

# YHTEISELÄMÄÄ NUORISOKODISSA

Kokemuksia konfliktitilanteista ja niiden ratkaisusta

Arttu Päättönen ja Otso Taari  
Opinnäytetyö, syksy 2014  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön  
suuntautumisvaihtoehto  
Sosionomi (AMK) + kirkon  
nuorisotyönohjaajan virkakel-  
poisuus

## TIIVISTELMÄ

Päättönen, Arttu & Taari, Otso. Yhteiselämää nuorisokodissa. Kokemuksia konfliktitilanteista ja niiden ratkaisusta. Kauniainen, syksy 2014, 61 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Kristillinen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajan virkakelpoisuus.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia konfliktitilanteita nuorisokodeissa. Tutkimusympäristönä olivat Kalliolan nuorisokodit. Tutkimuksessa selvitettiin sekä nuorisokotien ohjaajien että sijoitettujen nuorten kokemuksia nuorisokodeissa tapahtuvista konfliktitilanteista. Kokemusten avulla haluttiin selvittää molempien osapuolten näkemyksiä siitä, miten ja miksi konflikteja syntyy, ja miten ne ovat sovittelavissa. Tutkimusaineistolla selvitettiin myös ohjaajien hyviksi ja huonoiksi kokemia toimintatapoja konfliktien ratkaisussa.

Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin teema-haastatteluilla, jotka toteutettiin kesällä 2014. Haastateltavana oli kuusi ohjaajaa ja kuusi nuorta. Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Tutkimusaineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Tutkimustuloksista selvisi, että konfliktitilanteita nuorisokodeissa syntyy erilaisista näkemyseroista ja vuorovaikutusongelmista. Sekä nuorilla että ohjaajilla oli konfliktitilanteiden syistä varsin yhtenevät näkemykset. Haastatteluiden mukaan konfliktitilanteet olivat pääasiassa sanallisia erimielisyyksiä, mutta myös fyysisistä konflikteista ilmeni kokemuksia. Nuoret toivoivat ohjaajilta tilanteisiin joustavuutta ja kykyä myöntää virheensä. Nuorten haastatteluissa toistunut aihe oli myös laitoksen säännöt ja rajat, jotka osaltaan aiheuttavat konfliktitilanteita. Ohjaajat kokivat konfliktien ratkaisemisessa ja ennaltaehkäisyssä tärkeimmiksi vahvuuksiksi rauhallisena pysymisen ja huumorin käyttämisen.

Asiasanat: konflikti, ristiriita, nuorisokoti, Kalliolan kannatusyhdistys Ry

## ABSTRACT

Päättönen, Arttu & Taari, Otso. Cohabitation in youth homes. Experiences of conflicts and solutions. Kauniainen, Autumn 2014, 61 p., 3 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Christian Youth Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to study reasons of conflict situations in youth homes. The study was done for Kalliola Patron's Association. The thesis surveyed the opinions of the supervisors and the adolescents related to the experiences of the conflicts in youth homes. The thesis clarifies both sides' visions of the reasons for conflicts, and how the situations can be solved. Different kind of advisable and unfavourable methods which supervisors had used when solving conflicts in youth homes were also investigated.

This thesis is a qualitative study. The material was gathered with theme interviews, which occurred between June and August 2014. We interviewed six supervisors and six adolescents. Categorizing was used as the analyzing method.

The results of this study indicate that conflicts in youth homes occur because of divergent visions and problems in the interactions between adolescents and supervisors. Both sides had very convergent visions of the reasons of conflicts. According to the interviews the conflicts are mainly verbal disagreements, but there were also experiences of physical conflicts. The adolescents hoped that the supervisors could admit their mistakes and be more flexible. An important topic was also the rules and limits of youth homes, which seemed to cause some conflicts. The best means to solve conflicts seemed to be the supervisors' calmness and using humor in certain circumstances.

Keywords: conflict, youth home, Kalliola Patron's Association

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	8
3 NUORUUDEN KEHITYSTEHTÄVÄT .....	9
3.1 Suojaavat tekijät ja riskitekijät.....	10
3.2 Kiintymyssuhteen merkitys .....	13
4 LASTENSUOJELU .....	20
4.1 Lastensuojelun asiakkuus .....	20
4.2 Kalliolan setlementti .....	23
5 KONFLIKTIT .....	25
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	27
6.1 Tavoitteet ja tutkimusongelma.....	28
6.2 Haastatteluiden toteutus.....	29
6.3 Aineiston analysointi.....	31
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	34
7.1 Konfliktien syyt .....	35
7.2 Kokemukset konfliktitilanteista.....	36
7.3 Vahvuudet konfliktien ratkaisussa .....	38
7.4 Haasteet konfliktien ratkaisussa .....	40
7.5 Kehittämisajatukset .....	41
8 TUTKIMUKSEN SOVELTAMINEN KIRKON ALAN TYÖSSÄ.....	45
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	46
9.1 Konfliktiteeman ongelmalähtöinen asetelma .....	46
9.2 Vuorovaikutustaitojen merkitys.....	47
9.3 Lapsen kasvuolosuhteiden ja kiintymyssuhteen merkitys.....	48

9.4 Keskeiset havainnot konfliktien ennaltaehkäisystä .....	49
9.5 Keskeiset havainnot konfliktikokemuksista .....	50
9.6 Tutkimuksen etiikka .....	52
9.7 Ammatillisen kasvun pohdinta .....	53
9.8 Jatkotutkimukset.....	54
LÄHTEET.....	55
LIITTEET .....	59
LIITE 1: Teemahaastattelurunko nuorille.....	59
LIITE 2: Teemahaastattelurunko ohjaajille .....	60
LIITE 3: Ote ohjaajahaastatteluiden taulukoinnista .....	61

## 1 JOHDANTO

Huostassa olleiden 13–17 -vuotiaiden nuorten määrä on kasvanut huomattavasti vuodesta 1998 lähtien (Lastensuojelu 2012, 4). Laitoshuollon asiakasmäärät ovat kasvaneet vuodesta 1995 lähtien, joten laitoshuollon asiakkuus on osa yhä useamman 0–20 -vuotiaan elämää. Vuodesta 2008 lähtien laitoshuolto on ollut Suomessa yleisin sijoitusmuoto. Tämä kertoo lasten ja nuorten olevan yhä vaativahoitoisempia. (Lastensuojelu 2012, 8.) Mielestämme nuorisokodeissa tehtävää ammatillista työtä tulee tutkia ja tarkastella kriittisesti niin kauan, kuin sinne on sijoitettuna edes osa alaikäisistä lapsista. Lapsen hoito ja hyvinvoinnin vastuu on ensisijaisesti vanhemmilla, ja vasta toissijaisesti lastensuojelulaitoksilla (Lastensuojelulaki 2007/417). Tekemämme tutkimuksen tärkeyttä korostaa se, että lastensuojeluasiakkuuksien määrä Suomessa kasvaa. Lastensuojelu on myös ajoittain voimakkaasti esillä sosiaalisessa mediassa ja lehdissä, joten työtä on hyvä tarkastella ja arvioida.

Tämä opinnäytetyö on tutkimus, jonka aiheena ovat kokemukset konfliktitilanteista nuorisokodeissa. Tutkimus suuntautuu Kalliolan nuorisokoteihin. Ryhdyimme tutkimuksen tekemiseen nuorisokodeissa tapahtuvien konfliktitilanteiden ymmärtämisen edistämiseksi ja niiden vähentämiseksi. Aihe nousi pinnalle Päätöksen työskennellessä yhdessä Kalliolan nuorisokodissa ja havaitessa siellä ajoittain ristiriitaisia näkemyksiä henkilökunnan ja nuorten välillä. Haastattelimme konfliktitilanteisiin liittyen nuorisokodeissa työskenteleviä ohjaajia sekä siellä asuvia nuoria. Haastatteluilla keräsimme molempien osapuolten kokemuksia ja näkemyksiä konflikteista nuorisokodeissa ja etsimme syitä sille, miksi konflikteihin ajaututaan. Tutkimus on tavoitteiltaan ja lähtökohdiltaan työelämälähtöinen ja aiheeseen on päädytty yhteistyössä Kalliolan kanssa.

Pidämme nuorten kuulemista tutkimuksessa välttämättömänä, koska he voivat kokemuksiaan jakamalla kertoa oman näkemyksensä siitä, miten ristiriitaisiin tilanteisiin ajaututaan. Nuorten kokemuksellinen näkökulma on arvokas tiedonlähde kun haluamme selvittää syntymissyitä erilaisille konfliktitilanteille, joissa nuori

on osallisena. Nuorisokotien työntekijöitä haastattelemalla pyrimme tuomaan esille hiljaista tietoa konfliktien synnystä sekä niiden ratkaisemisesta.

Nuorten haastatteluista saamamme aineisto vahvisti entisestään käsitystämme siitä, että nuorten kokemusten kuuleminen on merkittävää ja siihen tulee panostaa myös tulevaisuudessa. Haastatteluista nousseiden johtopäätösten avulla nuorisokodeissa tehtävää työtä voidaan kehittää ohjaajien näkökulmasta. Tutkimuksen haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina käyttäen menetelmänä teemahaastattelua. Haastattelujen analysoinnissa käytimme sisällönanalyysiä.

## 2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Opinnäytetöitä nuorisokotien työntekijöiden kokemuksista on verrattain paljon (muun muassa Kurki, Heidi 2011; Järvenpää, Jenna 2009). Opinnäytetöitä lasten ja nuorten kokemuksista nuorisokodeista taas on vähän, tai tutkimukset ovat vain sivunneet niitä (muun muassa Eronen, Tuija 2012; Kaarto, Taru & Mäkelä, Sanna 2009). Konfliktitilanteet ja sovittelu ovat molemmat nousemassa akateemisen tutkimuksen kohteiksi, ja ovat tästä syystä erittäin ajankohtaisia ammattialallamme (Ekholm & Katisko 2012, 49).

Emme ole löytäneet tutkimuksia, jotka suoraan käsittelevät nuorisokodeissa tapahtuvia konfliktitilanteita, mutta rajoitustoimenpiteisiin suuntautuvat tutkimukset sivuavat aihetta. Erityisen vähän tutkimuksia on tehty lasten ja nuorten näkökulmasta. Reinikainen (2009) kirjoittaa, että lasten ja nuorten oma ääni ei juuri kuulu sijaishuoltoa koskevassa tutkimuksessa. Olemme löytäneet tutkimuksia, joiden aiheena ovat konfliktitilanteet, mutta yksikään niitä ei ole suuntautunut nuorisokoteihin. Iina Koljonen (2010) on tutkinut liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyössään työyhteisöjen konfliktitilanteita esimiestyön näkökulmasta. Kyseisessä tutkimuksessa hyödynnetty teoriakirjallisuus on erityisesti konfliktin määrittelyn kannalta sovellettavissa myös nuorisokodeissa tapahtuvia konflikteja tutkiessa.



### 3 NUORUUDEN KEHITYSTEHTÄVÄT

Nuoruus katsotaan kestävän jopa pari vuosikymmentä, mutta sitä pidetään silti siirtymävaiheena lapsuudesta aikuisuuteen (Lyytinen, Lyytinen & Korkiakangas 2000, 256). Kehityskulkua vievät rajulla tavalla eteenpäin fyysiset muutokset, ajattelun kehittyminen ja sosiaalisten tekijöiden vaikutus. Nuoruusikään liittyy myös monia valintoja, jotka luovat pohjaa aikuisuuden tielle. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila, 2006, 124.) Nuoruus on erittäin haavoittuvaa aikaa. Erityisesti omaisuusrikollisuus ja muunlainen ongelmakäyttäytyminen lisääntyvät. (Nurmi ym. 2006, 124.) Suurimmalla osalla nämä ilmiöt vähenevät aikuisuuteen siirryttäessä, muttei kuitenkaan kaikilla. Jos ongelmakäyttäytyminen ei vähene, päädytään yleensä vakaviin ongelmiin. (Nurmi ym. 2006, 125.) Nuoruusikään liittyy myös kohonnut riski tulla riippuvaisiksi erilaisista päihteistä, tupakasta tai pornosta (Sinkkonen 2010, 11). Nuoruuden kohonneista riskeistä johtuen ei liene yllätys, että juuri puberteetti-ikäisten lasten sijoitukset ovat kasvussa. Nuoruusikä määrittelee myös paljon myöhempää kehitystä, joten kyseisen ikävaiheen kokemuksilla on pitkäaikaisia vaikutuksia.

Nuoruusvuosina myös kehitystehtävät muuttuvat rajusti ja nopeasti. Nuoruuden keskeisimpiä kehitystehtäviä ovat sukupuoli-identiteetin ja ideologian omaksuminen, suhteiden luominen kumppaniin, koulutuksen hankkiminen ja valmistautuminen työ- sekä perhe-elämään. (Nurmi ym. 2006, 131.) Nuoruudessa siis valmistaudutaan aikuiselämän rooleihin. Valmistautuminen muodostuu erilaisista valinnoista koulutukseen, ammatinvalintaan ja ihmissuhteisiin liittyen. Nämä valinnat ohjaavat nuoren elämää aikuisena. (Lyytinen ym. 2000, 256.) Siirryttäessä lapsuudesta nuoruuteen minäkuva muuttuu konkreettisesta toimijasta aiempaa abstraktimpaan suuntaan. Tämän on ajateltu johtavan siihen, että nuoren minäkuva tulee vähemmän riippuvaiseksi konkreettisesta palautteesta. (Nurmi ym. 2006, 143.) Tässä vaiheessa nuori tavallisesti saavuttaa sen abstraktisuuden ja loogisuuden tason, joka on ominaista hänen ajattelulleensa aikuisena (Lyytinen ym. 2000, 256).

Sinkkosen mukaan nuoruudelle on ominaista mielialojen hetkittäin voimakaskin ailahtelu ja voimakkaat tunteen purkaukset. Tämä johtuu vaativista päällekkäisistä kehitystehtävistä. Samoin nuori pyrkii toiminnallaan kahteen päinvastaiseen toimintaan. Nuori pyrkii itsenäistymään vanhemmistaan ja olla heistä täydellisen riippumaton, mutta toisaalta nuori etsii yhä turvallisuutta äidin ja isän läheltä. (Sinkkonen 2010, 14–15.) Sinkkonen kuvaa nuoruutta melkoiseksi tunnemyrskyksi, jopa kriisiksi. Lyytinen (ym. 2000) puolestaan kuvailevat nuoruuden olevan pikemminkin jatkuvaa kehitystä, kuin yhtäkkinen kriisi itsensä kanssa. Kuitenkin nuoruus näyttäisi muodostavan ainakin jonkin asteisen kehitysrisikin tietyille nuorille (Lyytinen ym. 2000, 257–258).

Nuoruuteen liittyy siis voimakkaita tunnekokemuksia ja ristiriitoja. Näiden vaiheiden kanssa eläminen ei kaikissa perheissä suju ongelmitta vanhempien ja nuorten välillä. Nuoruuden tapahtumilla näyttäisi olevan voimakkaita vaikutuksia yksilön myöhemmälle kehitykselle ja elämäkululle, joten yhteiskunnan interventiot lienevät perusteltuja joissain tapauksissa. Hyvin sujunut lapsuus - tai vastaavasti sen ongelmat - näyttäisivät heijastuvan nuoruuteen. Lapsuuden vuorovaikutusongelmat näyttäisivät kasaantuvan nuoruuteen, aiheuttaen pitkäaikaisia ongelmia.

### 3.1 Suojaavat tekijät ja riskitekijät

Joillain henkilöillä on biologinen alttius tiettyyn sairauteen. Osa eroista on perinnöllisiä, osa johtuu sikiöajan ympäristöstä sekä tapahtumista synnytyksen aikana ja sen jälkeen. Tieteellisen kokonaiskuvan mukaan ympäristöllä ja perimällä on molemmilla yhtä suuri vaikutus siihen, minkälainen ihmisestä loppujenlopuksi tulee. Yksilöllinen vaihtelu voi kuitenkin olla suurta ja yksittäistapauksessa sairauden puhkeamisessa biologinen tekijä voi olla ratkaisevassa asemassa. (Broberg ym. 2005, 60–62.)

Temperamentti on yksilölle luonteenomainen tapa reagoida ulkopuolelta tai ihmisen sisältä tuleviin ärsykkeisiin. Temperamentti ja persoonallisuus eroavat toisistaan siinä, että persoonallisuus syntyy ympäristön vaikutuksesta, kun taas temperamenttiset luonteenpiirteet voidaan havaita jo varhain ennen ympäristön vaikutusta. (Keltikangas-Järvinen 2004, 36.) Dunderfeltin mukaan temperamentti on kasvatettua minää perustavanlaatuisempi ja syvemmin persoonallisuuteemme liittyvä psyykinen taso. Temperamentti saa ihmisessä aikaan hänelle yksilöllisiä reaktioita, ennen kuin niitä ehtii tietoisesti ajatella ja liittää tilanteeseen sopivia käyttäytymismalleja. (Dunderfelt 1999, 19–20.) Temperamentti liittyy siis siihen kuinka ihminen tekee asioita, ei siihen miksi hän tekee (Keltikangas-Järvinen 2004, 37). Temperamentin ja luonteen välisen eron tekeminen on kuitenkin hankalaa, eikä temperamentin ja persoonallisuuden suhdetta täysin tunneta. Jotkut tutkijat kuitenkin uskovat, että temperamentti selittää sen, miksi samanlaisilla kokemuksilla on erilaisia vaikutuksia lapsiin. Temperamenttipiirteet voivat vaikuttaa myös lapsen koulumenestykseen ja lisätä esimerkiksi alttiutta aggressiiviseen käyttäytymiseen. (Lyytinen ym. 2000, 301.) Temperamenttia voidaan siis pitää yhtälailta lasta suojaavana tekijänä tai riskitekijänä. Sillä on joka tapauksessa yhteys ihmisen myöhempään kehitykseen ja tämän käyttäytymismalleihin.

Lasta suojaavana tekijänä toimivat varhaiset positiiviset kokemukset. Jos lapsella on olemassa kyllin hyviä hyvän hoidon jaksoja, ne aktivoituvat uudelleen lapsen päästessä hyvään hoitoon. Vaikka lapselle kehittyisikin myöhemmällä iällä katkoksia ihmissuhteissa, varhainen hyvä kokemus toimii silti lasta suojaavana tekijänä. (Sinkkonen & Kalland 2002, 231.) Lastensuojelussa pitäisi siis ottaa huomioon lapsen henkilöhistoria ja arvioida tehtävän haasteellisuutta tästä näkökulmasta. Jos aikaisempia hyviä ihmissuhteita on olemassa, perustuvat myös uudet positiiviset kokemukset tälle perustalle. Jos taas positiivisia ihmissuhteita ei ole lainkaan, on hyvää kasvumahdollisuutta vaikea rakentaa. (Sinkkonen ym. 2002, 231.) Lastensuojelussa tulisi kiinnittää huomiota lapsen menneisyyteen ja historiaan. Työskentelyssä pitäisi tiedostaa menneisyyden positiiviset kokemukset, tai vastaavasti niiden täydellinen puuttuminen. Jos positiivisia kokemuksia on hyvin vähän tai ne puuttuvat täysin, on lastensuojelun tehtävä yleensä varsin vaativa. Vastaavasti positiivisia kokemuksia on verrattain helppo

luoda lapselle, jolla on niitä jo ennestään. Tällöin uudet positiiviset kokemukset tukevat aikaisempaa positiivista kokemusta.

Äidin masennuksen on todettu olevan yhteydessä lapsen myöhempään, normaalia heikompaan kehitykseen, käyttäytymishäiriöihin sekä turvattomaan kiinnittymiseen. Masentunut äiti ei pysty olemaan emotionaalisesti läsnä, joten lapsi jää ilman tätä vuorovaikutusta. (Sinkkonen ym. 2002, 217.) Kuten kiintymyssuhdeteorian osiossamme toteamme, äidin pitäisi reagoida lapsen viesteihin mahdollisimman sensitiivisesti, johdonmukaisesti ja asianmukaisella tavalla. Vakavasti masentuneelle äidille tämä on varsin haastava, jopa mahdoton tehtävä. Äidin pitäisi siis huolehtia lapsesta tämän tarpeista ja viesteistä käsin. Masentunut äiti joutuu kuitenkin huolehtimaan lapsesta oman jaksamisensa mukaan. Lapsi voi siis tällaisessa tapauksessa jäädä vaille omien viestiensä ja tarpeidensa huomiointia. Varhaisessa kiintymyssuhteessa lapsi opettelee kommunikointia äitinsä kanssa. Masentuneen äidin kanssa kommunikointi ei todennäköisesti tuota lapselle iloa, eikä yhtä positiivisia kokemuksia kuin ei-masentuneen äidin kanssa kommunikointi. Todennäköisesti juuri tämä seikka tuottaa ongelmia myöhemmällä iällä toisten kanssa kommunikoinnissa. Äidillä tarkoitamme tässä työssä myös mahdollista muuta lapsen pääasiallista kasvatustajaa.

Yksi tapa kuvata nuoren ja hänen vanhempansa suhdetta on tarkastella vanhempien kasvatustyylejä. Auktoritatiivinen vanhemmuus on yhteydessä moniin myönteisiin piirteisiin nuoren kehityksessä, kuten sosiaalisiin taitoihin, persoonallisuuden kehitykseen ja oman elämän suunnitteluun. Laiminlyövän kasvatustyylin on havaittu liittyvän moniin ei-toivottuihin käyttäytymispiirteisiin. Myös äitien lasta syyllistävällä ja läheisellä kasvatustyyllillä on todettu olevan kielteisiä vaikutuksia lasten ja nuorten kehitykselle. (Nurmi ym. 2006, 147.)

Kasvatustyyllillä on suuri merkitys lapsen myöhemmälle kehitykselle. Diana Baumrind on kehittänyt mallin joka määrittelee kasvatustyyliä kontrolli ja rakkaus –ulottuvuuksien kautta. Tämän pohjalta puhutaan neljästä kasvatustyylistä: auktoritatiivinen, autoritaarinen, salliva ja laiminlyövä. Auktoritatiiviselle kasvatustyyllille on tyypillistä lapsen ja vanhemman hierarkkinen suhde. Vanhempi on

lasta ylemmässä asemassa ja tekee päätökset. Suhteelle on ominaista myös suuri lämpö ja lapsen toiveiden huomioon ottaminen. (Broberg, Almqvist & Tjus 2005, 73.)

Muut kasvatustyyli-eroavat auktoritatiivisesta kasvatustyylistä seuraavasti: salliva kasvatustyyli on yhtä lämmin, mutta vähemmän hierarkkinen. Laiminlyövä on sekä vähemmän hierarkkinen että vähemmän lämmin. Autoritaarinen on enemmän hierarkkinen ja vähemmän lämmin. Auktoritatiivisen kasvatustyylin on eri tutkimuksissa osoitettu olevan kaikkein selkeimmin yhteydessä lapsen positiiviseen kehitykseen, kun muut kasvatustyyli-johtavat useammin huonompaan kehitykseen. (Broberg ym. 2005, 73.)

Tutkimuksissa on havaittu alkoholiongelman ja vakavan psyykkisen sairauden olevan merkittäviä riskitekijöitä, koska niillä on usein suuria seurauksia puolisoiden vuorovaikutukseen (Broberg ym. 2005, 75). Vanhempien avioeron ja keskinäisen vakavan riitelyn seurauksia on tutkittu perusteellisesti. Tutkimuksissa on todettu avioeron olevan vakava riskitekijä lapselle, muttei kuitenkaan välttämättä kaikkein ratkaisevin seikka. Ratkaisevammaksi psykopatologian pitkän aikavälin kehittymiselle Cummings, Davies & Campbell (2001) ovat todenneet vanhempien keskinäisen suhteen ennen avioeroa, sen aikana ja sen jälkeen. (Broberg ym. 2005, 77.)

### 3.2 Kiintymyssuhteen merkitys

Kiintymyssuhdeteorian (engl. attachment theory) taustalla ovat brittiläinen lastenpsykiatri John Bowlby sekä Mary Ainsworth. Bowlby oletti kiintymyssuhde-käyttäytymisen olevan ihmislaajissa ja muissa nisäkkäissä biologisesti säädeltyä. Ainsworth tutki ja seurasi ugandalaisten lasten, sekä yhdysvaltalaisien äiti-vauvaparien tarkkailua. Ainsworth teki päätelmiä varhaisen äiti-lapsisuhteen merkityksestä kiintymyssuhteen muotoutumisessa. (Silvén 2010, 66–69.)

Pikkulapsi kiintyy lähestulkoon aina hoitajaansa riippumatta siitä, kuinka hyvin hoitaja vastaa lapsen tarpeisiin. Lapsen kiintyminen hoitajaansa ei siis kerro

mitään hoitajan sopivuudesta. Sen sijaan kiintymyksen laatu ja sen vaikutukset tulevaan kehitykseen vaihtelevat sen mukaan, kuinka vastavuoroisesti ja herkästi lapsen tarpeisiin on kyetty vastaamaan. (Broberg ym. 2005, 120.) Äitien tunneherkkyys vauvan tunneilmaisuille on yhteydessä myös siihen, kuinka herkästi lapsi myöhemmällä iällä hakee lohtua äidin läheltä. Sensitiivisesti toimiva äiti havaitsee lapsen viestit, mutta myös tulkitsee ne oikein ja vastaa vauvan tarpeisiin nopeasti ja tarkoitukseen sopivalla tavalla. (Silvén 2010, 82.)

Kiintymyssuhdeteorian keskeisin käsite on turvallinen tukikohta. Tällä tarkoitetaan vanhemman näkökulmasta kahta asiaa: 1. Olla turvallisena tukikohtana lapsen tutkiessa ympäristöään, ja 2. toimia turvapaikkana, johon lapsi voi hakeutua kokiessaan uhkaa tai vaaraa. Jos suhdetta leimaa turvattomuus, lapsen kyky tutkia ympäröivää maailmaa kärsii. Tällöin lapsi ei voi luottaa siihen, että vanhempi on aina hänen saatavillaan. Lapsi yleensä takertuu vanhempaansa, tai käyttäytyy kuin turvasatama olisi tarpeeton. (Broberg ym. 2005, 129.) Lapsen pitäisi siis pystyä tasapainoilemaan turvallisen tukikohdan ja tutkittavan ympäristön välillä. Lapsi tutkii ympäristöään kun kiintymyssuhdejärjestelmä on säästölliekillä, ja kohdatessaan pelkoa hän suuntautuu takaisin kiintymyksensä kohteena olevaan henkilöön (Sinkkonen ym. 2002, 22–23).

Ainsworth on tutkinut erilaisia kiintymyssuhdemalleja kehittämällä niin kutsutun vierastilanteen. Menetelmällä on tarkoitus havainnoida miten lapsi käyttää äitiään turvallisena tukikohtana, kun stressiä lisätään asteittain. Lapsen odotukset äidin reaktioista ilmenevät lapsen toiminnassa suhteessa äitiin. Lapsen ja äidin vuorovaikutus luokitellaan stressin lisääntyessä ilmenevien tyypillisten käyttäytymisseuraantojen pohjalta. Merkittäviä ovat etenkin ero- ja yhteen palaamisen tilanteet, joissa voidaan erottaa kolme lapselle ominaista tapaa käsitellä kiintymyssuhdetta. (Sinkkonen & Kalland 2011, 34.)

Turvallisessa kiintymismallissa järjestelmä toimii termostaatin tavoin. Turvalliseksi kokemassaan tilanteessa se kytkeytyy pois ja lapsi tutkii uteliaana ympäröivää maailmaa. Tällöin lapsella on varmuus siitä, että hän voi aina tarvittaessa palata vanhemman luokse turvaan. Vasta lapsen kokiessa turvallisuuden tunteen vähenevän, hän palaa vanhemman luokse turvaan. Pääosin länsimaista

saadut tutkimukset osoittavat, että noin 60–70 prosenttia pikkulapsista on yksi-vuotiaana kiintynyt turvallisesti ainakin toiseen vanhempansa. (Broberg ym. 2005, 129–130.) Turvallinen kiintyminen luo lapselle mahdollisuuden tutkia maailmaa ilman, että turvallisuuden tunne heti katoaisi. Lapsi mieltää vanhemman niin turvallisesti, että tästä voi hetkeksi irtaantua. Turvallisesti kiintyneet lapset myös viestivät tunnetiloistaan selvästi, olettaen että kiintymyksen kohde reagoi niihin. Sinkkosen mukaan Ainsworthin havainnot osoittivat että turvallisesti kiintyneiden lasten äidit reagoivat sensitiivisemmin, nopeasti ja johdonmukaisesti vauvan viesteihin. (Sinkkonen 2002, 36.)

Välttelevälle kiintymiselle on ominaista, ettei lapsi osoita tarvetta käyttää aikuista turvanaan. Lapsi oppii hyvin varhain, että hän saavuttaa optimaalisen läheisyyden olemalla ilmaisematta lohdun ja hoivan tarpeitaan. (Broberg ym. 2005, 130.) Tämä näyttäytyy vähäisenä läheisyyden hakemisena ja jopa vahvana välttämiskäyttäytymisenä lapsen suurimman stressin aikana (Sinkkonen ym. 2011, 35). Lapsi on siis oppinut olemaan käyttämättä äitiään turvasatamana, ja pyrkii välttelemään tarvitsevuuden sekä kielteisten tunteiden osoittamista. Tutkimukset ovat osoittaneet, että tällaisten lasten äidit ovat epäsensitiivisempiä lapsen viesteihin nähden (Sinkkonen ym. 2002, 36). Jos äiti ei kykene vastaamaan lapsen tarpeisiin, on lapsen kehitettävä jonkin vaihtoehtoinen toimintatapa. Tämä johtaa kiintymyssuhdejärjestelmän tehostamiseen tai pienentämiseen. Jos lapsi ennakoii kiintymysosoitusten ilmentämisen johtavan hyljeksintään, tarjoaa kiintymyssuhdejärjestelmän vaimentaminen toimivan ratkaisun. Jos taas lapsella on vaikeuksia muodostaa ensimmäisenä elinvuotenaan käsitystä hänen oman toimintansa ja äidin reaktioiden välisestä yhteydestä, kiintymyssuhdejärjestelmä voi ylivirittyä. (Sinkkonen ym. 2002, 36–37.) Tällöin lapsi on esimerkiksi oppinut saamaan masentuneelta äidiltään hetkittäin huomiota vääristämällä omia tunteitaan.

Ristiriitainen kiintymyssuhde kehittyy tilanteissa, jossa vanhemman suhtautuminen lapsen tarpeisiin on hyvin vaihtelevaa. Vuorovaikutus tapahtuu siis vanhemman ehdoilla. Vanhempi saattaa olla oikein hyvä kasvattaja silloin kun se hänelle sopii, mutta lapsen lähettämät signaalit ohjaavat häntä paljon vähemmän kuin turvallisesti kiintyneen lapsen vanhempaa. (Broberg ym. 2005, 131.)

Lapsi ei tällöin ole kyennyt ensimmäisen elinvuotensa aikana kehittämään toimivaa strategiaa hallitakseen äitinsä monimutkaista ja vaikeasti ennakoitavia vuorovaikutustapoja (Sinkkonen ym. 2002, 37).

Jäsentymättömällä kiintymyssuhteella tarkoitetaan kiintymyssuhdetta, jossa lapselle ei synny yhtä selkeää strategiaa, vaan useita yhtyeensopimattomia malleja. Jäsentymättömän kiintymyssuhde lapselle syntyy tämän samaan aikaan pelätessä äitiään ja kiintymyssuhdejärjestelmän käskiessä hakea turvaa äidistä. Lapsi siis kokee kahta varsin ristiriitaista tunnetta, joiden seurauksena on sisäinen kaaos. (Tamminen 2008, 79-83.) Kiintymyssuhdejärjestelmän aktivoituminen ei siis herätä lapsessa turvallisuuden tunnetta, vaan sisäisen kaaoksen. Jäsentymättömän kiintymyssuhteen omaavat lapset eroavat muista siten, että lapsen ja vanhemman vuorovaikutus perustuu pelolle. Tilanteessa kiintymyssuhdejärjestelmä työntää lasta vanhemman syliin, mutta samaan aikaan vanhempi herättää lapsessa pelkoa, joka aiheuttaa kiintymyssuhdejärjestelmän päälle kytkeytymisen. Tilanne on lapselle todella ristiriitainen ja usein toistuvana johtaa jäsentymättömään kiintymiseen. (Broberg ym. 2005, 131–132.)

Seuraava kuvio havainnollistaa edellä kuvaamiemme kiintymyssuhteiden vaikutuksia lapsen toimintaan.



Kuvio 1: Kiintymyssuhteen laatu ja lapsen käyttäytymismalli



Luodakseen turvallisen kiintymyssuhteen vanhemman tulisi toimia mahdollisimman sensitiivisesti ja johdonmukaisesti lapsen viesteihin. Tämä luo äidin ja lapsen välille luottamusta, joka heijastuu lapsen koko kehitykseen. Äidin oikeanlainen ja nopea reagointi lapsen viesteihin muodostaa siis perustan kiintymyssuhteelle. Turvallista kiintymyssuhdetta voidaan pitää suojaavana tekijänä riskiympäristöissä kasvaneille lapsille (Broberg ym. 2005, 137). On kuitenkin hyvä muistaa, että ihmisen kehitys on monisyistä ja harvoin löytyy selkeitä syy-seuraussuhteita. Varhaislapsuuden kiintymyssuhteella on kuitenkin merkitystä lapsen sosiaalisille kyvyille, sekä tunnesäätelylle. (Broberg ym. 2005, 136.)

Kiintymystyyllillä on havaittu olevan monenlaista merkitystä lapsuudessa, nuoruudessa ja aikuisuudessa. Turvallisen kiintymyssuhteen on havaittu olevan yhteydessä parempaan sosiaaliseen menestykseen yksilön ikäluokan parissa, parempiin oppimistuloksiin, vähäisempiin mielenterveysongelmiin ja syömisen häiriöihin sekä parempaan kykyyn saada ja ottaa vastaan apua. (Rusanen 2011, 270.) Turvallisessa kiintymyssuhteessa lapsi oppii säätämään omia tunteitaan ja toimimaan muiden kanssa. Tutkimukset ovat osoittaneet, että turvallinen kiintymyssuhde edistää myös hyvää vuorovaikutusta leikki-iässä ja positiivisia sisarussuhteita. Sillä on jopa myönteisiä vaikutuksia kun lapsi saavuttaa murrosiän. (Silvén 2010, 84.)

Laadimme seuraavan kiintymyssuhteiden seurauksia käsittelevän taulukon (Kuvio 2) sisällyttämällä siihen osia kiintymyssuhdehäiriöitä käsittelevästä materiaalista. Kuten aiemmin totesimme, kiintymyssuhteella ei välttämättä ole suoria syy-seuraussuhteita, mutta sillä on kuitenkin merkitystä taulukossa kuvattuihin kykyihin sekä tunnesäätelylle. Kiintymyssuhde on vain osa psykopatalogian etiologisia tekijöitä. (Sinkkonen ym. 2002, 161.) Kiintymyssuhteen lisäksi myös myöhemmällä kasvatustyyllillä ja lapsen temperamentilla on merkitystä myöhemmälle kehitykselle. Kiintymyssuhdejärjestelmät voidaan jakaa neljään osioon: turvalliseen, ristiriitaiseen, välttelevään ja jäsentymättömään kiintymyssuhteeseen.

Kiintymyssuhteen laatu	Taso 1: Kiinnittyminen	Taso 2: Itsenäiset ratkaisut	Taso 3: Luonteenpiirteet	Taso 4: Sosiaalinen rooli
Turvallinen	Mahdollisuus tutkia ympäristöä ja tarvittaessa turvautua äitiin. Äiti toimii sensitiivisesti.	Tunnesignaalien hyväksikäyttö. Omien tunteiden arviointi. Itsekontrolli Varmuus	Menestyjä Ongelmanratkaisija Luova Joustava Sinnikäs Motivoitunut	Myötätuntoinen Empaattinen
Ristiriitainen	Epäjohdonmukainen vuorovaikutus. Huomionhakuisuus	Kapinallisuus Harkitsemattomuus Manipulointi Kiusaaminen Passiivisuus	Emotionaalisia ongelmia. Ylikilpaileva Riskihakuinen	Aggressiivisuutta Depressiota, a-sosiaalista käyttäytymistä.
Välittelevä	Kiintymyssuhdejärjestelmä toimii tehostetusti, tai vaimennetusti.	Tehotettu: syyseuraussuhteet hämärtyvät. Provokatiivinen, uhkaava ja uhmaava. Vaimennettu: kääntää huomionsa muualle kuin äitiin.	Tunteiden vääristäminen. Vaikeuksia eläytyä toisten tunteisiin.	Narsistisia piirteitä. Aggressiivisuutta, depressiota. A-sosiaalista käyttäytymistä.
Jäsentymätön	Pahoinpitelyä. Lapsi sekä kiintyy, että pelkää äitiään. Lapsella ei ole pysyvää ja jäsentynyttä kiintymyssuhdemallia. Hoitajaa pitäisi paeta ja lähestyä.	Kuinka tulla toimeen omien tunteiden kanssa? Sisäistä kaaosta Ristiriitoja	Pelokas ja epävarma. Hylätty Unohdettu.	Suuri todennäköisyys vakaviin mielenterveysongelmiin. Diagnooseja rajatilapersonallisuudesta.

Kuvio 2: Kiintymyssuhteen laadun vaikutuksia yksilön kehitykseen (Sinkkonen 2002; Tamminen 2008 & Pesäpuu ry. 2010, 4)

Poikkeuksellisen väkivaltaiset lapset ovat Lewisin tutkimuksen mukaan kokeneet itse väkivaltaa lapsuudessaan. Tämän lisäksi merkittävä riskitekijä myöhemmällä aggressiiviselle käyttäytymisellä näyttäisi olevan äidin psykiatrinen sairaalahoito. (Sinkkonen 2002, 163–164.) Tapauksissa joissa lapsi kokee jatkuvasti turvattomuutta, tai vakavaa pahoinpitelyä on kiintymyssuhdehäiriöstä puhuminen toissijainen lapsen käytöstä selittävä tekijä.

Toisaalta suojaavat tekijät voivat muuttaa aggressiivisen lapsen käytöstä rauhallisempaan suuntaan ja jopa säästää myöhemmältä asosiaaliselta käyttäytymiseltä. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa hyvä toimintakyky kodin ulkopuolella ja menestyminen koulumaailmassa. Selviytymistä vaikeista oloista tukee myös kyky omien tunteiden ilmaisuun ja hyvä suhde isovanhempiin. (Sinkkonen

2002, 164.) Vaikka lapsen suhde omiin vanhempiin voi olla ongelmallinen, näyttäisi korvaava lämmin ihmissuhde suojaavan lasta. Isovanhempien lisäksi korvaava suhde voi mahdollisesti muodostua opettajaan tai muuhun lasta kasvatavaan henkilöön.

## 4 LASTENSUOJELU

Lastensuojelu perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Sopimuksen mukaan lapsella on oikeus erityiseen suojeluun, oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. (Taskinen 2010, 19.) Ennaltaehkäisevää lastensuojelua ovat kasvuoloihin ja huoltajien tukeminen peruspalveluiden avulla. Näiden palvelujen avulla yhteiskunta pyrkii edistämään ja turvaamaan lasten kasvua ja kehitystä. (Taskinen 2010, 20.) Tukitoimilla on tarkoitus ennaltaehkäistä lastensuojelun tarvetta. Tukitoimiin kuuluvat esimerkiksi neuvola, päivähoito, koulu ja nuorisotyö. (Taskinen 2010, 23.)

Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa puhutaan lastensuojelun ydintehdävistä. Lastensuojelu pyrkii turvaamaan lapsen oikeuden arvokkaaseen elämään ja mahdollisuuden turvallisiin ihmissuhteisiin. Näitä palvelumuotoja ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, kiireelliseen sijoitukseen ja huostaanottoon liittyvä sijaishuolto sekä jälkihuolto. Kun lapsi tulee lastensuojelun piiriin, tulee aina valita lievin riittävä toimintatapa, jolla lapsen tilanne voidaan korjata. (Taskinen 2010, 22.)

### 4.1 Lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun ryhdytään välittömiin kiireellisiin toimiin tai sosiaalityöntekijän päätöksellä tehdä lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojelulaissa on pyritty selkiyttämään lastensuojelun alkuvaihetta niin, että sekä työntekijä että asiakas tietävät, milloin asiakkuus alkaa. Lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta on ilmoitettava lapsen huoltajalle, tai lapselle. Ilmoittamatta jättämiseen pitää olla painava syy. Asiakkuuden alusta lähtien ovat voimassa sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Lastensuojelulain (2007/ 417) mukaan kunnan on viipymättä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki ja järjestettävä tarvetta vastaava asunto silloin, kun lastensuojelun tarve johtuu oleellisesti riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisololoista tai asunnon puuttumisesta, tai kun edellä mainitut seikat oleellisesti estävät lapsen ja perheen kuntoutumisen.

Perheen tilanteeseen sopivia tukimuotoja on järjestettävä lapsen tarpeita vastaavasti ja yksilökohtainen tilanne huomioiden. Lastensuojelutyössä on oltava käytettävissä monipuolinen valikoima tukitoimia, joista lapselle ja perheelle saadaan räätälöityä tarvetta vastaava tukitoimien kokonaisuus. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Kiireellinen sijoitus on toimenpide, johon voidaan ryhtyä, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa (Lastensuojelulaki 2007/417). Toimenpide on vakava puuttuminen ihmisen elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen keino lapsen tilanteen turvaamiseksi. Tarve kiireelliselle sijoitukselle voi syntyä kodin olosuhteista tai puutteista lapsen huolenpidossa, mikäli nämä vaarantavat välittömästi lapsen turvallisuutta tai kehitystä. Myös vanhempien väliaikainen kykenemättömyys lapsesta huolehtimiseen johtaa kiireelliseen sijoitukseen. Lapsi tai nuori voi myös itse omalla käyttäytymisellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen, esimerkiksi päihteiden käytöllä, rikosten tekemisellä tai itsetuhoisella käytöksellä. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. Huostaanottoon voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos avohuollon tukitoimet ovat osoittautuneet lapsen edun vastaisiksi, tai riittämättömiksi. Sijaishuolto pitää myös arvioida lapsen edun mukaiseksi. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Huostaanotto on sosiaalitoimen viimesijaisin keino pyrkiä turvaamaan lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanottoon ja sijaishuoltoon turvaudutaan

vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käytös uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan kiireellisesti sijoitetun, huostaan otetun tai väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuollon päämääränä on turvata lapsen kasvu ja kehitys, lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Yksilöllisistä tarpeista käsin sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoidona tai muulla lapsen tarpeiden mukaisella tavalla. Poikkeuksellisesti huostaan otettu lapsi voidaan myös sijoittaa enintään kuudeksi kuukaudeksi vanhempansa tai huoltajansa hoidettavaksi ja kasvatettavaksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.) Lastensuojelun käsikirjan mukaan lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle myös avohuollon tukitoimena tai jälkihuoltona. Sijaishuoltoon voidaan kuitenkin sijoittaa vain sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan ja tahdonvastaisissa huostaanotoissa hallinto-oikeuden huostaan ottama lapsi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Nuorisokoti on lastensuojelulaitos, jonne on sijoitettu 13–18 -vuotiaita nuoria. Nuorisokodin tehtävä on auttaa sellaisia nuoria, jotka eivät saa kotonaan riittävästi pidettävää kasvatusta ja huolenpitoa. Laitoshuollon tarpeessa olevien nuorten on lastensuojelun velvollisuuden mukaisesti saatava niin hyvää huolenpitoa kuin laitoksessa on mahdollista antaa. Huollon laadun on oltava vähintään parempi kuin se olisi omassa kodissa. (Reinikainen 2009, 10.) Laitoshuoltoa annetaan henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa tai muuta huolenpitoa, jota ei voida tai ei ole tarkoituksenmukaista järjestää hänen omassa kodissaan muita sosiaalipalveluita hyväksi käyttäen (Sosiaalihuoltolaki 1982/710).

## 4.2 Kalliolan setlementti

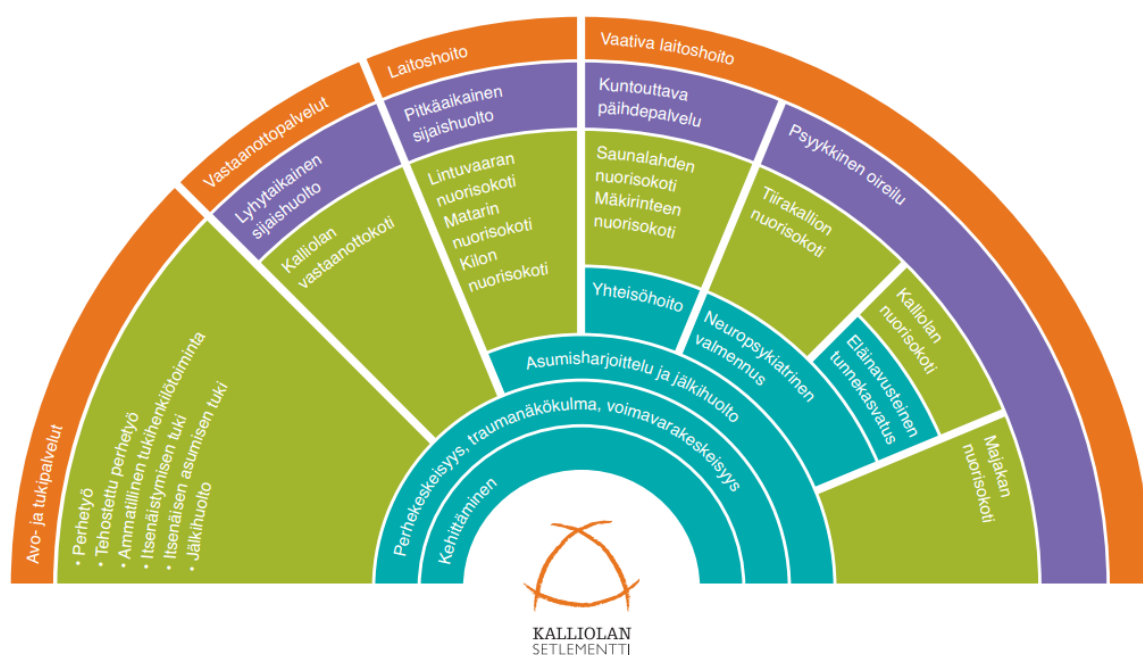
Kalliolan alkuaikoina keskeisin toimija oli Sigfrid Sirenus (1877-1961) sekä hänen tukijansa piispa Jaakko Gummerus (1870-1933). Sirenus toi ajatuksen setlementtityöstä Suomeen Englannista 1910-luvulla. Sirenus ei kuitenkaan ollut ensimmäinen setlementtityöhön perehtynyt suomalainen, eikä setlementtityö täysin tuntematonta ollut nuorkirkollisille piireillekään. Setlementtityö alkoi Suomessa teollisuuspaikkakunnilla pidettyjen esitelmä- ja keskustelutilaisuuksien muodossa ensimmäisen maailmansodan aikana. Näiden tilaisuuksien järjestämistä varten perustettiin vuonna 1918 Teollisuusseutujen Evankelioimisseura. Seuran ensimmäiseksi työkeskukseksi perustettiin 1919 lopulla Kalliolan Setlementti. (Peltola 2009, 11.)

Lastensuojelutyön Kalliola aloitti 1964, kun Helsingin Poikakotiyhdistyksen toiminta siirrettiin kasvatuseriaatteineen ja varoineen Kalliolan Kannatusyhdistykselle. Tämä merkitsi käytännössä suurta taloudellista tukea Kalliolan Kannatusyhdistykselle. Helsingin kaupunki ja Kalliolan Kannatusyhdistys tekivät vuoden 1975 saakka kestävän ostopalvelusopimuksen. (Peltola 2009, 146–148.)

Tänä päivänä Kalliolan setlementti tuottaa sosiaalialan palveluja, ylläpitää kansalaisopistotoimintaa ja järjestää kansalais- ja vapaaehtoistoimintaa. (Kalliolan setlementti a). Kalliolan lastensuojelutyö tarjoaa sijaishuoltoa 12–18 -vuotiaille nuorille, jotka eivät voi asua kotona, ja joille tuki- tai perhehoito on riittämätöntä. Kalliola tarjoaa myös jälkihuoltoa kunnes nuori täyttää 21 vuotta. (Kalliolan setlementti b.)

Vuonna 2009 Kalliolan setlementti oli yli kahdensadan päätoimisen työntekijän, lähes kahdensadan tunti-työntekijän ja yli sadan vapaaehtoistyöntekijän yhteisö. Kalliolan muodostavat Kalliolan Kannatusyhdistys ry, Kalliolan Nuoret ry ja Kalliolan Senioripalvelusäätiön yhteenliittymä. Keskeisimpiä työaloja ovat nuorisotyö, kansalaisopistotoiminta, lastensuojelutyö, päihdetyö, vammaistyö, seniorityö, sovittelutoiminta, vapaaehtoistyö ja kansalaistoiminta. (Lemmetyinen 2009, 7.)

Kalliolan arvot perustuvat settlementiliikkeen arvoihin. Keskeisimpiä arvoja ovat erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmisten ja yhteisöjen kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia sekä tasa-arvoisuuden ja yksilön oikeuksien kunnioittaminen. Arvojen toteuttaminen käytännön työssä on koettu haastavaksi ja niihin on panostettu Kalliolassa viime vuosina. (Lemmetyinen 2009, 7)



## Kalliolan lastensuojelu

Kuvio 3: Kalliolan lastensuojelun palveluviuhka. (Kalliolan settlementti c)

Tutkimuksemme osallistuneet haastateltavat ovat kuviossa kolme esitettyjä vaativissa laitoshoidossa työskenteleviä ohjaajia, sekä näissä nuorisokodeissa olevia nuoria.



## 5 KONFLIKTIT

Konflikti tarkoittaa ristiriitatilannetta, jossa vastakkain ovat kahden tai useamman ihmisen erilaiset arvot, tavoitteet ja asenteet (Isokorpi 2006, 12). Ihminen joutuu elämässään käsittelemään paljon konflikteja. Niin kauas kuin ihmisen historiaa tunnetaan, se on erilaisten konfliktien ja eturistiriitojen sävyttämää. Sana konflikti pohjautuu latinan kielen sanaan *conflictus*, joka tarkoittaa yhteen törmäystä. Sanan verbimuoto *confligo* tarkoittaa vastakkain joutumista, taistelemista tai yhteen iskemistä. (Hammarlund 2010, 204.) Lassilan mukaan konflikti voidaan ymmärtää myös aktiivisena vastarintana tai kamppailuna määräysvalasta (Lassila 2002, 37).

Isokorpi toteaa konfliktien olevan vuorovaikutusongelmia, joita syntyy väistämättä kaikista sosiaalisissa yhteisöissä (Isokorpi 2006, 183). Näin ollen konflikteilta ei voida nuorisokodeissakaan täysin välttyä, mutta tilanteiden hoitamisessa voidaan kehittyä. Hammarlundin mukaan konfliktin käsittelyssä neuvoteltaessa osapuolten pitää ”antaa” ja ”saada”, jotta päästään molempia osapuolia tyydyttävään tulokseen. Psykodynaamisesta tai terapeuttisesta näkökulmasta katsottuna konfliktitilanteet johtuvat liian epäselvistä määräyksistä, jolloin jokainen voi tehdä niistä oman tulkintansa. Kyse voi olla myös siitä, ettei ohjeita haluta hyväksyä itsestään selvinä sääntöinä eikä alistua niihin. (Hammarlund 2010, 205.)

Hammarlundin mukaan epäselvyyttä konfliktitilanteissa lisäävät ihmiset, jotka käyttävät toisia henkilöitä omien ratkaisemattomien sisäisten ristiriitojen heijastuspintoina. Sisäiset ristiriidat nousevat esiin ryhmässä, ja ne projisoidaan muihin ihmisiin. Tilannetta jossa ei varsinaisesti ole kyse yhteistyöstä ja ihmisten välisistä suhteista, voidaan kutsua vääriksi konflikteiksi. (Hammarlund 2010, 205.)

Teoksessaan *Konfliktien ratkaisemisen taito* (2002) Lassila tarkastelee konflikteja työyhteisöissä. Hän esittää, että joskus konfliktissa on kysymys ainoastaan omien puoliensa pitämisestä tai näkemysten puolustamisesta. Vaikka konflikteissa usein löytyy oikeassa oleva osapuoli, niillä on jokin todellinen syy, jonka seurauksia ne ovat. Konfliktit eivät yleensä synny vain siksi, että joku on paha ja joku on hyvä osapuoli, ja että näiden näkemyserot ovat sovittamattomia. Konfliktit ovatkin seurauksia jostain aiemmasta ongelmasta. (Lassila 2002, 41.) Puhutaanpa siis työyhteisöstä suuressa organisaatiossa tai nuorisokodin arjesta, konfliktien taustalla on aina jokin perimmäinen syy, joka itse tilanteessa ei välttämättä näyttäydy selkeänä.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoitus on tuoda esille ohjaajien hiljaista tietoa konfliktitilanteista ja toisaalta nuorten kokemuksia niistä. Työntekijöiden haastatteluilla pyrimme tuomaan esiin hiljaista tietoa ja kehittämään työtä ohjaajien näkökulmasta. Nuoret antavat oman näkökulmansa konfliktikokemuksista sekä ohjaajien toiminnasta ja sen kehittämistarpeista. Nuorten kokemusmaailmaan tutkiminen on jo itsessään arvokasta, ja sen avulla on tulevaisuudessa mahdollista kehittää lastensuojelutyötä. Meidän mielestämme on tärkeää tuoda esiin nuorten kertomia kokemuksia, koska nuorisokodit ovat juuri heitä varten. Alkualetuksenamme on, että tutkimukseen osallistuvat ohjaajat osaavat kuvailla monipuolisesti konfliktitilanteita ja niiden ratkaisukeinoja. Olemme erityisen kiinnostuneita saamaan näkökulmia nuorten puolelta, jotta saisimme konfliktikokemuksista mahdollisimman monipuolisen aineiston.

Nuorisokodissa tehtävän työn laadun määrittelevät viimekädessä nuorten kokemukset. Kokemukset konfliktitilanteista ja niiden ratkaisemisesta vaikuttavat pitkälle heidän elämäänsä ja tulevaisuuden valintoihinsa. (Kulmala 2006, 75.) Näin ollen nuorisokodissa opitut taidot konfliktitilanteiden ratkaisemisesta siirtyvät nuorten itsenäiseen elämään ja tulevaisuudessa mahdollisesti myös heidän lapsilleen. Nuorisokodeissa työntekijöiden tulisi pystyä oikealla tavalla ratkaisemaan konfliktitilanteita, koska lastensuojelulain mukaan nuorelle tulee tarjota tasapainoinen ja monipuolinen kehitys (Lastensuojelulaki 2007/417).

Ristiriitoja syntyy väistämättä kaikissa yhteisöissä ja ympäristöissä, eikä niitä voida kokonaan karsia pois (Isokorpi 2006, 183). Isokorven mukaan ihmisillä pitää olla konfliktitilanteiden hoitamiseen tiettyä jämääkkyttä, jotta niitä voidaan yhteisöissä ratkaista (Isokorpi 2006, 144). Oman johtopäätöksemme mukaan tämä edellyttää työntekijältä sekä tilanteen kontrolloimista, mutta samalla nuoren kohtaamista ja tukemista. Tästä johtuen olemme valinneet teoreettiseksi viitekehyykseksi kontrollin ja tuen suhteen. Kokemuksemme mukaan nuorisokodeissa tapahtuvat konfliktitilanteet liittyvät usein sosiaaliseen kontrolliin ja nuor-

ten rajoittamistilanteisiin. Toisaalta nuoret tarvitsevat työntekijöiden sosiaalista tukea ja hyväksyntää, jotta he voivat oppia toimimaan konfliktitilanteissa.

### 6.1 Tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen pitäisi seuraavien tavoitteiden avulla tuoda esille nuorisokodeissa olevaa hiljaista tietotaitoa ja kehittää siellä tehtävää työtä.

- 1) Päättävöitteena on tuottaa tietoa siitä, miten työntekijät voisivat välttää konfliktitilanteiden kriisiytymistä. Muut tavoitteet ovat välitavoitteita, joiden tarkoitus on auttaa meitä saavuttamaan tämä tavoite.
- 2) Tuottaa tietoa siitä, mistä nuorisokodeissa syntyy konfliktitilanteita.
- 3) Tuoda esille nuorten ja työntekijöiden kokemuksia konfliktitilanteista ja siitä, mitkä käytännön toimenpiteet he ovat kokeneet hyviksi ja mitkä vastaavasti huonoiksi.

Tutkimusongelmamme keskittyy seuraavien kysymysten ympärille:

- 1) Millaisia yhteneväisyyksiä konfliktitilanteista löytyy?
- 2) Miten konfliktitilanteet ovat soviteltavissa?

Lähtökohta on että nuorisokotien nuoret ja työntekijät voivat omasta kokemuksesta näkökulmastaan kertoa kokemistaan konflikteista ilman, että tarkasteltavat asiat olisi määritelty tarkasti etukäteen. Tutkimuksen tavoitteena ei ole tuottaa täysin yleistettävää ja ehdotonta faktatietoa, vaan nostaa esiin nuorten kokemuksia ja muistoja konfliktitilanteista. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei pyritäkään tilastollisiin yleistyksiin, vaan sen avulla on tarkoitus kuvata tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998, 61). Tästä syystä konfliktiaihetta on selvintä

tutkia laadullisesti ja antaa haastateltaville tietty vapaus kertoa heille merkityksellisistä asioista. Haastateltavia pyydetään esittämään oma tarinansa heidän kokemastaan konfliktitilanteesta. Haastatteluilla hankittu aineisto on aina subjektiivista, kokemuksista saatu tieto pohjautuu aina henkilökohtaisiin muistoihin. Tutkimuksen lopputuloksena kuvaamme siis sekä työntekijöiden että nuorten kokemuksia erilaisista konfliktien syistä ja tilanteiden kärjistyemisestä. Tulosten avulla voimme esittää kehittämisajatuksia ohjaajien työskentelyyn ja paremman vuorovaikutuksen luomiseen nuorisokodeissa.

Tutkimustulokset julkaistaan Kalliolan työntekijöille niihin yksiköihin, jotka tämän opinnäytetyön tekemiseen haastatteluilla osallistuivat. Tutkimuksen tulokset voidaan esitellä yksiköiden työntekijöille työryhmäpäivinä. Jos nuoret ovat halukkaita kuulemaan tutkimustuloksia, voimme mahdollisesti järjestää tulosten esittelyn myös heille nuorisokodeissa.

## 6.2 Haastatteluiden toteutus

Keräsimme tutkimusaineiston Kalliolan nuorisokodeista teemahaastatteluilla kesä-heinäkuussa 2014. Laadimme tutkimuksesta tiedotteet sekä nuorille että työntekijöille. Nämä tiedotteet lähetimme sähköisesti suoraan nuorisokoteihin. Kaikkien alaikäisten haastateltavien osallistumiseen hankimme kirjalliset suostumukset vanhemmilta. Tässä lomakkeiden välittämisessä nuorisokotien henkilökunta toimi yhteistyössä ja helpotti lupa-asioiden sujuvaa järjestämistä. Äänitimme haastattelut litterointia varten. Varmistimme aina ennen haastattelutilannetta, että äänittäminen sopii haastateltaville. Tässä yhteydessä painotimme äänittämisen olevan tarpeen ainoastaan aineiston litterointia varten. Äänitteet poistetaan kun ne ovat litteroituna kirjalliseen muotoon ja tutkimus on saatettu valmiiksi.

Haastatteluissa käytimme menetelmänä teemahaastattelua, jota voi pitää lomake- ja avoimen haastattelun välimuotona. Päädyimme teemahaastatteluun yhdessä työelämätahon ohjaajan kanssa, koska kartoitamme työntekijöiden ja nuorten henkilökohtaisia kokemuksia. Suunnittelimme alustavan teemahaastat-

telurungon yhteistyössä työelämätahon kanssa, ja teimme runkoon pieniä parannuksia ensimmäisten haastattelujen jälkeen. Teemahaastattelulle on tyypillistä haastatteluteemojen ennalta määrittely niin, että kysymysten tarkat muodot ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208). Perustelemme menetelmän valintaa sillä, että sillä voimme tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Teemahaastattelun avulla voimme parhaiten tuoda esille haastateltavan oman kokemuksen, ja siksi se vastaa tutkimuksemme tarpeeseen. Aiheen tutkiminen tuskin olisi mahdollista lomakekyselyllä, koska sillä olisi etsittävä vastauksia vain tarkasti rajattuja aiheita varten, eikä lomakevastauksilla saataisi kokemuksista yhtä elävää materiaalia kuin kasvokkain toteutetulla teemahaastattelulla.

Työntekijät valittiin yksiköistä työkokemuksen mukaan. Kolmesta yksiköstä otettiin jokaisesta mukaan kaksi haastateltavaa, joista toisella oli lyhyempi työkokemus ja toisella pitkäaikaisempi. Tällä lähtökohdalla pääsimme keräämään kokeneiden työntekijöiden hiljaista tietoa ja uusien työntekijöiden kehitysideoita ja näkemyksiä mahdollisimman laajasti. Asetelman avulla halusimme myös kokemuksia siitä, millainen merkitys työkokemuksella voi olla konfliktinratkaisutaitoihin. Nuorten valintaan vaikutti ensisijaisesti vapaaehtoisten osallistujien määrä.

Kysymysten laadinnassa päädyimme tekemään rungon teemahaastattelulle ja mietimme tiettyjä valmiita kysymyksiä. Pääosin liikuimme haastatteluissa vapaasti teeman ympärillä ja ohjasimme haastattelun kulkua sopivilla avoimilla kysymyksillä. Kysymysrunгон laadinnassa saimme apua työelämätahon ohjaajalta ja testasimme kysymysrunkoa sekä kysymyksiämme myös luokkatovereillemme. Kävimme läpi kysymyksiämme ja haastattelurunkoamme kriittisesti myös jokaisen haastattelun jälkeen. Teemahaastattelurungot ovat esillä työn liitteissä (Liite 1 & Liite 2).

Tutkimukseen osallistuneiden ohjaajien osalta haastatteluaikeiden sopiminen ja niiden toteuttaminen tapahtui suunnitellusti kesä-heinäkuussa. Haastattelut sovittiin puhelimitse ja sähköpostitse. Ohjaajat tutustuivat oma-aloitteisesti tutki-

muksesta kertovaan tiedotteeseemme. Tiedotteen tarkoitus oli siis myös orientoida haastateltavia aiheeseen jo ennen itse haastattelutilannetta.

Nuorten osalta haastattelujen toteuttaminen vaati enemmän työtä, sillä vapaaehtoisten osallistujien saamisen lisäksi täytyi osallistumiseen saada suostumus nuorten huoltajilta. Nuorisokotien henkilökunta auttoi suostumuslomakkeiden välittämisessä huoltajille, ja näin luvat saatiin hoidettua vaivattomasti. Nuorten haastatteluajkojen sopiminen tapahtui niin ikään yhteistyössä ohjaajien kanssa, mutta se osoittautui hieman haasteelliseksi. Suurimpana haasteena oli haastatteluajkojen sovittaminen nuorten aikatauluihin ja myös omiin menoihimme kesätöiden yhteydessä.

Halusimme palkita tutkimukseen osallistuneet nuoret pienellä palkinnolla, jotta osallistumisesta jäisi heille hyvä mieli. Aluksi suunnittelimme, että antaisimme haastattelupalkkioksi elokuvalipun, mutta päädyimme lopulta karkkipussiin. Tämä konkreettinen palkkio jätti silminnähden kaikki nuoret tyytyväisiksi.

Kahden ensimmäisen ohjaajan haastattelun pohjalta muokkasimme hieman teemarunkoa kysymysten asettelu osalta. Ensimmäisistä haastatteluista poimimme hyviä kysymyksiä, jotka halusimme sisällyttää seuraaviin haastatteluihin. Haastatteluiden kesto oli 45 minuutista 1,5 tuntiin. Ohjaajat ilmaisivat yleisesti olevan kiinnostuneita tutkimukseen osallistumisesta ja myöhemmin kuulemaan sen tuloksista.

### 6.3 Aineiston analysointi

Tutkimustulostemme analysointia ohjaa sisällönanalyysin ohella aineistolähtöisyys, joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksen pääpaino on haastatteluilta kerätystä aineistossa. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) esittävät, että aineistolähtöinen analyysi vaatii aineistossa pysymisen lujuuutta, tiettyjen ennakkokäsitysten poissulkemisesta sekä systemaattisuutta. Vaikka aineistolähtöinen analysointi saattaa vaikuttaa sattumanvaraiselta, on tutkijan jatkuvasti reflektoitava

tekojaan ja arvioida tutkimuksen luotettavuutta niin että lukijalle välittyy tieto tutkimusprosessin aikana tehdyistä valinnoista ja niiden perusteluista.

Päädyimme valitsemaan analyysitavaksi sisällönanalyysin työtä ohjaavan opettajan suosituksesta. Sisällönanalyysissä tarkastellaan tekstimuotoista aineistoa, joka voi pohjautua haastattelusta tekstiksi tuotettuun aineistoon (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sen avulla voidaan tehdä toistettavia ja päteviä päätelmiä tutkittavan aineiston suhteesta sen asiayhteyteen. Sisällönanalyysillä voidaan tuottaa uutta tietoa ja näkemyksiä sekä tuoda esiin piileviä tosiasioita (Anttila 1998 i.a.).

Tuominen ja Sarajärvi esittelevät teoksessaan *laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* rungon, joka ohjasi analyysimme kulkua seuraavasti:

1 Päätä mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee VAHVA PÄÄTÖS!

2a. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.

2b. Jätä kaikki muu pois tästä tutkimuksesta

2c. Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.

3. Luokittele, teemoittele tai tyypittele aineisto

4. Kirjoita yhteenveto.

(Tuominen & Sarajärvi 2009, 92.)

Kohdassa yksi päätimme kiinnostuksemme kohteiksi konfliktien syiden selvittämisen ja ohjaajien työskentelyn kehittämisen. Kohdan kaksi mukaisesti litteroimme haastattelut analysointia varten. Haastattelujen litterointi oli kaikkein järkevin tapa saada haastattelut jäsennettävään muotoon. Kolmannessa kohdassa päädyimme aineiston teemoitteluun, koska haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Näin ollen meillä oli alustava teemarunko jo valmiina, johon aloimme sijoittaa haastattelujen vastauksia. Kun saimme ryhmiteltyä haastatteluaineiston karkeasti teemoittain, aloitimme aineiston taulukoinnin. Siinä muodostimme haastatteluiden vastauksista pelkistettyjä ilmaisuja ja sijoitimme ne yhdistäviin alaluokkiin.



Kokemuksiin perustuvalla laadullisella tutkimuksella emme pyri täysin yleistettävään faktatiedon saavuttamiseen, vaan kvalitatiivisen tiedon hankkimiseen nuorten ja työntekijöiden henkilökohtaisista näkemyksistä.

Tutkimusta tehdessämme meille oli etua siitä, että työskentelimme työparina. Pystyimme yhdessä keskustelemaan tekemistämme valinnoista ja prosessien kulusta, sekä arvioimaan niitä yhdessä. Sisällön analysointi alkoi jo haastattelutilanteessa molempien omalla ajatusprosessilla. Heti haastattelutilanteiden jälkeen meidän oli yhdessä mahdollista käydä keskustelujen sisältöä läpi ja kirjata muistiin ensisijaisia havaintojamme sekä keskustella niistä. Litteroitua aineistoa analysoidessamme teimme ensin molemmat omat johtopäätöksemme ja sen jälkeen vertailimme niitä yhdessä. Tämän kaltaisella yhteistyöllä pyrimme työn reliabiliteetin, eli ilmiöiden toistettavuuden tavoittamiseen (Hirsjärvi ym. 2009, 231).

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esittelemme haastatteluista nousseita keskeisiä havaintoja. Tulokset ohjaajien ja nuorten haastatteluista on sijoitettu tekstissä samoihin lukuihin, jotta yhtäläisyyksien tarkastelu on selkeää. Myöhemmin johtopäätöksissä käsittelemme vastauksista nousevia havaintoja ja niiden yhtäläisyyksiä. Tutkimustulosten ja niistä tehtyjen johtopäätösten on tarkoitus auttaa konfliktin osapuolia ymmärtämään toisiaan aiempaa paremmin.

Ohjaajat nimesivät konflikteille selkeitä syitä ja esittivät näkökulmiaan siitä, miten heidän mielestään konfliktit ovat ennaltaehkäistävässä. Ohjaajien haastatteluista nousi odotusten mukaisesti esiin runsaasti hyviksi koettuja toimintatapoja konfliktien ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen. Tuloksissa käsittelemme myös ohjaajien esiin tuomia haasteita omassa työskentelyssä, sekä seikkoja jotka ovat auttaneet heitä kehittymään työssään konfliktinratkaisun näkökulmasta. Nuorten haastatteluissa säännöt ja rajat olivat toistuvia puheenaiheita. Rajojen asettamisella ja säännöillä on nuorten kertoman mukaan monella tapaa yhteys konfliktien syntymiseen.

Selvitimme nuorten kokemuksia ohjaajien toiminnasta, josta saimme yhtäläillä myönteisiä kuin kielteisiäkin näkökulmia. Konflikteista puhuttaessa ohjaajan rooli näyttäytyy nuorten näkökulmasta usein melko negatiivisena, mutta nuoret näkivät ohjaajien työskentelytavoissa myös positiivista merkitystä. Ohjaajista keskustellessa saimme nuorilta myös vastauksia siihen, kuinka ohjaajien tulisi heidän mielestään toimia toisin, jotta konflikteja saataisiin ehkäistyä. Osalla nuorisista oli aluksi haasteita antaa konkreettisia esimerkkejä omista konfliktikokemuksista mutta yleisellä tasolla kaikki osasivat kertoa omia näkemyksiään siitä, millaisia konflikteja heidän yksiköissään on tapahtunut. Haastattelun edetessä monet nuoret kuitenkin kykenivät tarkasti ja yksityiskohtaisesti kuvailemaan kokemansa konfliktin syitä ja seurauksia. Haastatteluista opimme, että aihe vaati aluksi hetken orientoitumista.

## 7.1 Konfliktien syyt

Ohjaajien haastatteluiden mukaan konflikteja syntyy selkeästi eniten käsitseroista. Ohjaajat ja nuoret ymmärsivät tilanteita eritavoin, joka johti eritasoiisiin konflikteihin. Lisäksi ohjaajat näkivät myös nuoren sen hetkisen voinnin, päihteiden käytön ja lääkityksen vaikuttavan erimielisyyksien yleisyyteen. Ohjaajat toivat vastauksissaan esille heidän näkökulmastaan vakaviakin tilanteita, jotka nuoret olivat kokeneet pelkästään vitsailuksi. Nuoret kertoivat, etteivät he olleet joissain kokemissaan tilanteissa tehneet mitään väärää, kun ohjaajien mielestä nuori oli käyttäytynyt huonosti. Nuoret myös kokivat tietyt tilanteet vahingoiksi, jonka taas ohjaajat tulkitsivat tahalliseksi teoksi. Nuorten haastatteluissa esille nousi myös liian voimakas ja herkkä rajausta, sekä kuuntelemisen puuttuminen.

Kaikkein yleisin erimielisyys tulee siitä, että ohjaaja näkee jonkin asian eritavalla kuin nuori. Mä oon sitä mieltä et mä en oo tahallani tehny mitään ja ohjaajat on sitä mieltä että mä oon tehny jotain suurta vääryyttä. (Nuori 3)

Nuoret eivät suostuneet ottamaan aikuisten rajausta vastaan silloin, kun he kokivat oman toimintansa vähäpätöiseksi. Haastateltavat kertoivat aikuisten huutamisen ja hermostumisen laskevan entisestään kiinnostusta ottaa rajausta vastaan. Nuoret eivät myöskään nähneet mitään haittaa rajauksen välttämässä.

Sit ku ruvetaan huutamaan, niin ei sit enää jaksu totella. (Nuori 5)

Merkittäväksi teemaksi nousivat nuorten haastatteluissa nuorisokodin säännöt ja niiden noudattaminen. Nuoret halusivat poikkeuslupia säännöistä, tai eivät noudattaneet sääntöjä lainkaan. Hyvin usein konfliktien aiheuttajaksi koettiin arkiset syyt, kuten siivoamiseen ja ruokaan liittyvät erimielisyydet. Myös nuoren omien menojen ja sovittujen aikataulujen yllättävät muutokset aiheuttivat erimielisyyksiä. Tämä seikka oli myös ohjaajien tiedossa, ja äkillisiä muutoksia nuorten aikatauluissa pyritäänkin välttämään.

## 7.2 Kokemukset konfliktitilanteista

Ohjaajat kokivat suurimman osan konflikteista olevan sanallisia erimielisyyksiä ja asioista väittelyä. Erilaisista sanallisista konflikteista kertoi viisi ohjaajaa. Ohjaajat kertoivat kokeneensa työssään erimielisyyksien lisäksi nuorten puolelta myös sanallista aggressiota ja henkistä väkivaltaa. Yhden ohjaajan mukaan erityisesti henkiseen väkivaltaan puuttuminen oli vaikeaa. Nuoret myös uhkailivat ohjaajia sanallisesti, ja näistä uhkauksista oli ohjaajan näkökulmasta vaikea erottaa milloin nuori on tosissaan ja milloin kyse on vain vitsailusta. Useimmat ohjaajat olivat kokeneet työssään uhkaavia tilanteita, esimerkiksi ovien paiskomista ja pelkoa siitä että nuori käyttää fyysistä väkivaltaa.

Minkälaista se vastaan laittaminen on? ”Sanallista, se on sanallista enimmäkseen. Ne niinku väkivaltaan tai huonoon käytökseen johtavat tilanteet missä oon itse ollut mukana on että kuuden viikon hatkareissun jälkeen tytöllä oli useampi aine positiivisena, oli selkeästi ahdistunut.. sillä hetkellä oli väkivaltanen, mutta muuta en oo kokenu..” (Ohjaaja 4)

Ne missä ite oon ollu mukana on ollu semmosta kiukustumista ja harmistumista. Välillä saattaa nuoret joutua korottamaan ääntään ja silleen sanallisesti aggressiivisemmin suutahtaa mutta en oo ollu semmosessa tilanteessa mikä ois kriisiytynyt väkivaltatilanteeksi. (Ohjaaja 3)

Lähes yhtä moni haastateltavista ohjaajista oli kokenut kaikenlaisia, tai fyysisiä konflikteja. Fyysisissä konflikteissa nuoret sylkivät, heittelivät esineitä, raapivat, potkivat ja löivät ohjaajia. Muutama haastateltava kertoi kokeneensa tilanteissa pelkoa, ja osa vastaajista kertoi kokevansa pelon tunnetta vasta jälkepäin. Merkittävää oli, ettei yksi ohjaaja ollut pitkäaikaisessa työsuhteessaan kokenut muuta kuin sanallisia konflikteja. Kolme haastateltavista kertoi nuorten purkavan konfliktitilanteet esineitä heittelemällä ja rikkomalla. Jotkut ohjaajat kokivat myös luvattoman poistumisen nuorisokodista konfliktitilanteeksi. Ohjaajat kertoivat joidenkin tilanteiden jäävän vaivaamaan heitä myös työvuoron jälkeen. Yhdestä ohjaajan haastattelusta kävi ilmi, että vasta sijoitettujen nuorten kanssa syntyy erimielisyyksiä enemmän kuin pidempään laitoksessa olleiden nuorten kanssa.

Sanotaan että riippuu aika pitkälti nuoresta, nuoren ongelmista ja sitoutumisesta tähän laitokseen. Ne jotka on just tulleet niin laittaa hanakammin vastaan ja provosoituu äkkiä, ne jotka on pidempään ollu on sitoutuneempia tähän. (Ohjaaja 4)

Nuoret kokivat konfliktitilanteet pääosin uhkailuna ja provosointina. Nuoret käyttivät aikuisia kohtaan myös henkistä väkivaltaa. Toiseksi yleisimmäksi konfliktiksi nuoret kertoivat esineiden paiskominen ja tavaroiden rikkominen. Yksi haastateltava kertoi konfliktitilanteen edenneen fyysiseksi, jolloin hän oli käynyt ohjaajaan käsiksi. Kaksi nuorista ei ollut kokenut vakavia konfliktitilanteita ohjaajien kanssa.

Nuoret olivat kokeneet varsin eritasoisia konflikteja ohjaajien kanssa sijoituspai-kastaan riippuen. Osalla nuorista ei ollut kokemuksia vakavista konflikteista olenkaan, kun toisilla niitä oli lähes viikoittain. Osalla nuorista konfliktit olivat myös varsin vakavia ja niihin liittyi suuria negatiivisia tunteita. Useilla nuorilla oli tunne, ettei heitä oltu kuunneltu eikä heille annettu mahdollisuutta käyttäytyä konfliktitilanteissa.

Haastatteluissa nuoret pystyivät itse kertomaan miten heidän tulisi parantaa omaa käytöstään konfliktitilanteissa. Nuoret pystyivät myös kuvailemaan miten olivat ristiriitatilanteessa toimineet, ja oliko kyseinen toiminta oikein vai ei. Vaikka nuoret kertoivat, ettei heidän toimintansa ohjaajia kohtaan ollut välttämättä oikein, he silti kokivat toimintansa usein oikeutetuksi. Osa nuorista esimerkiksi koki, että fyysinen tai henkinen väkivalta on ainoa vaihtoehto tilanteen ratkaisemiseksi, tai sen hetkelliseksi rauhoittamiseksi.

Lähes jokainen nuori koki ohjaajien rajauksen jollain tapaa kielteiseksi omalla kohdallaan. Kuitenkin melkein yhtä moni nuori koki ohjaajien rajauksen järkeväksi ja hyväksi asiaksi. Nuoret kokivat ohjaajien rajaavan joskus liian herkästi ja reagoivan tilanteisiin liian voimakkaasti, mutta levottomissa tilanteissa ohjaajien rajaus nähtiin pelkästään hyvänä asiana.

Jos nyt ajattelee tän laitoksen tarkotusta, niin ohjaajathan toimii työssään ihan hyvin. (Nuori 6)

Lähes kaikki vastaajat kokivat toimeen tulemisen riippuvan ohjaajasta ja siitä millainen päivä tällä oli. Muutama vastaaja koki ohjaajien ärsyttävän nuoria tavaltaan. Muutama nuori oli sitä mieltä, että ohjaajat hankaloittavat nuorten elämää tarkoituksellisesti ja kontrolloivat heitä turhaan. Yksi nuori toi esille näkemyksen, että ohjaajat käyttävät valtaansa oman mielensä mukaan suuttuessaan nuorille. Nuoret myös kokivat käyttäytymisen paljon helpommaksi silloin, kun ohjaajilla oli hyvä päivä. Moni nuori kertoi ohjaajien toimivan työssään pääasiassa hyvin, tai ohjaajien olevan ihan mukavia. Useampi haastateltavista kertoi itse tulevansa toimeen ohjaajien kanssa hyvin.

### 7.3 Vahvuudet konfliktien ratkaisussa

Jo konfliktien ennaltaehkäisyssä erittäin tärkeäksi koettiin ohjaajien oikeanlainen toiminta. Tärkeimmäksi vahvuudeksi koettiin ohjaajan rauhallisena pysyminen ja omien tunteiden hillitseminen. Myös selkeän tilannekuvan hallitsemista pidettiin vahvuutena. Ohjaajat kokivat voivansa itse omilla työtavoillaan vaikuttaa tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja kriisiytymiseen. Hyväksi ennaltaehkäiseväksi toimintatavaksi koettiin aikainen sanallinen rauhoittelu, sekä tilanteiden keventäminen huumorin avulla. Ohjaajien kokemuksen mukaan nuoren mukana räyhääminen ja tunteeseen meneminen taas olivat kaikkein huonoimpia toimintatapoja konfliktitilanteissa.

Kai se on se, että ohjaaja pystyy pitämään sen tilanteen ja näkeen sen selkeenä, ettei itse mene siihen tunteeseen. Et ei ite hermostu. Niin helposti kun tulee konflikteja, niin itekin on ihan tunteessa. Pitäs niinku ulkopuolisena nähä mitä tapahtu ja mitä kannattaa sanoo. Väliin tulee semmonen olo et jos nuoret niinku riehuu ja vaan valittaa et lopettakaa lopettakaa niin eihän se siihen lopu. Mut se et osaa vaik pelaa sen tilanteen silleen, et no mennään pelaan vaik korttii ja se tilanne loppuu siihen. Et pelisilmää kyl vaaditaan. Ja just se et pitää sen ammatillisuuden siinä. (Ohjaaja 6)

Huumorin merkitys ohjaajan työskentelyssä nousi esille kolmesta haastattelusta. Huumorin avulla ohjaajat kokivat voivansa kääntää tiettyjä tilanteita parempaan suuntaan ja välttää näin tilanteen mahdollisen kriisiytymisen. Huumorinta-

ju koettiin tärkeäksi työvälineeksi. Huumorin avulla ohjaajat pystyivät keventämään tilanteita ja ohjaamaan keskustelua pois konfliktin aiheuttajasta.

Huumorintaju on aika semmonen, et tavallaan niinku et vähän pystyy keventään niitä asioita tai sit myös se oma asenne ja lähestymistapa. Jos itellä alkaa mennä hermot ja nuorella on menny hermot niin ei se johda mihinkään kauhean rakentaviin tilanteisiin. Vaan sit kyl huomaa ku pystyy ite rauhoittuun ja laskeen vähän kierroksia niin sit ne tilanteetki alkaa selviämään ja sit se nuoriki myös muuttaa sitä omaa käyttäytymismallia. (Ohjaaja 5)

Ohjaajat kokivat selkeän päiväohjelman ja arjen struktuurien vähentävän erimielisyyksien syntymistä. Tässä kohtaa tärkeäksi nähtiin ohjaajien yhtenäinen linja, ja se ettei jo sovittuja asioita muutettu odottamattomasti. Äkilliset muutokset nuoren viikkorytmissä aiheuttavat nuorille pettymyksiä. Arjen ennakkoon suunnittelun avulla ohjaajat kokivat pystyvänsä valmistautumaan nuoren kanssa hyvissä ajoin myös negatiivisten asioiden kohtaamiseen.

Nuoren tunteiden huomioiminen oli keskeinen teema kaikissa ohjaajien haastatteluissa. Konfliktitilanteessa ohjaajan on voitava ottaa vastaan nuoren kiukkua ja turhautumista. Nuorella tulee olla oikeus ilmaista tunteita, ja ohjaaja voi myös auttaa nuorta tunteiden sanoittamisessa. Tunteiden sanoittamisessa yksi ohjaaja koki tärkeäksi mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän viestinnän. Ohjaaja koki tämän myös helpottavan konfliktitilanteiden tapahtumien läpikäymistä.

Seuraavana tärkeänä ohjaajan vahvuutena pidettiin nuoren oman äänen esillä pitämistä ja nuoren vastuuttamista. Ratkaisuja tulee siis miettiä tasavertaisesti luottaen nuoren kykyyn ratkaista itse ongelmia. Ohjaajien mielestä tilanteita oli kaikkein parasta lähestyä tasavertaisesta asetelmasta ja nuorta arvostaen. Tärkeäksi koettiin myös tilan antaminen nuorelle sekä nuoren rauhoittaminen ennen keskustelun aloittamista.

Konfliktitilanteen jälkikäteen selvittäminen oli aihe, josta syntyi useita havaintoja. Kolmesta ohjaajan haastattelusta nousi esiin tasapuolisuuden merkitys. Näiden vastausten mukaan ohjaajan tulee nuoren kanssa keskustellessa välttää liikaa auktoriteetiksi asettumista, eli ohjaajan on pyrittävä luomaan mahdollisimman

tasapuolinen asetelma keskusteluun. Tilanteiden läpikäymisen hyödyt koettiin eritavalla eri yksiköiden kesken. Yksi haastateltava koki erityisen tärkeäksi vakavien konfliktitilanteiden yhteisöllisen purkamisen aikuisten ja nuorten kesken. Tilanteiden läpikäymisen hyödyt koettiin erilaiseksi myös riippuen nuoresta. Haastatteluiden mukaan toiset nuoret hyötyivät erittäin paljon tilanteiden läpikäymisestä, kun taas toisten nuorten kanssa läpikäymisestä ei koettu olevan juuri lainkaan hyötyä.

Saimme ohjaajien haastatteluista vastauksia siihen, mitkä asiat ovat kehittäneet ohjaajia työssään. Ohjaajat kokivat työnohjauksen tärkeäksi mahdollisuudeksi työssä kehittymisen kannalta. Haastateltavat kertoivat työnohjauksen olevan tilaisuus, jossa konfliktitilanteita purettiin jälkeinpäin. Haastateltavat toivoivat lisää reflektiota konfliktitilanteista. Muutama haastateltava kertoi kuitenkin kuulleensa työntekijöiltä kokemuksia, etteivät nämä mielestään juuri hyödy työnohjauksesta.

*Miten tärkeänä koet työnohjauksen? -On se mun mielestä tärkeätä. Ite tykkään vaikka oon kyllä kuullu ettei kaikki siitä pidä. Se on semmonen paikka missä on koko työryhmä paikalla ja on aikaa oikeesti keskustella niistä asioista. (Ohjaaja 5)*

Työnohjauksen jälkeen kehittävimmiksi seikoiksi nostettiin työkokemus ja työyhteisö. Haastateltavat kokivat ammentaneensa tietoa kokeneemmilta kollegoiltaan ja toivat esiin konsultoinnin mahdollisuuden. Useampi haastateltava kertoi konsultoivansa kollegojaan vaikeissa päätöksissä. Ohjaajat kertoivat kehittyneensä konfliktitilanteiden ratkaisussa työkokemuksen myötä, mutta lähes kaikki haastateltavat kertoivat toisten työntekijöiden olevan valmiimpia konfliktitilanteiden ratkaisemiseen luonteesta ja elämäkokemuksesta riippuen.

#### 7.4 Haasteet konfliktien ratkaisussa

Kaikkein haastavimmaksi seikaksi ohjaajat kokivat omien tunteidensa säätelyn. Haastateltavat kokivat ohjaajan negatiivisten tunteiden vaikuttavan nuoreen, sekä pahentavan konfliktitilannetta. Ohjaajat kokivat valittavansa liikaa nuorille,



sen sijaan että kuuntelisivat nuoria. He kertoivat myös ajautuvansa liian usein väittelyihin ja asioiden toistamiseen nuorten kanssa. Konflikti yksittäisen nuoren kanssa saattoi myös vaikuttaa muihin paikalla olevien nuorten rajaamiseen. Taulukoidut vastaukset ohjaajien kokemista haasteista ovat nähtävissä liitteessä 3.

...varsinki jos on ollu niinku rankka päivä jonkun nuoren kanssa vaikka, niin se helposti jää päälle tavallaan se marmatus. ...Et ihan nuorilta tullu palautetta silleen et aina te vaan valitatte, sit niinku tajunnu silleen et joo et tulee ehk valitettua vähän liikaa. ...sit muutki saa niinku kärsii jostain toisten asioista. (Ohjaaja 6)

Suurin osa ohjaajista kertoi, että joissain heidän kokemissaan konfliktitilanteissa olisi pitänyt toimia toisin. Ohjaajat kertoivat miettivänsä jälkeinpäin miksi tilanne kriisiytyi ja miksei sitä pystytty ennaltaehkäisemään. Työntekijät toivoivat konfliktitilanteista enemmän keskinäistä keskustelua ja reflektiota jälkeinpäin.

Työkavereiden erilaisuus koettiin lieväksi haasteeksi. Kaksi haastateltavaa oli kokenut toisten ohjaajien lipsuvan säännöistä edistääkseen nuorten kanssa tehtävää yhteistyötä. Säännöistä ja yhteisestä linjasta lipsuminen koettiin muiden kollegojen työtä haittaavaksi tekijäksi, koska sääntöjen tulisi olla samat kaikille. Yksi haastateltava myös koki ohjaajien yrittävän liikaa kaveerata kapinoivien nuorten kanssa.

### 7.5 Kehittämisaajatukset

Lähes kaikki ohjaajat korostivat kehitysajatuksissaan nuorten mielipiteiden ja ajatusten suurempaa kuuntelua. Ohjaajat kokivat että nuorten kokemuksia pitäisi tuoda esille entistä voimakkaammin, jotta ohjaajat voisivat paremmin ymmärtää nuorten käytöstä. Haastateltavat kokivat hyötyvänsä työssään nuorten kertomista kokemuksista. Yksi haastateltava kertoi että konfliktitilanteet pitäisi aina käsitellä nuorten kanssa yhteisöllisesti ja käydä tapahtuneet faktat läpi. Yhteisöllisesti purettaisiin myös miltä tapahtuma on jokaisesta tuntunut.

Lähes yhtä tärkeänä osa-alueena tuotiin esiin reflektio ja asioiden käsitteleminen jälkikäteen. Eräs ohjaaja toi esiin ajatuksen konfliktitilanteen tarkasta kirjaamisesta ja myöhemmästä käsittelystä työnohjauksessa. Työpaikoilla ei kuitenkaan toimittu näin, koska sille ei katsottu olevan tarpeeksi aikaa. Ohjaajat toivat esiin kokemusta, että asiat jäävät mielenpäälle ”kaivelemaan” myöhemmin ja että jälkeempään tulee yksin miettineeksi mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Haastateltavat kokivat että konfliktitilanteiden jälkikäteen tehtävällä purulla tilanteesta voitaisiin oppia ja se voisi olla seuraavalla kerralla vältettävissä.

Nuoret kokivat, että säännöistä ilmoitettiin heille huonosti. Yhden nuoren kokemuksen mukaan edes kaikki ohjaajat eivät tiedä kaikkia sääntöjä ja välillä ohjaajat keksivät omia sääntöjä. Monet nuoret kokivat, että ohjaajat keksivät konfliktitilanteissa aina uusia sääntöjä, joista ei ollut kerrottu kenellekään aikaisemmin. Rajat koettiin usein myös epäselviksi. Lähes yhtä moni nuorista koki rajat liian tiukoiksi. Nuoret kyllä ymmärsivät rajojen tarpeellisuuden ja merkityksen, mutta liian tiukat säännöt koettiin turhiksi. Kaksi nuorista kertoi, että elintarvikkeiden käyttöä koskevat rajat ovat turhia ja todella ärsyttäviä. Näistä nuorten kokemuksista päätellen on selvää, että säännöistä tiedottamiseen tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomioita nuorisokodeissa.

Ei niitä sääntöjä liikaa oo, säännöt ihan hyvä asia, jos ovat kasvatuksellisesti korrekkeja sääntöjä. Mut sit jos niitä vedetään yli et noi rajat menee ihan pelle hermänniksi että niistä ei oo mitään hyötyä enää niin se alkaa ärsyttää. (Nuori 1)

Nuoret kaipasivat ohjaajien toimintaan ennen kaikkea joustavuutta. Nuoret toivoivat ohjaajilta joustamista huoneeseen rajaamiseen, sekä vaihtoehtojen saamista.

Sanoo et menee huoneeseen, mut ei silleen jankuta sitä koko ajan. Niinku ei jankuta samoja asioita koko ajan. (Nuori 2)

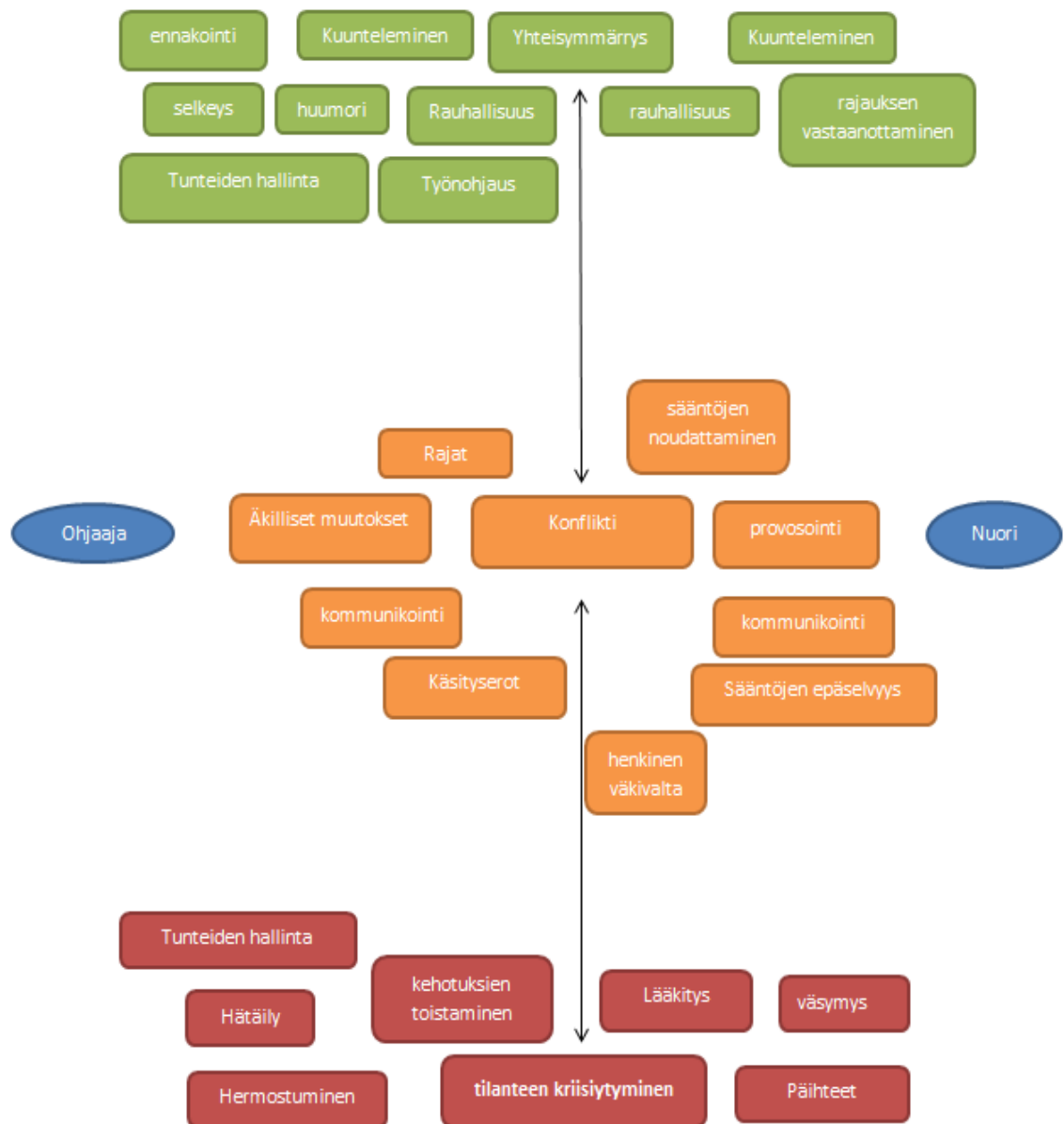
Lähes yhtä suurena teemana tuli esiin ohjaajien hätäily. Nuoret kokivat ohjaajien toimivan liian hätäisesti ja tekevän liian nopeita johtopäätöksiä. Nuoret myös kokivat ohjaajien reagoivan asioihin hetkittäin liian voimakkaasti. Nuoret toivoi-

vat, etteivät ohjaajat kokoajan toistaisi samoja käskyjä, vaan antaisivat nuorelle enemmän aikaa reagoida kehotuksiin.

Ne sano että käy hakeen ne, mä sanoin että kohta. Ohjaajat rupes painostaan että eiku hae ne nyt ja rupes huutaan mulle. Mulla meni hermot ja mä menin mun huoneeseen ja ajattelin että mä rauhotun vähän aikaa. Sit ohjaajat tuli sinne minun huoneeseen ja otti ne sieltä. Mul meni hermot ku ohjaajat ei antanu yhtään aikaa hoitaa sitä hommaa ite. Sit mä rupesin paiskomaan limutölkkejä ja pattereita seinään. Ohjaajat on jotenki liian hätäsiä kaikkien asioiden kanssa. (Nuori 4)

Yksi nuorten tärkeä toive oli, että myös ohjaajat voisivat myöntää omat virheensä, eivätkä aina syyttäisi nuoria kaikesta. Nuoret kokivat ohjaajien käyttäytyvän epäreilusti olettaessaan nuoren olevan väärässä. Nuoret toivoivat ohjaajien pyytävän heiltä anteeksi, kun huomaavat toimineensa väärin. Nuoret kertoivat joidenkin ohjaajien myös toimivan näin ja tämän helpottavan yhteistyötä näiden ohjaajien kanssa. Nuoret toistivat vastauksissaan myös heidän näkökulmansa esillä pitoa. Nuoret toivoivat, että ohjaajat ajattelisivat asioita myös heidän kannaltaan ja antaisivat tilaa nuorten mielipiteille sekä ajatuksille. Nuoret kokivat aikuisten toisinaan havittelevan heiltä vain tiettyjä vastauksia heidän omien vastustensa sijaan. Nuoret toivoivat ohjaajilta rauhallisuutta ja kuuntelua tilanteiden hoitamiseen. Osa nuorista osasi kertoa erittäin hyvin mistä konfliktitilanteet johtuvat ja miten ohjaajat voisivat omalla työskentelyllään vähentää konfliktitilanteita.

Just se että ohjaajat ja nuoret käsittää asiat eritavalla. Kumpikaan osapuoli ei kuuntele toista eikä niitä asioita ajatella järjen kanssa, niin sit siitä tulee sellanen konfliktitilanne. (Nuori 4)



Kuvio 4: Tutkimustulosten yhteenveto

Kuviossa 4 havainnollistamme konfliktitilannetta kahden osapuolen ristiriitana. Kuvion keskiössä sijaitsee konflikti, jota ympäröivät erilaiset konfliktitilanteeseen johtavat syyt. Konfliktin ratkaisua edistävät seikat sijaitsevat kuvion yläpäädyssä. Vastaavasti alapäädyssä näkyvät konfliktin kriisiytymiseen liittyvät seikat.

## 8 TUTKIMUKSEN SOVELTAMINEN KIRKON ALAN TYÖSSÄ

Sosiaalialalle painottuvan opinnäytetyömme tulee olla sovellettavissa myös kirkon nuorisotyöhön. Tutkimustuloksia voi hyödyntää myös kirkon nuorisotyön kontekstissa. Kuten jo aiemmin konfliktia määritellessä totesimme, ristiriidat ovat vuorovaikutusongelma, joita syntyy väistämättä kaikissa sosiaalisissa yhteisöissä (Isokorpi 2006, 183). Konflikteja nuorten ja työntekijöiden välillä syntyy myös kirkollisessa nuorisotyössä, kun vuorovaikutus muuttuu tavallista voimakkaammaksi. (Paananen & Tuominen 2005, 215.) Tutkimustulokset voivat antaa uusia näkökulmia myös näiden konfliktien ymmärtämiseen seurakunnan nuorisotyön parissa työskenteleville.

Rippikouluissa tapahtuva isostoiminta auttaa nuorisotyöntekijöitä ymmärtämään rippikoulunuoria ja ohjaamaan ryhmää. Isosten tärkeimpiin työtehtäviin rippileireillä kuuluvat omasta ryhmästä huolehtiminen, tunnelman luominen, hengellisistä tilanteista vastaaminen sekä innostaminen (Paananen & Tuominen 2005, 90). Me näemme isostoiminnan osaltaan myös ennaltaehkäisevän konfliktitilanteita rippileireillä. Isokset luovat omalla toiminnallaan positiivista ilmapiiriä ja auttavat rippileirin vetäjiä ja leiriläisiä ymmärtämään toisiaan.

Rippikoulun käsikirjan mukaan myös rippikouluissa syntyy ongelmallisia vuorovaikutustilanteita (Aaltonen, Pruuki & Saarainen 2004, 162). Myös kirkon nuorisotyön sosiaalisissa tilanteissa syntyy jonkin asteisia konfliktitilanteita nuorten ja työntekijöiden välillä, eikä niiltä voida täysin välttyä. Edes nuorisotyöntekijän hyvät vuorovaikutustaidot eivät aina ole riittäviä ratkaisemaan ristiriitatilanteita. (Aaltonen ym. 2004, 162.) Oman kokemuksemme mukaan myös kirkon nuorisotyössä konfliktitilanteita syntyy erityisesti rajojen asettamistilanteissa.

Toivomme tutkimuksen tuloksista olevan hyötyä etenkin erityisnuorisotyössä, jossa työtä kohdennetaan usein heikommassa asemassa oleviin nuoriin. Tutkimuksen on tarkoitus auttaa kehittämään työvälineitä, jolla kirkon erityisnuorisotyöntekijät voivat paremmin ymmärtää nuoria.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tarkastelimme tutkimuksen molempien osapuolten haastatteluja rinnakkain löytääksemme nuorten ja ohjaajien kokemuksista yhteneväisyyksiä. Tuloksista ilmeni, että osapuolilla on konfliktien syistä hyvin yhteneväisiä käsityksiä. Nuorilla ja ohjaajilla oli yleisesti samankaltaisia havaintoja siitä, että konfliktien taustalla on jokin näkemusero. Kun jompikumpi osapuoli keskustellessa ei ymmärrä tai halua ymmärtää toisen näkemystä ja tavoitteita, on kyseessä aina jonkin asteinen vuorovaikutusongelma. Toisen osapuolen ymmärtämisen haasteisiin liittyy myös vahvasti liian nopeiden johtopäätösten tekeminen.

Myöskin se että liian nopeesti tekee päätelmiä ja johtopäätöksiä. Ei ymmärrä mitä se nuori yrittää sanoa tai sillä omalla käytöksellään tuoda esiin. (Ohjaaja 1)

### 9.1 Konfliktiteeman ongelmälähtöinen asetelma

Erittäin tärkeä huomio tutkimuksessamme on se, että konfliktinäkökulman äärellä liikuttiin sekä nuorten että ohjaajien kannalta varsin negatiivisissa asioissa. Ristiriidoista ja niihin liittyvistä aiheista puhuessa on riski, että haastateltavan ajatukset jäävät kiertämään kehää negatiivisten asioiden ympärillä. Epäonnistumisista kysyessä moni haastattelemamme ohjaaja esimerkiksi koki joskus epäonnistuneensa konfliktitilanteiden hoitamisessa, ja he osasivat nimetä paljon asioita, joita olisi tullut tehdä toisin. Omaa työskentelyä oli siis helppoa tarkastella kriittisesti, vaikka ohjaajilla oli hallussaan myös paljon hyviä valmiuksia konfliktien ratkaisuun.

*Tuntuuko joskus jälkeinpäin siltä että jotain olisi pitänyt tehdä toisin? -99-prosenttisesti. Olisi pitänyt ymmärtää olla hiljaa, että on mennyt liikaa siihen jäkättämään. Tai että olisi pitänyt tarpeeks ajoissa ymmärtää se tilanne, eli ennaltaehkäisy jää usein tekemättä. Että antaa tilanteen mennä liian pitkälle ja sitten se menee siihen että täällä kaikki huutaa ja jankkaa sitä samaa asiaa. (Ohjaaja 1)*

Konfliktiaiheen asetelmasta huolimatta jokainen haastattelemamme nuori kertoi ohjaajista ja näiden työskentelytavoista ainakin joitain positiivisia asioita, vaikka emme siitä kaikilta erikseen kysyneet. Ohjaajien kerrottiin toimivan työssään ainakin hetkittäin hyvin ja asiallisesti. Ohjaaja kuvailtiin myös hyvinä päivinä varsin iloisiksi ja yhteiselon kerrottiin sujuvan heidän kanssaan tällöin hyvin. Tutkimuksemme valossa näyttäisi siltä, että ohjaajat toimivat työssään pääosin hyvin ja ainakin osa konfliktitilanteista johtuu nuorten menneisyydestä, eikä varsinaisesti ohjaajien toiminnasta. Nuorelle laitokseen sijoittaminen itsessään on jo väistämättä kriisi, mikä myös voi heijastella nuorisokodin ristiriitoihin. Tämä vahvistaa myös konfliktikirjallisuuden esityksiä siitä, että konfliktin taustalla on jokin menneestä kumpuava syy, joka kärjistyy itse tilanteessa erillisen laukaisevan tekijän takia. Yhteiselon sujuvuudesta nuorisokodissa ymmärsimme myös sen, että ihmisten välillä ilmenee väistämättä erilaisia ristiriitoja ajoittain, ja sen voi hyväksyä faktana. Kuten Isokorpikin totesi, vuorovaikutusongelmia syntyy väistämättä kaikissa sosiaalisissa yhteisöissä (Isokorpi 2006, 183).

*Ymmärtävätkö ohjaajat koska on kyse provokaatiosta ja koska oikeasta uhkauksesta? -Kyllä niiden on melkeen pakko ottaa ne vakavasti koska ne on ohjaajia ja ne tekee mitä ohjaajan täytyy koska ohjaaja on. (Nuori 1)*

## 9.2 Vuorovaikutustaitojen merkitys

Konfliktitilanteen pahenemiseen vaikuttavat herkästi pienetkin seikat, kuten tietyt provosoivat sanavalinnat. Nuorten vastausten puolelta oli huomionarvoista se, että ohjaajan äänen korottaminen saattaa vaikuttaa vain kielteisesti nuoren haluun toimia tilanteessa ohjaajan kehotusten mukaisesti. Ohjaajat puolestaan ymmärsivät omasta toiminnastaan sen, että samaa asiaa jankuttamalla tilannetta ei voi ratkaista. Tästä voimme päätellä, että konfliktitilanteita varten osapuolten tulisi oppia parempaa kuuntelemisen taitoa ja sitä kautta saavuttaa parempi ymmärrys toisen osapuolen tarpeista ja näkemyksistä.

Vilénin, Leppämäen & Ekströmin mukaan dialogia ja keskustelua erottaa toisistaan se, että keskustelussa päämääränä on tuoda omat ajatukset esiin. Dialogi

sen sijaan on vuoropuhelua, jossa tulisi keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin toisen osapuolen esiin tuomille asioille (Vilén ym. 2002, 65). Ohjaajat kokiivat, että nuorten kokemuksia pitäisi tuoda enemmän esiin, jotta ohjaajat voisivat jatkossa ymmärtää nuoria yhä paremmin. Pidämme merkittävänä sitä ohjaajan haastattelusta nousutta ajatusta, että konfliktit pitäisi aina yhteisöllisesti purkaa yhdessä nuorten ja työntekijöiden kesken.

### 9.3 Lapsen kasvuolosuhteiden ja kiintymyssuhteen merkitys

Jari Sinkkosen mukaan huonoilla kasvuolosuhteilla on yhteys siihen, millaisia reaktioita adoptointi tai sijaisperhe aiheuttaa lapsessa. Usein lapsi reagoi sijoitustilanteeseen alussa myönteisesti. Hieman myöhemmin lapsi saattaa kuitenkin löytää itsessään olevan vihan, ja kohdistaa sen sijaisvanhempiin, vaikka vihan varsinaisena kohteena olisivatkin lapsen biologiset vanhemmat ja heidän epäonnistumisensa. (Sinkkonen & Kalland 2002, 232–233.) Nuorisokotiin sijoitettu nuori saattaa siis konfliktitilanteessa heijastaa ohjaajaan aikaisempia kokemuksiaan. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa ohjaaja ei kykene ymmärtämään lapsen käyttäytymistä.

Kiintymyssuhteissa vaurioituneelle lapselle on tyypillistä, että hänelle kehittyy ongelmia ihmissuhteissa, tunne-elämässä ja käyttäytymisen kontrollissa (Sinkkonen ym. 2002, 207). Tämä voi johtaa konfliktitilanteisiin nuorisokodin ohjaajien kanssa. Lapsilla, joilla on useita kiintymyssuhteen katkoksia, esiintyy muita useammin reaktiivisen kiintymyssuhdehäiriön piirteitä. Tämä voi ilmetä valikoiduttomana sosiaalisuutena, estyneisyytenä, tai näiden yhdistelmänä. Muita oireita ovat kontrolloiva käyttäytyminen aikuisia kohtaan, itsetuhoinen tai itseä vahingoittava käyttäytyminen, tottelemattomuus ja neuvottelukyvyn puuttuminen, liiallinen valppaus ja aggressiivisuus. (Sinkkonen ym. 2011, 210–211.) On selvää, että yllä luetellut piirteet johtavat väistämättä konfliktitilanteisiin nuoren ja nuorisokodin ohjaajien välillä. Itseä vahingoittava käyttäytyminen ja aggressiivisuus ovat ristiriidassa lastensuojelun perustehtävien kanssa. Oletamme, että ainakin osa nuorisokotien konfliktitilanteista johtuu nuorten aikaisemmista kasvuolosuhteista. Näitä puutteita laadukkainkaan sijaishuolto ei välttämättä



aina kykene paikkamaan. Kuitenkin ohjaajat voivat omalla toiminnallaan ja vuorovaikutustaidoilla vähentää konfliktitilanteita, tai ainakin niiden kriisiytymistä.

#### 9.4 Keskeiset havainnot konfliktien ennaltaehkäisystä

Konfliktien ennaltaehkäisyn kannalta hyväksi toimintatavaksi koettiin mahdollisimman varhainen puuttuminen ja sanallinen rauhoittelu. Myös huumorin avulla koettiin monissa tapauksissa olevan jo ennaltaehkäisevä vaikutus tilanteen kriisiytymisen kannalta. Yksi haastateltava toi esille voimavaralähtöisen työskentelyn ja ratkaisun löytämisen nuoren oman ajattelun kautta.

Meidän työskentelytapaki pitäs olla semmonen voimavaralähtönen ja semmonen että ne vastaukset tulee sieltä nuorilta, ei tietenkään kaikki. Niin jos se silleen toteutuu niin eihän niitä konflikteja ihan hirveästi pitäs tulla. (Ohjaaja 3)

Yksi ohjaaja koki, että konfliktien ennaltaehkäisyssä oli jo onnistuttu luomalla nuorisokotiin mahdollisimman hyvää ja positiivista ilmapiiriä.

Me ollaan jo ennaltaehkäisty. On hyvä ilmapiiri. Tuli uusi nuori jolla oli hirveät ennakkoluulot että saattaa räjähtää yks kaks, mut kun on valmiiks hyvä ilmapiiri yhteisössä, että sen kun pystyy ylläpitämään niin ollaan jo sillä ennaltaehkäisty monta konfliktia. Me ohjaajat näytetään että on hyvä pössis joka tarttuu sitten nuoriinkin. (Ohjaaja 2)

Strukturoidun arjen ja selkeän päiväohjelman nähtiin vähentävän erimielisyyksien syntymistä. Ohjaajat toivat haastatteluissa esille sitä, että yllättäviä muutoksia nuoren päivärytmissä ja sovituisissa menoissa tulee välttää. Tämän tiedostamalla ohjaajat kokivat voivansa valmistautua nuoren kanssa hyvissä ajoin kielteisten asioiden, kuten huumesekulan kohtaamiseen.

Tässä myös se että ohjaajat pysyisi johdonmukaisina. Jos lähdetään liikaa muuttamaan asioita lennosta, niin meidän asiakaskunta ei kestä semmosta. (Ohjaaja 1)

## 9.5 Keskeiset havainnot konfliktikokemuksista

Konfliktikokemuksissa ja konfliktin määrittelyssä ilmeni eroja eri laitosten välillä. Haastatteluiden alussa käytettiin usein hetki keskustellen siitä, minkälaisia asioita ohjaajat ja nuoret ylipäättään mieltävät konfliktitilanteiksi. Usein haastateltavan ensimmäinen kysymys olikin, että lasketaanko konfliktiksi jo pelkkä sanallinen erimielisyys. Joissain laitoksissa konflikteja ei ollut ilmennyt ollenkaan tai ne olivat nimenomaan vain pieniksi koettuja sanallisia erimielisyyksiä. Toisaalla konflikteja koettiin päivittäin lähes kaikista asioista, ja suurempiakin konflikteja muutaman viikon välein. Konfliktien vakavuuteen ja yleisyyteen näyttäisi vahvasti vaikuttavan asiakaskunnan profiili. Haastattelujemme valossa näyttää siltä, että nuoren psyykkisellä voinnilla on yhteys konfliktien yleisyyteen ja vakavuuteen.

Haastatteluissa nuoret toivat esiin ohjaajien hätäilyn, virheiden myöntämisen, nuorten syylistämisen ja hetkittäisen liian voimakkaan nuorten rajauksen. Myös ohjaajat kokivat olevansa hetkittäin liian stressaantuneita, ja puhuvansa liikaa kuuntelemisen sijaan. Konfliktitilanteissa ehdottoman tärkeää on ohjaajan omien tunteiden hillitseminen ja rauhallisena pysyminen. Sekä nuoret että ohjaajat kertoivat tilanteen kriisiytyvän jos ohjaaja hätäili tai aloitti huutamisen. Ohjaajien tulisi työssään toimia rauhallisesti, antaen nuorelle tilaa ja kuunnellen nuoren mielipiteitä. Useat nuoret kokivat konfliktitilanteen kriisiyttämisen –henkisen väkivallan tai vastaavan– toimintatavan oikeutetuksi silloin, kun ohjaaja ei antanut nuorelle tarpeeksi tilaa. Nuoret kokivat, että ohjaajan hätäillessä ei ollut muita vaihtoehtoja kuin kriisiyttää konfliktitilanne. Pidämme mahdollisena että ohjaajan toimiessa hätäisesti stressaavassa konfliktitilanteessa nuori toimii aikaisemmin omaksumiensa käyttäytymismallien mukaan, jotka voivat kiintymyssuhdehäiriöiden valossa ilmentyä itsetuhoisena tai aggressiivisena käytöksensä.

Nuoret ja ohjaajat määrittelivät konfliktitilanteet lähes samanlaisiksi. Yleisimmin konfliktitilanteiksi laskettiin jo sanalliset erimielisyydet. Astetta vakavammaksi konfliktiksi koettiin sanallinen aggressio ja henkinen väkivalta. Suurin osa ohjaajista kertoi kokeneensa työssään jonkinlaista fyysistä väkivaltaa, mutta nuorten joukosta fyysisestä väkivallasta kertoi vain yksi. Ohjaajat kokivat esineiden rik-

komisen uhkaavaksi tilanteeksi. Myös nuoret kertoivat kokemuksia tilanteista, joissa aggressio kohdistuu esineisiin, mutta he eivät useinkaan mieltäneet esineiden heittäilyä tai rikkomista yhtä uhkaavaksi kuin ohjaajat. Ohjaajien mukaan myös nuoren luvaton poistuminen oli konfliktitilanne, mutta nuoret eivät tuoneet tätä esiin lainkaan.

Ohjaajien kokemia konfliktitilanteita ei heidän mielestään käsitelty tarpeeksi jälkeenpäin. Ohjaajat kaipasivat tilanteen tarkempaa purkamista jälkeenpäin ja oman toimintansa reflektointia. Yksi haastateltavista toi esiin ajatuksen konfliktitilanteiden tarkasta kirjaamisesta ja käsittelystä jälkeenpäin työnohjauksessa. Työntekijät olisivat halunneet tilanteen jälkeen pohtimista siitä, toimivatko he tilanteessa oikein ja mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Ohjaajat kertoivat joskus myös pohtivansa tilanteita jälkikäteen vapaa-ajallaan.

Esitämme, että konfliktitilanteiden ratkaisuun kehitettäisiin jonkinlaista purkumallia, ja että työskentelyä kehitettäisiin jokaisen isomman konfliktitilanteen jälkeen. Tälle tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja. Tällä pystyttäisiin todennäköisesti kehittämään ohjaajien työskentelyä ja huolehtimaan paremmin työhyvinvoinnista. Sinkkosen ja Kallandin mukaan sijoitetun lapsen ympärillä työskentelevät joutuvat tilanteisiin jotka aiheuttavat voimattomuutta, pettymystä ja suuttumusta. Tällaiset reaktiot aikuisissa myös vahvistavat lapsen toimimattomia vuorovaikutusmalleja. (Sinkkonen ym. 2011, 213.) Olisi tärkeää käsitellä ohjaajan omat tunteet konfliktitilanteen jälkeen, jotta ne eivät heijastuisi seuraavaan haastavaan vuorovaikutustilanteeseen. Näin nuoren toimimattomia vuorovaikutusmallien vahvistaminen vähenisi.

Ohjaajan työkokemus koettiin osaltaan merkittäväksi seikaksi konfliktinratkaisutaitojen kannalta, mutta ohjaajan luonnetta ja elämäkokemusta pidettiin kuitenkin työkokemusta tärkeämpinä osatekijöinä. Työntekijät kokivat kehittyneensä kokeneempien kollegoiden työskentelystä oppimalla. Tärkeimmäksi tekijäksi työn kehittämisen kannalta koettiin työnohjaukseen osallistuminen.

## 9.6 Tutkimuksen etiikka

Mitä arkaluontoisempi tutkimusaihe on kyseessä, sitä tärkeämpää on salata haastatteluita antaneiden henkilöllisyys. Lastensuojelun asiakkuus itsessään on jo erittäin arka asia ja tästä syystä nuorten henkilöllisyys tuli suojata erittäin hyvin. Haastatteluissa korostimme, ettei haastatteluissa annettuja tietoja käytetä muuhun kuin opinnäytetyön tekemiseen.

Ennen haastatteluiden toteutusta oletuksemme oli, että tutkimuksen aihe ja siitä kehitetyt kysymykset voivat olla erittäin tunteita nostattava osa-alue. Käsitteimme nuorten kannalta kipeitä aiheita, eli teemat ja kysymykset tuli muotoilla huolellisesti. Näistä syistä haastateltaville (erityisesti nuorille) kerrottiin ennakoon mahdollisimman tarkasti se, minkälaiseen tutkimukseen he ovat osallistumassa. Nuoret suhtautuivatkin tutkimukseen yllättävän myönteisesti, ja haastattelun alussa luvattu karkkipalkkio auttoi pitämään mielenkiinnon aiheessa koko haastattelutilanteen ajan. Haastateltaville ilmoitettiin ennen haastattelun aloittamista siitä, että keskustelu äänitetään. Tästä ei onneksi aiheutunut kenellekään haastateltavalle ongelmaa.

Tutkimuksen ja etiikan yhteys on kahtalainen. Toisaalta tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin. Toisaalta taas eettiset kannat vaikuttavat tutkijan työssään tekemiin ratkaisuihin. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 122.) Eettiset kantamme vaikuttivat nuorille ja aikuisille esittämiimme kysymyksiin, sekä kysymysten järjestykseen. Käytännössä tämä toteutui aloittamalla haastattelut helpoilla määrällisesti vastattavilla kysymyksillä ja päättyen vaikeampiin omakohtaisia kokemuksia koskeviin kysymyksiin. Jos taas haastateltava ei johonkin kysymykseen halunnut tai kyennyt vastaamaan, oli hänellä oikeus myös olla vastaamatta.

Tutkimuksessa on myös noudatettava ihmisarvon kunnioittamista. Näin ollen on väärin loukata tutkimukseen osallistuvaa henkilöä riippumatta tutkimuksen tarkoituksesta. (Eskola ym. 1998, 56.) Osa haastateltavista nuorista vastasi tiettyihin kysymyksiin hiukan arveluttavasti, jopa epäjohdonmukaisesti. Haastatteluissa noudatimme kuitenkin hyviä eettisiä tapoja ja kuuntelimme nuorten omakoh-

taisia kokemuksia, vastauksia kyseenalaistamatta. Haastateltavien epäselviin vastauksiin pyydettiin tarkennusta lähinnä sellaisissa tapauksissa, joissa haastateltavan puheesta oli havaittavissa selvää sarkastisuutta. Esimerkkinä tästä on keskustelu, jossa nuori luonnehti yksikössä tapahtuvaa tiedottamista sanalla tosi hyvä, vaikka puheesta muuten kävi ilmi että tiedottaminen ei nuoren mielestä toiminut hyvin. Haastateltavia kunnioitettiin siinä mielessä, että heidän kertomia kokemuksiaan ei tilanteessa ääneen kyseenalaistettu. Uskomme tämän auttaneen luottamuksen rakentamisessa haastattelutilanteessa.

### 9.7 Ammatillisen kasvun pohdinta

Olemme kehittyneet opinnäytetyöprosessin myötä analyttisen tutkimuksen tekemisessä, haastattelututkimuksessa ja ammatillisen tiedon hankkimisessa. Prosessi kasvatti ymmärrystämme konfliktien luonteesta. Tutkimuksessa käytetyn teoriakirjallisuuden näkökulmasta olemme lisänneet tietoa nuoren kehityksestä sekä kiintymyssuhdeteoriasta. Työn äärellä kiinnostuksemme kehityspsykologiaan on kasvanut. Myös ammattisanastomme on lisääntynyt prosessin myötä.

Opinnäytetyön tekeminen helpottaa ammatillisesti oman perustyön tekemistä nuorisokodeissa. Opinnäytetyön tekeminen parityönä on kasvattanut molempia henkisesti ja opettanut tärkeitä seikkoja ryhmätyöskentelystä ja ajankäytön hallinnasta. Yksi haaste tutkimuksen kirjallisen osion tuottamiselle oli se, että asomme melko kaukana toisistamme.

Opinnäytetyön tekeminen on saanut meidät pohtimaan laitokseen sijoitetun lapsen asemaa ja oikeuksia uudesta näkökulmasta. Olemme myös heränneet pohtimaan sijoitetun lapsen henkilöhistorian vaikutusta nykyiseen käyttäytymiseen. Ennen työn tekemistä emme samalla tavalla pystyneet ymmärtämään pienen vauvan varhaisten kokemusten vaikutusta nuorisokotien konflikteihin.

Konflikteja tutkiessamme olemme oivaltaneet niiden taustalla vaikuttavia moninaisia syitä, sekä niiden sovittamisen keinoja. Olemme pohtineet paljon kon-

fliktitilanteiden sovittelemisesta ja nuorisokotien tiukkoja rajoja. Tämän tutkimuksen myötä olemme saavuttaneet merkittävästi uusia tiedollisia valmiuksia konfliktien sovitteluun ja ratkaisuun. Toivomme, että nämä tulokset myös todella hyödyttävät nuorisokotien henkilökuntaa työn kehittämisen kannalta.

### 9.8 Jatkotutkimukset

Tutkimus on tuonut esiin konkreettisia kehittämiskohteita ohjaajien työtavoissa. Tutkimus esittää tavoitteidensa mukaisesti käytännön konfliktitilanteen hyviä ja huonoja toimintatapoja. Yksi keskeinen tutkimustulos on, että ohjaajien tulisi jälkikäteen reflektoida ja käsitellä koettuja konfliktitilanteita aiempaa enemmän. Tämä vaatii konkreettisia toimintamalleja. Tutkimustulosten pohjalta on mahdollista tehdä tulevaisuudessa uusi opinnäytetyö. Toiveenamme olisi, että tutkimuksemme myötä Kalliolalle voitaisiin tuottaa produktio tai kehittämishanke, jotta tutkimustieto konkreettisesti kehittäisi nuorisokodeissa tehtävää työtä. Meidän mielestämme tämän tutkimuksen pohjalta on mahdollista kehittää produktiona vuorovaikutusmalli konfliktitilanteiden parempaan hallintaan tai niiden toimivampaan purkuun.

## LÄHTEET

- Aaltonen, Heli; Pruuki, Lassi & Saarainen Pekka 2004. Rippikoulun käsikirja. Jyväskylä: Kirjapaja.
- Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Viitattu 23.3.2014. <http://www.metodix.com>.
- Broberg, Anders; Almqvist, Kjerstin & Tjus, Tomas 2005. Kliininen lapsipsykologia. Helsinki: Edita.
- Dunderfelt, Tony 1999. Henkilökemia. Juva: WSOY.
- Ekholm, Elina & Katisko, Marja 2012. Yhteiselo metropolissa, kokemuksia sovitte-  
lusta ja näkökulmia lastensuojeluun. Diakonia-  
ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Eronen, Tuija 2012. Lastenkoti osana elämäntarinaa - narratiivinen tutkimus  
lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Väitöskirja.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jy-  
väskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Hammarlund, Claes-Otto 2010. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja  
konfliktien käsittely. Suomentanut Riikka Toivanen. Helsinki: Tieto-  
sanoma.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hel-  
sinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastatte-  
lun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki university  
press.
- Isokorpi, Tia 2006. Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut. Jyväskylä: PS-  
kustannus.

Järvenpää, Jenna 2009. Mielenterveysongelman lapsen ja nuoren kohtaaminen lastensuojelulaitoksessa. Työntekijöiden kokemuksia. Opinnäytetyö.

Kalliolan setlementti a. Viitattu 17.10.2014. <http://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/>.

Kalliolan setlementti b. Viitattu 17.10.2014. <http://www.kalliola.fi/sosiaalityo/lastensuojelu-ja-perheet/>.

Kalliolan setlementti c. [http://www.kalliola.fi/wp-content/uploads/2014/03/Lastensuojelun\\_palveluviuhka.pdf](http://www.kalliola.fi/wp-content/uploads/2014/03/Lastensuojelun_palveluviuhka.pdf). Viitattu 11.11.2014.

Kaarto, Taru; Mäkelä, Sanna 2009. Heittopussi vai asiakas? Lastensuojelulaitoksiin sijoitettujen nuorten kokemuksia osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista. Opinnäytetyö.

Koljonen, Iina 2010. Esimiestyö työyhteisön konfliktitilanteissa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kulmala, Anna 2006. Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Tampere university press.

Kurki, Heidi 2011. Lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä pienen lapsen edun toteutumisesta avohuollon perhetyössä. Opinnäytetyö.

Keltikangas-Järvinen, Liisa 2004. Temperamentti. Ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.

Lassila, Simo 2002. Konfliktin ratkaisemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

Lastensuojelu 2012. Tilastoraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 23.1.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.



- Lemmetyinen, Timo 2009. Teoksessa Yksilö, yhteisö ja yhteiskunta. Kalliolan setlementti 1919-2009. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.
- Lyytinen, Paula; Korkiakangas, Mikko & Lyytinen, Heikki 2000. Näkökulmia kehityopsykologiaan. Kehitys kontekstissaan. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Nuorten henkilökohtaiset tiedonannot (6). 24.6.-10.7.2014.
- Nurmi, Jari-Erik; Ahonen, Timo; Lyytinen, Heikki; Lyytinen, Paula; Pulkkinen, Lea & Ruoppila, Isto 2006. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: Wsoy oppimateriaalit Oy.
- Ohjaajien henkilökohtaiset tiedonannot (6). 10.6.2014-11.8.2014.
- Paananen, Terhi & Tuominen, Hans (toim.) 2005. Nuorisotyön käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Peltola, Jarmo 2009. Yksilö, yhteisö ja yhteiskunta. Kalliolan setlementti 1919-2009. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.
- Pesäpuu Ry. Kehittämispäällikkö Christine Väливаara, 2010. Viitattu 26.10.2014. [http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/raportit/traumatisoitunut\\_lapsi\\_varhaiskasvatuksessa.pdf](http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/raportit/traumatisoitunut_lapsi_varhaiskasvatuksessa.pdf).
- Reinikainen, Sarianna 2009. Nuorisokodista maailmalle. Kokemuksia nuorisokodissa elämisestä ja aikuisiässä selviytymisestä. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 224. Helsingin yliopisto.
- Rusanen, Erja 2011. Hoiva, kiintymys ja lapsen kehitys. Porvoo: Finn Lectura.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 23.3.2014. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.
- Silvén, Maarit 2010. Varhaiset ihmissuhteet. Polku lapsen suotuisaan kehitykseen. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Sinkkonen, Jari 2010. Nuoruusikä. Helsinki: Wsoy.

- Sinkkonen, Jari & Kalland, Mirjam (toim.) 2002. Varhaiset ihmissuhteet ja niiden häirintyminen. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Sinkkonen, Jari & Kalland, Mirjam (toim.) 2011. Varhaislapsuuden tunnesiteet ja niiden suojeleminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710. Viitattu 23.1.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Tamminen Jyri, 2008. Terapiasuhteen ongelmat epävakaan persoonallisuushäiriön psykoterapiassa - epäonnistumisen vai hyvän hoitotuloksen merkkejä. Kognitiivisen psykoterapian verkkolehti. Kognitiivisen psykoterapian yhdistys. Viitattu 25.10.2014.  
<http://www.kognitiivinenpsykoterapia.fi/verkkolehti/2008/verkkoeopavakaa.pdf>.
- Taskinen Sirpa, 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: Wsopro oy.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 23.9.2014.  
<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

### LIITE 1: Teemahaastattelurunko nuorille

#### 1. HAASTATTELUN ALOITUS

Tutkimuksen tarkoituksen esittely, konfliktin määrittely.

Miten nuorisokodilla oleminen on sujunut?

Kauanko olet ollut sijoitettuna tässä yksikössä?

#### 2. KOKEMUKSET KONFLIKTITILANTEESTA

Miten omasta mielestäsi tulet toimeen ohjaajien kanssa?

Oletko havainnut nuorisokodissa ristiriitatilanteita, joissa nuorella ja ohjaajalla on ollut erimielisyyksiä?

Onko sinulla ollut ristiriitatilanteita ohjaajien kanssa?

#### 3. TYÖN KEHITTÄMINEN

Mistä asioista erimielisyyksiä sinun mielestäsi syntyy?

Pitäisikö ohjaajan toimia konfliktitilanteissa toisin? Miten?

#### 4. HAASTATTELUN LOPETUS

Mitä muita ajatuksia aihe herätti?

## LIITE 2: Teemahaastattelurunko ohjaajille

### 1. HAASTATTELUN ALOITUS

Kauanko olet ollut Kalliolalla ja tässä yksikössä töissä?

### 2. KOKEMUS KONFLIKTITILANTEESTA

Oletko kohdannut työssäsi konflikteja nuorten kanssa?

Mistä konflikti sai alkunsa? Miten konfliktitilanne jatkui?

### 3. TYÖN KEHITTÄMINEN

Mitä toimintamenetelmiä olet havainnut konfliktitilanteissa hyväksi ja mitä huonoiksi?

Miten ohjaajan työtä voisi mielestäsi kehittää konfliktitilanteiden näkökulmasta?

### 4. HAASTATTELUN LOPETUS

Mitä muita ajatuksia aihe herätti?

## LIITE 3: Ote ohjaajahaastatteluiden taulukoinnista

## HUONOT TOIMINTATAVAT KONFLIKTITILANTEISSA

## TUNNISTATKO TYÖSKENTELYSSÄSI VIRHEITÄ TAI HEIKKOUKSIA KONFLIKTINRATKAISUSSA?

Kpl	Alkuperäisilmaisut	Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka
1	Jos ohjaajalla menee hermot	Kärsivällisyyden loppuminen	Ohjaajan tunnetila
1	Kärsivällisyyden puute, molemminpuolin	Kärsivällisyyden loppuminen molemmilta osapuolilta	
1	Ei kuunnella toista tarpeeksi ja ollaan liian tunteessa.	Tunteen mukaan toimiminen	
1	Herkästi menee itsekin tunteeseen konfliktissa.	Tunteen mukaan toimiminen	
1	Ohjaaja lähtee väittelemiseen ja jankkaamiseen mukaan.	Ohjaaja väittelee tarpeettomasti	
1	Helposti lähtee valittamislinjalle	Ohjaaja väittelee tarpeettomasti	
1	Olisi pitänyt ymmärtää olla hiljaa, kun on mennyt liikaa siihen jättämään.	Ohjaaja väittelee tarpeettomasti	
1	Usein nuoret ottavat ohjaajan tunnetta itselleen. Ohjaajan kiukkuisuus vaikuttaa kaikkiin.	Ohjaajan tunteen negatiivinen vaikutus nuoreen	Työtapojen erilaisuus
1	Jos joutuu tekemään omavaltaisia päätöksiä helpottaakseen nuoren kanssa tehtävä yhteistyötä. Se vaikeuttaa muiden työntekoa koska säännöistä on pidettävä kiinni.	Ohjaajien epäjohtonmukaisuus säännöissä	
1	Jotkut ohjaajat rajaavat herkemmin kuin toiset	Ohjaajien erilaiset rajaamistavat	Ohjaajan rooli
1	Jos nuoret kapinoivat kovasti ohjaajia vastaan, yrittävät ohjaajat liikaa kaveerata nuorten kanssa.	Nuorten kapinoidessa ohjaajat kaveeraavat nuorten kanssa.	
1	Liian nopeasti tehdään johtopäätöksiä, ymmärretään nuorta väärin.	Liian nopeat johtopäätökset	Väärät tulkinnat
1	Liian äkinäinen tilanteeseen puuttuminen, jos yksi ohjaaja on jo rajaamassa. Ohjaajat helposti ajattelevat tukevansa toista ohjaajaa.	Äkillinen puuttuminen tilanteeseen, jota jo ratkaistaan.	
1	Ennaltaehkäisy jää usein tekemättä.	Ei ennaltaehkäisyä	Ennaltaehkäisyn puuttuminen