeskuksen työhön sekä työmuotoihin. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseen ja useampien perheiden tavoittamiseen tarvittaisiin enemmän työntekijöitä ja taloudellisia resursseja toiminnan ylläpitämiseksi.

Yhteistyökumppanit toivoivat perhekeskukselta laajempaa tiedotusta toiminnas- taan. He kokivat, että tietoa pitäisi levittää laajemmin eri viranomaistahoille sekä asiakasperheille ja että myös heidän oma työyhteisönsä saisi lisää tietoa per- hekeskuksen toiminnasta ja toimintamuodoista. Paremmalla tiedotuksella arvioi- tiin voitavan vahvistaa perhekeskuksen tunnettavuutta ja siten myös yhteistyö- verkostoja. Lisäksi laajemman tiedotuksen koettiin tuovan läpinäkyvyyttä ja luo- tettavuutta yhteistyöhön.

Työntekijä vaihtuu useasti. se ei ole hyväksi lapselle. –Äiti nro. 1

Huoltajan ja koulun edustajan sekä keskuksen luottohenkilön (huoltajan luottohenkilön) tapaamisia enemmän. -Yhteistyökumppani

*Toimintamahdollisuus tunnetummaksi kouluissa ja opettajille.
-Yhteistyökumppani*

*Omien palveluiden markkinointi esim. Tukihenkilö kouluun. Omasta työstä kertominen koko työyhteisölle, muutoksista informoiminen.
-Yhteistyökumppani*

6.8 Lisäpalvelut

Asiakasperheiden vanhemmilta ja lapsilta kysyttiin mitä lisäpalveluja he vielä tarvitsisivat sekä olisiko vielä jotain, mistä he haluaisivat tietää enemmän. Vain kaksi vanhempaa ilmoitti tarvitsevansa lisäpalveluita, joista toinen koski kotipalvelua ja toinen apua lapsen hoitoon sekä tietoa psykologin palveluista. Vain yksi asiakasperheiden lapsista koki tarvitsevansa lisätukea työntekijältä. Lisätukea kaivattiin yhdessä tekemiseen ja pelaamiseen. Muita vastauksia ei ollut.

Yhteistyökumppaneilta kysyttiin, mitä toimintoja perhekeskus voisi heidän näkökulmastaan tulevaisuudessa kehittää perheitä varten. Vastausvaihtoehtoja olivat: Äiti ja lapsi -kerho, vanhempien tukiryhmä, lapsiperheiden kesätukiohjelma, nuorten ryhmätoiminta tai jotain muuta. Kaikki vaihtoehdot saivat kannatusta, eniten kannatusta sai lapsiperheiden kesätukiohjelma, jota kannatti neljä kuu-desta vastaajasta. Muita vastauksia olivat lastenkodit, kotoutumisen jälkeinen perhetyö, jälkihuolto, arjessa tukeminen ja venäjänkielinen tukihenkilö.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulosten analysoinnista

Tutkimustulokset teemoiteltiin vastauksista nousseiden teemojen avulla. Tutkimustuloksissa eroteltiin Äiti ja lapsi -kerhon sekä muiden vastaajien vastaukset toisistaan, sillä niiden koettiin kuvaavan eri asioita. Johtopäätöksissä tuloksia tulkitaan kokonaisvaltaisesti perhekeskuksen työn näkökulmasta. Tutkimuksessa analysoitiin itse kerätty aineisto eli primaariaineisto, joka vahvistaa tulosten luotettavuutta. Analyysiä varten aineistoa ei karsittu tai täydennetty.

Tutkimustulosten analysoinnissa on huomioitu vastauksista heijastuvat henkilösuhteilla vaikutukset. Asiakaspalvelutyössä henkilösuhteilla on merkittävä vaikutus asioiden sujumisen ja mahdollisten ongelmatilanteiden kannalta. Asiakasperheillä ja yhteistyökumppaneilla oli ollut useita positiivisia ja muutamia negatiivisia kokemuksia perhekeskuksen työntekijöistä. Nämä henkilösuhteisiin liittyvät kokemukset vaikuttivat kokemuksiin työn laadusta ja tarpeellisuudesta.

Myös kulttuurilliset erot näkyivät vastauksissa, jonka vuoksi myös tämä näkökohta pyrittiin huomioimaan vastauksia tulkitessa. Esimerkiksi perheiden ja viranomaisten sekä perhekeskuksen ja viranomaisten kulttuuritaustat eroavat toisistaan, ja tämän koettiin vaikuttavan työn luonteeseen ja toimivuuteen. Kulttuurillisten erojen lisäksi myös kielelliset vaikeudet vaikuttivat yhteistyöhön perheiden, viranomaisten ja perhekeskuksen välillä. Kulttuurillisia eroja oli myös haastateltavien asiakasperheiden ja tutkijan välillä, mikä osaltaan vaikutti tutkimustuloksiin ja niiden tulkintaan. Tulosten analysoinnissa otettiin huomioon näiden erojen mahdollisesti aiheuttamien virhetulkintojen vaikutukset.

7.2 Palveluiden yhdistäminen perhekeskuksen toiminnassa

Monikulttuurisen perhekeskuksen palveluiden tarpeellisuutta pyrittiin kartoittaman rinnastamalla asiakasperheiden avun tarpeet mahdollisiin palvelun tarjo-

ajiin. Rinnastuksella pyrittiin hahmottamaan millaisiin ongelmatilanteisiin asiakas kaskunta tarvitsi apua ja tukea sekä samalla hahmoteltiin niitä tahoja, jotka olisivat voineet tarjota palveluita kyseisiin tarpeisiin. Asiakas perheet olivat saaneet haastattelututkimuksen mukaan perhekeskukselta palveluita kaikkiin ilmaistuihin tarpeisiin, jolloin rinnastuksella pyrittiin selvittämään kuinka monen muun palvelun tarjoajan palveluita perhekeskus pystyi työssään yhdistämään. Vertailua tehtäessä käytettiin apuna Excel-taulukkoa, johon kirjattiin asiakaskertomuksien tyypillisimmät avun tarpeet sekä mahdolliset avun tarjoajat. (Taulukko 1.) Tyypillisimpiä avun tarpeita olivat käytäntöön (arkipäivän elämään ja askareisiin), ihmissuhteisiin ja koulunkäyntiin liittyvä apu sekä terapeuttinen, kielellinen ja kulttuurillinen tuki. Näihin tarpeisiin mahdollisia avun tarjoajia ovat sosiaalitoimisto, koulu, tulkki ja terapeutti. Asiakkaiden avun tarpeet koottiin haastatteluiden perusteilla. Vertailussa vanhempien ja lasten tarpeet esitetään erillisinä.

TAULUKKO 1. Perhekeskuksen yhdistämät palvelut

PERHEEN NUMERO	AVUN TARVE						MAHDOLLINEN AVUN ANTAJA					YHDISTETYT PALVELUT
	Vanhemmat	KÄYTÄNTÖ	KOULU	IHMIS-SUHDE	PSYKOLOGIN TUKI	KIELI	KULTTUURI	SOS. TOIMISTO	TULKKI	KOULU	PSYKOLOGI/TERAPEUTTI	
1	x	x	x	x	x	x	1	1	1	1	1	4
2	x	x	x		*		1		1		1	2
3		x				x	1	1	1		1	3
4	x		x	x	x	x	1	1		1	1	3
5			x	x		x	1		1	1	1	3
6			x	x	x	x	1	1	1	1	1	4
7	x		x	x	x	x	1	1		1	1	3
Lapset												
1	x	x	x	x	x	x	1	1	1	1	1	4
2	x	x	x	x			1		1	1	1	3
3		x	x	x			1			1	1	2
4	x		x	x			1			1	1	2
5	x		x				1			1	1	2
6		x	x	x	x	x	1	1	1	1	1	4
7	x		x		x		1	1			1	2

*Työntekijällä puutteellinen kielitaito

Rinnastamalla avun tarpeita ja mahdollisia auttajia keskenään pystyttiin havainnoimaan niitä palveluita, joita perhekeskus pystyi työssään yhdistämään, säästäten näin resursseja ja tarjoamaan useampia palveluita asiakkaiden omalla äidinkielellä. Perhekeskus pystyi enimmillään yhdistämään kaikkien listattujen mahdollisten avun tarjoajien palvelut ja vähimmilläänkin se yhdisti niistä kaksi.

Perhekeskuksen palvelut siis yhdistivät eri alojen ammattiosaamista, tarjosi asiakaslähtöistä perhetyötä asiakasperheiden omalla äidinkielellä sekä säästi näin yhteiskunnan resursseja. Huomioitavaa kuitenkin on, että useissa asiakaskertomuksissa perheet saivat apua myös muilta avun tarjoajilta kuin perhekeskukselta.

7.3 Perhekeskuksen jatkotyön kehittäminen

Perhekeskuksen työtä voidaan pitää venäjänkielisten lapsiperheiden sekä yhteiskuntamme kannalta merkittävänä ja ajankohtaisena. Haastavan työn jatkuvuuden ja kehittämisen kannalta on tärkeää löytää riittävät resurssit, jotta perhekeskus voi jatkossakin palvella kasvavaa asiakaskuntaansa. Lisäresurssit mahdollistaisivat uusien työntekijöiden palkkaamisen, jotta nykyisen ja kasvavan asiakaskunnan palvelutarjonta pystyttäisiin turvaamaan ja palveluita tarjoamaan jatkossa enemmän ja kokonaisvaltaisemmin. Lisäresurssit mahdollistaisivat myös uusien toimintamuotojen perustamisen sekä vanhojen toimintamuotojen laajentamisen. Tutkimustuloksista tärkeänä työmuotona nousi esiin vertaistukiryhmät, jotka koettiin tärkeiksi ja niiden jatkokehittäminen olisi näin ollen myös tärkeää. Vertaistukiryhmät eivät nykyisellään huomioi miesasiakkaita. Kokonaisvaltaisen perhetyön tavoitteena on kuitenkin huomioida jokainen perheenjäsen, joten myös miehiä koskeva vertaistuki olisi huomioitava jatkokehittämisessä.

Lisäresurssit mahdollistaisi myös perhekeskuksen työntekijöiden jatkokoulutuksen ja oman ammatillisuuden kehittämisen. Tutkimuksessa kävi ilmi, että osalla työntekijöistä on puutteellinen suomen kielen taito, joka osaltaan hankaloitti yhteistyötä. Sujuva suomen- ja venäjänkielen taito on tarpeen hyvän kommunikation turvaamiseksi. Perhekeskuksen asiakaskunta tarvitsee yhä kasvavassa määrin psykologisia palveluita, minkä vuoksi olisi tärkeää, että yhä useammalla työntekijällä olisi jonkinlainen terapeuttinen koulutus. Näin yhden luukun - palvelua pystyttäisiin tarjoamaan yhä useammalle asiakasperheelle.

Tutkimuksessa nousi esiin yhteistyökumppaneiden toive huolien puheeksiotosta. Perhekeskukselle olisi hyödyllistä jatkossa kehittää yhteistyösuhteiden rakenteita niin, että roolijaot, tavoitteet ja arviointi olisivat samassa linjassa yhteistyökumppaneiden kanssa. Työntekijöiden tulisi erityisesti kiinnittää huomiota huolten puheeksiottoon, mikä vahvistaisi vuoropuhelua yhteistyökumppaneiden kanssa ja auttaisi ennalta ehkäisemään asiakasperheiden ongelmatilanteita.

Perhetyö on moniammatillista verkostotyötä siksi, että perheille taattaisiin paras mahdollinen apu kaikilla elämän osa-alueilla. Perheille tulisi taata oikeus saada näitä palveluita sekä suomeksi että mahdollisuuksien mukaan perheiden omalla äidinkielellä. Monikulttuurisen perhekeskuksen tavoitteena ei siis ole poistaa sellaisia tahoja perheiden elämästä, jotka voisivat tarjota tarpeellisempaa apua ja tukea perhekeskuksen sijasta. Tämän vuoksi yhteistyösuhteita tulisi jatkossakin pitää yllä ja kehittää sekä etsiä ja solmia uusia yhteistyösuhteita. Tulevaisuudessa perhekeskuksen olisikin hyvä vahvistaa jo olemassa olevia ja etsiä uusia yhteistyösuhteita, jotta se voisi ohjata tarvittaessa asiakkaita muiden palveluiden piiriin. Perhekeskuksen kannalta arvokasta olisi myös löytää muita vengänkielellä palvelevia sosiaalialan ammattilaisia, jotta asiakkaiden oikeus parhaaseen mahdolliseen apuun ja tukeen vahvistuisi.

7.4 Perhetyön tulevaisuus

Monikulttuurisen perhekeskuksen tarjoaman yhden luukun -palvelun mallia voitaisiin jatkossa hyödyntää muidenkin maahanmuuttajaryhmien sekä suomalaisten lapsiperheiden keskuudessa, kunnan ja järjestöjen taholla. Tämän tutkimuksen tulosten valossa perheiden nähtäisiin hyötyvän yhden luukun -palvelusta, jossa moniongelmaisissa perheissä apua saataisiin yhdestä pisteestä. Näin voitaisiin ennalta ehkäistä perheiden asiointia kohtuuttoman monen viranomaistahon kanssa ja edesautettaisiin luottamuksellisten suhteiden rakentumista viranomaisten ja perheiden välillä. Toisaalta yhden luukun -palvelu ei voi korvata kaikkia viranomaistahoja, jos se hankaloittaa perheen osalta parhaan mahdollisen asiantuntijuuden saamisen ongelmatilanteissa. Perheillä täytyy jatkossakin olla mahdollisuus saada tarvittavaa apua ja tukea

tyy jatkossakin olla mahdollisuus saada tarvittavaa apua ja tukea parhaalla mahdollisella tavalla.

Perhetyön kasvava kysyntä vaatii tulevaisuudessa yhä tarkemmin rajaamaan ja konkreettisesti kehittämään perhetyön rakennetta. Varhaisen kasvatuksen perhetyöllä voitaisiin ennalta ehkäistä lastensuojelun asiakkuuksia sekä auttaa perheitä löytämään heidän omat voimavaransa. Perhetyötä ei tulisi tietoisesti kehittää asiantuntija- tai ratkaisukeskeiseksi. Varhaisen tuen perhetyön tarkoituksena on tukea perheitä löytämään omat voimavaransa ja selviämään arjesta. Tämän vuoksi kehitystä tulisi suunnata asiakaslähtöiseen ja ihmiskeskeiseen työhön, jossa perheitä kohdataan konkreettisesti kasvokkain.

On nähtävissä, että perhetyöntekijöiden ammattivaatimuksiin ja koulutukseen liittyvät kysymykset tulevat lähitulevaisuudessa ajankohtaisiksi. Tällä hetkellä perhetyöntekijät ovat useimmiten ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja. Aiheellista onkin kysyä, vastaako koulutus työn vaatimuksia ja haasteita? Erityisesti monikulttuurista perhetyötä kehitettäessä tulisi pohtia kulttuuritulkin merkitystä ja sen mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Nykyisellään kunnilla on harvoin, jos koskaan, mahdollisuus tarjota ennalta ehkäisevää perhetyötä sellaisille perheille, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Tämän vuoksi kunnan perhetyön jatkuva verkostoituminen, eli uusien yhteistyösuhteiden luominen perhetyötä tekevien järjestöjen ja muiden tahojen kanssa, on tarpeellista.

7.5 Johtopäätösten vertailua

Heinon (2008) tekemässä selvityksessä lastensuojelun avohuollosta ja perhetyöstä kävi ilmi, että avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä oli kaksinkertaistunut vuosien 1996–2006 välillä. Resurssit eivät kuitenkaan kasvaneet samaan tahtiin ja resurssipula oli ilmeinen useissa kunnissa. Resurssipula vaikutti esimerkiksi viranomaisten väliseen yhteistyöhön sekä toimintakäytäntöjen yhtenäistämiseen. Samassa selvityksessä todetaan myös, että perheet tarvitsevat nykyään konkreettisen avun lisäksi yhä enemmän psykososiaalista tukea, keskustelutukea sekä ammatillista apua. Esimerkiksi yhä useampi lapsi sai perhe-

työn lisäksi myös psykiatrisia palveluita. (Heino 2008, 7–11.) Vastaavanlaisia tuloksia saatiin myös tässä tutkimuksessa. Resurssien vähäisyys vaikeutti myös perhekeskuksen toimintaa ja työn tuloksellisuutta. Monikulttuurisen perhekeskuksen asiakaskunta on jatkuvasti kasvava ja heidän tarpeensa ovat vahvasti kytköksissä konkreettiseen apuun ja tukeen sekä psykologisiin palveluihin.

Heinon (2008) selvityksessä todettiin myös, että yhä useammalla perheellä oli taloudellisia vaikeuksia ja sosiaalityöntekijän arvion mukaan melkein puolet avohuollon perhetyön piirissä olevista lapsista asui köyhässä perheessä. Näillä perheillä merkittävää oli myös viranomaistahojen runsas mukana oleminen arjessa. (Heino 2008, 11–13.) Huomioitavaa on, ettei tässä opinnäytetyössä noussut esiin asiakasperheiden huono taloudellinen tilanne. Yksikään vastaajista ei kertonut huolten liittyvän taloudellisiin asioihin. Haastatteluissa ei kysytty tästä aiheesta, mikä osaltaan selittää siitä puhumattomuuden, mutta suurelta osin perheiden taloudellinen tilanne oli myös ilmeisen hyvä. Monikulttuurisen perhekeskuksen asiakkaat hakivat apua enemmän arkipäiväisiin perhe-elämän ongelmiin sekä lapsen koulunkäyntiin liittyviin ongelmiin. Huomioitavaa oli myös se, että lähes puolella perheistä ei ollut lastensuojelun asiakkuutta eikä muita auttajatahoja, kuin perhekeskus.

Uusimäen (2005) selvityksessä todetaan, etteivät nykyisellään eri sektoreiden työntekijöiden koulutus ja osaaminen riitä perhetyön vaatimuksiin ja tarpeisiin. Perhetyön moninaisuuden vuoksi tarvitaan lisä- ja täydennyskoulutusta, jotta asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan. Lisäksi hän toteaa, että välillä perheiden tarpeita vastaavia palveluita ei ole saatavilla, jolloin perhe saattaa pudota palvelujärjestelmän sektoreiden väliin, saamatta mitään palvelua. Tämä voi johtaa ongelmien kasaantuessa yhä kalliimpien työmuotojen, kuten laitospaikkojen ylimääräiseen käyttöön. Perhetyötä pohditaan toteutettavaksi myös omalla sektorillaan, jolloin sen itsenäinen asema sosiaalipalveluiden sektorilla vahvistuisi ja edellä mainittu kuvaus palveluiden väliinpuotoamisesta pienentyisi. (Uusimäki 2005, 166-169, 174–179.) Tässä opinnäytetyössä asiakasperheiden koettiin saavan erityisesti apua perhekeskuksen työntekijöiden moniammatillisesta osaamisesta, missä yhdistyy erityisesti pedagoginen ja psykologinen osaaminen. Yhden luukun –palvelu mallissa asiakasperheitä kohdattiin koko-

naisvaltaisesti, heille tarjottiin tehokasta palvelunohjausta ja pyrittiin täten minimoimaan perheiden riski jäädä saamatta apua.

Uusimäen (2005) selvityksessä todetaan, että sosiaalipalveluiden sektorijaotte- luun perustuvassa työssä ei nykyisellään hyödynnetä jo olemassa olevia moni- palvelukeskuksia, jotka tarjoavat moniammatillista osaamista alueellisesti. Nä- mä keskuksset tarjoavat matalankynnyksen toimintaa, johon perheiden on help- po osallistua. Tulevaisuudessa näitä keskuksia tulisi hyödyntää yhä enemmän, kun perheille tarjotaan palveluita keskitetysti. (Uusimäki 2005, 161.) Riittävät resurssit ja laajempi tietämys Monikulttuurisen perhekeskuksen työstä tarjoaisi kunnalle mahdollisuuden hyödyntää jo vakiintunutta ja toimivaa venäjänkieli- seen väestöön kohdistuvaa työtä. Verkostoituminen ja avoimempi keskustelu foorumi tarjoaisi kunnalle jo valmiita työmuotoja, jota hyödyntää perhetyössä. Perhetyön tarkempi koordinoiminen tarjoaisi parhailaan laajan kentän erityis- palveluja, joissa perheitä autettaisiin ja tuettaisiin. Samalla päällekkäisyyksiä voitaisiin poistaa ja työtä keskittää yhä enemmän ennalta ehkäisevään työhön.

Lisäksi Uusimäen (2005) selvityksessä todetaan, että vanhemmille oli yhdente- kevää, mikä taho perhetyötä toteuttaa, kunhan se ei ole sosiaalityö. Sosiaali- työn kytköstä pelättiin, sillä sen ajateltiin leimaavan perhettä ja lastensuojelua kohtaan oli pelkoja ja ennakkoluuloja. Lisäksi selvityksen mukaan viranomais- ten työtavat ja toimintamallit olivat toissijaisia heidän asenteisiinsa ja auttamis- haluunsa nähden. (Uusimäki 2005, 167.) Myös tässä tutkimuksessa perheet kertoivat ennakkoluuloista, peloista, leimaantumisesta ja huonoista kokemuksis- ta, jotka liittyivät lastensuojeluun ja eri viranomaisiin.

Osa haastateltavista mainitsi myös viime vuosien Venäjän ja Suomen viran- omaisten välisten lastensuojelua koskevien erimielisyyksien vaikuttaneen omiin asenteisiinsa ja ennakkoluuloihinsa lastensuojelua kohtaan. Esimerkiksi syksyl- lä 2012 Suomessa sosiaalihuollon viranomaiset ottivat venäläisen perheen lap- set huostaan. Venäjän viranomaiset tuomitsivat suomalaisten viranomaisten toimintatavat ja varoittivat Suomessa asuvia venäjänkielisiä lapsiperheitä Suo- men sosiaaliviranomaisista. (Helsingin Sanomat, 2012.)

8 POHDINTA

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus syntyy siitä, miten hyvin kuvaukset ovat yhteensopivia selitysten ja tulkintojen kanssa. Tarkka kuvaus koko tutkimusprosessista antaa lukijalle luotettavan kuvan myös tutkimustuloksista. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.) Tässä opinnäytetyössä koko tutkimusprosessi on pyritty tarkoin kuvaamaan aina aineiston keruusta tulosten analysointiin ja johtopäätöksiin asti. Käytetyt menetelmät on kuvattu tarkasti ja tietojen luottamuksellisuus on säilytetty.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan tulee jatkuvasti pohtia tekemiään ratkaisuja sekä ottaa kantaa tutkimuksensa luotettavuuteen. Tutkijan tehtävänä on vakuuttaa epäilevätkin lukijat työnsä luotettavuudesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijasta tulee yksi keskeisistä tutkimusvälineistä, minkä vuoksi yksi luotettavuuden kriteereistä on tutkija itse. Tämän vuoksi kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittarit validiteetti ja reliabiliteetti eivät sellaisinaan sovi laadullisen tutkimuksen mittareiksi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan myös vahvistaa heijastamalla teoriapohjaa tutkimustuloksiin. (Eskola & Suoranta 1998, 209–215.) Tässä opinnäytetyössä tehdyt ratkaisut on pyritty tekemään eettisin perustein ja kuvaamalla todenmukaisesti onnistumiset ja epäonnistumiset. Tutkimusmenetelmien käyttö on perusteltu ja prosessi on pyritty kuvaamaan kronologisesti ja selkeästi. Tutkimuksen teoriaosuus vastaa tutkimustuloksia, mikä auttaa johtopäätösten todentamisessa.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oleellista on myös se, vastaavatko johtopäätökset aluksi asetettuja tutkimuskysymyksiä. Tutkimustulokset ja johtopäätökset tulisi vastata asetettua tutkimustehtävää, vaikka välillä ne voivat myös kuvata jotain muuta. Luotettavuutta arvioidessa on myös hyvä kyseenalaistaa se, ovatko esimerkiksi haastatellut ymmärtäneet kysymykset niin, kuin tutkija on ne alunperin tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.) Tässä opinnäytetyössä tutkimustulokset vastaavat asetettuja tutkimuskysymyksiä. Johtopäätökset ku-

vaavat aihetta myös laajemmassa kontekstissa esittäen tulkintoja myös yleisellä tasolla. Tutkimuksen aineisto kerättiin tarkoituksella sekä puolistrukturoiduilla kyselylomakkeilla että haastattelulla, jotta aineistosta piirtyisi mahdollisimman tarkka kuva ja ymmärrys haastateltavien kokemuksista ja ajatuksista.

Monikulttuurisessa kontekstissa nousee esiin kysymys kielellisistä ja kulttuurisista eroavuuksista. Rätty (2002, 66.) korostaa monikulttuurisessa kohtaamisessa sitä, että osapuolet usein antavat sanoille eri merkityksiä. Tutkittaville tulisi myös selventää riittävästi osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä sitä, minkä vuoksi tutkimus ylipäätään tehdään. Monikulttuurisuutta kohdatessa on syytä varoa, etteivät stereotyyppit ohjaile kysymyksen asettelua tai analyysia. (Anis 2008, 58). Tässä opinnäytetyössä monikulttuurisuuteen liittyvät kysymykset ja haasteet on pyritty ottamaan huomioon ennakkoiden. Esimerkiksi kyselylomakkeet käännettiin venäjänkielille, jotta vastaajat saisivat mahdollisimman selkeän ymmärryksen itse kysymyksistä. Lisäksi haastatteluissa pyrittiin mahdollisimman kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen, esittämällä selventäviä kysymyksiä, kuten ”tarkoititko sanomallasi tätä?”. Tutkimuskysymysten asettelussa tai tulosten analysoinnissa ei nähty stereotyyppien vaikutusta ollenkaan. Kulttuurillisilla eroavuuksilla ei nähty olevan tutkimuksen kannalta vaikutusta haastattelutilanteisiin tai haastateltujen vastauksiin.

Opinnäytetyössä käytetyt kirjalliset lähteet on valittu harkiten käyttäen uusia, ajankohtaisia ja aihetta läheisesti käsitteleviä teoksia sekä kotimaisia että kansainvälisiä lähteitä. Lähes jokaisessa tapauksessa oli mahdollisuus päästä alkuperäisten lähteiden äärelle. Laaja teoriapohja tukee ja vahvistaa tuloksia, joita voidaan heijastaa toisiinsa luotettavuuden todentamiseksi.

8.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeistuksen siitä, miten tutkimuksen luotettavuus ja uskottavuus on parhaiten taattu. Ohjeistuksessa painotetaan esimerkiksi tutkijan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko prosessin

ajan. Tutkijan tulee huomioida eettisesti kestävien tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien käyttö sekä muiden tutkimusten hyödyntäminen ja niille kuuluvan arvon ja merkityksen antaminen. Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkimusraportin suunnitelmallinen toteutus ja yksityiskohtainen esitleminen. Käytännössä tutkimuksen etiikasta vastaa tutkija itse. (Kuula 2006, 34–35.) Tämän opinnäytetyön toteutuksessa on huomioitu kuvausten tarkkuus ja todellisuus sekä tutkimusmenetelmien eettisyys. Teoriaosuudessa on ilmaistu tekstilähde, josta tietoa on hankittu. Eettisyys on kulkenut kantavana teemana koko prosessin läpi ja tulosten käsittely ja analysointi on pyritty tekemään eettisten periaatteiden mukaisesti.

Tutkimuksen toteutuksessa eettisyyteen kuuluu aineiston keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi. Tutkijan tulee pitää huolta, että aineiston keruussa on käytetty eettisesti kestäviä metodeja ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät, kuten lapset ja nuoret on huomioitu erityisellä herkkyydellä. Tutkittaville on myös tarpeellista kertoa millä tavoin tutkimus toteutetaan sekä mitä se tutkittavilta vaatii. Tutkittavalla tulee olla luottamus siitä, ettei tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen aiheuta hänelle vahinkoa. (Kuula 2006, 24, 106–108, 147–152.) Tässä opinnäytetyössä käytettyjen haastattelujen sopiminen ja toteutus on kuvattu tarkemmin yllä. Aineiston keruussa on käytetty eettisiä periaatteita. Haastatteluihin osallistuminen on ollut vapaaehtoista, lasten haastatteluihin on pyydetty luvat vanhemmilta ja vanhemmat ovat olleet läsnä lasten haastatteluissa. Haastattelujen tarkoitus on pyritty selventämään haastateltaville heidän omalla äidinkielellään, venäjäksi ja suomeksi. Aineistoa on säilytetty niin, etteivät ulkopuoliset, myöskään työelämätaho, ole päässeet siihen käsiksi eikä myöskään työelämätaho ole niitä päässyt lukemaan, jotta vastaajien anonymiteetti on saatu turvattua.

Tutkimustulosten esittelyssä on käytetty vastaajien suoria lainauksia ja ne on koodattu juoksevilla numeroinnilla. Vastaajien numerointi on tehty sekoittaen vastauslomakkeet, joten niitä ei pysty tunnistamaan esimerkiksi haastattelupäivien avulla. Myöskään lasten kohdalla olevaa numerointia ei voi yhdistää suoraan vanhempiin, sillä heidänkin numerointinsa on tehty sekoittaen vastaukset.

Yhteistyökumppaneiden vastauksia ei koodattu, sillä sen nähtiin vaarantavan vastaajien yksityisyyden.

Kyselylomakkeita laatiessa pohdittiin mitkä kysymykset olivat tarpeellisia ja mitkä mahdollisesti loukkaisivat vastaajien yksityisyyden suojaa. Kysymykset asetelulla rajattiin tutkimusta, jättäen asiaan kuulumattomat kysymykset pois. Haastattelutilanteissa keskustelut etenivät haastateltavien ehdoilla ja he saivat kertoa juuri niin paljon omasta tilanteestaan, kuin itse halusivat. Erityisesti lasten ja nuorten kohdalla sovellettiin eettistä herkkyyttä asioista keskustellessa. Osassa haastatteluja käytettiin apuna nauhuria ja sen käytöstä kysyttiin erikseen lupa haastateltavilta. Osa kieltäytyi nauhurin käytöstä, joten kaikista haastatteluista nauhoituksia ei ole olemassa. Nauhoitukset sekä kyselylomakkeet hävitetään tutkimuksen julkaisun jälkeen.

8.3 Tutkimuksen yleistettävyys

Alasuutarin (1994, 203-209) mukaan standardi näkemys on, että kvantitatiivisten menetelmien avulla saadaan pinnallista mutta luotettavaa tutkimustietoa ja kvalitatiivisten menetelmien avulla syvällistä mutta huonosti yleistettävää tietoa. Kvalitatiivinen tutkimus voikin näin ollen tarjota pohjan kvantitatiiviselle tutkimukselle, jossa pyrittäisiin sitten aiheen laajempaan yleistykseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ei aina ole sen yleistettävyys vaan tutkimus hakee vastausta pikemminkin yksittäiselle ilmiölle. Tutkimuksessa valitaan kuitenkin usein tutkittavaksi sellainen ilmiö, joka on myös mahdollista yleistää. Tällöin tutkimuksen tavoitteena on selittää ilmiö ja näin tehdä se ymmärrettäväksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa Monikulttuurisen perhekeskuksen työn laadusta ja kehittämistarpeista asiakasperheiltä ja yhteistyökumppaneilta. Tutkimustulokset ja johtopäätökset tarjoavat ennen kaikkea tietoa Monikulttuurisen perhekeskuksen työstä. Tuloksia analysoidessa voidaan kuitenkin nähdä yksittäisen maahanmuuttajaryhmän tarpeita ja haasteita suomalaisessa yhteiskunnassa. Näitä tarpeita on pyritty selventämään Monikulttuurisen perhekeskuksen tarjoaman työn valossa. Tämän yksittäisen ryhmän tarpeet ovat kui-

tenkin riippumattomia perhekeskuksen tarjoamasta avusta ja tuesta, ne ovat olemassa ilman perhekeskustakin. Tämän vuoksi kyseisen ryhmän tarpeet voidaan nähdä myös omana ilmiönään, esimerkiksi kysymällä, mihin venäjänkieliset lapsiperheet tarvitsevat apua ja tukea kotoutuessaan suomalaiseen yhteiskuntaan? Heidän vastauksistaan saamme myös käsityksen siitä, mitä kokemuksia heillä on suomalaisista sosiaalipalveluiden viranomaisista.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan erityisesti yleistää koskevaksi Monikulttuurisen perhekeskuksen tarjoamaa perhetyötä. Haastateltavien määrää voidaan pitää edustavana otoksena perusjoukosta. Tämän vuoksi tulokset voidaan yleistää koko perusjoukkoa koskeviksi, vaikka analysoinnissa on hyvä huomioida, että myös täysin vastakkaisia tai osittain erilaisia tuloksia on mahdollisesti olemassa. Tutkimustulosten luoma kuva perhekeskuksen työstä on kuitenkin luotettava ja antaa käsityksen siitä, mitkä toiminnot ovat heillä vahvoja ja tarpeellisia sekä mitä asioita työssä voitaisiin edelleen kehittää.

8.4 Yhteenveto

Tutkimuksessa pystyttiin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin eli kuvaamaan Monikulttuurisen perhekeskuksen työn toimivuutta, tarvetta sekä sen kehittämismahdollisuuksia asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Tutkimustuloksista ja johtopäätöksistä käyvät ilmi ne asiat, joita perhekeskuksen työssä tulisi jatkokehittää, jotta työ olisi vielä enemmän asiakaslähtöistä ja yhteistyösuhteet voisivat vahvistua ja uusien suhteiden luominen olisi helpompaa. Haastattelut antoivat kokonaisvaltaisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä, jonka avulla perhekeskuksen työtä voitiin tarkastella useammasta eri näkökulmasta. Tulokset tarjoavat konkreettisia näkökantoja työn jatkokehittämiselle teoriapohjaa vasten tarkasteltuna.

Tutkimusmenetelmien rajoituksiin kuuluivat kyselylomakkeissa ilmenneet puutteet, erityisesti vanhemmille suunnatuissa kyselylomakkeissa. Jatkoselvityksiä tehtäessä perhekeskukselle tulisi tehdä standardoitu kyselylomake, joka kattaisi myös puuttuvat tiedot, jolloin sitä voitaisiin käyttää sellaisenaan ilman tarvetta

järjestää kyselylomaketta tukevia haastatteluja. Standardoidulla kyselylomakkeella voitaisiin säännöllisesti kerätä tietoa asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksista ja käyttää tuloksia perhekeskuksen työn jatkuvaan kehittämiseen. Uusimuotoinen kyselylomake säästäisi myös asiakastyytyväisyyskyselyyn käytettyjä resursseja, sillä sen tueksi ei tarvittaisi haastattelua.

Tämä opinnäytetyö tarjoaa tietoa myös yhteiskunnallisella tasolla, valottaen erityisesti venäjänkielisten lapsiperheiden tarpeita suomalaisessa yhteiskunnassa. Aihe on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen venäjänkielisen väestön jatkuvan kasvun johdosta. Opinnäytetyössä havaittiin tarve uudentyyppiselle yhden luokun - perhetyön mallille. Toinen havainto oli tarve kulttuuritulkille ja kulttuurin tuntijalle monikulttuurisessa perhetyössä, joka on myös ajankohtainen aihe tämän päivän sosiaalipalveluissa. Tutkimustulosten yleistettävyyttä voidaan soveltaa ainakin monikulttuurisessa, erityisesti venäjänkielisten lapsiperheiden kanssa tehdyssä työssä.

Työn tuloksia on tarkoitettu sovellettavan erityisesti Monikulttuurisen perhekeskuksen työssä, sillä tutkimuskysymyksen asettelu koskee vain perhekeskuksen tekemää työtä. Kuitenkin asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden tarpeista ja positiivisista kokemuksista voidaan ottaa vinkkejä ja havaintoja muiden perhetyötä tekevien tahojen toimintaan. Teoriatasolla työ antaa todellisia kokemuksia yhdestä monikulttuurista perhetyötä tekevästä tahosta sekä sen asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksista. Tätä kokemukseen pohjautuvaa tietoa voidaan hyödyntää uusien toimintamallien luomisessa ja muokkaamisessa.

Keskeisimpiä tuloksia esiteltiin 19.09.2013 Monikulttuurisen perhekeskuksen 10 –vuotisjuhlissa Vuosaaren toimitiloissa. Juhlallisuuksiin osallistui perhekeskuksen yhteistyökumppaneita Suomesta ja Venäjältä, Yhteiset Lapsemme Ry:n ja perhekeskuksen työntekijöitä sekä useita yksityishenkilöitä. Juhlaa varten tehtiin kirjallinen kooste tutkimuksen keskeisimmistä tuloksista ja johtopäätöksistä. (Liite Y.)

Tämän opinnäytetyön johdosta on noussut uusia jatkotutkimushaasteita, joista mainittakoon monikulttuurisen perhetyömallin jäsentäminen kunnan palvelusektorille sekä Monikulttuurisen perhekeskuksen arviointityön jatkuvuuden turvaaminen. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia, miten kunnan tasolla monikulttuurista perhetyötä voitaisiin kehittää yhä asiakaslähtöisempään suuntaan ja mitä osaamisvaatimuksia perhetyöntekijöillä tulisi työtä tehdessään olla. Monikulttuurisen perhekeskuksen työn kannalta olisi tärkeää, että työn arvioinnista saataisiin jatkuvaa, jolloin palautetta saataisiin ja kehitystyötä voitaisiin tehdä myös työn arjessa. Tämän vuoksi tulevaisuudessa suositellaan kehitettäväksi standardoitu lomake, jolla kerätä asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia perhekeskuksen työstä.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.
- Aspvik, U. 2003. Psyykkisesti vajaakuntoisten avotyötoiminta. Toiminnan kehittämisprosessi ja merkitys osallistujien elämän laadulle. Viitattu 05.05.2013.
<http://herkules.oulu.fi/isbn9514271289/isbn9514271289.pdf>
- Cree, V. & Myers, S. 2008. Social work. Making a difference. Dorchester: Henry Ling Ltd.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. 2007. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Vaajakoski: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Helsinki: Stakes.
- Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Helsinki: Stakes.
- Helsingin Sanomat, Kotimaa. 2012. Venäjän lapsiasiamies: Suomi voidaan julistaa lapsiperheille vaaralliseksi. Viitattu 01.09.2013.
<http://www.hs.fi/kotimaa/Ven%C3%A4j%C3%A4n+lapsiasiamies+Suumi+voidaan+julistaa+lapsiperheille+vaaralliseksi/a1305602627012>
- Helsingin Sanomat, Poliitikka. 2013. Keskusta tekemässä välikysymyksen kotioidon tuen muutoksesta. Viitattu 10.10.2013.
<http://www.hs.fi/politiikka/a1378777351387>

- Holloway, M. & Moss, B. 2010. Spirituality and Social work. Chippenham and Eastbourne: CPI Antony Rowe.
- Hämäläinen, U. & Kangas, O. 2010. Perhepiirissä. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi : perhetyön arkea. Helsinki : Edita (Porvoo : Bookwell) 2. uud. p.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kiuru, H. 2010. "Lapsen etu on se mikä meitä ohjaa." Lapsilähtöinen työskentely lastensuojelun perhetyössä. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuslaitos. Pro gradu-tutkielma.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino.
- Lapset seurakuntalaisina 2013. Kirkon varhaiskasvatuksen kehittämissasiakirja Lapsi on osallinen (Vake). Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2013:1. Helsinki: Pekan Offset.
- Lastensuojelulaki 2007/417, 13.4.2007.
- Mustajärvi, S. 2008. Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu-tutkielma.
- Männistö, Y. 2008. Yhteiset Lapsemme. 1988-2008. Helsinki: Painotalo Miktor Ky.
- Ojanen, T., Ritmala, M., Siven, T., Vihunen, R. & Vilen, M. 2010. Lapsen aika. Helsinki: WSOYpro.
- Pollari, J. & Koppinen, M. 2011. Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. Juva: Bookwell.
- Rautiainen, M. 2001. Vanhemmuuden roolikartta, syvennä ja sovelle. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino.

- Reijonen, M. 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tampere: Tammer-paino.
- Sakasti, 2009. Minäkö perhetyön tekijä? Suuntaviivoja perhelähtöisen työtteen vahvistamiseen seurakunnassa. Suomen ev. lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2009:10. Viitattu 01.09.2013. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/6F5D6F8FFAE4F901C225772E004178DF/\\$FILE/Minakoperhetyontekija.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/6F5D6F8FFAE4F901C225772E004178DF/$FILE/Minakoperhetyontekija.pdf)
- Sosiaaliportti i.a. Avohuolto. Viitattu 01.10.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>
- Suoranta, J. & Eskola, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tilastokeskus, Tilastot. 2013. Vuoden 2012 väkiluvun kasvusta vieraskielisten osuus 87 prosenttia. Viitattu 01.09.2013. http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus.
- Virta, K. 1994. Selvitys lastensuojelulain soveltamiskäytännöistä. Kirjoittaja ja Lastensuojelun Keskusliitto. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.
- Vuori, J. & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.
- Yhteiset Lapsemme i.a. Hallitus. Viitattu 30.08.2013 <http://www.yhteisetlapsemme.fi/jarjesto/hallitus/>
- Yhteiset Lapsemme i.a. Strategia 2011-2015. Viitattu 30.08.2013 <http://www.yhteisetlapsemme.fi/jarjesto/strategia-2011-2015/>
- Yhteiset Lapsemme i.a. Säännöt. Viitattu 30.08.2013 <http://www.yhteisetlapsemme.fi/jarjesto/saannot/>

Yhteiset Lapsemme i.a. Toimintakertomus 2012. Viitattu 30.08.2013
<http://www.yhteisetlapsemme.fi/jarjesto/toimintakertomus-2012/>

YLE, Kotimaa. 2013. Venäläisiä voi olla Suomessa yhtä paljon kuin ruotsinkielisiä vuonna 2050. Viitattu 01.09.2013.
http://yle.fi/uutiset/venalaisia_voi_olla_suomessa_yhta_paljon_kuin_ruotsinkielisia_vuonna_2050/6638771

Liite 1. Vanhempien kyselylomake

<p>Многокультурный семейный центр / Monikulttuurinen perhekeskus Форма обратной связи для родителей / Vanhemmat</p>	
<p>Дата __. __. 20__. Paikka _____</p>	
<p>У меня была встреча с работником службы поддержки, потому что / Yhteistyön syy:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Какие вопросы и дела решались на этой встрече и были ли для меня они? / Mitä asioita käsittelette tapaamisissa?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Asiat ja tehtävät, jotka ovat minusta näissä tapaamisissa:</p>	
<p>Важными / tärkeitä</p>	
<p>Приятными и легкими / helppoja ja hyödyllisiä</p>	
<p>Трудными и ненужными / vaikeita ja turhia</p>	
<p>Раздражали меня / hermostuttavia</p>	

Была ли встреча полезна для тебя? (обведи нужный ответ) / **Onko yhteistyöstä hyötyä (ympyröi sopiva vaihtoehto)?**

- 1) да, очень / **paljon**
- 2) достаточно полезна / **jonkin verran**
- 3) немного / **vähän**
- 4) нет / **ei lainkaan**

Какими услугами семейного центра вы пользуетесь или хотели бы пользоваться? (обведите нужный вариант или запишите дополнительную информацию) / **Mitä perhekeskuksen palveluja olette käyttäneet (ympyröi sopivat vaihtoehdot)?**

- 1) семейные встречи / **perhetapaamisia**
- 2) индивидуальные встречи / **yksilötapaamisia**
- 3) сетевые встречи в школах, садах и других образовательных или медицинских учреждениях / **verkostopalaverit**
- 4) встречи на дому / **perhetyö kotona**
- 5) летняя семейная программа / **kesätukiohjelma**

muu palvelu:

Mitä palveluja vielä tarvisitte?:

Чего бы ты еще хотел узнать или спросить дополнительно? / **Onko jotain, mitä haluaisit vielä kysyä tai mistä haluaisit tietää lisää?**

Удобно ли вам было связаться с нами и как быстро была оказана помощь? / **Oleteko kokeneet saavanne apua riittävän nopeasti?**

Спасибо! Kiitos!





Liite 2. Lasten kyselylomake

Lapsen/nuoren palautelomake

Päivämäärä ____ . ____ . 20____ Olen ____-vuotias tyttö/poika

Minulla oli tapaaminen työntekijän kanssa, koska

Asiat ja tehtävät, jotka olivat minusta

	helppoja ja kivoja
	tärkeitä
	vaikeita ja turhia
	ärsyttäviä

Oliko tapaamisesta mielestäsi hyötyä (ympyröi sopiva vaihtoehto)

1) paljon 2) jonkin verran 3) vähän 4) ei lainkaan

Onko jotain, mitä haluaisit vielä kysyä tai mistä haluaisit tietää lisää?

Tällä hetkellä olen:

vihainen rohkea epätoivoinen rauhallinen	pelokas pirteä toiveikas väsynyt	levoton turhautunut itkuinen iloinen	tyytyväinen innostunut surullinen
---	---	---	--

Kiitos arvokkaasta palautteestasi!

Liite 3. Yhteistyökumppaneiden kyselylomake

PALAUTELOMAKE YHTEISTYÖKUMPPANILLE
Monikulttuurisen perhekeskuksen työnarviointi

Päivämäärä: ____ . ____ . 20__

Paikka: _____

1. Kirjoita tähän järjestönne nimi:

2. Kuinka pitkään yhteistyönne on nyt jatkunut Monikulttuurisen perhekeskuksen kanssa?

3. Minkälaista yhteistyötä teette perhekeskuksen kanssa? (Ympyröi sopiva(t) vaihtoehto)

1. Arviointitapaamiset

2. Perhetapaamiset

3. Verkostopalaverit

4. Yksilötapaamiset

5. Ryhmätapaamiset

6. Lastentapaamiset

7. Työ asiakkaiden kotona

8. Jotakin muuta, mitä: _____

4. Miten arvioisitte yhteistyön tarpeellisuutta teille itsellenne arvosanoilla 1-10?

1= Täysin tarpeetonta, 10= Erittäin tarpeellista

Vapaa kommentti:

5. Mikä oli teistä tarpeellista/hyödyllistä yhteistyössä?

6. Miten yhteistyötä voisi teidän mielestänne vielä kehittää?

7. Miten arvioisitte perhekeskuksen työtä arvosanoilla 1-10?

1= Täysin tarpeetonta

10= Erittäin tarpeellista

Vapaa kommentti:

8. Miten arvioisitte työntekijöiden ammatillisuutta arvosanoilla 1-5?

1= Erittäin ammattitaidoton

5= Erittäin ammattitaitoinen

Vapaa kommentti:

9. Miten arvioitte perhekeskuksen työn tukeneen teitä omassa työssänne arvosanoilla 1-10?

1= Täysin tarpeetonta

10= Erittäin tarpeellista

Vapaa kommentti:

10. Miten perhekeskuksen toimintaa tulisi teidän mielestänne kehittää?

11. Mitä toimintoja perhekeskuksen tulisi teidän kannaltanne kehittää? (Ympyröi sopivat vaihtoehdot)

1. Äiti & lapsi -kerho

2. Vanhempien tukiryhmä

3. Lapsiperheiden kesätukiohjelma

4. Nuorten ryhmätoiminta

5. Jokin muu, mikä:

Kiitos vastauksistasi ja ajastasi !

Liite 4. Tiivistelmä tutkimuksen keskeisimmistä tuloksista



YHTEISET LAPSEMME RY

MONIKULTTUURINEN PERHEKESKUS

HAASTATELUTUTKIMUS

Monikulttuurinen perhekeskus perustettiin kymmenen vuotta sitten tarjoamaan käytännön apua ja tukea pääkaupunkiseudulla asuville venäjänkielisille lapsiperheille. Vuosien saatossa perhekeskus on auttanut lukuisia perheitä selviytymään arjessa sekä tukenut heidän kotoutumisprosessiaan. Nyt perhekeskuksen työstä on tehty haastattelututkimus, jossa selvitettiin työn laatua asiakasperheiden sekä yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää työtä yhä asiakaslähtöisempään suuntaan, vahvistaa perhekeskuksen verkostoja sekä tukea uusien toimivien yhteistyösuhteiden syntymistä. Tutkimuksessa haastateltiin asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden edustajia: 12 vanhempaa ja 10 lasta sekä 6 yhteistyökumppania. Yhteensä kaikkia haastateltavia oli 28. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituja haastattelulomakkeita käyttäen keväällä 2013. Vanhemmille, lapsille ja yhteistyökumppaneille oli omat lomakkeensa. Tutkimuksen toteutti opinnäytetyönään Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Sara Niiles.

MONIKULTTUURINEN PERHEKESKUS JA YHTEISET LAPSEMME RY

Monikulttuurinen perhekeskus tarjoaa käytännön apua ja tukea elämän haasteissa sekä vastoinikäymisissä. Perhekeskus auttaa lasten ja nuorten kasvatukseen, kehitykseen ja perhe-elämään liittyvissä ongelmatilanteissa perheiden omalla äidinkielellä. Tavoitteena on tukea lapsiperheiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä auttaa perheitä säilyttämään oma äidinkieltensä, kulttuurinsa ja identiteettinsä. Perhekeskus tekee yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden, järjestöjen, päivähoito-, koulujen, poliisitoimen sekä muiden mahdollisten tahojen kanssa. Monikulttuurisen perhekeskuksen kohderyhmänä ovat varhaisen tuen tarpeessa olevat venäjänkieliset lapsiperheet, kahden kulttuurin perheet sekä Venäjältä adoptoineet perheet. Työmuodot jakautuvat kolmeen osa-alueeseen: asiakastyöhön, verkostotyöhön ja kulttuuritulkinnan palveluihin.

Perhekeskus on Yhteiset Lapsemme Ry:n toiminnan yksikkö. Rahoituksen perhekeskus saa Helsingin kaupungilta, ja perheille tarjottava tuki on maksutonta. Yhteiset Lapsemme Ry on Helsingissä vuonna 1988 perustettu yhdistys, joka toimii monikulttuuristen lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien puolesta. Yhteiset Lapsemme Ry tekee laaja-alaista monikulttuurista työtä, johon kuuluvat mm. kansainväliset adoptiot, kummitoiminta, kehitysyhteistyö, monikulttuurinen perhe- ja kerhotoiminta sekä perhe- ja lastenkodit. Yhdistys on uskonnollisesti, poliittisesti ja ideologisesti sitoutumaton valtakunnallinen lastensuojelujärjestö, johon vuoden 2012 lopussa kuului 945 jäsentä.

TUTKIMUKSEN KESKEISIMMÄT TULOKSET

Tutkimuksessa selvitettiin perhekeskuksen työmuotojen toimivuutta ja hyödyllisyyttä asiakasperheiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää myös mahdollisia kehittämiskohteita. Perhekeskuksen työssä nähtiin erityisen toimivana konkreettinen apu, jota niin asiakasperheet kuin yhteistyökumppanit kokivat saavansa. Tärkeänä pidettiin myös työntekijöiden ammatillisuutta, joka näkyi erityisesti asiakkaiden kohtaamisessa. Toiminnalla nähtiin olevan yhteiskunnallisesti tärkeä asema venäjänkielisen väestön keskuudessa. Kehittämisehdotuksissa nousivat esiin työhön käytettävissä olevat vähäiset resurssit. Perhekeskukselta toivottiin myös parempaa tiedotusta omasta toiminnastaan ja työmuodoistaan.

KONKREETTISEN AVUN MERKITYS JA TYÖNTEKIJÖIDEN AMMATILLISUUS

Asiakasperheet ja yhteistyökumppanit näkivät erittäin tärkeänä perhekeskuksen tarjoaman konkreettisen avun. Perheet saivat ennen kaikkea käytännön apua ja psykologisia palveluja, kuten kodin- ja lastenhoitoa, lasten tukemista koulussa ja arjessa, keskustelumahdollisuuksia asiantuntijan kanssa sekä terapiaistuntoja. Yhteistyökumppanit puolestaan olivat saaneet konkreettista apua ja tukea työhönsä esimerkiksi koulunkäyntiavustajilta sekä verkostopalavereiden myötä.

Vanhemmat arvostivat erityisesti asiantuntijalta saatua tukea perhe-elämään. Työntekijät nähtiin helposti lähestyttävänä, ystävällisinä ja ammattitaitoisina. Vanhemmat kiittelivät erityisesti työntekijöitä siitä, että he näkivät perheen ongelmat ja olivat ymmärtäväisiä. Myös yhteistyökumppanit pitivät perhekeskuksen työntekijöitä ammattitaitoisina. Molemmille ryhmille oli tärkeää perhekeskuksen työntekijöiden yhteistyöhalukkuus sekä näiden realistinen käsitys suomalaisesta koulujärjestelmästä, mikä helpotti yhteistyön sujuvuutta.

YHTEISKUNNALLISESTI MERKITTÄVÄ PERHEKESKUS

Haastateltujen vastauksista kävi ilmi, että Monikulttuurisen perhekeskuksen yhteiskunnallinen rooli on merkittävä. Merkityksen voidaan vain olettaa voimistuvan kun venäjänkielisen väestön osuus kasvaa. Perhekeskuksella on mahdollisuus antaa tarvittaessa laaja-alaista tukea, joka voi olla sekä ennalta ehkäisevää että korjaavaa. Perhekeskuksen yhden luukun -palvelusta perhe saa tukea elämän eri osa-alueisiin, joihin heidän normaalisti olisi pitänyt hakea apua useammalta palveluntarjoajalta (sosiaalitoimisto, koulu ja/tai päiväkotiki, tulkki tai terapeutti). Perhekeskus pystyi moniammatillisen osaamisen sekä kulttuurituntemuksen pohjalta tarjoamaan apua monenlaisiin ongelmatilanteisiin. Asiakkaat kokivat työn nopeaksi, tehokkaaksi ja selkeäksi. Perhekeskuksen työ siis yhdistää useita yhteiskunnan palveluja, säästäten näiden resurssien käyttöä, ja tarjoten samalla asiakkailleen useita palveluita yhdellä kertaa omalla äidinkielellä.

KULTTUURITULKIN ROOLI

Kulttuuritulkki on tärkeimpiä perhekeskuksen palveluita, jolla tuetaan venäjänkielisten lapsiperheiden ja suomalaisten viranomaisten yhteistyötä. Yhteistyökumppanit kokivat tärkeänä perhekeskuksen työntekijän toiminnan ulkopuolisena ja puolueettomana välittäjänä esimerkiksi perheen ja koulun välillä. Perheet pitivät tärkeänä sitä, että he saavat luotettavaa apua ja tukea omalla äidinkielellään.

KEHITTÄMISMAHDOLLISUUDET

Perhekeskuksen toiminnan kehittämisalueiksi nousivat haastatteluissa resurssit ja tiedotus. Asiakasperheet toivoivat perhekeskukselta enemmän aikaa yhteistyöhön sekä kokivat työntekijöiden vaihtuvan liian usein. Yleisesti asiakasperheet olivat hyvin tyytyväisiä perhekeskuksen työhön sekä työmuotoihin. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseen ja useampiin perheiden tavoittamiseen tarvittaisiin enemmän työntekijöitä ja taloudellisia resursseja toiminnan ylläpitämiseksi.

Yhteistyökumppanit toivoivat laajempaa tiedotusta perhekeskuksen ja sen työntekijöiden toiminnasta sekä selkeämpiä roolijakoja ja raameja työskentelyyn. Erityisen tärkeänä pidettiin perhekeskuksen mahdollisuutta tiedottaa venäjänkielille perheille suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja lieventää perheiden pelkoja mm. lastensuojelusta. Perhekeskuksella nähtiin olevan tärkeä rooli juuri asenteiden muokkaamisessa, sillä monet yhteistyökumppanit kertoivat kohdanneensa työssään venäjänkielisten asiakasperheiden kanssa ennakkoluuloja ja luottamuspulaa.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Perhekeskuksen työtä voidaan pitää venäjänkielisten lapsiperheiden sekä yhteiskuntamme kannalta merkittävänä ja ajankohtaisena. Haastavan työn jatkuvuuden ja kehittämisen kannalta tärkeää on löytää riittävät resurssit, jotta perhekeskus voi jatkossakin palvella kasvavaa asiakaskuntaansa.

Sara Niiles, Helsingissä 11.09.2013