

Anna Lehtinen ja Laura Väänänen

”JOLLAKI LAILLA SE NIINKU PYSÄYTTI”

- TUTKIMUS LÄHEISNEUVONPITO –TYÖMENETELMÄN VAIKUTTA-
VUUDESTA LASTENSUOJELUSSA

Pro gradu – tutkielma

Sosiaalityö

Kevät 2013

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Jollaki lailla se niinku pysäytti” – tutkimus läheisneuvonpito – työmenetelmän vaikuttavuudesta lastensuojelussa

Tekijät: Anna Lehtinen ja Laura Väänänen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ_x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 92

Vuosi: 2013

Tiivistelmä:

Tutkimuksemme käsittelee läheisneuvonpito – työmenetelmän vaikuttavuutta lastensuojelussa asiakasnäkökulmasta. Sosiaalityön työmenetelmiä kohtaan asetetaan koko ajan enemmän kehitymis- ja vaikuttavuusvaatimuksia ja tämän vuoksi menetelmien vaikuttavuuden tutkiminen on hyvin ajankohtaista. Olennainen osa sosiaalityön vaikuttavuutta on työn laatu. Laadun tavoitteena on parempi vaikuttavuus ja tehokkuus. Läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen liittyy vahvasti sen eri käytännönvaiheet. Niiden tutkiminen on erityisen tärkeää, kun tietoa työmenetelmän vaikuttavuudesta tuotetaan.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen ja se pohjautuu realistisen arvioinnin viitekehukseen. Realistinen arviointi kiinnittää huomiota siihen, mikä toimii, kenelle ja missä tilanteessa. Se etsii vastausta siihen, miksi jokin interventio on vaikuttanut asiakkaan elämään. Näin ollen realistisen arvioinnin avulla voidaan pyrkiä kehittämään sosiaalityötä ja sen työmenetelmiä. Laadullinen arviointitutkimus etsii niitä mekanismeja, joista vaikuttavuus muodostuu. Realistiselle arvioinnille on ominaista kokonaisuuden hahmottaminen mekanismien ja kontekstin avulla. Tutkimuksemme empiirinen aineisto on kerätty haastattelemalla kahdeksaa vanhempaa, joiden lapsen asioissa on käyty läheisneuvonpito. Tutkimuksen tavoitteena on nostaa esille niitä tekijöitä, joista läheisneuvonpidon vaikuttavuus muodostuu asiakkaiden kokemusten perusteella.

Läheisneuvonpidon vaikuttavuus jakautuu tutkimustuloksissamme kolmeen osaluueeseen: suunnitelmallisuuteen, osallisuuteen ja vuorovaikutuksellisuuteen. Osaluueet tuovat esiin asiakkaiden kokemukset vaikuttavuutta muodostavista tekijöistä ja yhdistämällä nämä tekijät saadaan kokonaiskäsitys läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksessa vaikuttaviksi mekanismeiksi nousevat neuvonpidon suunnittelu, läheisten tekemä suunnitelma ja sen toteutus, koollekutsujan työskentely, tiedonantovaihe, dialogisuus, tunteet, valta sekä luottamus. Tutkimus osoittaa asiakkaan kokevan neuvonpidon omalaatuisella tavallaan ja se ohjaa kääntämään katseet vaikuttavuuden kannalta olennaisiin mekanismeihin.

Avainsanat: Läheisneuvonpito, vaikuttavuus, lastensuojelu, arviointitutkimus

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.....	4
2.1 Vaikuttavuus osana sosiaalityön arviointia.....	4
2.2 Läheisneuvonpito sosiaalityön kentällä.....	8
2.3 Tutkimuksia meiltä ja maailmalta.....	16
2.4 Vaikuttava läheisneuvonpito.....	23
3 Tutkimuksen toteutus	29
3.1 Tutkimuskysymys ja -tavoitteet.....	29
3.2 Realistinen arviointi	29
3.3 Tutkimukselliset valinnat ja analyysin rakentuminen	33
3.4 Eettiset haasteet ja erityispiirteet	39
4 Tulokset	44
4.1 Kategorisointi.....	44
4.2 Asiakslähtöinen suunnitelmallisuus	45
4.3 Asiakas osallisena läheisneuvonpidossa.....	54
4.4 Moniulotteinen vuorovaikutus	64
5 Johtopäätökset	76
5.1 Läheisneuvonpidon vaikuttavuus asiakkaiden kokemana	76
5.2 Tutkimuksen arviointia	82
Lähteet	85
Liite 1.....	91

1 Johdanto

Sosiaalityölle ja sen tutkimukselle asetetaan koko ajan enemmän vaateita toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseksi. Sosiaalityön vaikuttavuuden intressit tulevat yhteiskunnan eri osa-alueilta, muun muassa palveluiden käyttäjiltä ja niiden rahoittajilta. Vaikuttavuuden käsitteen yhteydessä nousee esiin usein myös tehokkuuteen liittyvät vaatimukset. Palveluiden tulee olla kustannustehokkaita ja niiden avulla on edistettävä riskien hallintaa sekä yhteiskunnallisen järjestyksen ylläpitämistä. (Kemppainen ym. 2010, 12; Miettinen ym. 2011, 16; Ronnby 2010, 24.)

Vaikuttavuuden käsite yleistyi hyvinvointivaltion hallinnoinnissa ja tietokäytännöissä 1980-luvun lopulla. Sosiaalipolitiikkaan ja sosiaalityön tutkijoiden keskuuteen vaikuttavuuden käsite on tullut kunnolla vasta 2000-luvulla. Aiemmin sosiaalipolitiikassa puhuttiin esimerkiksi toiminnan vaikutuksista ja seurauksista. Yhdysvalloissa ja Englannissa kiinnostus sosiaalityön käytäntöön liittyvään tutkimukseen syntyi 1990-luvulla. Tällöin hankittiin rahoitusta luotettavilla menetelmillä tehtävälle sosiaalityön vaikuttavuustutkimukselle. Hiljalleen myös Pohjoismaissa on edetty samaan suuntaan. Ruotsissa on sitouduttu näyttöön perustuvan tutkimuksen edistämiseen ja vaikuttavuusajattelun levittämiseen sosiaalityön kentälle. Suomessa vastaavaa kehittämistä ei ole sosiaalialalla juurikaan tuettu. (Rajavaara 2007, 171; Haverinen 2012, 65–67.)

Vaikuttamisen käsite on hyvinvointivaltion käsitettä vanhempi. Se voidaan jäljittää aina 1900-luvun taitteeseen asti. Vaikuttavuuden käsitteen syntyyn hyvinvointivaltiossa on vaikuttanut muun muassa hyvinvointivaltion taloudellisen niukkuuden ongelma sekä vaikutusten kysymysten merkityksellisyys hyvinvointipalveluissa ja niiden ammatillisissa tietokulttuureissa. (Pohjola ym. 2003, 7.) Marketta Rajavaara (2007, 177, 189) nimittää vaikuttavuusyhteiskunnaksi yhteiskunnan ja käsitysten muutoksia. Näiden muutosten tuloksena vaikuttavuus on tullut hyvinvointivaltiossa tärkeäksi ja vaikuttavuuden tietokulttuurinen merkitys on kasvanut. Sosiaalityöhön haetaan laadukasta ja kustannustehokasta näkökulmaa ja vaikuttavuutta tutkimalla voidaan löytää uusia toimintatapoja, jotka tehostavat sosiaalityötä.

Laadukkaan sosiaalityön keskeisinä käsitteinä pidetään kumppanuutta ja asiakkaiden osallisuutta. Tästä huolimatta viranomaisten yksipuolinen päätöksenteko tulee usein

esiin, kun perheen tai asiakkaan tilannetta pidetään erittäin vakavana (Lupton & Nixon 1999, 31). Läheisneuvonpito-työmenetelmä tuo yhteen läheisverkoston ja viranomaiset vaikean tilanteen käsittelyä varten (Connolly 2006, 345). Läheisneuvonpidossa viranomaisten näkökulmat eivät hallitse ratkaistavan asian käsittelyä, vaan läheisten näkemysten kuuleminen on etusijalla (Heino 2000, 11). Tom-Erik Arnkilin (2004, 236) mukaan läheisneuvonpidossa tarjotaan perheelle tai asiakkaalle tilaisuus vastuunottamiseen ja päätöksentekoon vaikeassa tilanteessa.

Kiinnostuimme läheisneuvonpito-työmenetelmän vaikuttavuudesta aiheesta tulleen tutkimuspyynnön kautta. Tutustuimme siihen ensin kirjallisuuden avulla ja sen jälkeen osallistumalla itse läheisneuvonpitoprosessiin. Läheisneuvonpito on lähtöisin Uudesta-Seelannista ja sitä on tutkittu eniten Uudessa-Seelannissa, Australiassa, Yhdysvalloissa ja Ruotsissa. Suomessa on tehty jonkin verran läheisneuvonpitotutkimusta, mutta yhtään tutkimusta läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta ei ole julkaistu. (ks. esim. Lupton & Nixon 1999, Ryburn ym. 2001, Sundell & Vinnerljung 2003, Huntsman 2006, Reinikainen 2007, Heino 2008, Nousiainen ym. 2011.) Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus POSKE toteuttaa läheisneuvonpitoja Pohjois-Suomessa ja tuottaa myös läheisneuvonpitotutkimustietoa. POSKE on mahdollistanut tutkimuksemme esittämällä toiveen tutkimusaiheesta ja auttamalla meitä muun muassa haastateltavien hankkimisessa.

Tarkastelemamme tutkimukset käsittelevät pääsääntöisesti ammattilaisten näkemyksiä läheisneuvonpidosta. Muutama tutkimus tarkastelee lasten osallisuutta ja kuulluksi tulemistä läheisneuvonpidossa, mutta pääsääntöisesti lasten osallisuus ja vanhempien kokemukset ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Valitsimme tutkimukseemme asiakasnäkökulman, koska näkemyksemme mukaan työmenetelmien vaikuttavuutta tulisi tutkia nimenomaan asiakkaiden kokemusten kautta. Tutkimukseemme osallistui kahdeksan vanhempaa, joiden lasten asioissa on käyty läheisneuvonpito vuosien 2006–2012 välisenä aikana. Toteutimme aineiston keruun teemahaastattelujen avulla. Neljä haastateltaviamme oli biologisia vanhempia ja neljä sijaisvanhempia. Tuloksissa tuomme esille joitain eroavaisuuksia siinä, onko vastaaja biologinen vanhempi vai sijaisvanhempi, mutta emme kokeneet tarpeelliseksi erottaa heidän vastauksiaan toisistaan analyysivaiheessa. Jokainen läheisneuvonpito ja läheisverkosto ovat erilaisia ja näin ollen emme

näe biologisen sukulaisuuden merkittävästi vaikuttavan vaikuttavuustekijöiden muotoutumiseen.

Haluamme tutkimuksellamme tuoda näkyviin asiakasnäkökulman tärkeyden ja sen arvokkaan tiedon, jota asiakkailla on läheisneuvonpidosta. Pidämme asiakkaiden näkemyksiä tärkeinä, sillä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset saavutetuista tuloksista voivat poiketa toisistaan. Sosiaalityön yhtenä tavoitteena on saada aikaan muutos parempaan asiakkaiden elämässä ja sitä tulisi tavoitella asiakkaiden omaa tietoa ja näkemyksiä kunnioittaen. Tutkimuksessamme katsomme työmenetelmän vaikuttavuuden näkyvän siinä, miten muutoksen kohde eli asiakas kokee muutoksen tapahtuneen.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

Mitä vaikuttava läheisneuvonpito pitää sisällään?

Mistä muodostuu läheisneuvonpidon vaikuttavuus asiakasnäkökulmasta?

Olemme koostaneet läheisneuvonpidon vaikuttavuuden muodostavat tekijät kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten avulla. Näiden tekijöiden pohjalta olemme tarkastelleet työmenetelmän vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta. Olemme toteuttaneet tutkimuksemme realistisen arvioinnin viitekehyksessä, josta olemme johtaneet myös aineiston analyysin. Teoriaosuudessa käsittelemme vaikuttavuutta ja läheisneuvonpitoa kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten avulla. Tuomme esiin myös oman vaikuttavuuskäsitteemme. Empiirinen osuus käsittelee sitä, millaisena työmenetelmän vaikuttavuus näytetään asiakasnäkökulmasta. Tuomme esiin tekijöitä, joita asiakkaat korostavat ja pitävät tärkeinä. Näiden tekijöiden avulla tarkastelemme läheisneuvonpidon vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta.

2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

2.1 Vaikuttavuus osana sosiaalityön arviointia

Kustannustehokkuus on pitkään ollut vaikuttavuustutkimuksen kiinnostuksen kohde. Kustannusten mittaaminen on helpompaa kuin toiminnan eri vaiheiden vaikuttavuuden tutkiminen. Kuitenkin vaikuttavuuden tutkiminen ainoastaan kustannusnäkökulmasta voi johtaa siihen, että palvelut ovat kustannusystävällisiä, mutta samalla tehottomia. Sosiaalityön tavoitteena on parantaa asiakkaiden hyvinvointia ja sen vuoksi on saatava tietoa siitä, mikä toimii ja miten hyvin. (Schreiner ym. 2004, 1–2.) Mark Schreiner ym. (mt., 1–2) huomauttavat, että vaikuttavuustutkimus talouden näkökulmasta voi vahingoittaa tätä tavoitetta. Vaikka sosiaalityön taloudelliset resurssit ovat liian pienet ja kustannustehokkuuteen pitää kiinnittää enemmän huomiota, se ei saa kuitenkaan tapahtua asiakastyön laadun hinnalla. Kukaan ei todellisuudessa pysty määrittämään hintaa esimerkiksi väkivallasta eroon pääsemiselle tai parantuneelle itsetunnolle.

Työmenetelmien vaikuttavuutta tutkimalla saadaan myös tietoa eri menetelmien tehokkuudesta. Näin ollen käytännön työn vaikuttavuuden tutkimukset ja niiden tulokset tuovat samalla tietoa kustannuksista ja mahdollisuuksista tehostaa niitä. (Schreiner ym. 2004, 1–2.) Edward J. Mullen ja David L. Streiner (2004, 117) korostavat, että kustannustehokkuus muodostaa vain puolet työn vaikuttavuudesta, toinen puolikas muodostuu työn synnyttämistä hyödyistä. Työmenetelmän valinnassa tulisi ottaa huomioon myös työntekijän ammattitaito ja asiakkaan toiveet.

Vaikuttavuuden arviointi ja käytännön työn tuottama tieto ovat tiukasti yhteydessä toisiinsa. Vaikuttavuuden keskeisenä kysymyksenä nähdään se, muuttuuko työskentelyn kohteena oleva ongelma tietyn toiminnan seurauksena. Tällöin olennaisia tietoja ovat toiminnan tulokset, vaikutukset ja vaikuttamisen erilaiset prosessit. Vaikuttavuuden arvioinnissa tuotetaan juuri vaikuttamisen prosesseihin liittyvää tietoa. Käytännön työn tulisi hyödyntää tutkimuksissa saatua tietoa, jotta vaikuttavuuden arviointi saataisiin osaksi keskustelua, jossa pohditaan tietoon perustuvien käytäntöjen mahdollisuuksia ja edellytyksiä. Vaikuttavuushankkeiden haastavuus ilmenee hyötyjen hitaassa esiin tulemisessa. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että luotettavien tulosten saamiseksi joudu-

taan tekemään useita mittauksia, jotka vievät paljon aikaa. Laajoissa hankkeissa voi mennä vuosia ennen kuin saadaan luotettavia tuloksia ja toiminnan kehittämisen kannalta merkityksellistä tietoa. (Austin 2005, 9; Kempainen ym. 2010, 12–13; Kivipelto ym. 2012.)

Vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohtana ovat tarkat käsitykset siitä, miten ja miksi jokin tietty interventio vaikuttaa. Vaikuttavuuden arviointi luo yhteyden prosessien ja niiden vaikutusten välille. Arvioinnin tarkoituksena on selvittää ja määritellä jonkin intervention tai palvelun arvo mahdollisimman luotettavilla ja tieteellisillä menetelmillä. Tällaista tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä hyvinvoinnin edistämiseksi yhteiskunnassa. Arviointi antaa myös mahdollisuuden tarkastella oman organisaation toimintamalleja ja kehittämistarpeita. Arviointi on myös avuksi sosiaalityön vaikuttavuuden käsitteen jäsentämisessä. Vaikuttavuuden arviointi pyrkii selvittämään, onko palveluiden tuloksena jokin asia muuttunut. Sen keskeiseksi kysymykseksi nousee, minkälaista tietoa, keitä, miten ja milloin on koottava, jotta voidaan arvioida vaikutustavoitteissa onnistumista. (Dahler-Larsen 2005, 23; Suhonen 2008, 4–5.)

Vaikuttavuutta arvioitaessa tarkastellaan siis palveluprosessin kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia. Vaikutuksia pystytään arvioimaan vasta palvelutilanteen jälkeen, sillä vaikutukset ilmenevät muutoksena asiakkaan tilanteessa. Sosiaalityössä vaikuttavuuden haltuunoton ehto on konkreettinen ja luotettava seurantatieto asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Seurantatiedon avulla saadaan tietoon toiminnan tosiasiallinen vaikuttavuus. (Suhonen 2008, 4.) Anneli Pohjolan (2012b, 21–23) mukaan vaikuttavuuskäsitteä koetaan kuitenkin sosiaalityön käytännöille vieraana ja osin jopa soveltumattomana ajattelutapana. Sosiaalityö määrittyy usein tapauskohtaisena ja ainutkertaisena, eikä sen nähdä taipuvan vaikuttavuuskriteerien mukaiseen tarkasteluun. Myös työn vähäiset resurssit vaikuttavat siihen, että vaikuttavuuden arviointi työn ohella on koettu kohtuuttomana tehtävänä. Vaikuttavuus on kuitenkin olennainen ulottuvuus sosiaalityössä, sillä työssä tavoitellaan ongelmallisen tilanteen muuttumista laadullisesti paremmaksi.

Marketta Rajavaara (2007, 14–16) kritisoi sitä, miten sana vaikuttavuus on saanut merkittävän sananvallan yhteiskuntapolitiikassa. Rajavaaran mukaan vaikuttavuuskäsite mahdollistaa julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraalisen sääntelyn. Kuntien hyvinvointipalveluissa työskenteleviltä vaaditaan vaikuttavuuslähtöistä työmoraalia. Se

nähdään kuitenkin enemmän päämääränä kuin työmenetelmänä. Rajavaara huomauttaa myös, että monet aiemmin tärkeänä pidetyt hyvinvoinnin arvot ja käsitteet voivat jäädä vähemmälle huomiolle, jos vaikuttavuutta pidetään itseisarvoisena tekijänä. Rajavaara puhuu vaikuttavuuslähtöisestä työmoraalista negatiiviseen sävyyn. Asiassa on kuitenkin nähtävissä myös positiivinen puoli. Sosiaalityöntekijöiden oman työn reflektointi tuo esille tärkeää tietoa siitä, onko toiminta ollut vaikuttavuuden näkökulmasta kannattavaa.

Peter Dahler-Larsen (2005, 23–24, 43–44) sen sijaan puhuu vaikuttavuuden arvioinnin eduista. Niitä Dahler-Larsenin mukaan on muun muassa se, että testataan käytännössä käsityksiä siitä, miten julkinen interventio vaikuttaa. Hänen mielestään vaikuttavuuden arviointi voi auttaa kehittämään käytettäviä arviointikriteerejä niin, että mitataan vain oleellisia vaikutustavoitteita. Hän nostaa esille myös vaikuttavuuden arvioinnin tehtävän tiedon keräämisessä ja välittämisessä. Tiedon avulla voidaan luoda kahdensuuntaista kommunikaatiota käytännön ja teoreettisen tiedon välille. Dahler-Larsen toteaa kuitenkin, että vaikuttavuuden arviointi voi kyseenalaistaa organisaation kulttuuriin liittyviä vakiintuneita olettamuksia. Tämän vuoksi ei voida luottaa vaikuttavuuden arvioinnista saatavan hyötyä ilman siitä aiheutuvia ristiriitoja.

Vaikuttavuuden arvioinnissa tulee päästä kiinni mekanismeihin, jotka saavat aikaan muutoksia esimerkiksi sosiaalityön asiakkaan elämässä. Sosiaalityön kehittämisyksikössä vaikuttavuutta on arvioitu erityisesti asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Asiakkailta tulee olla oikeus palveluihin, jotka perustuvat parhaaseen mahdolliseen käytettävissä olevaan tietoon. Työntekijöillä on ammattinsa edellyttämä velvollisuus tuottaa palveluita, jotka pohjautuvat tähän tietoon. (Kemppainen ym. 2010, 12, 19.) Vahvan, yleispätevän teoreettisen tiedon luominen käytännön työstä on hyvin haasteellista. Vaikuttavuutta tulee päästä tutkimaan laajasti ja pitkällä aikavälillä, jotta saadaan tuotettua sellaista käytännölle relevanttia tietoa, jossa toimenpiteiden aikaansaamat muutokset ovat nähtävissä.

Sosiaalityöntekijän on haastavaa kontrolloida omaa työtänsä, jos hänellä ei ole siitä arvioinnin kannalta relevanttia tietoa. Työskentelyn suuntaa on kyettävä muuttamaan työstä kerättyjen tietojen avulla, jos toivottuja tuloksia ei saavuteta asiakastyössä. Sosiaalityön käytännön työssä tutkimustiedon hyödyntäminen on vielä vähäistä. Tämän vuoksi tutkimuksen on osallistettava sosiaalityöntekijät tiedon tuottamiseen. Tutkimuk-

sen on tärkeä tuottaa tietoa, joka on käytännölle relevanttia ongelmanratkaisutietoa. (Austin 2005, 20; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 46, 49.)

Sosiaalityön vaikuttavuudesta tarvitaan tietoa asiakastasolla tapahtuvissa muutoksissa sekä työn tavoitteiden toteutumisessa. Asiakastason vaikutuksissa voimme tarkastella tietoa työntekijän oman työn auttavuuteen liittyvien kokemusten kautta. Tällöin vaikuttavuusarviointi liittyy työntekijän käsitykseen asiakkaan tilanteen muuttumisesta. (Kemppainen ym. 2010, 125.) Kemppaisen ym. (mt., 125) mukaan asiakkaan ja työntekijän välisten kontaktien määrällä ja laadulla on yhteys sekä työntekijän oman työn auttavuuden kokemuksiin että työn suunnitelmallisuuteen. Asiakastyön tasolla tapahtuva oman työn tutkiminen on yksi keskeisistä vaikuttavan työn elementeistä. Myös Tarja Kemppainen ja Pekka Ojaniemi (2012, 50–51) nostavat esiin sen, että sosiaalityön näkyväksi tekeminen edellyttää sosiaalityöntekijältä oman työntutkimista sekä näyttöön ja tietoon perustuvia sosiaalityön käytäntöjä. Tietoon perustuva työ edistää sellaisten työolosuhteiden syntymistä, joissa mahdollisuudet vaikuttavaan sosiaalityön käytäntöön paranevat.

Tutkimuksessa ymmärrämme vaikuttavuuskäsitteen intervention eli tässä tapauksessa läheisneuvonpidon näkökulmasta. Tutkimme läheisneuvonpidon kykyä saada aikaan haluttuja muutoksia asiakkaan elämässä. Vaikuttavuuden näkökulmasta tutkimme mikä ja miksi jokin toimii läheisneuvonpidossa. Nostamme esiin mekanismeja, jotka kirjallisuuden ja tutkimuksen perusteella vaikuttavat läheisneuvonpidon kokonaisvaikuttavuuteen. Asiakasnäkökulmasta vaikuttavuustekijöinä näemme ne asiat, joita asiakkaat nostavat esiin kokemustensa pohjalta. Vaikuttavuuden näemme toteutuneen, kun läheisneuvonpidon asiakkaan elämässä on saatu aikaan muutosta positiiviseen suuntaan. Tällaiset vaikutukset voivat näkyä vasta prosessin toteuttamisen jälkeen ja tämän vuoksi tutkimme vaikuttavuutta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka ovat käyneet palveluprosessin kokonaisuudessaan läpi.

2.2 Läheisneuvonpito sosiaalityön kentällä

Tämän päivän sosiaalityössä kiinnitetään huomiota yhteisösosiaalityöhön yksilöllistymisen sijaan. Yksilöiden, perheiden ja ryhmien merkitys nähdään osana sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä. Lastensuojelussa voidaan ajatella, että lapsi tulee osaksi yhteiskuntaa perheensä kautta ja sen vuoksi lastensuojelun tehtävänä on auttaa ja tukea myös lapsen läheisiä. Lastensuojelussa tulee työskennellä lapsen paremman huomisen puolesta ottaen huomioon lapsen perheen ja hänelle tärkeiden ihmisten odotukset ja voimavarat. (Maahi & Nyman 2008, 78; Uramo 2008, 62.) Yhteisösosiaalityön mukana verkostotyö on noussut sosiaalityön yhdeksi mielenkiinnon kohteeksi.

Kaarina Mönkkösen (2007, 130) mukaan verkostotyöksi kutsutaan työmuotoja, joissa toimitaan yhdessä sekä asiakkaan läheisverkoston että viranomaisten kanssa hyödyntäen kaikkien osallistujien näkemyksiä. Verkostotyön työmenetelmien tavoitteena on saada koko verkoston erilaiset näkökulmat hyödynnettyä. Jos asiakkaan auttamisessa on mukana useita eri ammattiauttajia, on tarpeen koota asiakkaan verkosto yhteiseen neuvonpitoon. Yhteiskuntatieteissä verkosto-käsitteen synty johdetaan John Barnesin 1950-luvun tutkimuksiin. Yhteisöihin ja yhdyskuntiin suuntautuneiden lähestymistapojen historia ulottuu aina brittien siirtomaapolitiikkaan asti. 1970-luvulta lähtien verkostotyönimike alkoi vakiintua sosiaalityön piirissä ja 1990-luvulta asti verkostot ovat olleet yksi sosiaalityön tutkimuksen muotikäsitteistä. (Uusikylä 1999, 48; Arnkil & Seikkula 2009, 8.)

Lastensuojelutyö on aina jollain tavalla kosketuksissa verkostoihin. Verkostotyössä pyritään etsimään ja yhdistämään sosiaalisen verkoston voimavaroja. (Arnkil 2004, 214.) Sosiaalisella verkostolla tarkoitetaan niitä vuorovaikutussuhteita, joiden kautta yksilö ylläpitää sosiaalista identiteettiään. Sosiaalinen verkosto on lastensuojelutyössä tärkeä käsite, sillä se suuntaa tarkastelun niihin yhteyksiin, jotka ovat lapselle itselleen tärkeitä. Sosiaalisen verkoston käsite on muuttunut paljon, eikä se ole enää sidoksissa mihinkään tiettyyn yhteisömuotoon. Lastensuojelun työntekijän tulee näin ollen kartoittaa asiakkaiden kanssa, keitä he pitävät tärkeinä tuen lähteinä läheisverkostoissaan. (mt., 215; Arnkil & Seikkula 2009, 50.)

Verkostotyö ei ole vain sarja verkostomenetelmiä, vaan se on käsitys suhteiden merkityksestä yksilöille eli suuntautuneisuutta suhdeverkostoihin. Verkostotyössä korostuvat ne asiakkaan luonnolliset läheisverkostot, joilla on myös asiakkaan arjessa suuri merkitys. (Mönkkönen 2007, 131; Arnkil & Seikkula 2009, 19.) Läheisneuvonpito on verkostotyön muoto, joka on kehitetty nimenomaan lastensuojelun tarpeisiin. Yksi syy verkostotyön yleisyyteen lastensuojelussa on se, että siinä käsitellään helposti hajoavia ja kriisiytyviä tilanteita, joissa joudutaan erityisten verkostokysymysten äärelle: Saako lapsi tarpeeksi rakkautta? Onko hänellä riittävästi rajoja? (Arnkil & Eriksson 1999, 72–73; Arnkil 2004, 218–219.) Läheisneuvonpidossa ammattilainen hyödyntää asiakkaan läheisverkoston ajatuksia siitä, kuinka tilanteessa tulisi edetä. Tällöin ammattilainen ei korosta omaa asiantuntijuuttaan, vaan antaa äänen niille, joilla on vahva asema asiakkaan elämässä. (Mönkkönen 2007, 131; Arnkil & Seikkula 2009, 19.)

Liisa Korhonen (2008, 57–59) tuo esille erot, joita läheisneuvonpidolla on verrattuna muihin verkostokokouksiin. Yksi selkeimmistä eroista on läheisneuvonpidon selkeä rakenne verrattuna muihin verkostokokouksiin. Verkostokokouksia varten asianosaisia ei yleensä valmistella, eikä heiltä pyydetä kirjallista suostumusta, toisin kuin läheisneuvonpidossa. Verkostokokouksissa asianosaista kehoitetaan halutessaan ottamaan joku läheisensä mukaan, kun taas läheisneuvonpidossa lapselle osoitetaan aina ulkopuolinen avustaja. Yksi suurimmista eroista on se, että verkostokokoukset ovat yleensä ainutkertaisia tapahtumia ja läheisneuvonpidossa tavataan asianosaisia useita kertoja.

Työmenetelmänä läheisneuvonpito perustuu vapaaehtoisuuteen ja tuo yhteen läheiset ja viranomaiset lapsen asioiden käsittelyä varten. (Connolly 2006, 345.) Tarja Heinin (2000, 11) mukaan läheisneuvonpidossa keskeistä on lapsen omien näkökulmien ja mielipiteiden huolellinen kuuleminen. Lapsen läheisverkoston jäsenten osallisuutta kunnioitetaan ja tuetaan heidän mahdollisuuksiaan osallistua pulmallisen tilanteen ratkaisemiseen. Viranomaisten näkökulmat eivät hallitse ratkaistavan asian määrittelyä, vaan läheisten näkemysten kuuleminen on etusijalla. Viranomaiset toimivat läheisneuvonpidossa asiantuntijoina ja vastaavat tarvittaessa läheisten tekemiin kysymyksiin.

Läheisneuvonpito on lähtöisin Uudesta-Seelannista, missä siitä tuli lakisäätteistä vuonna 1989. Uuden-Seelannin laissa (Children and Young People and their Families Act) määritellään perheen ja suvun osuus päätöksenteossa, kun kyseessä on lapsen tai nuoren

huollon tai suojelun arviointi huostaanottotilanteessa. (Connolly 2006, 345–346) Uudessa-Seelannissa käytetään käsitettä Family Group Conference, jonka perustana on perinteinen maorien perhekuntien neuvottelutapa. Käsite viittaa ydinperhettä laajempaan sukuun ja perhepiiriin. Myöhemmin on syntynyt käsite Family Group Decision Making, jota käytetään lähinnä Pohjois-Amerikassa. Tämä käsite viittaa menetelmään päätöksentekotapana. (Heino ym. 2005, 283, 285.)

Uudesta-Seelannista läheisneuvonpito levisi ensin englanninkielisiin länsimaihin ja sen jälkeen Pohjoismaihin 1990-luvulla, Suomeen läheisneuvonpito on tullut Ruotsin kautta. Ruotsissa läheisneuvonpito ei ole lakisääteistä, mutta vuonna 1999 tuli voimaan laki, jossa edellytetään sukulaissijoituksen mahdollisuuden selvittämistä, kun lasta ollaan sijoittamassa kodin ulkopuolelle. Suomea lukuun ottamatta Pohjoismaissa käytetään käsitettä Familjerådslag, joka viittaa kapeasti vain perheeseen. Suomessa päädyttiin käyttämään läheiskäsitettä, joka pitää sisällään perhettä ja sukulaissuhdetta laajemmin myös läheiset ihmiset ja kytkee mukaan kaikki asianosaiselle läheiset ja merkitykselliset henkilöt. (Heino ym. 2005, 283.)

Stakes (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus) aloitti Suomessa vuonna 1997 Läheisneuvonpito sosiaalityön menetelmäksi -projektin yhtenä Huostaanotto-projektin osahankkeena. Stakes sekä projektiin osallistuneet kuntatahot ja organisaatiot kehittivät yhdessä oman sovelluksensa läheisneuvonpidosta. Pohjoismaiden erikoispiirre läheisneuvonpidossa on lapsen aseman ja osallisuuden sekä lapsen oikeuksien esillä pitäminen. Kansainvälisissä sovelluksissa on korostettu enemmän perheen oikeuksia ja vasta viime vuosina on kiinnitetty huomiota erityisesti lapseen. (Vuorio 2008, 10–11; Korhonen 2008, 55.)

Läheisneuvonpitoa käytetään Suomessa eniten lastensuojelussa. Se sopii erityisesti vaikeisiin ja kriisiytyneisiin tilanteisiin, joissa on tarpeen arvioida lapsen huollon ja suojelun tarvetta. Sitä voidaan soveltaa myös muihin tilanteisiin, joissa halutaan aktivoida lapsen läheispiiri toimimaan yhdessä lapsen parhaaksi. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi sellaisten tilanteiden käsittelyssä, joissa lapsesta on tehty ensimmäinen lastensuojeluilmoitus. Läheisneuvonpidossa tarjotaan perheille ja heidän läheisilleen mahdollisuus selvittää asioita yhdessä sekä mahdollisuus vastuunottamiseen ja päätöksentekoon. Lastensuojelussa läheisneuvonpidolla varmistetaan, että kaikki mahdollinen on

tehty ennen kuin ryhdytään muihin toimenpiteisiin, esimerkiksi huostaanottoon. (Arnkil 2004, 236.)

Kati Aikio-Mustosen (2004, 48–50) mukaan lapsilähtöinen työ on jo pitkään ollut ajan-kohtainen trendi lastensuojelussa. Lähtökohta lastensuojelullisten toimenpiteiden käynnistymiseen on huoli lapsen käyttäytymisestä, turvallisuudesta tai kasvun ja kehityksen vaarantumisesta. Vaikka koko perheen tukeminen on tärkeää, tulee ammattilaisten aina miettiä millä keinoilla lapsi tulee parhaiten kuulluksi. Aikio- Mustosen (mt., 48–50) mukaan läheisverkoston kartoittamisen avulla lasta voidaan auttaa paremmin. Läheisneuvonpitoa hyödynnetään lapsen läheisten ihmissuhteiden kartoittamisessa. Läheisneuvonpidon tutkimuksen ongelmana on se, että lapsilta on vaikea saada tietoa heille tärkeistä tuen muodoista. Tutkimustuloksia on selvästi helpompi saada esimerkiksi lapsen huoltajilta, mutta silloin tuloksissa näkyy vain huoltajien mielipide avun saannin tarpeesta.

Sarianna Reinikainen (2007, 11) kirjoittaa lapsilähtöisyyden kuuluvan myös läheisneuvonpidon julkilausuttuihin periaatteisiin. Periaatteista käytäntöön on kuitenkin pitkä matka ja lastensuojelutyössä tuo matka on vielä kesken. Nyky-yhteiskunta on aikuislähtöinen ja sen vuoksi lapsilähtöisyyden periaate ei toteudu helposti, vaan se vaatii sosiaalityöntekijältä tietoista oman toimintansa ja lapsikäsityksensä pohtimista. Se vaatii myös aikaa asettua lapsen rinnalle ja tutustua lapsen todellisuuteen. Läheisneuvonpidon lapsilähtöisyys tulee parhaiten esille siinä, miten lapsi pääsee itse kartoittamaan neuvonpitoon osallistuvaa läheisverkostoa ja osallistumaan päätöksentekoon hänen omassa asiassaan.

Lastensuojelun historiassa on hyvin vahvasti nähtävissä viranomaisten yksipuolinen päätöksenteko. Vaikka nykyisin keskeisinä käsitteinä pidetään kumppanuutta ja asiakkaiden osallisuutta, tulee viranomaisten yksipuolinen päätöksenteko usein esiin, kun perheen tilannetta pidetään erittäin vakavana. Lastensuojelun neuvotteluissa on usein paikalla huomattavasti enemmän viranomaisia ja asiantuntijoita kuin asiakkaita, jolloin tilanne voi tuntua asiakkaista vaikealta. Läheisneuvonpidossa asetelman tulisi olla päinvastainen, sillä läheisten verkoston tulisi olla viranomaisverkostoa suurempi. (Lupton & Nixon 1999, 31; Heino 2003, 19.)

Sekä lastensuojelulaissa että lapsenhuoltolaissa painotetaan lapsen etua ja sen mukaisten ratkaisujen ja päätösten ensisijaisuutta. Lapsen yksilölliset tarpeet ja toivomukset tulee huomioida lapsen huoltoa toteutettaessa ja huollon tulee turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Lastensuojelulaki määrittää, että lapsella on oikeus tulla kuulluksi omassa asiassa ikänsä ja kehitystasonsa huomioon ottaen. Lapsenhuoltolain mukaan huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet, erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. (Räty 2004, 98.)

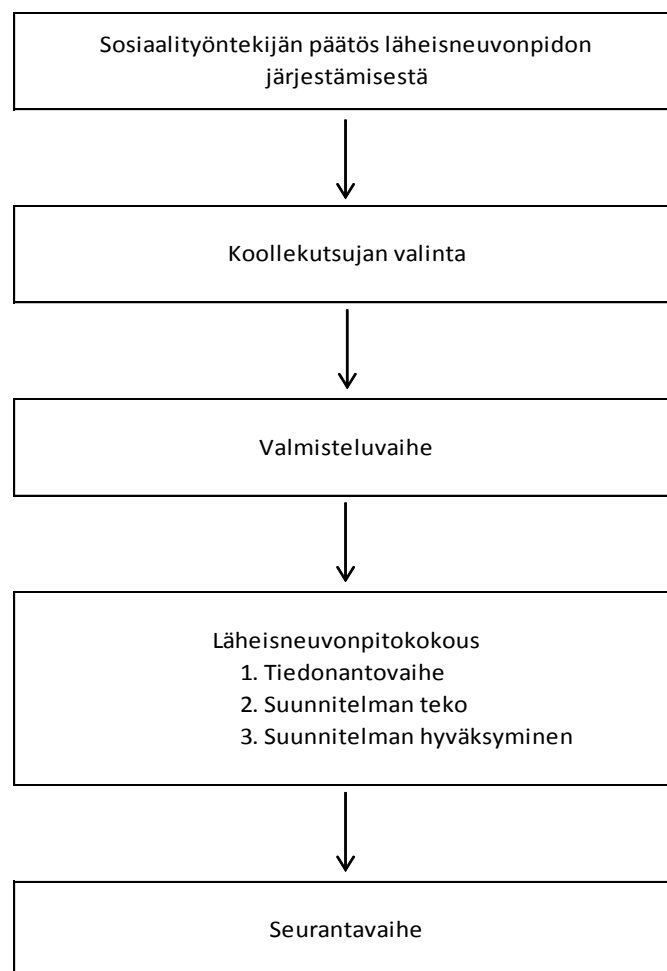
Suomessa lastensuojelulaki uudistettiin vuonna 2007 ja uudistukset astuivat voimaan 1.1.2008 (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Lain uudistustarpeen taustalla oli erityisesti tarve tehostaa lapsen ja perheen osallisuutta ja oikeusturvaa, viranomaisten yhteistyötä perheiden tukemiseksi sekä täsmentää kunnan velvollisuuksia lastensuojelussa. Lakiin lisättiin uudenlaisia toimintatapoja, joista etenkin kaksi linkittyy läheisneuvonpitoon. Ensimmäinen näistä määrittää sen, että lapsen asiassa voidaan pitää neuvottelu läheisten kanssa ja toinen, että lapsen läheisverkosto on kartoitettava ennen lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. (Taskinen 2007, 7, 9; Miettinen ym. 2011, 14.)

Läheisneuvonpitoon liitetään usein käsitteet osallisuus ja valtaistuminen. Läheisneuvonpidossa tarjotaan lapselle ja läheisille osallisuuden kokemuksia ja kannustetaan heitä siihen. Osallisuuden ja aktiivisuuden määrä voi vaihdella prosessin eri vaiheissa eikä minkään menettelytavan voida olettaa automaattisesti tuottavan osallisuuden tunnetta. Läheisneuvonpito on ratkaisukeskeinen työtapo, mutta ongelmien taustojen ja syiden tai syyllisten etsiminen ei ole läheisneuvonpidon tehtävä. (Heino ym. 2005, 282; Vuorio 2008, 12–13.) Marina Bergman ym. (2002, 6) mukaan läheisneuvonpito ei ole vain yhden kokouksen metodi vaan se nähdään prosessina, joka alkaa valmisteluvaiheella ja päättyy seurantaan.

Tarja Heinon ym. (mt., 283) mukaan läheisneuvonpidon päätarkoituksena on vahvistaa lapsen ja hänen läheistensä osallisuutta sellaisen heitä koskevan asian ratkaisemisessa, jossa viranomaisella on velvollisuus toimia. Läheisneuvonpito etenee selkeästi vaiheittain keskittyen siihen, miten yhdessä voitaisiin vähentää huolta lapsen tilanteesta. Läheisneuvonpito on myös ajattelu- ja lähestymistapa, jossa lapsen ja hänen läheisverkostonsa voimavarat, osallisuus ja sitoutuminen saavat tilaa ja ammattilaisten asiantuntijuus sekä asema muotoutuvat uudella tavalla. Asiantuntijatieto on pohjana suunnitelman te-

olle, mutta sen soveltaminen on lapsen läheispiirin vastuulla. Ammatillaiset joutuvat luovuttamaan suuren osan päätöksenteon vastuusta läheisille, mutta sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus olla hyväksymättä läheisten ehdotusta nähdessään sen tarpeelliseksi.

Läheisneuvonpito järjestetään vain lapsen ja huoltajan nimenomaisella suostumuksella. Lapsen suostumus tarvitaan aina, jos hänen arvioidaan olevan tarpeeksi kypsä sen antamiseen sekä sen merkityksen ymmärtämiseen. Jos lapselta ei saada suostumusta perustellusta ja painavasta syystä, ei läheisneuvonpitoa voida järjestää huoltajien suostumuksesta huolimatta. Asianosaisilla on mahdollisuus kieltää tiettyjen itseään koskevien tietojen antaminen. Lapsi voi tehdä näin, jos hänellä katsotaan olevan edellytyksiä arvioida kieltämisen merkitys. (Heino 2005., 29.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 11 §: (22.9.2000/812) mukaan lapsi voi painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle huoltajalleen.



Kuvio 1. Läheisneuvonpidon vaiheet.

Kuviossa 1 on nähtävillä läheisneuvonpidon eri vaiheet. Läheisneuvonpito etenee selkeästi vaiheittain alkaen läheisneuvonpidon järjestämispäätöksestä ja päättyen seuranta-vaiheeseen. Myös itse läheisneuvonpitokokous jaetaan kolmeen eri vaiheeseen.

Läheisneuvonpidon koollekutsuja on aina perheen tilanteesta ulkopuolinen ja riippumaton toimija. Keskeisenä periaatteena voidaan pitää sitä, että perheenjäsenet ja sosiaalityöntekijä luottavat häneen. Läheisneuvonpidon järjestämiseen ja koollekutsujan valintaan on olemassa useita malleja. Koollekutsujan valintaan tarkoitettut mallit voidaan karkeasti jakaa kolmeen kokonaisuuteen: maallikko-, ammattilais- ja sekamalliin. Maallikkomallissa koollekutsuja ei ole ammatilliselta taustaltaan sosiaalityön tai ryhmä-, verkosto- tai terapiatyön ammattilainen, vaan vapaaehtoistyöntekijä. Ammattilaismallissa koollekutsuja on sosiaalityön tai ryhmä-, verkosto- tai terapiatyön ammattilainen, jolla on koulutus ja kokemusta alalta. Koollekutsuja voi toimia tehtävässä työnsä ohessa tai olla erikoistunut koollekutsujan toimeen. Sekamallissa kunnalla voi olla käytössään koollekutsujiksi sekä maallikkoja että ammattilaisia ja koollekutsuja valitaan tilanteen ja asiakkaiden toiveiden mukaan. (Heino 2000, 21–22.)

Heino (mt., 21–22) tuo ilmi, että jokaisella mallilla on etunsa ja haittansa. Mallia valittaessa pidetään mielessä tarkoitus, jota varten läheisneuvonpitoja järjestetään. Edellytysten luominen rakentavalle neuvonpidolle on koollekutsujan tehtävä vaikka koollekutsujan ei odoteta ottavan kantaa, esittävän minkäänlaisia arvioita tai menevän mukaan tunneprosesseihin. Ennen läheisneuvonpitoa kartoitetaan lapsen ja perheen läheisverkosto, jotta saadaan selvitettyä ihmiset, jotka voisivat olla tukena perheen arjessa. (Arnkil 2004, 228.) Lapsen osallistuessa läheisneuvonpitoon hänelle nimetään avustaja. Avustaja pyritään aina löytämään lapsen läheisverkostosta. Avustajan tehtävänä on auttaa lasta tuomaan esiin omat näkemyksensä läheisneuvonpidon aikana sekä tarvittaessa toimiminen lapsen äänenä, jos lapsi ei esimerkiksi ikänsä puolesta pysty osallistumaan neuvonpitoon. (Heino ym. 2004, 56.)

Läheisneuvonpidon ensimmäinen vaihe on valmistelu. Sillä luodaan pohja varsinaiselle läheisneuvonpidolle. Valmisteluun tulee varata kunnolla aikaa, sillä mitä huolellisemmin se on toteutettu, sitä paremmin tiedoin kutsutut tulevat paikalle. Varsinainen läheisneuvonpito koostuu kolmesta vaiheesta. Näitä ovat tiedonanto, läheisverkoston keski-

näinen neuvonpito sekä suunnitelman esittely ja hyväksyminen. Läheisneuvonpitokouksessa jokainen paikalle kutsuttu viranomainen kertoo tietonsa ja perustelunsa sille miksi on huolissaan lapsen tilanteesta ja mitä tilanteessa tulisi tapahtua, jotta heidän huolensa vähenisi. (Arnkil 2004, 236; Heino ym. 2004, 55–59; Burford ym. 2005, 419–421.)

Maailmalla on muotoutunut erilaisia käytäntöjä tiedonantovaiheen toteuttamiselle. Käytännöt vaihtelevat sen mukaan kuullaanko tiedonantovaiheessa vain viranomaisten tiedot vai myös läheisten käsitykset ja huolet. Käytännön valinta tuo esiin esimerkiksi sen miten perheen ja läheisten vastuuseen suhtaudutaan verrattuna sosiaalityöntekijän ja viranomaisten vastuuseen. Pienimmän puuttumisen kannan mukaan viranomaisten ei tarvitse tietää, miten perhe käsittelee asioita läheistensä kanssa ja mitä huolia heidän keskuudessaan ilmenee. Tällä tavoin ilmaistaan luottamus läheisverkoston omiin resursseihin. Ratkaisulla voidaan korostaa myös lastensuojeluun liittyvää virkavastuuta, päätöksenteon perusteita ja tietopohjaa. Tällöin myös läheiset jakavat tietonsa ja huolensa jo tiedonantovaiheessa. (Heino 2000, 46.)

Heinon ym. (2004, 59–60) mukaan tiedonantovaiheen on havaittu toimivan parhaiten, kun viranomaiset kertovat huolensa lyhyesti ja konkreettisesti. Tilanteen on huomattu muodostuvan ahdistavaksi lapselle, jos viranomaiset ulottavat kuvauksensa liian kauas menneisyyteen. Tässä vaiheessa jokainen puhuu omasta näkökulmastaan ja huolestaan, ja huoli kohdistetaan lapseen ja lapsen tilanteeseen, ei vanhempien mahdollisiin ongelmiin. Läheisten keskinäisen neuvottelun päätavoite on yksimielisen suunnitelman syntyminen. Tämän vaiheen tavoitteeksi voidaan nimetä myös se, että läheiset saavat pitää neuvonpidon ilman viranomaisten läsnäoloa. Suunnitelman esittely- ja hyväksymisvaiheessa tavoitteena on, että luodaan yhteisiä toimintatapoja sekä määritellään läheisten tuki ja viranomaisten rooli. (Vuorio 2008, 18.)

Läheisneuvonpidon seurantajakson aikana toiveet ja todellisuus konkretisoituvat ja vasta silloin voidaan nähdä toimiiko tehty suunnitelma. Seurantakokouksessa on mahdollista päivittää suunnitelmaa tai tehdä uusi suunnitelma, jos edellinen ei ole toiminut. Seurantavaiheen tavoitteena on tuoda positiiviset ja toimivat asiat näkyviksi sekä antaa niistä tunnustusta läheisille. (Arnkil 2004, 236; Heino ym. 2004, 60; Vuorio 2008, 18.) Läheisneuvonpidossa ratkaisuehdotuksen tekee läheisverkosto ammattilaisten tuella. Lä-

heisverkoston omia näkemyksiä pyritään vahvistamaan, vaikka läheiset kuuntelevat myös ammattilaisten selvitykset ja huolenaiheet. Suunnitelma rakentuu alustalle, jonka luovat läheisten keskinäinen tuntemus ja asiantuntijoiden tieto. Näin ollen sekä tiedon että ratkaisun tuottamisprosessit ovat dialogisia. Läheisneuvonpidossa tietokäsitys on käytännöllinen ja asiakastyössä todellistuva, ei niinkään teoreettinen. (Heino ym. 2005, 297; Vuorio 2008, 12.)

2.3 Tutkimuksia meiltä ja maailmalta

Sosiaalityö on osa julkista palvelujärjestelmää ja tämän vuoksi tilivelvollinen toiminnastaan eri tahoille. Ollakseen legitiimiä tulee sosiaalityön olla vaikuttavaa. Tämä on yksi syistä, miksi Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelma määrittelee sosiaalityön kehittämisen yhdeksi osa-alueeksi sosiaalisten vaikutusten ennakoinnin ja arvioinnin. Sen mukaan käytännön sosiaalityön työvälineeksi tulee luoda sosiaalinen raportointijärjestelmä. Toimenpideohjelma tuo esiin ongelman sosiaalityön tietoperustan sattumanvaraisuudessa, mikä hidastaa käytännön työn menetelmien kehittämistä ja tuottaa ongelmia sosiaalityön henkilöstön koulutuksessa. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 12, 74; Pohjola 2012a, 9.)

Nyky-yhteiskunnassa korostuu parhaiden mahdollisten tulosten tavoittelu mahdollisimman pienin kustannuksin. Tämän vuoksi olennaista on se, kuka intervention tuloksia arvioi ja millä tavalla. Toimenpiteiden tehokkuuden varmistamiseksi tutkimustulokset tulisi arvioida positiivisten tulosten näkökulmasta taloudellisen puolen korostamisen sijasta. (Ronby 2010, 24–25.) Osa sosiaalityöntekijöistä on suhtautunut vaikuttavuustutkimuksen tuloon viileästi. Sen arvellaan johtuvan tiiviisti arkipäivän sosiaalityöhön liittyvän vaikuttavuustutkimuksen mahdollisuuksista paljastaa käytännöntyön epäkoh-
tia. (McNeill 2001, 672.)

Sosiaalityön professio edellyttää tietoon perustuvia sosiaalityön käytäntöjä. Työn tutkiminen ja käytäntöjen perustaminen tietoon osoittavat, että sosiaalityön koulutustaso on korkea ja tieteellistä perustaa edellyttävä professio. Tietoon perustuva työ mahdollistaa vaikuttamista parantavat työskentelyolosuhteet. Työn vaikuttavuuden kehittäminen on

sosiaalityön jatkuva tehtävä. Sen tärkeitä edellytyksiä ovat oman työn ja työskentelyn tutkiminen sekä toimintaan liittyvä tiedontuotanto ja vaikuttavuuden arviointi. (Kempainen ym. 2010, 14–15.) Keskustelu läheisneuvonpidosta on lisääntynyt nopeasti ympäri maailmaa. Läheisneuvonpito esiintyy keskusteluissa lupaavana työmenetelmänä, vaikka siitä pitäisi puhua tietoon pohjautuvana työmenetelmänä. Suomessa läheisneuvonpidon pohjalla olevan tiedon tuottaminen ja jakaminen on vielä kesken. Tämän vuoksi läheisneuvonpito ei ole vielä saavuttanut vakaata asemaa sosiaalityön kentällä. (Crampton 2006, 202.)

Evidence based practice eli näyttöön perustuvaa käytäntöä on korostettu sosiaalityössä viime vuosien aikana entistä enemmän. Käytäntö on nostanut päätään myös sosiaalityön tutkimuksessa herättäen keskustelua siitä, miten sosiaalityön eri käytännöistä olisi tarvetta saada tietoa, jotta voitaisiin tehdä mahdollisimman tehokasta työtä. Näyttöön perustuva käytäntö on sosiaalityön tutkimuksena käytäntöön perustuvaa tutkimusta, mikä on yksi sosiaalityön tärkeimmistä tutkimuksen kohteista. On tärkeää kiinnittää enemmän huomiota siihen, toimitaanko sosiaalityön kentällä parhaalla mahdollisella tavalla niitä työmenetelmiä käyttäen, joista todellisuudessa on hyötyä sekä asiakkaalle että palveluntarjoajalle. (Bellamy ym. 2011, 161–162.)

Näyttöön perustuvaa käytäntöä on kritisoitu muun muassa siitä, että sen nähdään vähäitelevän tutkimuksellista asiantuntemusta. Sen väitetään myös olevan vain keino kustannusten pienentämiseen, eikä antavan luotettavaa tutkimustietoa, johon käytäntö voitaisiin perustaa. Monet sosiaalityöntekijöiden päätöksistä tehdään ilman luotettavia tutkimustuloksia. Tämän vuoksi ammattilaisten tulee muistaa pysyä tarkkaavaisina siitä, minkälaiseen lopputulokseen heidän tekemänsä päätökset ovat johtaneet. (Mullen & Streiner 2004, 114–115).

Edward J. Mullen ja David L. Streiner (2004, 115, 117) vastaavat kritiikkiin korostamalla, että ilman näyttöön perustuvaa käytäntöä käytettäisiin työmenetelmiä, joiden vaikuttavuutta ei ole millään tavalla todistettu. Tällöin työ perustuisi vain toiveeseen sen tehokkuudesta ilman minkäänlaista tietoa siitä, millä tavalla työtä voisi tehdä paremmilla tuloksilla. Näyttöön perustuvan käytännön ansiosta pystytään ainakin jollain tasolla arvioimaan todennäköisyys sille, miten asiakas reagoi työmenetelmään ja mitkä vaikutukset sillä on. Näyttöön perustuva käytäntö mahdollistaa sen, että jokainen sosiaali-

työntekijä pääsee osalliseksi sosiaalityön kehittämistä käytännön työn ohella sen sijaan, että tutkimuksia toteutettaisiin vain kliinisissä olosuhteissa. Se ottaa huomioon paitsi työntekijän ammattitaidon myös asiakkaan omat toiveet työtavoista.

Läheisneuvonpidon käytännön toteutus on löytänyt paikkansa lastensuojelusta eri puolilla maailmaa. Sitä on käytetty etenkin tilanteissa, joissa on pohdittu lasten sijoittamisen tarvetta. Nykyisin suositellaan läheisneuvonpidon käyttöä jo ennen kuin huostaanotto on ajankohtainen. Läheisneuvonpitoa kohtaan on ollut kiinnostusta ympäri maailmaa ja toteutettuja projekteja on tutkittu ja raportoitu sekä vertailtu useissa kansainvälisissä konferensseissa. Pienimuotoisia tutkimuksia on tehty paljon, mutta laajoihin vertailuasemiin perustuvaa luotettavaa tutkimustietoa työtavan vaikutuksista verrattuna perinteisempiin työmenetelmiin on saatavissa yllättävän vähän. (Heino 2008, 37–38; Vuorio 2008, 11.)

Sarianna Reinikainen (2007, 120) on tutkinut läheisneuvonpitoa lapsinäkökulmasta. Hänen tutkimuksestaan käy ilmi, että niin lapset kuin heidän läheisensäkin kokivat läheisneuvonpidon varsin positiivisesti. Läheiset ilmaisivat arvostavansa sitä, että heidät oli kutsuttu lapsen ja perheen tueksi. Moni oli ihmetellyt, miksi näin ei ollut tehty jo aikaisemmin. Erään tutkimuksessa mukana olleen perheen läheinen oli kritisoinut suvussa vallinnutta ”puskaradio”-käytäntöä, koska asiat muuttuivat usein matkan varrella. Läheisneuvonpidossa kaikki läheiset saavat tiedot samaan aikaan ja samassa muodossa. Tämä saattaa vaikuttaa läheisten kykyyn olla lapsen tukena. Suusta suuhun kulkeva ja matkalla muuttunut tieto, voi johtaa useisiin väärinkäsityksiin siitä, minkälaista apua perhe tarvitsee ja kuinka paljon apua he ovat valmiita vastaanottamaan läheisverkostoltaan.

Läheisneuvonpitotutkimuksissa lasten kokemukset ja osallisuus ovat jääneet vähemmälle huomiolle, koska useissa tutkimuksissa perheen aikuiset tai ammattilaiset ovat toimineet lasten kokemusten tulkkeina. Lasten kokemusten esille saaminen on vaikeampaa kuin aikuisten, koska lasten haastattelemiseen liittyy monia haasteita. Lapset eivät välttämättä osaa tai halua kertoa kokemuksistaan. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen haastattelemiseen tarvitaan myös lupa monelta eri taholta. Viime vuosina lapsinäkökulmaa on pyritty tuomaan enemmän läheisneuvonpitotutkimukseen. Lapsen kanssa työskenneltäessä tulee ottaa huomioon lapsen ikä ja kehitystaso. Niiden mukaan tulee

arvioida lapsen sanomaa ja keinoja, joilla lapsen näkemys saadaan esiin. (Heino 2008, 39.)

Pohjois-Englannissa on toteutettu tutkimus Läheisneuvonpidon pilottihankkeeseen osallistuneiden perheiden parissa. Tutkimukseen osallistui 20 perhettä ja se keskittyi tarkastelemaan lasten osallisuutta läheisneuvonpitoprosesseissa. Tutkimuksen tulokset kertovat, että pilottihankkeeseen osallistuneiden perheiden lapset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä läheisneuvonpitoon. He kokivat, että heitä kuunneltiin ja heidän mielipiteitään arvostettiin. Lapset kokivat erittäin positiivisena läheisten oman neuvonpidon, jolloin perhe sai tehdä suunnitelman ilman sosiaaliviranomaisten läsnäoloa. (Bell & Wilson 2006, 672–673.)

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä sosiaalitoimessa saamaansa palveluun. He ovat silti kokeneet yhteistyön ammatti-ihmisten kanssa olevan lähinnä tietojen vaihtamista, jota on leimannut asioiden yksipuolinen ilmoittaminen. Vanhemmat ovat usein kokeneet myös tullessa suljetuiksi yhteistyön ulkopuolelle, eivätkä he ole kokeneet tullessa täysin kuulluiksi. Useat vanhemmat ovat olleet tyytymättömiä myös yhteistyön määrään. Sujuvan yhteistyön ammattihenkilöiden ja vanhempien välillä on todettu vähentävän vanhempien kokemaa stressiä ja lisäävän ammattihenkilöiden työtyytyväisyyttä. (Halme ym. 2010, 27.) Läheisneuvonpidon katsotaan työmenetelmänä edistävän sekä lapsen että vanhempien osallisuutta.

Murray Ryburn ym. (2001, 329) esittelevät artikkelissaan läheisneuvonpidon tutkimustuloksia, joita on saatu useista eri maista. Uudessa-Seelannissa on tutkittu läheisneuvonpitoa järjestelmällisesti enemmän nuorten kanssa tehtävässä työssä kuin lastensuojelussa. Tuloksia lastensuojelun läheisneuvonpitotutkimuksista Uuteen-Seelantiin on kantautunut Britanniasta, Ruotsista, Kanadasta ja Australiasta. Tulokset ovat osoittautuneet hyvin samankaltaisiksi kaikissa neljässä maassa. Läheisneuvonpito antaa sukulaisille ja läheisille mahdollisuuden jakaa vastuun lapsen tilanteesta perheen kanssa ja antaa perheelle todellisen mahdollisuuden vaikuttaa heidän lapsensa kohdalla tehtäviin ratkaisuihin. Tutkimuksissa noin yhdeksän kymmenestä perheestä oli tehnyt suunnitelman, jonka lastensuojeluviranomainen hyväksyi kokonaisuudessaan. Läheisneuvonpito sai tutkimuksissa korkeat arvot asiakkaiden tyytyväisyyttä kysyttäessä.

Yhdysvalloissa on tutkittu läheisneuvonpidon roolia nuorten sijoittamisessa pois sijaishuollosta omaan perheeseensä tai sukulaisten luokse. Tutkimuksessa otettiin huomioon myös nuoret, jotka siirtyivät sijaishuollosta adoptioon. Tutkimus on toteutettu Texasissa ja siihen on osallistunut 80 huostaan otettua nuorta. Tutkimuksen mukaan läheisneuvonpidon avulla on toteutettu onnistuneesti useita sijoituksia suvun pariin. Tutkimuksessa tuodaan esiin, että läheisneuvonpidon avulla toteutetut sijoitukset ovat olleet pääsääntöisesti pysyviä eikä nuoria ole tarvinnut siirtää toiseen paikkaan huostaanoton voimassaolon aikana. (Baumann ym. 2012, 845–850.)

Eräissä Suomessa toteutetussa tutkimuksessa tutkittiin läheisneuvonpidon alueelliseen juurtumiseen vaikuttavia tekijöitä. Läheisneuvonpidon juurtuminen tietyille alueille riippuu menetelmän tunnetuksi tekemisestä sekä työpaikan ilmapiiristä, asenteista ja johtamisesta. Läheisneuvonpidon säännöllisellä käytöllä siitä saadaan osa työrutiinia. Pääkaupunkiseudulla läheisneuvonpitoimijoiden haastatteluissa on tullut ilmi, että läheisneuvonpidon vakiintumista edistää lastensuojelulain velvoite läheisverkoston selvittämisestä. Kaikkialla läheisneuvonpito ei ole kuitenkaan tullut osaksi käytäntöä, sillä menetelmä itsessään ei ole lakisääteistä. Haastattelujen mukaan menetelmän käyttöönottoa edistäisi tiedon lisääminen jo sosiaalityön opintojen aikana. Työmenetelmän juurtumiseen vaikuttavat negatiivisesti sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja työtaakka. Myös vähäiset koollekutsujaresurssit ja vakinaisten koollekutsujien puuttuminen hidastavat läheisneuvonpidon tunnettavuutta. Tutkimuksen mukaan yksi suurimmista juurtumiseen negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä on tiedon puute. Sosiaalityön kentällä ei tunneta läheisneuvonpitoa riittävän hyvin. Sitä pidetään työläänä ja kalliina työmenetelmänä. (Nousiainen ym. 2011, 34–35.)

Läheisneuvonpito -työmenetelmässä nähdään paljon vahvuuksia, mutta myös rajoituksia. Vahvuuksista esimerkkeinä voidaan mainita vaikeista asioista puhuminen avoimesti, lähipiirille annettu tilaisuus yhdistää voimansa ja toimia yhdessä lapsen parhaaksi sekä kaikki mahdollisten tukitoimien aktivointi samalla kertaa. Suurena vahvuutena koetaan lisäksi se, että läheisneuvonpito luo mahdollisimman tasavertaisen suhteen ammattilaisten ja perheen välille. Rajoituksina voidaan nähdä mallin vaativan kunnalta resurssien kohdentamista ja sellaisen koollekutsujan palkkaamista, jolla on erinomaiset kommunikaatiotaidot. Malli myös haastaa sosiaalityöntekijöiden totutut työtavat. (Burlford ym. 2005, 421.)

Carol Lupton ja Paul Nixon (1999, 101) ovat esitelleet huolenaiheita, jotka liittyvät läheisneuvonpitoon. Tärkeimpänä he ovat nostaneet esille sen, pystytäänkö läheisneuvonpidolla takaamaan lapsen etu sekä neuvonpidon aikana että sen jälkeen. Huolenaiheeksi on noussut myös läheisneuvonpidon sopivuus erilaisiin tilanteisiin. Leone Huntsman (2006, 13) taas on omissa huomioissaan läheisneuvonpidosta nostanut esiin kolme pääongelmaa. Hän on huolissaan siitä, voidaanko läheisneuvonpidossa luoda tarpeeksi luotamuksellinen ilmapiiri erittäin vaikeiden asioiden käsittelyyn ja onko menetelmä tarpeeksi selkeä. Kolmanneksi hän nostaa esiin henkilökunnan vaihtuvuuden viranomaisen keskuudessa. Mukana olevien ammattilaisten vaihtuminen kesken läheisneuvonpidon voi aiheuttaa häiriöitä prosessissa sekä johtaa puutteelliseen seurantaan.

Vuonna 2002 Stakes kartoitti läheisneuvonpidon käyttöä, levinneisyyttä ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiä käytännöstä. Sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin, millaisia vahvuuksia ja heikkouksia he näkevät läheisneuvonpidolla olevan sekä millaisia esteitä heidän työyhteisössään esiintyy sen järjestämiselle. Suurimmalla osalla vastaajista ei ollut omaakohtaista kokemusta läheisneuvonpidon järjestämisestä, mutta kokemuseroista huolimatta vastauksissa ei ollut havaittavissa suuria eroja eri vastaajien välillä. Läheisneuvonpidon vahvuuksista eniten korostuivat asiakkaan ja läheisverkoston osallistuminen ja aktivoiminen. Esiin nousivat myös läheisverkoston vastuunotto ja sitoutuminen ratkaisuihin sekä asianosaisten yhtäaikainen läsnäolo ja tiedon välityksen parantuminen. (Bergman ym. 2002, 12.)

Stakesin tutkimuksessa heikkoudeksi nähtiin läheisneuvonpidon työläs toteuttaminen, hankaluus saada kaikki yhtä aikaa koolle ja asiakkaiden yksityisyyden suojan mahdollinen vaarantuminen. Haasteellisina koettiin myös usein läheisverkoston ja viranomaisten erilainen näkemys asioista. Suunnitelman toteutuminen koettiin epävarmana ja seuranta vaikeana. Useat vastaajat kokivat, että heidän työyhteisöissään esiintyy esteitä läheisneuvonpidon järjestämiselle. Tällaisina esteinä nähtiin kokemuksen ja tiedon puute, työaikakäsymykset, koollekutsujien puute sekä työntekijöiden vaihtuvuus. Tutkimuksesta kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät näkevät läheisneuvonpidolla lukuisia vahvuuksia ja sosiaalityön laatua parantavia ominaisuuksia, mutta silti sen käyttäminen koetaan vielä vaikeaksi tai mahdottomaksi useimmissa työyhteisöissä. (Bergman ym. 2002, 13.)

Ruotsissa on tehty läheisneuvonpito tutkimus vuosien 1995 ja 1997 välillä. Tutkimus toteutettiin kymmenessä kunnassa eri puolilla Ruotsissa. Tutkimusraportissa tuodaan esiin tuloksia asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksessa on verrattu 97 lasta ja näiden asioissa käytyä 66 läheisneuvonpitoa 142 lapseen ja näiden asioissa käytyihin 104 perinteiseen neuvotteluun. Tutkimus oli aikansa pitkäkestoisin läheisneuvonpito tutkimus. Tutkijoilla oli positiiviset tulosodotukset, mutta tulokset eivät osoittautuneet niin positiivisiksi kuin odotettiin. Läheisneuvonpito -ryhmässä olleista lapsista tuli enemmän uusia ilmoituksia liittyen perheväkivaltaan kuin tavallisten neuvonpitojen ryhmässä olleista lapsista. Läheisneuvonpito -ryhmän lapset myös palasivat useammin lastensuojelun asiakkaaksi seurantajakson aikana kuin toisen ryhmän lapset. Tutkimus osoittaa, että läheisneuvonpidon pitkäkestoiset vaikutukset ovat olleet heikkoja. Molempien ryhmien sijoitetuista lapsista läheisneuvonpito -ryhmän lapset olivat useammin sijoitettu sukulaisille kuin vieraaseen perheeseen ja tämä katsottiin läheisneuvonpidon eduksi. (Sundell & Vinnerljung 2003, 281–282.)

Yhdysvaltalainen tutkimus on tarkastellut läheisneuvonpitoa afrikanamerikkalaista alkuperää olevien perheiden keskuudessa. Tutkittujen perheiden läheisneuvonpidot ovat liittyneet lasten kaltoin kohteluun tai pahoinpitelyyn. Tutkimuksen mukaan läheisneuvonpidot ovat epäonnistuneet useimmiten tapauksissa, joissa perheellä on ollut pitkä historia lastensuojelussa, vanhemmat ovat olleet yhteistyökyvyttömiä ja heidän työnteekijöinä ovat toimineet etniseltä alkuperältään valkoihoiset. Positiivisia tuloksia tutkimuksessa on saatu läheisneuvonpidoista, joissa on autettu erityislasten perheitä. (Fusco & McCrae 2009, 41–53.)

Vaikuttavuutta on tutkittu eri tieteenaloilla, mutta sosiaalityön puolella vielä suhteellisen vähän. Tehdyt tutkimukset ovat pääsääntöisesti keskittyneet taloudellisen näkökulman esiin tuomiseen. Läheisneuvonpitoa on tutkittu eri puolilla maailmaa erilaisista näkökulmista, mutta pitkän ajan seurantatutkimuksia tai työmenetelmän vaikuttavuuteen keskittyviä tutkimuksia ei näyttäisi olevan saatavilla. Tehdyt tutkimukset tuovat esiin sekä positiivisia että negatiivisia huomioita läheisneuvonpidosta. Työmenetelmän vaikuttavuutta tarkasteltaessa joudutaan yhdistelemään useiden tutkimuksien tietoja sekä tekemään tulkintoja vaikuttavuudesta.

Meille muiden tekemät tutkimukset ovat antaneet perspektiiviä läheisneuvonpidon tarkasteluun. Muiden tutkimuksissa olemme kiinnittäneet huomiota niihin kohtiin läheisneuvonpidossa, joiden onnistuminen tai epäonnistuminen voi olla yhteydessä työmenetelmän vaikuttavuuteen. Niiden avulla olemme luoneet käsityksen siitä, mitkä seikat muodostavat läheisneuvonpidon vaikuttavuuden ja mitä kautta lähdemme tutkimaan vaikuttavuutta omassa tutkimuksessamme. Tutkimuksiin tutustumalla olemme varmistuneet valitsemamme asiakasnäkökulman tärkeydestä. Olemme myös varmistuneet työmenetelmän vaikuttavuustutkimuksen tarpeellisuudesta, koska tutkimukset osoittavat siinä olevan paljon hyvää, mutta myös kehitettävää.

2.4 Vaikuttava läheisneuvonpito

Vaikuttaminen on sosiaalityön ajattelu- ja toimintatapa, joka on kiinteä osa suomalaista hyvinvointikonseptia. Sen muoto ja kohde muuttuvat uusien aatteiden ja muuttuvan toimintaympäristön myötä. Olennainen osa sosiaalityön vaikuttavuutta on työn laatu. Laatutyön tavoitteena on parempi vaikuttavuus ja tehokkuus. Laadukas lastensuojelu vaatii hyvin suunniteltuja ja tehokkaita prosesseja lastensuojelun sisällä, samoin kuin toimivaa yhteistyötä eri tahojen välillä. Lastensuojelutyön vaikutuksilla tarkoitetaan ihmisten elämäntilanteissa ja olosuhteissa tapahtuvia muutoksia. Muutoksia tulee tavoitella päteviksi osoitettujen työntekijöiden ja menetelmien avulla. Jotta näitä menetelmiä voidaan arvioida, tulee niiden tuloksellisuutta tutkia muutenkin kuin taloudellisten tunnuslukujen avulla. (Pohjola ym. 2003, 7; Holma & Rousu 2004, 19; Olmiala nd. 7.)

Ari Suhosen (2008, 12–13) raportissa käy ilmi, että uuden lastensuojelulain mukaiset aikarajat koetaan liian lyhyiksi nykyisillä resursseilla. Sosiaalityöntekijät kokevat, ettei työssä jää riittävästi aikaa laadullisen puolen huomioimiseen. Oman työn kehittämiseksi ei ole tarpeeksi aikaa, jonka vuoksi nykyisin työtä kehittävät vain ulkopuoliset tahot. Työntekijät kokevat tärkeänä saada asiakkailta palautetta työn vaikuttavuudesta asiakkuuden päätyttyä. (Ritala-Koskinen 2003, 103–104). Uuden lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaisesti toteutettu lastensuojeluprosessi on hyvä väline vaikuttavuuden arvioinnille silloin, kun prosessissa on toimittu lain edellyttämällä tavalla. Vaikuttavuutta tulisi arvioida prosessin eri vaiheissa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan ja

työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa syntyy tietoa vaikuttavuudesta. Asiakasmuutokseen yhdistettynä tieto asiakassuhteen syvyydestä on vaikuttavuuden kannalta tärkeää. (Suhonen 2008, 10; Miettinen ym. 2011, 14.)

Lastensuojelutyön asiakasvaikuttavuutta ei ole systemaattisesti arvioitu. Tarvittaisiin enemmän yhteenvetoja asiakaskohtaisesta arvioinnista. Lastensuojelun dokumentointi ei itsessään sisällä vaikuttavuutta, eli arviointia esimerkiksi siitä, mitä työn välittömät vaikutukset ovat olleet. Vaikuttavuuden tarkastelun ongelmaksi voi muodostua se, että asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät eivät välttämättä pidä arviointia mielekkäänä. Työntekijät soveltavat tieto-taitoaan pääasiassa tapauskohtaisesti ja asiakastyö vie sosiaalityöntekijöiltä paljon aikaa. Tämä on yksi syy siihen, että arviointi saatetaan kokea niin sanotusti ylimääräisenä työnä, jolle ei jää tarpeeksi aikaa. (Holma & Rousu 2004, 21; Kivipelto ym. 2012, 97.)

Lastensuojelussa asiakastietojärjestelmien tärkeys on viime vuosina korostunut. Järjestelmiä on pyritty kehittämään lastensuojelun prosessia vastaavaksi. Tietojärjestelmän tuottamaa tietoa hyödyntämällä voidaan pyrkiä tuottamaan tietoa palveluprosesseista ja niiden vaikuttavuudesta. Tavoitteena tulisi olla asiakastietojärjestelmä, jonka avulla voitaisiin tuottaa jatkuvaa seurantatietoa vaikuttavuudesta. Työssä syntyy paljon asiakasprosesseja koskevaa tietoa, josta suurin osa jää kirjaamatta ja on näin ollen vain työntekijöiden kokemuspääomaa. Tällaista kokemuksen kautta saatua tietoa kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Hiljaisen tiedon jakaminen on erityisen tärkeää palvelujen ja organisaatioiden kehittämisen kannalta. (Ritala-Koskinen 2003, 103–105; Suhonen 2008, 11–12.)

Tupu Holman & Sirkka Rousun (2004, 19–20) mukaan lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus voisi moninkertaistua, jos asiakasmäärät olisivat kohtuullisia. Parempien työedellytysten ja tehokkaaksi osoitettujen menetelmien avulla sosiaalityöntekijät voisivat tehdä tuotollisempaa työtä. Muutoksen tarpeessa ei näin ollen olisi sosiaalityöntekijöiden määrän lisääminen, vaan ennen kaikkea tutkimuksen ja sitä kautta sosiaalityöntekijöiden osaamisen ja hyväksi todettujen menetelmien kehittäminen.

Vaikuttavuutta arvioidessa voidaan joutua huomaamaan, että kaikki käytännöt eivät ole tehokkaita tai asiakasta parhaalla tavalla auttavia. Kuitenkin myös tällainen tieto on so-

siaalityön professionille erittäin tärkeää. Vaikuttavuustutkimuksen pitää antaa tietoa sekä hyvistä työtavoista että menetelmistä, joissa on vielä kehitettävää, tai joiden tehokkuutta tulisi vielä pystyä parantamaan. Miettinen ym. (2011, 18) nostavat esille lastensuojelun vaikuttavuuden tutkimuksen tärkeänä osa-alueena vaikutukset, joita lastensuojelutyön menetelmillä on perheisiin. Lastensuojelutyössä tehdään päätöksiä ja toimenpiteitä, jotka voivat aiheuttaa merkittäviä muutoksia sekä yksilön että perheen elämäntilanteeseen. Sosiaalityöntekijän tulee osata päätöksissään punnita sekä positiivisia että negatiivisia tuloksia niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Miettisen ym. (mt., 18) mukaan vaikuttavuustutkimus on perusteltua siten, että juuri näistä vaikutuksista ja seurauksista saadaan lisää tietoa.

Sirpa Taskinen (2007, 21) tuo esille kolme ulottuvuutta, joilla lastensuojelun vaikuttavuutta voidaan arvioida. Ensimmäinen näistä ulottuvuuksista on lapsen edun toteutuminen. Lastensuojelun tuloksellisuuden todellisia mittareita ovat lapsen tilanteessa tapahtuneet muutokset. Toimenpiteiden on oltava lapsen edun mukaisia. Onnistumiskriteerejä ovat lyhyellä aikavälillä esimerkiksi lapsen oireiden rauhoittuminen, kun taas pitkällä aikavälillä lastensuojelun tulee varmistaa lapselle tasapainoiset kasvuolosuhteet. Toinen ulottuvuus on laillisuus. Kaikissa lastensuojelutoimenpiteissä tulee noudattaa lastensuojelulain säännöksiä ja myös asianosaisten oikeusturva on huomioitava asiakkuuden eri vaiheissa. Kaikkien toimenpiteiden tulee tapahtua mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa. Asianosaisia tulee myös informoida ja kuulla päätöksiä tehtäessä. Asiakirjojen pitää täyttää niille asetetut vaatimukset. Toimenpiteiden tulee tapahtua kirjallisten päätösten mukaan lainmukaisissa aikarajoissa.

Viimeinen kolmesta ulottuvuudesta on subjektiiviset kokemukset. Taskinen (mt., 22) kirjoittaa, että kaikkein herkimpiä lastensuojelun vaikuttavuuden koetinkiviä ovat lapsen ja muiden asianosaisten, myös työntekijöiden tunteet. Tähän vaikuttaa lastensuojelutyön jännitteinen luonne, joka tekee siitä poikkeuksellisen haastavaa. Vuorovaikutuksen laatu on erityisen keskeinen tekijä lastensuojelussa. Usein lastensuojelun asiakkaille hyvän palvelun mitta on tunne siitä, että heihin suhtaudutaan vakavasti ja kunnioitavasti. Myös Miettinen ym. (2011, 17–18) puhuvat lastensuojelutyön vaikuttavuudesta lapsen edun näkökulmasta. He kuitenkin huomauttavat, että lastensuojelun vaikuttavuutta tutkiessa tulee ottaa huomioon myös mahdolliset negatiiviset vaikutukset, joita toimenpiteet voivat nostaa esiin.

Taskisen (mt., 21) mainitsevat lastensuojelun vaikuttavuuden ulottuvuudet soveltuvat hyvin myös läheisneuvonpitoon. Läheisneuvonpito tavoittelee lapsen etua ja muutosta lapsen tilanteeseen. Näin ollen läheisneuvonpidon vaikuttavuutta tutkiessa tämän tulisi olla yksi tutkittavista muuttujista. Myös laillisuus on osa läheisneuvonpitoa ja erityisesti oikeusturva voi aiheuttaa haasteita läheisneuvonpidossa. Tähän vaikuttaa sekä neuvonpitoon osallistuvien henkilöiden suuri määrä että erilaiset viranomaiset. Vuorovaikutus on merkittävä osa läheisneuvonpitoa heijastuen huomattavasti läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen. Jotta läheisneuvonpito voisi työmenetelmänä olla mahdollisimman vaikuttavaa, tulisi kaikkien osallistujien tuntee olevansa osa vuorovaikutusta ja tärkeä osa työmenetelmää.

Minna Kivipelto ym. (2012, 89, 102) tuovat esille sosiaalityön arvioinnin kolme analyysitasoa: yksilöllinen, henkilöiden välinen sekä yhteisöllinen. Läheisneuvonpitoa ja sen vaikuttavuutta arvioitaessa nämä tasot nousevat esille. Läheisneuvonpidossa verkostot ja niiden vaikutukset tulevat esiin niin yksilö-, henkilöiden välisellä kuin yhteisölliselläkin tasolla. Asiakasnäkökulmasta olennaista on asiakkaan ja työntekijän yhdessä rakentama ymmärrys avun tarpeista ja työskentelyn tavoitteista. Asiakkaan tulee kokea tullessa kuulluksi. Sosiaalityön vaikutusten arvioinnin suurin hyöty asiakkaalle ilmenee juuri asiakkaiden tarpeita vastaavana käytännön työnä. (Kempainen ym. 2010, 130).

Läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen liittyy siis vahvasti sen eri käytännön vaiheet. Niiden tutkiminen on erityisen tärkeää tuottaessa tietoa työmenetelmän vaikuttavuudesta. Läheisneuvonpidon kriittinen vaihe on valmistelu, sillä se määrittelee pohjan läheisneuvonpidon onnistumiselle. Läheisneuvonpitokokouksen ensimmäisessä vaiheessa eli tiedonannossa on olennaista, kuinka hyvin viranomaiset pystyvät tuomaan esille tietonsa lapsen tilanteesta. Jos vaihe epäonnistuu, on läheisten vaikea tehdä suunnitelmaa neuvonpitokokousta varten. Tämä taas voi johtaa siihen, että läheisneuvonpito jää kokonaisuudessaan vaikutuksettomaksi.

Heinon ym. (2005, 297–298) mukaan läheisneuvonpidon kehittämismielessä olennaista on tuottaa tieto asiakkaan tilanteesta yhdessä. Sosiaalityön ammatillinen haaste on tiedon jakaminen kaikkien läheisneuvonpitoon osallistuvien kanssa. Läheisneuvonpidon

vaikuttavuus on jakautunut usealle eri taholle. Erityisesti asiakas ja hänen läheisverkostonsa ovat suuressa roolissa sen arvioinnissa ja kehittämisessä. Läheisneuvonpito vähentää sosiaalityöntekijän vallankäytön tarvetta, sillä taustatietojen kerääminen ja ratkaisujen tekeminen ovat menetelmässä kaikkien osallisten vastuulla. Sosiaalityöntekijä voi siis kokea menettävänsä osan asiantuntijan valta-asemastaan. Läheisneuvonpito eroaa tässä mielessä perinteisestä asiantuntijasosiaalityöstä.

Läheisneuvonpidossa sosiaalityöntekijän haasteena on osittainen valta-asemasta luopuminen. Sosiaalityöntekijän täytyy osata työskentelyssään ylläpitää dialogisuutta ja tasa-arvoisuutta, mutta samalla toimia asiantuntijana. Kun osa sosiaalityöntekijän valta-asemasta siirtyy läheisneuvonpitoon osallistuvalla läheisverkostolle, siirtyy samalla läheisille paljon vastuuta. Näin ollen huomattava osa läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta muodostuu läheisverkoston toiminnasta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on läheisverkoston oikeaoppisen vallankäytön tarkkailu sekä päämäärän ja tehtävien selkeänä säilyttäminen kaikille osapuolille.

Läheisverkoston tekemän suunnitelman tulee olla lapsen edun mukainen. Se on yksi tärkeimmistä kriteereistä, joilla sosiaalityöntekijä arvioi suunnitelmaa. Läheisten ja sosiaalityöntekijän välinen yksimielisyys suunnitelmasta on erittäin ratkaisevaa läheisneuvonpidon vaikuttavuuden kannalta. Jos sosiaalityöntekijä ja läheiset eivät saavuta yhteisymmärrystä, on mahdollista, että läheisiä ei saada sitoutettua suunnitelmaan tarpeeksi hyvin. Läheisverkoston sitouttaminen suunnitelman toteuttamiseen on yksi läheisneuvonpidon vaikuttavuuden avaintekijöistä. Seurantavaihe kertoo, kuinka toimiva suunnitelma on ollut. Vasta suunnitelman toimivuus ja toteutuminen kertovat, onko läheisneuvonpidolla ollut vaikuttavuutta. Läheisneuvonpidon todelliset vaikutukset ovat näkyvissä vasta tietyn ajan kuluttua. Kuitenkin viitteitä läheisneuvonpidon vaikutuksista voi olla nähtävissä jo seurantavaiheessa.

Vaikuttavan sosiaalityön edellytyksenä on vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen ja asiakasta osallistava työtapa, jonka toteuttamisesta vastaa sosiaalialan henkilöstö. Kaikkien näiden edellytysten voidaan nähdä toteutuvan onnistuneessa läheisneuvonpidossa. (Kemppainen ym. 2010, 133, 138.) Näkemyksemme mukaan nämä edellytykset tulisi ottaa sekä läheisneuvonpidon käytännön tavoitteiksi että läheisneuvonpidon vaikuttavuuden tutkimuksen avainkysymyksiksi. Läheisneuvonpidon vaikuttavuus paranee sil-

loin, kun nämä edellytykset täyttyvät parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkimuksemme tulosten analysointi pohjautuu juuri näihin edellytyksiin. Tuomme esille sen, miten hyvin nämä edellytykset ovat asiakashaastatteluiden pohjalta toteutuneet.

Vaikuttavuuden arviointi olisi hyvä saada luontevaksi osaksi lastensuojelun prosesseja työtaakkaa lisäämättä, yhtenä työvälineenä asiakkaan tukemiseen. Huomioitavaa on, että lastensuojelutyö on hyvin monimutkaista, eikä tietoa sen käytäntöjen vaikuttavuudesta ole helppo tuottaa. Suomessa on tarve teoreettiselle vaikuttavuuden kehykselle, jonka avulla voidaan arvioida ja kehittää lastensuojelun rakenteita, tavoitteita ja prosesseja. Tutkimusta vaikuttavuudesta tehdään tapauskohtaisesti, mutta se tulisi pystyä ulottamaan myös palvelujärjestelmätasolle. Prosesseihin tarvitaan jatkuvuutta ja ennustettavuutta, mutta samalla tulee säilyttää mahdollisuus muuttaa käytäntöjä tilanteen niin vaatiessa. (Suhonen 2008, 14; Miettinen ym. 2011, 22, 28.)

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuskysymys ja -tavoitteet

Tutkimuksen avulla haluamme olla vaikuttamassa sosiaalityön käytännön työn ja siihen liittyvien käytäntöjen kehittämiseen. Läheisneuvonpito on henkilöstöresursseja ja taloudellista panostusta vaativa työmenetelmä, jonka tutkiminen on Suomessa vielä alkutekijöissään. Sosiaalityön resurssipulan vuoksi on tärkeää, että käytössä olevista työmenetelmistä on olemassa tutkimustietoa, joka kertoo, miten kyseinen työmenetelmä toimii, kuinka hyvin se toimii ja millä edellytyksillä. Tavoitteenamme on nostaa esille niitä tekijöitä, joista läheisneuvonpidon vaikuttavuus muodostuu asiakkaiden kokemusten perusteella. Sitä kautta tavoitteenamme on tuoda jotain uutta työmenetelmään ja sen tutkimukseen.

Tutkimuksessa nousee tärkeänä osana esille tutkimuksellisen mielenkiintomme kohde, asiakasnäkökulma. Uskomme, että ammattilaisten ja asiakkaiden näkemykset työmenetelmän vaikuttavuudesta eroavat toisistaan, sillä molemmat tulevat tilanteeseen täysin omanlaisistaan lähtökohdista. Läheisneuvonpidosta tehdyt aiemmat tutkimukset ovat tuoneet esille sosiaalityöntekijöiden näkökulmia. Tuomme nyt vuorostamme esille asiakkaiden äänen. Haluamme tuoda näkyviin, miten läheisneuvonpidon vaikuttavuus näyttäytyy niille asiakkaille, jotka ovat olleet kokemassa prosessin alusta loppuun asti.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- mitä vaikuttava läheisneuvonpito pitää sisällään?
- mistä muodostuu läheisneuvonpidon vaikuttavuus asiakasnäkökulmasta?

3.2 Realistinen arviointi

Valitsimme tutkimuksemme teoreettiseksi näkökulmaksi realistisen arviointitutkimuksen. Realistinen arviointi sopii erityisen hyvin vaikuttavuuden arviointiin. Siinä nouse-

vat vahvasti esille mekanismien ja kontekstin välinen vuorovaikutus sekä suhde intervention tulokseen ja vaikutuksiin. Tutkimme vaikuttavuuden muodostumista ja tämän vuoksi koemme mekanismien ja kontekstin olevan keskeisessä asemassa tutkimuksemme aineiston analysoinnissa. Tutkimukseemme realistinen arviointi sopii hyvin sen vuoksi, että läheisneuvonpito pitää sisällään selkeän rakenteen, joka toteutetaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Mekanismit ja konteksti ovat työmenetelmässä selkeästi esillä.

Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus. Vaikka realistista arviointitutkimusta hyödynnetään useimmiten määrällisessä tutkimuksessa, on sitä mahdollista käyttää myös laadullisen tutkimuksen viitekehyksenä. Laadullisen tutkimuksen keskeinen tunnuspiirre on, että se korostaa todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. Laadullisessa tutkimuksessa havainnoidaan yleensä yksittäisiä tapauksia, jolloin ihmisten näkemykset ja kokemukset korostuvat. Sen keskiössä on usein ihmisten välinen vuorovaikutus. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista lähestymistapojen monimuotoisuus, jonka lopputuloksena tutkimuksilla voi laadullisessa tutkimuksessa olla toisiinsa verrattuna hyvin erilaisia tavoitteita. (Juuti & Puusa 2011, 47–48.)

Realistinen arviointi kiinnittää huomiota siihen, mikä toimii, kenelle ja missä tilanteessa. Se etsii vastausta siihen, miksi jokin interventio on vaikuttanut asiakkaan elämään. Näin ollen realistisen arvioinnin avulla voidaan pyrkiä kehittämään sosiaalityötä ja sen työmenetelmiä. (Korteniemi 2005, 30.) Tehtäessä määrällistä arviointitutkimusta, tutkitaan pääasiallisesti jonkin intervention tehokkuutta. Laadullinen arviointitutkimus sen sijaan etsii niitä mekanismeja, joista intervention vaikuttavuus muodostuu. (Kinnunen ym. 2000, 64). Realistista arviointitutkimusta voidaan ja mielestämme tulisi hyödyntää sosiaalityön tutkimuksessa. Vaatimukset sosiaalityön vaikuttavuudelle ja sen kehittämiseksi kasvavat jatkuvasti. Realistisen arviointitutkimuksen avulla voidaan saada konkreettisia vastauksia näihin vaatimuksiin.

Realistinen arviointi on suhteellisen uusi suuntaus arviointitutkimuksessa (Korteniemi 2005, 17). Siinä tarkastellaan toteutettua interventiota sen erityisessä kontekstissa. Sen avulla myös selviää, mitkä mekanismit ovat johtaneet intervention avulla saavutettuihin tuloksiin. Realistisen arviointitutkimuksen ytimenä on teoreettinen tai ajatuksellinen idea siitä, mikä saa aikaan ja mitä. Jotta tätä voidaan tutkia, tulee selvittää mitä ovat ne mekanismit, jotka vaikuttavat näihin oletettuihin ideoihin. (Rostila 2000, 11). Tutki-

muksessamme ideana on läheisneuvonpito. Se pitää sisällään erilaisia mekanismeja, jotka osaltaan vaikuttavat saavutettuihin tuloksiin. Mekanismeina ymmärrämme erilaiset käytännön vaiheet ja toimintatavat sekä niihin sisältyvät sosiaaliset ulottuvuudet, joita läheisneuvonpito sisältää. Mekanismit ovat tutkimuksessamme määräytyneet kirjallisuuden ja oman kokemuksemme kautta. Lisäksi tuomme esille sellaisia mekanismeja, joita asiakkaat ovat nostaneet esille tekemissämme haastatteluissa.

Pertti Korteniemen (2005,19–20) mukaan yksi realismin lähtökohdista on, että sosiaalinen maailma nähdään avoimena, muuttuvana järjestelmänä, kiinteän rakenteen sijaan. Sosiaalisessa todellisuudessa toimii monenlaisia mekanismeja samaan aikaan. Nämä mekanismit voivat toimia toisista erillään, mutta kuitenkin niin, että ne joko vahvistavat tai heikentävät toisiaan. Nämä mekanismit saavat aikaan muutoksen. Ne ovat syy- ja seuraussuhteiden perustana olevia kausaalisia lainalaisuuksia. Mekanismin aikaansaama muutos on aina kytköksissä kontekstiin, jossa ne toimivat. Sosiaalityössä merkittävimmät mekanismit löytyvät pääasiassa sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolta. Tutkimuksessamme vuorovaikutus ja sen sisältämät mekanismit korostuvat selkeästi. Läheisneuvonpito sisältää paljon erilaista vuorovaikutusta, jonka toimivuudella tai toimimattomuudella on huomattava merkitys mekanismin vaikuttavuuden muodostumiselle.

Termi ”realistinen” realistisessa arviointitutkimuksessa viittaa tutkimuksen tavoitteen selvittämiseen interventiovaikutussyhteyksiä koskevien oletusten paikkansapitävyyttä (Pawson & Tilley 1997, 55–56; Rostila 2000, 9). Realismia ajatus kausaalisuudesta erottaa sen selkeimmin empiirisesti suuntautuneesta yhteiskuntatutkimuksesta. Keskeistä ilmiöiden ja tapahtumien selittämisessä ovat todellisuuden eri kerrostumat. Realismia kausaalisuus on näin ollen ajatusmalliltaan generatiivinen, eli tuottava. Kun tapahtumia selitetään generatiivisilla mekanismeilla, voidaan puhua kausaalisista lainalaisuuksista. (Korteniemi 2005, 20.) Ray Pawson ja Nick Tilley (1997, 215) korostavat sitä, että realistinen arviointi ei arvioi pelkästään jonkin intervention vaikutusta tiettyyn tapaukseen. Kyse on monimuotoisemmasta tiedon tuottamisesta. Realistisen arvioinnin tulisi keskittyä mekanismeihin, jotka vaikuttavat intervention toimivuuteen pelkän arvioinnin sijasta. Realistisen arvioinnin tavoitteena on löytää ne syy-seuraus – suhteet, jotka johtavat intervention johonkin tiettyyn lopputulokseen.

Ray Pawsonin ja Nick Tilley (1997,59) mukaan realistisen arviointitutkimuksen perusasetelma sisältää käsitteet mechanism – context – outcome (CMO). Käsitteiden avulla etsitään vastauksia siihen, mikä mekanismi (M) toimii, missä kontekstissa eli olosuhteissa (C) ja millä lopputuloksilla (O). Realistiseen arviointitutkimukseen liittyy vahvasti ymmärrysprosessi, jossa kirjallisuudesta ja aiemmista tutkimuksista tuodaan keskeisiä tekijöitä, jotka liittyvät tiiviisti arvioitavaan ilmiöön (Pawson & Tilley 1997, 64). Olemme hyödyntäneet tätä ymmärrysprosessia ja tutustuneet läheisneuvonpidosta tehtyyn tutkimukseen. Näin saimme tutkimuksemme pohjaksi ne mekanismit, jotka mielestämme ovat läheisneuvonpidossa keskeisessä asemassa.

Realismiin perustuvan arviointitutkimuksen vahvuus nähdään sen kyvyssä ylittää muiden tutkimussuuntausten puutteet. Sen nähdään kykenevän selvittämään jonkin sosiaalisen ohjelman vaikutukset sekä löytämään selitykset, miksi on saavutettu tietynlaiset tulokset. (Korteniemi 2005, 18). Juuri tämä tiettyjen tulosten saavuttaminen korostuu tutkimuksessamme. Tulemme analysoimaan tutkimustulokset siinä valossa, onko läheisneuvonpidon tulos kussakin tapauksessa positiivinen vai negatiivinen, eli onko tulosta tapahtunut ja jos on, mihin suuntaan. Haluamme tuoda tutkimustulokset esiin realistisen arviointitutkimuksen valossa, jotta voimme tuloksissamme korostaa läheisneuvonpidon vaikutuksia ja tekijöitä, jotka ovat johtaneet tuloksiin.

Dominique Muller ym. (2005, 853–855) korostavat, että intervention tuloksia arvioitaessa on välttämätöntä tarkastella myös siihen liittyviä konteksteja ja mekanismeja. Realistisen arvioinnin näkökulmasta mekanismeja ja konteksteja ei tule erottaa liikaa toisistaan, vaan ne ovat aina vuorovaikutuksessa keskenään. Intervention kontekstitekijät vaikuttavat siihen, millaiset mekanismit interventiossa toimivat ja mekanismit vaikuttavat kontekstitekijöiden mekanismeja laukaisevien vaikutusten syntyyn. Robsonin (2001, 112, 115–116) mukaan erilaisten mekanismien vaikutus sosiaalityön asiakkaaseen riippuu sekä kontekstitekijöistä että mekanismien keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Tulokset nähdään seurauksena mekanismien toiminnasta tietyssä kontekstissa. Tärkeää on se, miten mekanismit ja konteksti toimivat tuottaakseen vaikutuksia. Palvelun toiminnot tai interventiot eivät muodosta mekanismeja, vaan mekanismeilla tarkoitetaan toimintojen aikaansaamaa vastakaikua osallisissa. Tavoitteena on synnyttää mekanismeja, jotka toimivat vastavoimina sosiaalisia ongelmia tuottaville mekanismeille.

Mekanismit voidaan nähdä läheisneuvonpidossa palasina, joista työmenetelmän kokonaisuus muodostuu. Läheisneuvonpidon toteutusvaiheessa mekanismikokonaisuutena vuorovaikutus on hyvin keskeisessä osassa. Sillä on myös olennainen rooli työmenetelmän vaikuttavuuden kannalta. Vuorovaikutus määrittää pitkälle, miten hyvin läheisneuvonpito etenee ja millaiseksi sen ilmapiiri muodostuu. Vuorovaikutuksen laatuun taas vaikuttaa merkittävästi muun muassa konteksti, jossa läheisneuvonpito järjestetään. Vuorovaikutuksen lisäksi läheisneuvonpitoon liittyy monenlaisia muita mekanismeja, joiden onnistuminen liittyy olennaisesti työmenetelmän vaikuttavuuteen. Kaikki nämä mekanismit toteutuvat jokaisen asiakkaan kohdalla omanlaisessa kontekstissään, joka määrittelee sitä, miten hyvin mekanismi pystyy kussakin tapauksessa toimimaan. Näin ollen läheisneuvonpito koostuu monesta eri tekijästä, jotka ovat kaikki riippuvaisia toisistaan.

Kontekstit muodostavat ympäristön, jossa mekanismien kokonaisuus toimii. Esimerkiksi läheisneuvonpidosta voidaan löytää monta erilaista kontekstia, jotka voivat osaltaan vaikuttaa työmenetelmän onnistumiseen. Tällaisia tekijöitä läheisneuvonpidossa ovat esimerkiksi henkilökemiat ja osallistujien elämäntilanteeseen liittyvät tekijät. Mekanismin ja kontekstin välisen vuorovaikutuksen avulla pystytään arvioimaan sitä, mikä realistisen arviointitutkimuksen näkökulmasta on vaikuttanut intervention lopputulokseen. Tämän vuoksi näemme, että näistä lähtökohdista tehty työmenetelmän arviointitutkimus pystyy antamaan relevanttia tietoa siitä, miten hyvin menetelmä toimii siinä muodossaan kuin sitä toteutetaan. Arviointitutkimus tuo luotettavasti esille ne mekanismit, joiden vaikuttavuus on vähäistä ja näin ollen uskomme, että tällaisen tutkimuksen avulla työmenetelmien vaikuttavuutta, eli kykyä tuottaa muutosta asiakkaan tilanteeseen, pystytään kehittämään.

3.3 Tutkimukselliset valinnat ja analyysin rakentuminen

Kiinnostuimme läheisneuvonpidosta, kun näimme toiveen pro gradu-tutkimuksesta, joka keskittyisi läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen. Heti alkuun meille oli selvää, että paikantaisimme tutkimuksen lastensuojeluun, mutta vaikuttavuus-käsitteen mukaan ottamista mietimme pitkään. Lopulta päädyimme siihen, että tutustumme vaikuttavuuskäsitteen sisältöön ja teemme päätöksen sen jälkeen. Lukuisten kirjojen seurassa vietet-

tyjen tuntien jälkeen päätimme, että läheisneuvonpidon vaikuttavuus lastensuojelussa olisi aiheemme. Aloitimme tekemällä aiheesta kandidaatin tutkielman keväällä 2012.

Jo kandidaatin tutkielmaa tehdessämme päätimme pro gradu- tutkimuksessa keskittyä läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen lastensuojelussa asiakasnäkökulmasta, ja keräävämme aineiston haastattelemalla huoltajia, joiden lasten asioissa on käyty läheisneuvonpito. Päädyimme asiakasnäkökulmaan, koska huomasimme aiempia tutkimuksia lukiessamme, ettei Suomessa ole juurikaan tehty läheisneuvonpitotutkimusta asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksissa, joita luimme, oli useimmiten tutkittu sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työmenetelmästä ja sen toimivuudesta. Koemme tärkeäksi tuoda esiin myös asiakkaiden kokemukset ja tunteet työmenetelmästä, koska uskomme, että ne voivat olla hyvin erilaisia verrattuna ammattilaisten vastaaviin.

Suomessa läheisneuvonpitoa käytetään eniten lastensuojelussa ja sen sekä oman kiinnostuksemme vuoksi paikansimme tutkimuksemme lastensuojelun kontekstiin. Haastateltaviksi valitsimme lasten sijaan vanhemmat, koska uskoimme saavamme aiheesta relevantimpaa tietoa aikuisilta kuin lapsilta. Aiheen hankaluuden vuoksi olisimme lasten kohdalla joutuneet rajaamaan haastateltavien joukon nuoriin. Tämä olisi vaikeuttanut merkittävästi haastateltavien tavoittamista. Emme kokeneet tarpeelliseksi rajata lasten ikää, joiden asioissa tutkimamme läheisneuvonpidot oli käyty, koska emme näe lapsen iän olevan prosessin vaikuttavuuden kannalta merkittävä tekijä.

Koimme haastattelun olevan meille toimivin ratkaisu aineiston keräämiseen. Haastattelu sopii erityisen hyvin abstraktien ilmiöiden tutkimiseen. Tutkija kykenee oman ymmärryksensä ja aiemman teorian tunteuksensa perusteella muuttamaan ilmiön abstraktiot sarjaksi konkreettisia kysymyksiä. Näihin kysymyksiin haastateltava voi vastata ilman syvempää tietämystä ilmiön teoreettisesta taustasta tai ilmiön kokonaisvaltaisesta luonteesta. Tutkijan ei kuitenkaan ole välttämätöntä laatia kysymyksiä suoraan olemassa olevan teorian mukaan, vaan hän voi huomioida kysymystenasettelussa esimerkiksi kontekstiin ja haastateltaviin liittyviä seikkoja. Kaikentyypisissä haastatteluissa voidaan käyttää osittain määrämuotoisia kysymyksiä esimerkiksi selvitetessä haastateltavien taustoja. Jokaisessa haastattelussa kysymysten muoto ja sisältö riippuvat tutkijan valitsemasta haastattelumetodista sekä tutkimuksen tavoitteista. (Puusa 2011, 76.)

Syksyllä 2012 olimme yhteydessä Posken (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) erityissosiaalityöntekijään Kerttu Vesteriseen, joka on toiminut koollekutsujana lukuisissa läheisneuvonpidoissa. Vesterisen kautta pääsimme molemmat osallistumaan läheisneuvonpitoihin työparin roolissa. Samalla Vesterinen lupasi kerätä meille haastatteluvien joukon. Koimme läheisneuvonpitoihin osallistumisen hyvin tärkeänä ja opettavaisena, koska on vaikea tutkia työmenetelmää ja etenkin sen vaikuttavuutta, jos itse tuntee sen vain paperilla. Kovinkaan montaa yllätystä emme kohdanneet neuvonpidoissa, koska tiesimme työmenetelmästä etukäteen niin paljon. Kuitenkaan suurien tunteiden ja henkilökemioiden vaikutusta ei ollut mielestämme mikään tutkimus onnistunut täysin kuvaamaan. Työmenetelmän toteuttamiseen osallistuminen antoi paljon apua haastattelukysymysten tekoon ja muotoiluun.

Marraskuussa 2012 saimme Vesteriseltä yhteystietoja asiakkaille, jotka saattaisivat olla kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseemme. Vesterinen oli jo ottanut ensikontaktin heihin, kertonut tutkimuksestamme ja kysynyt suostumuksen heidän yhteystietonsa luovutukseen. Marras-joulukuun vaihteessa soitimme itse mahdollisille haastateltaville ja sovimme haastatteluajkoja. Annoimme haastateltavien itse päättää haluaisivatko he tehdä haastattelun puhelimitse vai kasvotusten. Tämän vaiheen koimme todella raskaana, koska ihmisten kiinnisaaminen oli haastavaa ja useat, jotka olivat aiemmin olleet halukkaita osallistumaan, eivät vastanneet meidän puheluihimme tai viestehimme. Saimme kuitenkin lopulta sovittua kuusi puhelinhaastattelua ja kaksi kasvokkain tehtävää haastattelua.

Haastattelut teimme joulukuussa 2012 noin kahden viikon aikana. Koimme aikataulun sopivaksi, sillä halusimme tehdä haastattelut tiiviisti niin, ettemme kuitenkaan liiaksi väsyttäneet itseämme haastatteluilla. Puhelinhaastattelut kestivät keskimäärin noin 20–30 minuuttia. Kasvokkain tehtävät haastattelut kestivät keskimäärin noin tunnin. Alkuun mietimme puhelinhaastatteluiden pituuden riittävyttä, mutta huomasimme, että puhelinhaastattelussa saimme yhtä hyvin materiaalia kuin kasvokkain tehtävissä haastatteluissa. Puhelimessa haastateltavat eivät niin helposti puhuneet muista kuin haastatteluun liittyvistä asioista ja näin ollen ne olivat informatiivisesti tiiviimpiä kuin kasvokkain tehdyt haastattelut.

Neljä haastateltavistamme oli biologisia vanhempia ja neljä sijaisvanhempia. Jokaisessa läheisneuvonpidossa oli kuitenkin ollut mukana myös biologiset vanhemmat. Emme rajanneet tutkimusjoukkoamme biologisiin vanhempiin tai sijaisvanhempiin, koska halusimme haastatella lasten huoltajia, jotka ovat olleet mukana läheisneuvonpidossa sekä lapsen joka päiväessä arjessa neuvonpidon jälkeen. Huomasimme joidenkin asioiden kohdalla selkeitä kokemuseroja siinä oliko haastateltava lapsen biologinen vanhempi vai sijaisvanhempi. Nämä erot olemme tuoneet esille tulokappaleissamme. Kokonaisuuden kannalta erot eivät kuitenkaan nousseet niin suureen rooliin, että olisimme katsooneet tarpeelliseksi analysoida kaikki vastaukset erikseen sen mukaan oliko haastateltava lapsen biologinen vanhempi vai sijaisvanhempi.

Vaikka suurin osa haastatteluista sujui ongelmitta, oli mukana myös muutamia haasteita. Huomasimme jo ensimmäisen haastattelun aikana, että haastateltaville ei läheisneuvonpidon vaiheet olleet yhtä selkeitä kuin meille aiheeseen kirjallisuuden kautta perehtyneille. Niinpä haastattelujen aikana muokkasimme haastattelurungon kysymyksiä sellaiseen muotoon, jossa haastateltavien oli helpompi ymmärtää niitä. Osalla haastateltavista monimutkaiset suhteet muun muassa oman kuntansa sosiaalitoimeen vaikuttivat heidän yhteistyöhalukkuuteensa ja sen vuoksi muutama haastattelu jäi sisällöltään selvästi muita köyhemmiksi. Joidenkin haastateltavien kohdalla huomasimme tunteiden vaikuttavan jonkin verran haastateltavien kykyyn käsitellä prosessia. Tähän olimme kuitenkin osanneet varautua jo ennen haastattelujen tekoa. Haastetta haastatteluiden toteutukseen toi myös se, että muutama haastateltava jätti vastaamatta puhelimeen, kun soitimme sovittuna haastatteluajankohtana. Koemme kuitenkin saaneemme tarpeeksi kattavan tutkimusaineiston niiltä kahdeksalta henkilöltä, joiden kanssa haastattelu toteutui.

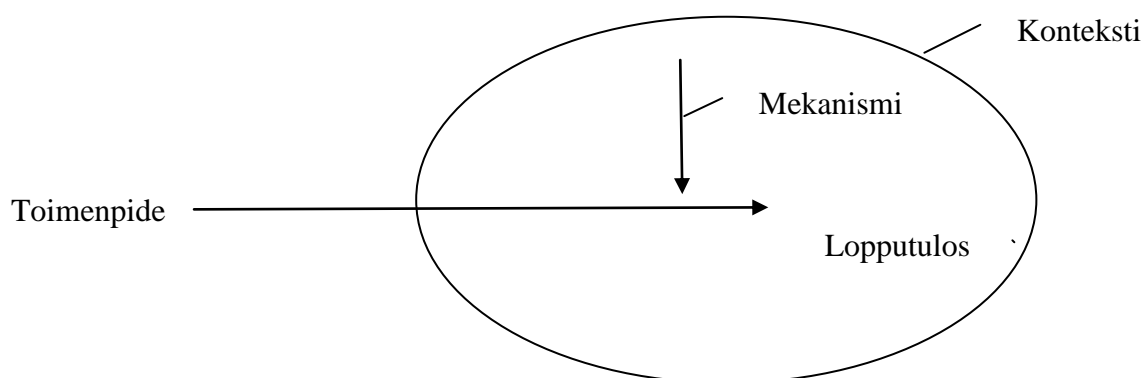
Ihmisten tutkiminen on haastavaa ja tutkimusmenetelmien käyttämiseen liittyy omat rajoituksensa ja ongelmansa. Haastattelua tehtäessä on hyvä muistaa, että sen avulla saadaan selville ainoastaan haastateltavan käsityksiä ja kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä, ei faktatietoa itse ilmiöstä. Haastatteluissa on hyvä tiedostaa myös tulkintavirheiden mahdollisuus sekä se, että yksilön käsitys todellisuudesta syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, minkä vuoksi samasta ilmiöstä voi olla keskenään ristiriitaisia näkemyksiä eri konteksteissa. (Puusa 2011, 77–78.)

Nauhoitimme haastattelut ja litteroimme haastattelumateriaalin. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 88 sivua. Luimme litteroitua aineistoa useaan kertaan löytääksemme mielestämme tärkeät asiat menetelmän vaikuttavuuteen liittyen. Luimme aineistoa läpi eri näkökulmista. Aluksi etsimme yhteneväisyyksiä aiempaan tutkimustietoon. Tämän jälkeen tarkastelimme aineistoa etsien uudenlaisia näkökulmia menetelmän vaikuttavuuteen. Luimme aineistoa myös siitä näkökulmasta, että mitkä asiat nousevat esille useaan kertaan ja ovat sen vuoksi olennaisia. Teimme ajatuskarttoja löytämistämme tekijöistä ja etsimme niistä yhteneväisyyksiä. Useiden ajatuskarttojen hahmottelun jälkeen huomasimme, että löytämämme tekijät ja niistä muodostuvat kokonaisuudet sopivat todella hyvin kirjallisuudesta löytämäämme vaikuttavan läheisneuvonpidon jaotteluun; suunnitelmallisuuteen, osallisuuteen ja vuorovaikutuksellisuuteen.

Jaoimme aineiston esiin tuomat tekijät näihin kolmeen osa-alueeseen. Aineistoa tutkituamme totesimme niiden kuvaavan erittäin hyvin sitä, mistä läheisneuvonpidon kokonaisvaikuttavuus muodostuu. Vuorovaikutus on vahvasti läsnä työmenetelmässä, sekä positiivisella että negatiivisella tavalla ja vaikuttaa osaltaan merkittävästi työmenetelmän sujuvuuteen ja lopputulokseen. Suunnitelmallisuus nousee kirjallisuudessa merkittävänä osa-alueena esiin. Sitä korostetaan tekijänä, joka erottaa läheisneuvonpidon muista työmenetelmistä ja jonka avulla läheisneuvonpito saavuttaa tuloksia. Osallisuus on mielenkiintoinen osa-alue sen vuoksi, että läheisneuvonpidossa ei ole vahvasti osallisena vain asiakas, vaan myös hänen läheisverkostonsa pääsee osallisiksi prosessiin. Kaikki nämä osa-alueet ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa. Tuloksissa tuomme osa-alueet esille erillisinä kokonaisuuksina ja lopuksi johtopäätöksissä yhdistämme ne yhdeksi kokonaisuudeksi.

Analysoimme aineistoa realistisen arviointitutkimuksen viitekehyksessä. Realistisessa arviointitutkimuksessa tärkeänä yhtälönä nähdään mekanismi + konteksti = lopputulos. Olemme arvioineet aineistoamme tämän yhtälön pohjalta. Jo haastattelurunkoa tehdessämme pohdimme mekanismeja, joita läheisneuvonpito sisältää ja jotka ovat merkittäviä työmenetelmän vaikuttavuuden kannalta. Näitä mekanismeja löysimme pääasiallisesti kirjallisuuden avulla. Myös omista käytännön kokemuksistamme oli hyötyä mekanismeja miettiessämme. Haastatteluiden teon jälkeen lopulliset mekanismit löytyivät tutkimusaineiston huolellisella läpikäynnillä ja eri näkökulmista tarkastelulla.

Kontekstilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi toiminnan olosuhteita, sosiaalisia suhteita tai toimijoiden ominaisuuksia (Korteniemi 2005, 20). Tässä tutkimuksessa tarkastelemme kontekstina asiakkaan taustoja ja elämäntilannetta, kokonaisuutta joka vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan asenteeseen työmenetelmää kohtaan ja prosessin ilmapiiriin. Olemme valinneet tarkasteluun juuri asiakkaan kontekstin sen vuoksi, että läheisneuvonpito on asiakaslähtöinen työmenetelmä, jossa asiakkaan omalla aktiivisuudella ja osallistumisella on suuri merkitys. Näistä konteksteista saimme tietoa jonkin verran Vesteriseltä etukäteen. Haastattelutilanteessa kysyimme haastateltavilta muun muassa, että milloin heidän läheisneuvonpitonsa on järjestetty ja missä roolissa haastateltava itse on neuvonpitoon osallistunut. Konteksti nousi lähes jokaisessa haastattelussa vahvasti esille kysymysten lomassa.



Kuvio 2. Vaikuttavuuden muodostuminen realistisen arvioinnin viitekehyksessä

Oheinen kuvio tuo ilmi Ray Pawsonin ja Nick Tilley'n (1997, 58–59) ajatuksen jonkin tietyn toimenpiteen realistisesta arvioinnista. Kuvio juontuu luonnontieteistä, joissa tutkimukset noudattavat tarkemmin syy-seuraussuhdekaavaa kuin ihmistieteissä. Kuitenkin tällainen syy-seuraussuhdemalli sopii hyvin myös realistiseen arviointiin. Tämän kuvion ja myös tutkimustulosten olennaisin osa on lopputulos. Lopputulosta selittävistä tekijöistä ensimmäinen on mekanismit. Toinen lopputulokseen vaikuttava tekijä on konteksti. Realistinen arviointi rakentuu tällaiselle syy-seuraussuhdeajattelulle. Tärkeää tässä mallissa on kontekstin huomioonottaminen.

Haastatteluja tehdessämme huomasimme, kuinka paljon kontekstilla on vaikutusta läheisneuvonpito-prosessin lopputulokseen. Tämän vuoksi se on mielestämme tärkeää ottaa huomioon myös tutkimustuloksia analysoidessa. Huomasimme, että mekanismien

tutkiminen ilman kontekstin huomioon ottamista antaisi todennäköisesti väärän kuvan vaikuttavuudesta. Kontekstilla tässä tutkimuksessa tarkoitamme läheisneuvonpitoon osallistuvan asiakkaan taustaa ja elämäntilannetta. Mekanismit taas ymmärrämme erilaisina käytäntöinä, joita läheisneuvonpito sisältää. Läheisneuvonpidon selkeän rakenteen vuoksi koemme tärkeänä tutkia prosessin eri vaiheiden vaikutusta lopputulokseen ja samalla pyrimme osoittamaan kontekstin merkityksen mekanismien vaikutusta tutkitessa.

3.4 Eettiset haasteet ja erityispiirteet

Eettiset kysymykset ovat olennainen osa kaikkea tutkimustyötä. Usein eettiset kysymykset ovat niin arkisia ja käytännönläheisiä, ettei niitä edes mielletä eettisiksi kysymyksiksi. Eettinen perusteltavuus on yksi olennainen osa tutkijoiden ja yhteiskunnan välistä vuoropuhelua. Eettisen ajattelun kannalta on tärkeää erotella eri tutkimusvaiheisiin kuuluvat eettiset valinnat. Esimerkiksi tutkimusaiheen ja metodin valinta ovat eettistä pohdintaa vaativia tutkinnan vaiheita. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 52–53.)

Yhteiskuntatieteellisiin tutkimuksiin liittyy usein hyvin vaikeitakin eettisiä kysymyksiä tutkimusten arkaluonteisuuden vuoksi. Tämän vuoksi eettiset kysymykset ovat läsnä yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. (Heikkilä 2002, 165.) Matti Heikkilän (mt., 174–175) mukaan käytännöllisen sosiaalitutkimuksen tulisi kehittää itseymmärrystä ja maailman ymmärtämistä, jotta tutkija voisi luotettavasti tehdä yleistyksiä tulostensa pohjalta. Hän korostaa myös sosiaalisen vastuun merkitystä. Tutkijan tulisi pohtia tulosten vastuullista hyödyntämistä jo tutkimusaihetta valitessaan. Tutkijan tulee esittää tutkimuksensa tulokset mahdollisimman selkeästi ja analyysin on perustuttava tosiseikkoihin eikä tulkintoihin, jotta väärinymmärryksen ja tulosten väärinkäytön mahdollisuus on mahdollisimman pieni.

Tutkimuksen eettiset ratkaisut ovat suorassa yhteydessä tutkimuksen uskottavuuden kanssa. Tutkijan tulee koko prosessin ajan noudattaa tutkimuksen hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen sekä tieteellisten tutkimusten mukaisten ja eettisesti

kestävien menetelmien soveltaminen. Hyvän tieteellisen käytännön vastainen toiminta voi olla esimerkiksi tutkimustulosten huolimaton raportointi, jolloin ei noudateta hyväksytyjä toimintatapoja. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 132–133; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Kun tehdään tutkimusta sosiaalityön kentällä, tehdään aina jollain tavalla ihmisiin liittyvä tutkimusta, joko tutkimalla ihmisiä tai keräämällä tutkimusaineisto ihmisten avulla. Tämän vuoksi sosiaalityön tutkimuksessa eettiset kysymykset ovat erittäin keskeisessä asemassa. Tutkijan tulisi pystyä peilaamaan tutkimuksensa jokaista vaihetta eettisiin lähtökohtiin. Sosiaalityöhön liittyy paljon arkoja ja vaikeita tutkimusaiheita. Tämän vuoksi tutkijan tulee miettiä tutkimusongelmavalintansa tarkkaan ja olla varma siitä, että se on eettisesti kestävä. Tutkijan tulee tiedostaa oma toimintansa läpi tutkimusprosessin ja pitää huolta siitä, että hän noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä.

Valitsimme aiheemme osittain siksi, että tarve tällaisen tiedon tuottamiseen oli noussut sosiaalityön kentältä. Koimme tekevämme tutkimusta, jolla on merkitystä ja jonka tulokset voivat vaikuttaa sosiaalityön työkäytäntöjen kehittämiseen. Tutkimuksemme onnistumisen kannalta yhteistyö Pohjois-Suomen sosiaaliosaamiskeskuksen Kerttu Vesterisen kanssa on ollut merkittävää, koska emme olisi voineet toteuttaa tutkimustamme luotettavasti ilman vuoropuhelua käytännön toimijoiden kanssa.

Merja Laitisen ja Tuula Uusitalon (2007, 324, 328–329) mukaan tutkija määrittää oman paikkansa ja asemansa tutkimuskontekstissa. Sensitiiviseen haastattelututkimukseen liittyy läheisesti eettinen kysymys etäisyyden säilyttämisestä tutkittaviin ja tutkittavaan ilmiöön. Tällaisessa tutkimuksessa tapahtuu helposti emotionaalinen kiinnittyminen. Siitä huolimatta tutkijan vastuulla on viedä tutkimus loppuun. Laitinen ja Uusitalo ovat tuoneet esiin subjektiivisuuden näkemisen voimavarana esteen sijaan. Eettisesti kestävä vuorovaikutussuhde tutkijan ja tutkittavan välillä mahdollistaa sen, että tutkittavat voivat säädellä tiedontuottamisen muotoa ja määrää.

Teimme alusta asti selväksi haastateltavillemme tutkivamme työmenetelmää ja sen vaikuttavuutta, emme heidän yksityiselämäänsä. Toteutimme haastattelut niin, että tutkittavien ei ollut pakko puhua esimerkiksi läheisneuvonpidon taustalla olevista syistä. Iloksimme huomasiimme, että vaikka olimme vieraita ihmisiä haastateltaville, he halusivat

puhua meille todella avoimesti. Avoimuuden ansiosta pystyimme tuottamaan tutkimustietoa dialogissa haastateltavien kanssa.

Merja Laitisen ja Sanna Väyrysen (2011, 179) mukaan sosiaalityöntekijän eettiseksi haasteeksi lastensuojelunprosesseissa nousee asiakasprosessin haltuunotto ja suunnitelmallisen työskentelyn varmistaminen muuttuvissa olosuhteissa. Eettisesti kestävän lastensuojelutyön toteuttaminen vaatii sosiaalityöntekijältä omaa, asiakkaiden sekä kollegoiden asiantuntijuuden kunnioittamista. Tästä näkökulmasta katsottuna läheisneuvonpito on työmenetelmänä eettisesti kestävä, koska sen tarkoituksena on tuoda kaikkien ääni kuuluviin ja käyttää eri suunnista tulevaa asiantuntemusta hyväkseen. Läheisneuvonpitoa tutkiessamme olemme pyrkineet parhaamme mukaan kunnioittamaan asiakkaan ääntä ja tuomaan esille heidän näkemyksensä.

Tutkimus saa eettisiä ulottuvuuksia jo tutkimusaiheen valintavaiheessa. Tutkijan tulee harkita aihevalintaansa muiden näkökulmien lisäksi myös eettisistä näkökulmista. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 129.) Pohdimme tutkimusaiheemme eettisyyttä heti sen valittuamme. Päädyimme siihen, että aiheemme on eettisen tarkastelun kestävä, koska päätimme tutkia työmenetelmää emmekä suoranaisesti ihmisten elämää. Koimme, että silloin voimme antaa haastateltavalle tilaa määritellä mitä hän haluaa meille kertoa.

Muita eettisiä pohdintoja jouduimme tekemään läpi koko tutkimusprosessin. Prosessin alkuvaiheessa jouduimme pohtimaan muun muassa kysymyksiä miten säilytämme saamiamme yhteystietoja oikein ja miten voimme kysyä asioita haastattelussa niin, että emme ole johdattelevia tai kysy liian henkilökohtaisia asioita. Pohdimme nämä seikat etukäteen valmiiksi, jotta ne olisivat meille selviä, kun otamme yhteyttä haastateltaviimme. Mietimme miten vastaamme mahdollisiin kysymyksiin salassapitoasioista niin ettemme lupaa mitään mitä emme voi toteuttaa. Valitsimme haastattelukysymyksemme ja teemamme huolellisesti, vaihtoehtoja testaten, löytääksemme eettistä tarkastelua kestävätkä teemat ja kysymykset.

Henriikka Clarkeburnin ja Arto Mustajoen (2007, 15–17) mukaan tutkijoiden tekemiin valintoihin vaikuttaa nykyisin muun muassa ulkopuolisen rahoituksen voimakas kasvu, vaikuttavuus uutena käsitteenä sekä arviointityön lisääntyminen. Nämä vaikuttavat myös eettisten asioiden pohdintaan. Tutkimuksessamme huomio kiinnittyy vaikuttavuus-

teen ja arviointiin. Nykyisen vaikuttavuuskeskustelun perustana on usein ollut tarve perustella tutkimukseen kohdistetun yhteiskunnallisen panostuksen mielekkyyttä. Vaikuttavuudesta halutaan konkreettista näyttöä ja usein tyydytään tarkastelemaan vain sellaisia seurauksia, joita voidaan mitata ja silloin vaikuttavuuden käsite jää hyvin ka-pea-alaiseksi. Haasteemme oli käsitellä vaikuttavuutta mahdollisimman kokonaisvaltaisenä käsitteenä.

Emme keskity tutkimuksessamme ainoastaan siihen saavutettiin haluttu tulos, vaan tutkimme vaikuttavuuden paikkoja ja ongelmia koko prosessissa. Haluamme myös selvittää, onko saavutettu positiivinen tulos läheisneuvonpidon ansiota eli voidaanko työmenetelmää kutsua vaikuttavaksi tietyssä tapauksessa vai olisiko sama lopputulos voitu saavuttaa perinteisemmilläkin keinoilla. Tutkimme vaikuttavuustekijöiden toteutumista tietyssä kontekstissa ja niiden perusteella analysoimme prosessin vaikuttavuutta. Näkemysmme mukaan vaikuttavuus koostuu useista tekijöistä eikä se rajoitu vain siihen saavutettiin haluttu lopputulos tai onko prosessi ollut kustannusystävällinen.

Sosiaalityön tutkimuksissa joudutaan tekemään paljon yleistyksiä ja tulkintoja. Sosiaalityössä käsiteltävät asiat ja tilanteet ovat usein ainutkertaisia. Jokainen asiakas ja työntekijä tulkitsevat niitä omasta maailmankatsomuksestaan käsin. Myös asioiden sanoittamisen vaikeus voi aiheuttaa ongelmia tutkimustulosten tulkinnassa. Tulkintaa ja yleistyksiä voi kuitenkin tehdä vain tiettyyn rajaan asti. Tutkimuksessamme olemme rajanneet tulkinnan siihen, että emme laita sanoja kenenkään suuhun. Olemme myös tulosten esittämisessä kiinnittäneet huomiota siihen, että mahdolliset omat tulkintamme käyvät ilmi tekstistä, eikä niitä yhdistetä asiakkaan esittämäksi asiaksi.

Toteutimme tutkimuksessamme avoimuuden periaatetta heti sopiessamme haastatteluja. Kerroimme avoimesti mitä asioita tulemme kysymään ja mihin tietoja käytetään. Kävimme keskustelua siitä, miten tutkimuksen tekemisen jälkeen tuhoamme haastattelu-nauhat ja teemme kaikkemme sen eteen, että lopullisesta tekstistä ei voisi tunnistaa haastateltavia. Olimme avoimia kuitenkin myös siinä, että emme voi luvata täydellistä anonymiteettiä. Nämä tiedot eivät aiheuttaneet kuin yhden kiellon haastattelun nauhoittamiseen. Itse haastattelusta ei tämän vuoksi kieltäytynyt kukaan.

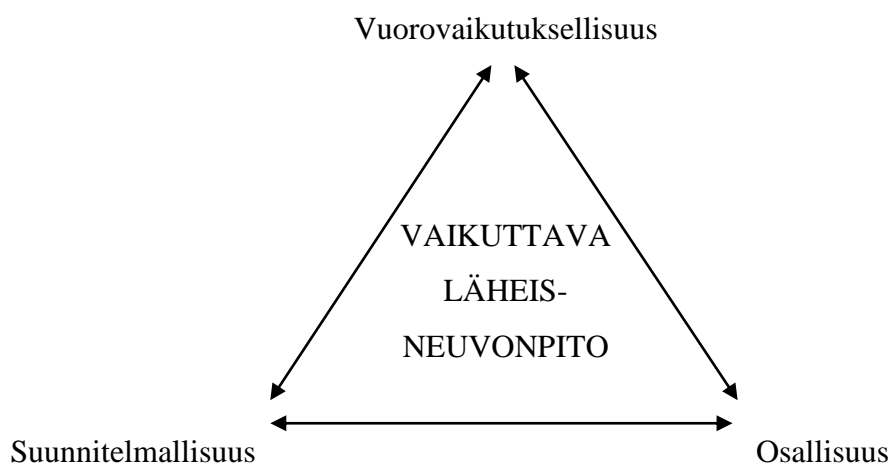
Päätimme tutkimusaineistoa läpi käydessämme, ettemme identifioi tutkimuksessa käytettäviä suoria lainauksia. Päädyimme tähän sen vuoksi, että kaikki haastateltavat ovat osallistuneet läheisneuvonpitoon Pohjois-Suomessa. Läheisneuvonpito ei ole Pohjois-Suomessa yleisesti käytetty työmenetelmä, jonka vuoksi haastateltavien anonymiteetin suojeleminen on entistä tärkeämpää. Tuomme lainaukset esille silloin, kun ne avaavat analyysiamme ja tuloksiamme lukijalle. Esitämme lainaukset niin, että ne tukevat tekstiä ilman identifioinnin tarvetta. Tällainen menettelytapa on työssämme tarpeen, jotta haastateltavat pysyvät tunnistamattomina. Eettinen velvollisuutemme on varmistaa, että lukijalla on mahdollisimman pieni mahdollisuus tunnistaa haastatteluun osallistuneita henkilöitä lainausten perusteella.

Tutkijoina olemme vastuussa eettisten periaatteiden ja hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta sekä itsellemme että myös esimerkiksi haastateltavillemme, ohjaajallemme ja muulle tiedeyhteisölle. Tutkimusta toteuttaessa tulee ottaa huomioon useat eri tahot. Itse koimme suurimman vastuun haastateltaviamme kohtaan, koska käsitelimme heidän antamaansa arkaluonteista tietoa. Tutkimusten lopullisten tulosten luotettavuuden ja hyödynnettävyyden takaamiseksi koimme tärkeäksi noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita prosessin jokaisessa vaiheessa.

4 Tulokset

4.1 Kategorisointi

Olemme jakaneet tutkimuksen tulokset kolmeen pääkategoriaan, joiden alle asiakasnäkökulman vaikuttavuusmekanismit asettuvat. Kategorioita ovat suunnitelmallisuus, osallisuus ja vuorovaikutuksellisuus. Kirjallisuus nostaa nämä osa-alueet esille ja ne sopivat erinomaisesti myös tutkimukseemme. Jokainen osa-alue pitää sisällään kokonaisuudet, jotka muodostavat läheisneuvonpidon vaikuttavuustekijät asiakasnäkökulmasta. Tekemämme kategorijaottelu ottaa huomioon läheisneuvonpidolle ominaiset piirteet realistisen arvioinnin viitekehyksessä. Esitämme realistisen arvioinnin mukaisesti ne osa-alueiden mekanismit, joista läheisneuvonpidon vaikuttavuus muodostuu asiakasnäkökulmasta.



Kuvio 3. Läheisneuvonpidon vaikuttavuuden muodostuminen asiakasnäkökulmasta.

Kuvio osoittaa, miten suunnitelmallisuus, osallisuus ja vuorovaikutuksellisuus ovat vuorovaikutuksessa keskenään toistensa kanssa. Läheisneuvonpidon kokonaisvaikuttavuus muodostuu näistä kaikista. Huomioitavaa on, että yhden epäonnistuessa myös muut epäonnistuvat. Vaikka osa-alueet ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa, on niitä vaikutta-

vuuden näkökulmasta tarpeen tutkia myös erikseen. Tällä tavoin voidaan erotella ne vaikuttavuustekijät, joista menetelmän kokonaisvaikuttavuus muodostuu.

Läheisneuvonpidon suunnitelmallinen rakenne tuodaan kirjallisuudessa esiin ainutlaatuisena nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan mahdollisuus osallistua neuvonpidon suunnitteluun nähdään työmenetelmän vahvuutena. Olemme kiinnittäneet huomiota suunnitelmallisuuden erityispiirteisiin asiakkaiden esiin tuomina. Kirjallisuus ja aiemmat tutkimukset korostavat asiakkaan ainutlaatuista mahdollisuutta aktiiviseen osallisuuteen läheisneuvonpidossa. Käsitlemme asiakkaan osallisuutta vaikuttavuuden kannalta ja tuomme esille ne tekijät, jotka asiakasnäkökulmasta näyttäytyvät merkittävänä. Läheisneuvonpito rakentuu hyvin pitkälti vuorovaikutukselle. Se sisältää useita osa-alueita, joilla on merkittävä vaikutus työmenetelmän vaikuttavuudelle. Asiakkaiden kokemukset vuorovaikutuksesta voivat poiketa huomattavasti ammattilaisten kokemuksista ja ovat sen vuoksi tutkimukselle hyvin merkittäviä.

4.2 Asiakaslähtöinen suunnitelmallisuus

Tutkimuksessamme läheisneuvonpidon suunnitelmallisuus koostuu kahdesta suuresta kokonaisuudesta, neuvonpidon suunnitteluvaiheesta ja neuvonpidon aikana tehtävästä läheisverkoston suunnitelmasta. Läheisneuvonpidon suunnitteluvaiheen kriittinen piste on asiakkaan mahdollisuus olla vaikuttamassa ja osallistumassa suunnitteluun. Suunnitteluvaiheessa korostuu asiakkaan ja koollekutsujan välinen kanssakäyminen siinä, miten hyvin koollekutsuja huomioi asiakasta. Läheisneuvonpidossa tehtävän suunnitelman vaikuttavuus muodostuu suunnitelman teon onnistumisesta ja suunnitelman toteuttamisesta neuvonpidon jälkeen. Läheisverkoston suunnitelman teossa ja sen toteuttamisessa taas asiakas toimii läheisverkostonsa kanssa. Silloin olennaista on heidän välisensä yhteistyön toimivuus.

Eryityisesti suunnitteluvaiheen tulisi asiakasnäkökulmasta olla asiakaslähtöistä ollakseen vaikuttavaa. Koollekutsuja on vastuussa suunnitteluvaiheesta ja asiakkaan huomioimisesta siinä. Asiakkaan huomioiminen ja hänen tarpeisiinsa vastaaminen on yksi laadukkaan sosiaalityön mittareista. Asiakkaan kokemus toimintatapojen laadusta vaikuttaa myös palvelun tuloksiin. Asiakkaan osallistuminen palvelun suunnitteluun edistää yh-

teisiin tavoitteisiin sitoutumista. Asiakslähtöiset palveluprosessit näyttävät olevan usein enemmänkin tavoitteita kuin todellisuutta sosiaalipalveluissa. (Holma 1999, 23, 26.) Sosiaalityössä pyrkimyksenä on, että työntekijä ja asiakas olisivat samaa mieltä siitä, mitkä asiakkaan elämäntilanteellisista vaikeuksista vaativat ratkaisua. Heidän tulisi yhdessä neuvotella ratkaisuvaihtoehdoista ja päättää millä työmenetelmillä tavoitteisiin pyritään. (Kemppainen 2010, 30.)

Asiakkaan kokemus osallistumismahdollisuuksistaan suunnitteluvaiheessa vaikuttaa siihen, millä asenteella ja motivaatiolla asiakas osallistuu läheisneuvonpitoon. Suunnittelussa yksi olennaisista mekanismeista on osallistuvien henkilöiden valinta yhdessä asiakkaan kanssa. Tällä mekanismilla on vaikutus siihen, millaiseksi läheisneuvonpidon ilmapiiri muodostuu. Sillä varmistetaan, että läheisneuvonpitoon kutsutaan henkilöt, jotka ovat aktiivisesti mukana lapsen elämässä. Tämä vaihe vaikuttaa myös suuresti läheisverkoston suunnitelman tekoon ja noudattamiseen. Suunnitelmaan osallistuvien läheisten olisi hyvä olla sellaisia, joilla on todelliset mahdollisuudet toteuttaa suunnitelmaa. Tämän vuoksi koollekutsujan on olennaista ohjata asiakasta valitsemaan sellaiset läheiset, jotka ovat aktiivisesti mukana perheen arjessa sen sijaan, että kutsuttaisiin mahdollisimman suuri määrä läheisiä. Suunnitelman vaikuttavuus voi jäädä mitättömäksi, jos sitä ei ole tekemässä ja toteuttamassa perheen hyvinvoinnin kannalta olennaiset henkilöt.

”Multa kysyttiin siitä [kutsuttavista läheisistä] ja tota kyllä mä pääsin omasta mielestäni ihan tarpeeksi vaikuttamaan, että ketä sinne niinku kutsutaan.”

Kaikki tutkimukseen osallistuneet kertovat päässeensä vaikuttamaan riittävästi läheisneuvonpitoon kutsuttavien läheisten valintaan. He kertovat kartoittaneensa läheisverkostoaan läheisneuvonpitoa varten yhdessä koollekutsujan kanssa ja näin päässeensä mukaan neuvonpidon suunnitteluun. Valmisteluvaiheessa koollekutsujan rooli ja se, miten hän läheisten kanssa työskentelee, luo pohjaa sille, millaisena yhteistyö prosessin aikana näyttäytyy. Kutsuttavien henkilöiden valinta on kriittinen vaihe sen vuoksi, että se määrittelee sen, keiden läheisten kanssa asiakas käy koko prosessin läpi. Jos koollekutsuja kutsuu neuvonpitoon sellaisia läheisiä, joita asiakas ei sinne halua, on mahdollista, että asiakas ei halua panostaa prosessiin lainkaan. Jos läheisverkoston kartoittami-

nen on tehty asiakaslähtöisesti, on suurempi todennäköisyys, että asiakas motivoituu prosessiin ja on yhteistyöhaluinen niin viranomaisten kuin läheistensä kanssa.

”Kyllä se oli aivan meistä ittestä niinku, että pystytiin melekhein että ketä voipi olla semmosia niinku mahollisia tukihenkilöitä sitte ja näitähän pyyettiin miettimäänki että ne vois toimia tukihenkilöinä”

Sosiaalityön suunnitelmallisuutta kehitettäessä lähtökohtana on ajatus siitä, että hyvään suunnitteluun ja suunnitelmaan pohjautuessaan sosiaalityö on vaikuttavaa. Suunnitelmallisuus vaatii rakenteeltaan selkeää sosiaalityötä, jossa on aikaa toteuttaa tehty suunnitelma. Yksi olennaisimmista rakennetta selkeyttävistä tekijöistä on prosessin selkeä muoto. Hyvin onnistuessaan suunnitelmallisuus voi säästää aikaa sekä sosiaalityöntekijältä että asiakkaalta, sekä parantaa kaikkien osapuolten motivaatiota prosessissa. Valitettavasti tällä hetkellä suunnitelmia jää runsaasti tekemättä tai kirjaamatta joka puolella Suomea. (Muukkonen 2008, 38, 42.)

Vaikka lastensuojelulaki määrittää, että suunnitelman teon on tapahduttava yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä, se ei kuitenkaan aina toteudu. Eräs haastateltava kertoo, että hän ei olisi halunnut asioissaan järjestettävän läheisneuvonpitoa. Hänen mielestään oli alusta asti epämiellyttävä ajatus, että hän joutuu jakamaan asiansa avoimesti läheistensä kanssa. Kuitenkin viranomaiset halusivat läheisneuvonpidon järjestettävän, ja tällöin asiakas koki ainoaksi mahdollisuudekseen neuvonpitoon osallistumisen. Läheisneuvonpito on asiakkaalle vapaaehtoinen työmuoto, jossa hänet tulisi ottaa mukaan päätöksentekoon jo työmenetelmän käytön suunnitteluvaiheessa. Haastateltava ei koe näin tapahtuneen. Tällaisessa erimielisyystilanteessa läheisneuvonpidon konteksti on jo alkujaan niin negatiivinen, että mahdollisuudet prosessin kokonaisvaltaiselle onnistumiselle ovat valitettavan pienet. Tulokset osoittavat, että asiakkaan ja hänen läheistensä on oltava halukkaita ja motivoituneita prosessiin osallistumiseen, jotta neuvonpidon mekanismit pystyvät sellaiseen vaikuttavuuteen, jonka avulla tapahtuu pysyvää muutosta asiakkaan tilanteessa.

”Se vaan piti pittää se läheisneuvonpito mikä kuulu sillon aikanansa ni se oli heijän ajatus että sinne pittää sitä väkiä hamstrata. Mie en tartte siihen asiaan yhtään enempää ihmisiä ku itteni.”

Lapsen kanssa – hankkeen avulla on pyritty kehittämään lapsikeskeistä lastensuojelutyötä. Hankkeessa haluttiin muuttaa suunnitelmaan perustuvan työvaiheen prosessia, sisältöjä ja menetelmiä lapsikeskeisiksi ja suunnitelmallisiksi. Hankkeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden mukaan suunnitelmallisuus muodostuu tavoitteen ja toiminnan suunnittelusta etukäteen, purkamisesta jälkikäteen sekä konkreettisesti seurattavista asioista. Sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että suunnitelmallisuus luo työlle rakennetta ja kaikkien osapuolten välistä ymmärrystä. Tämä puolestaan lisää työn vaikuttavuutta merkittävästi. (Muukkonen 2008, 18, 54.) Läheisneuvonpitoa suunniteltaessa haastateltavat kertovat saaneensa mielestään tarpeeksi informaatiota ja päässeensä riittävästi osallisiksi prosessin suunnitteluun. Kaikki haastateltavat saivat riittävästi tietoa läheisneuvonpitoon osallistuvista viranomaisista ja siellä käsiteltävistä asioista.

”Tämä koollekutsuja otti minuun yhteyttä ja sitten tämä kunnan sosiaalityöntekijä, niin hänen kanssa meillä oli niitä palavereita, että siinä niinkö selvis. Ja sitte kaikille näille, jotka on tässä tukiverkossa niin heille tietenkä kansa ilmeneerattiin siitä asiasta.”

”Sieltä tuli sitte kutsukirje, johon oli lueteltu kaikki paikalle kutsutut.”

Lastensuojelulaissa määritelty asiakassuunnitelma tulee laatia yhteistyössä lapsen ja huoltajan kanssa. Suunnitelman tulee pitää sisällään tieto siitä, jos asianomaisilla on eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen järjestämisestä. On pyrittävä etsimään sellaisia auttamisen muotoja, jotka asianomaiset hyväksyvät ja kokevat tilanteessaan hyödyllisiksi. Olennainen osa suunnitelman onnistumista on kaikkien osapuolten hyväksyntä ja yksimielisyys suunnitelmasta. (Taskinen 2007, 39.) Muukkonen (mt., 42–45) nostaa esille syitä, miksi suunnitelman laatiminen on hyödyllistä. Asiakkuutta ja työskentelyä helpottaa, jos on kirjattu ylös, mitä on yhdessä suunniteltu ja sovittu. Suunnitelmallisuuden suurimmat hyödyt on nähtävillä asiakkaan tilanteen selkeydessä, yhteisesti jaetuissa tavoitteissa sekä sopimuksissa siitä, mitä tavoitteiden toteutumisen eteen tehdään. Asiakassuunnitelman teko on hyödyllistä sosiaalityöntekijän lisäksi myös asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Asiakas voi motivoitua hyvin tehdystä suunnitelmasta ja näin edistää muutoksen tapahtumista.

Pääasiallisesti suunnitelman teko yhdessä läheisten kanssa koetaan hyödylliseksi. Suurin hyöty nähdään syntyvän läheisten yhteistyöhön läheisneuvonpidon jälkeen. Osa asi-

akkaista kokee asian käsittelyn läheisten kanssa neuvonpidon jälkeen helpompana, sillä kaikilla on tasapuolinen tieto tilanteesta ja siihen johtaneista asioista. Osa kuitenkin vierastaa suunnitelman tekemistä läheisten kanssa. Koetaan, että läheisten ei pitäisi olla tekemässä suunnitelmaa, sillä suunnitelma ei koske heidän elämäänsä. Tällöin suunnitelmaa ei pidetä erityisen tärkeänä. Pekka Borgin ja Kaija Mannerströmin (2002, 33) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat asiakassuunnitelmien teon hyvin tarpeellisena. Ainakaan läheisneuvonpidossa asiakasnäkökulmasta itse suunnitelma ei näytä korostuvan, vaan enemminkin suunnitelman tekotilanne koetaan positiivisena asiana.

”Kyllä musta se niinku tavallaan asiakkaanki oikeus on toi niinku et selvitetään oikeesti että löytyykö lähisukulaisista tai jostain ihan läheltä sellanen tuki, että lapsi vois jäädä siihen lähelle.”

”Paperithan on hienoa, suunnitelmat on kivoja, mutta kun ne ei tahdo oikein pitää. Että siinä tilanteessa monesti luvataan sellaisia asioita, mitä ei kuitenkaan sitten pystytä tekemään.”

Suunnitelmallinen sosiaalityö voidaan jakaa sen muutostavoitteen mukaan kahteen eri työorientaatioon, kannattelevaan ja muutosorientaatioon. Kannattelevaa työorientaatiota voidaan hyödyntää silloin, kun perheen tilanteessa on tehty muutostyötä ja lapsen tilanne on jo lähes riittävän hyvä. Muutosorientoituneessa työssä pyritään muutokseen. Siinä haetaan uutta suuntaa asiakkaiden elämään ja siihen tähdätään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Muukkonen tarkentaa, että asiakas itse tekee varsinaisen muutostyön ja sosiaalityö tukee sekä auttaa asiakasta muutoksessa. Tällä tähdätään tilanteeseen, jossa kannatteleva työorientaatio on riittävä apu perheelle. (Muukkonen 2008, 52–53.)

Nostamme orientaatiot tutkimuksessa esille sen vuoksi, että läheisneuvonpito voi sisältää sekä muutos- että kannattelevaa työorientaatiota. Läheisneuvonpito on aina alussa muutosorientoitunutta. Läheisneuvonpitoon päädytään tilanteessa, jossa perheen tilanteessa ollaan umpikujassa ja tarvitaan uusia ratkaisumahdollisuuksia. Pyrkimyksenä on, että asiakas tekee yhdessä läheisverkostonsa kanssa muutostyötä ja sosiaalityöntekijät ja koollekutsuja ovat heidän apunaan ja ohjailevat prosessia. Onnistuessaan läheisneuvonpito auttaa perheen tilanteeseen niin, että prosessin päätyttyä he tarvitsevat lastensuojelulta joko kannattelevaa työtä tai eivät tarvitse lastensuojelua enää lainkaan.

Vain muutamissa tapauksissa on läheisneuvonpidossa päästy sellaisiin tuloksiin, jossa lastensuojelun rooli perheen elämässä pieneni huomattavasti. Niissä tapauksissa, joissa näin on käynyt, tilanne ei ollut akuutti ennen prosessin alkamistakaan. Yhdessäkään tapauksessa ei tutkimuksessamme ole päästy läheisneuvonpidon avulla niin hyvään tilanteeseen, että asiakkuus lastensuojelussa olisi voitu päättää prosessin päätyttyä. Pääosassa läheisneuvonpidoista tilanne näyttää rauhoittuvan hetkeksi, mutta jonkin ajan jälkeen tilanne palaa entiseen kaaokseensa, jolloin lastensuojelun täytyy taas ottaa isompaa roolia perheen elämässä. Joskus tilanne ei läheisneuvonpidon johdosta muutu mihinkään suuntaan. Tähän suurimmaksi syyksi todetaan oma haluttomuus yhteistyöhön ja tilanteen muuttamiseen läheisneuvonpidossa sovitulla tavalla.

Näyttää siltä, että suunnitelman noudattamista ei pidetä kovinkaan tärkeänä tai sen noudattaminen koetaan liian raskaaksi. On mahdollista, että läheiset eivät koe suurta vastuuta suunnitelman noudattamisesta ja sen vuoksi se jää vain muutaman henkilön vastuulle. Joskus tilanne on myös se, että kukaan ei ota vastuuta suunnitelman noudattamisesta. Asiakkaiden tietämys suunnitelman noudattamisesta ja sen seurannasta on hälyttävän vähäistä ja sen vuoksi sen käsitteleminen haastatteluiden aikana oli hyvin haastavaa. Herää epäily siitä, muistavatko neuvonpidon järjestäjät korostaa tämän vaiheen tärkeyttä prosessin kokonaisuuden kannalta. On hyvin epätodennäköistä, että säännönmukaisesti lähes jokainen asiakas läheisverkostoiheen jättäisi noudattamatta suunnitelmaa, mikäli sen tärkeyttä prosessin aikana korostettaisiin heille.

”Ei kai me mittää suunnitelmaa oo noudatettu. Tässähän tämä edelleenki tänä päivänäki mennään päivä kerrallaan samojen aihepiirien tiimoilta..”

Toinen mahdollinen syy siihen, miksi kannatteleva työorientaatio ei aina riitä perheille prosessin jälkeen voi olla läheisten liian suuri vastuu jatkoon onnistumisesta. Kukaan viranomaisista ei säännöllisin väliajoin seuraa suunnitelman toteutumista tai sitä, miten hyvin läheiset sitoutuvat suunnitelmaan. Usein seurantakokoukset joko jätetään pitämättä tai pidetään pienellä porukalla, jolloin kaikki suunnitelmaan kuuluvat läheiset eivät ole välttämättä läsnä. Suunnitelman toteutumista ei voida usein käydä perusteellisesti läpi, jos seurantakokoukseen ei osallistu kaikki ensimmäiseen läheisneuvonpitoon osallistuneet henkilöt. Suunnitelman toteuttamisen vastuu näyttäytyy hyvin hankalana kysymyksenä. Kun viranomaiset eivät valvo suunnitelman toteutumista, kenen vastuulla

valvominen on. Juuri tällainen epäselvyys voi johtaa siihen, että kukaan ei loppujen lopuksi ota vastuuta kannettavakseen.

”Valitettavasti se on semmonen juttu, että ihminen on jotaki elämässä päättänyt niin ei siinä vaikuta, ei siinä kuule auta päätä kääntää.”

”Mä vaan koin sen sillä tavalla, että taas kun se suunnitelma ei nyt toiminut ja tota noin niin silloin pitää myös näyttää niille viranomaisille ja ketkä siinä toimii muut joukossa, että nyt se ei toiminut.”

”Varmaan kaikki ei siihen läheskään ollu tyytyväisiä siihen päätökseen, mutta ei se heidän elämänsä tullukkaan.”

Lapsen edun mukainen suunnitelma takaa lapselle muun muassa tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä turvallisen kasvuympäristön. Lapsen etu pitää sisällään pääasiassa arkisia, jokapäiväisiä asioita, joista lapsen hyvinvointi koostuu. Läheisneuvonpidossa tehdyn suunnitelman tulisi noudattaa lapsen edun toteutumisen periaatteita. (Tasinen 2007, 19.) Tutkimustulokset osoittavat, että läheisneuvonpidon suunnitelma tehdään lapsen etu mielessä pitäen. Myös niissä tapauksissa, joissa kokemus läheisneuvonpidosta ei ole erityisen positiivinen, ollaan samaa mieltä siitä, että läheisneuvonpidon keskipisteenä pysyy lapsi ja lapsen edun mukaisen suunnitelman teko.

Vaikka lapsen edun mukaisesta suunnitelmasta kysyttäessä nousee esiin vain positiivisia asioita, nousee lapsi ja lapsen etu haastateltavien puheissa hyvin vähäisesti esille. Vanhemmat näyttävät kokevan neuvonpidon hyvin henkilökohtaisesti ja se voi olla syynä siihen, että lapsi ei tule puheissa esille kovinkaan paljon. On mahdollista, että haastateltavat kertovat neuvonpidon keskipisteenä olleen lapsen sen vuoksi, että he kokevat sen olevan hyväksytympi vastaus kuin esimerkiksi se, että he eivät tulleet ajatelleeksi asiaa neuvonpidon aikana. Haastateltavat eivät välttämättä halua antaa itsestään itsekästä kuvaa ja sen vuoksi kertovat, että heillä neuvonpidon keskipisteenä pysyi kokoajan lapsi ja lapsen edun tavoittelemine.

”Kyllä mä koen, että hyötyä, koska se avas monella tapaa sukulaisten silmiä ja se avas mun silmiä niinku näkemään tän kokonaiskuvan – ku siitä jätetään tavallaan se tunnepuoli pois ja järjellä otetaan näitä asioita niin kyllähän se niinku hirveen selkeyttävä on, että kyl mä suosittelen sitä, että se kannattaa pitää sitä yllä, se on hyvä käytäntö.”

On havaittavissa suuria eroja siinä, miten hyvin läheisverkosto sitoutuu noudattamaan läheisneuvonpidossa tehtyä suunnitelmaa. Joissakin tapauksissa läheiset alkavat noudattaa suunnitelmaa niin kuin läheisneuvonpidossa on sovittu. Haastateltavat kertovat myös sellaisista tilanteista, joissa läheiset ovat alusta alkaen noudattaneet suunnitelmaa hyvin löyhästi, jos lainkaan. Suunnitelman noudattaminen näyttää onnistuvan paremmin niissä tapauksissa, joissa läheisverkosto on alkujaankin yksimielinen siitä, millaisen suunnitelman he haluavat tehtävän. Tällöin koetaan helpoksi ja mielekkääksi noudattaa suunnitelmaan kirjattuja toimintatapoja.

”Se ei niinku ehkä onnistunu, onnistunu kaikilta osin niinku se oli suunniteltu, mutta siinä vaiheessa se tuntu aivan aika lailla yksimieliseltä.”

Yllättävän monelle suunnitelman teko tuntuu olevan vain muodollisuus läheisneuvonpidossa, eikä suunnitelman noudattamista oteta vakavasti jatkossa. Tällainen suunnitelman noudattamatta jättäminen voi johtua esimerkiksi siitä, että tällaisiin läheisten yhteisiin sopimuksiin ei ole totuttu. Läheisneuvonpidossa tehty suunnitelma ei sisällä samanlaista viranomaisvalvontaa kuin esimerkiksi lastensuojelun puolella sovitut suunnitelmat sisältävät, eikä tämän vuoksi välttämättä koeta samanlaista tarvetta noudattaa suunnitelmaa. Yhden haastateltavan kohdalla läheisillä ei ollut lainkaan suunnitelmaa, jonka mukaan toimia, sillä haastateltava ei halunnut tehdä suunnitelmaa läheisten kanssa.

”Ei me mitään suunnitelmia tehty ku tultiin sinne ja that’s it.”

Suunnitteluvaiheeseen kaivataan selkeästi nykyistä enemmän valmennusta. Tietoa kaivataan muun muassa siihen, mitä prosessi kokonaisuudessaan pitää sisällään ja miten siihen kannattaisi valmistautua. Myös sosiaalityöntekijöiden toivotaan valmistautuvan neuvonpitoon paremmin. Erityisesti sosiaalityöntekijöiden lukemiin lausuntoihin ja niiden valmisteluun tulisi kiinnittää huomiota. Haastateltavat ovat muun muassa sitä mieltä, että sosiaalityöntekijöiden tulisi varautua etukäteen siihen, että lausuntoja saattaa olla kuulemassa myös lapsia, joiden ei ole tarpeellista kuulla kaikkia pahimpia yksityiskohdita viranomaislausunnoista. Yleisesti kaivataan asiakaslähtöisyyttä niin, että sekä suunnittelu että toteutus tapahtuisi asiakasta huomioiden.

Suunnitelmallisuuden näkökulmasta läheisneuvonpito saa eniten kiitosta siitä, että läheisverkostolla on mahdollisuus olla tiiviisti mukana suunnitelmantekovaiheessa. Suunnitelman tekeminen läheisten kanssa koetaan tärkeänä ja erityisesti viranomaisten vähäinen vaikutus suunnitelmaan näyttyy asiakasnäkökulmasta hyvin positiivisena asiana. Suunnitelmanteko on vaihe, jossa koetaan todellista vaikuttamisen ja aktiivisen asiakkuuden mahdollisuutta. Vaikka suunnitelman teon aikana koetaan, että pystytään vaikuttamaan prosessiin, sitä ei kuitenkaan hyödynnetä jatkossa. Suunnitelmaa ei toteuteta eikä sen nähdä olevan ongelma. Suunnitelman vaikuttavuus jää siis vain suunnitelman teon tasolle.

Kaiken kaikkiaan konteksti nousee suunnitelmallisuudessa yllättävän vähäiseen rooliin. Vaikka osalla haastateltavista asenne läheisneuvonpidon järjestämistä kohtaan näyttyy negatiivisena, se ei näytä kuitenkaan merkittävästi heikentävän heidän halukkuuttaan päästä vaikuttamaan suunnitelmallisiin mekanismeihin. Vaikka haastattelemlamme asiakkailta on läheisneuvonpidon taustalla ollut vaikea elämäntilanne sekä vaihtelevat suhteet sosiaaliviranomaisiin, oli kaikki haastattelemlamme henkilöt halukkaita osallistumaan prosessin suunnitteluun. He kertovat kokevansa tärkeäksi sen, että ovat päässeet mukaan osallistuvien henkilöiden valintaan ja sitä kautta päässeet vaikuttamaan myös siihen, ketä läheisiä suunnitelman teossa ja toteutuksessa on mukana.

Itse suunnitelma ja sen toteuttaminen ei näytä toteutuvan asiakasnäkökulmasta, vaikka prosessi muuten koetaan onnistuneeksi tai hyödylliseksi. Suunnitelman teko näyttyy pääasiassa muodollisuutena, eikä suurin osa haastateltavista muista, onko suunnitelman toteutumista seurattu tai suunnitelmaa päivitetty seurantakokouksissa. Suunnitelman merkitys näyttää huomattavasti vähentyvän, kun läheisneuvonpitokokous on ohi ja siirrytään vaiheeseen, jossa suunnitelman toteuttaminen on läheisten vastuulla. Sen sijaan suunnitelman tekovaihe itsessään on tutkimukseen osallistuneiden mukaan hyödyllinen vaihe sen vuoksi, että läheisten kanssa puhutaan asioista aiempaa avoimemmassa ilmapiiressä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä eivät näytä pitävän suunnitelmaa kovinkaan tärkeänä. Kuitenkin lähes kaikki haastateltavat kokevat suunnitelman teon yhdessä läheisten kanssa hyvänä asiana. Tällöin heidän mukaansa läheiset pääsevät hyvin osaksi perheen tilannetta ja lähipiirin mahdollisuudet auttaa saadaan hyvin kartoitettua. Tutkimukseen

osallistuneiden kertomuksista voidaan tulkita, että tällaisenaan läheisneuvonpidon suunnitelmallisuus ei ole niin vaikuttavaa kuin se voisi olla. Se sisältää hyviä mekanismeja, kuten ajatuksen siitä, että läheiset tekevät yhdessä suunnitelmaa. Kuitenkin siinä on paljon sellaista mikä ei asiakasnäkökulmasta korostu millään tavalla, kuten suunnitelman toteutus ja seuranta. Näin ollen vaikuttavuuden kannalta suunnitelmallisuuden osa-aluetta tulisi vielä kehittää, jotta taattaisiin prosessille paras mahdollisuus muutoksen aikaansaamiseen.

Suunnitelmallisuus nostaa asiakasnäkökulmasta esiin tärkeimpinä vaikuttavuusmekanismeina neuvonpidon suunnitteluvaiheen sekä läheisten suunnitelman tekemisen ja toteuttamisen. Suunnitteluvaiheessa merkittävänä näyttäytyy erityisesti se, miten paljon asiakas pääsee vaikuttamaan läheisneuvonpitoon kutsuttavien läheisten valintaan. Asiakkaat kokevat pääsevänsä alusta asti vaikuttamaan prosessin kulkuun ja vaikuttavuuden todennäköisyys paranee, kun heti alussa otetaan huomioon asiakkaan näkemykset siitä, miten ja millä porukalla prosessi olisi hyvä käydä läpi. Tämä linkittyy olennaisesti myös tutkimuksemme muihin kategorioihin, osallisuuteen ja vuorovaikutukseen. Asiakkaan osallistuminen prosessin suunnitteluun takaa osallisuuden tunteen jo heti alkuvaiheesta ja vaikuttaa positiivisesti myös neuvonpidon vuorovaikutukseen.

4.3 Asiakas osallisena läheisneuvonpidossa

Läheisneuvonpito on lähtökohdiltaan asiakasta osallistava työmenetelmä. Läheisneuvonpidossa on kahta erilaista osallisuutta asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna, asiakkaan osallisuutta sekä asiakkaan läheisverkoston osallisuutta. Osallisuuteen liittyy tiiviisti käsite empowerment, sillä se korostaa yksilön aktiivista osallistumista. Asiakkaat pitävät tärkeänä mahdollisuuksiaan osallisuuteen ja läheisneuvonpidon järjestämiseen vaikuttamiseen. Myös läheisten mahdollisuutta aktiiviseen osallistumiseen ja prosessiin vaikuttamiseen nousee esiin pääasiassa positiivisena asiana. Koollekutsuja nähdään yhtenä merkittävänä osallisuuden kokemuksen syntymiseen vaikuttavista tekijöistä.

Osallistava sosiaalityö perustuu kumppanuussuhteeseen, jossa toisen tieto ja erot otetaan huomioon. Osallistaminen koskee sekä asiakasta että sosiaalityöntekijää. Asiakkaan tulee osallistaa sosiaalityöntekijää omaan tietoonsa ja sosiaalityöntekijän tulee

pyrkiä tukemaan asiakasta. Asiakkaan osallisuus toteutuu, kun työskentely tapahtuu asiakkaan esiin nostaman tiedon lähtökohdista. Osallisuuden toteutumisessa tärkeässä roolissa on luottamuksellisuus, jotta asiakas kertoo kaiken tarvittavan tiedon. Erityisesti läheisneuvonpidossa on hyvin tärkeää, että läheisverkostolla ja viranomaisilla on kaikki tarvittava tieto käytettävissään. (Juhila 2006, 118–119.)

”Tämä äiti osas aika hyvin sitte niinku peittää näitä uusilta [viranomaisilta] niitä asioita.”

Asiakastyön keskeinen tekijä on asiakkaan mahdollisuus osallistua tavoitteiden ja tarpeiden määrittelyyn. Tällöin tavoitteiden toteutuminen on todennäköisempää. Työntekijän tulee toimia asiakkaan kuulijana ja tämän tavoitteiden toteutumisen mahdollistajana. (Kemppainen & Laitinen 2010, 132.) Tämän määritelmän näkökulmasta koollekutsujalla on merkittävä rooli läheisneuvonpidon kontekstin luomisessa. Asiakkaan osallisuuden tuntemuksen syntymisen kriittinen piste on se hetki, kun läheisneuvonpidon järjestämisestä päätetään. Sosiaalityöntekijä ja koollekutsuja voivat tässä vaiheessa olennaisesti vaikuttaa siihen, miten hyvin asiakas pääsee osaksi päätöksen tekemistä siitä, onko läheisneuvonpito tarpeellista järjestää ja ketä prosessiin on tarpeen ottaa mukaan.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus aktiiviseen asiakkuuteen, jotta hän voi kokea osallisuutta. Hänen tulee pystyä tuomaan oma tietonsa prosessiin kokeakseen olevansa osallisena asiakasprosessissa. (Laitinen ym. 2007, 137). Pääasiallisesti kaikki asiakkaat kokevat pääsevänsä prosessiin osallisiksi heti alusta lähtien. Tähän saattaa vaikuttaa se, että asiakas pääsee heti alussa tekemään päätöksiä yhdessä koollekutsujan kanssa. Asiakas tuntee siis itsensä merkittäväksi osaksi prosessia jo suunnitteluvaiheessa. Asiakas saa päättää muun muassa siitä, ketä läheisiä neuvonpitoon kutsutaan. Tämä voi olla syynä siihen, että osallisuuden kokemukset ovat tässä vaiheessa hyvin positiivisesti sävyttyneitä. On myös mahdollista, että osallisuutta koetaan alussa sen vuoksi, että asiakas toimii kahdestaan koollekutsujan kanssa eikä prosessissa ole vielä mukana sosiaalityöntekijöitä tai läheisverkostoa.

”Se oli mun mielestä hirmu hyvä niin kun hyvin osas selittää tää koollekutsuja.. että hyvin sain tietoo, että tyytyväinen oon siihen osallistumisen määrään.”

Kirsi Juhila (2006, 120–122) nostaa empowermentin keskeisimmäksi osallistavan sosiaalityön välineeksi. Empowerment on keino, jonka avulla henkilö pystyy saavuttamaan tavoitteitaan ja auttamaan itseään saavuttamaan paremman elämänlaadun. Siinä korostuu yksilön vaikutukset omaan elämäänsä, ei niinkään sosiaalityöntekijän rooli prosessissa. Yksilön tulisi oppia tuntemaan omat vahvuutensa ja muuttumaan niiden avulla. Läheisneuvonpidossa empowerment näkyy sekä yksilö että yhteisötasolla, kun asiakas lähiverkostoihin aktivoidaan etsimään ratkaisua ja tekemään tavoitteita, joiden avulla tavoiteltuun tulokseen päästään. Tämän vuoksi osallisuus ja sen väline empowerment ovat tärkeitä tekijöitä läheisneuvonpidossa ja sen tutkimuksessa.

Nostamme empowerment – käsitteen esille tässä vaiheessa sen vuoksi, että se on tärkeä osa osallisuutta ja sen osa-alueita. Nimenomaan yksilön mahdollisuudet aktiiviseen osallisuuteen ja vaikuttamiseen muodostavat kontekstin, joka on prosessin vaikuttavuuden kannalta merkittävä. Osallisuuden kannalta hyvin olennainen käsite on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaan välistä kumppanuutta, jossa asiakkaalla on tärkeä rooli sekä oman asiansa asiantuntijana että prosessin aktiivisena osallistujana. Asiakkaan tulisi tuntea tulleensa kuulluksi. Myönteinen ja osallistava suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on välttämätön ehto vaikuttavalle sosiaalityölle. (Kemppainen ym. 2010, 27).

”Kyllä mie olen kaiken kaikkiaan tyytyväinen, että se on mennyt sitä kautta eikä ole vain joku tehnyt sitä päätöstä, vaan on yhdessä neuvoteltu ja käyty läpi. Että se on jotenki semmonen niinku että sitä on oikeasti pohittu eikä ole tehty ratkaisua vaan niinku suit sait.”

Koollekutsujan roolin merkitys nousee haastatteluissa hyvin suureksi vaikuttavuusmekanismiksi, vaikka haastatteluissamme ei esitetty erikseen tähän liittyviä kysymyksiä. Asiakasnäkökulmasta koollekutsuja on yksi olennaisimmista osallisuuden toteutumisen mahdollistajista. Haastatteluista käy ilmi, että koollekutsujan puolueeton asema koetaan osallisuutta lisäävänä tekijänä. Koollekutsuja pystyy varmistamaan kaikkien osapuolten tasapuolisen osallistumisen mahdollisuudet, sillä hän ei edusta läheisiä tai viranomaisia, vaan on läheisneuvonpidossa itsenäisenä toimijana. Tämä luultavimmin johtuu siitä, että asiakkailla ei ole ennakoasennetta koollekutsujaa kohtaan, kun taas esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä kohtaan asiakkailla voi olla negatiivisia tunteita aiemmasta kanssakäymisestä.

sestä. Juuri tämän vuoksi on tärkeää, että koollekutsuja toimii läheisverkoston ja sosiaalityöntekijöiden välillä, ottamatta kantaa kumpaankaan suuntaan.

”Se on aivan älyttömän hyvä, että joku on ikäänku ulkopuolella kaikesta tästä. Tulee niinku puhtaalla pöydällä peliin. Niinku näkeekin vähän ulkopuolelta sitä tilannetta.”

Haastateltavien kokemusten mukaan koollekutsuja onnistuu puolueettomuudessaan pääasiallisesti hyvin. Puolueettomana kokouksen vetäjänä hän pitää huolta siitä, että kenenkään välille ei kokouksen aikana pääse syntymään suurta riitaa, ja että pysytään käsiteltävässä asiassa. Tällaisella otteella koollekutsuja pystyy varmistamaan niin asiakkaan ja läheisten kuin viranomaisten tasavertaisen osallisuuden kokemuksen. Haastateltavat korostavat sitä, miten läheisneuvonpitoon tarvitaan ulkopuolinen järjestäjä ja kokouksen vetäjä, jotta osallisuus toteutuisi. On nähtävissä, että asiakkaat kokevat tulevansa paremmin kuulluksi kokouksen aikana koollekutsujan toiminnan ansiosta. Tämä voidaan nähdä merkittävänä tekijänä vaikuttavuuden kannalta, sillä positiivinen kokemus saa asiakkaan motivoitumaan paremmin.

”Minusta tuntuu että hän siihen asiaan perehty enemmän, että kyllä hän oli siitä selvillä, mutta tuota...minusta oli hyvä, että hän oli ulkopuolinen...ja sitten hän siitä teki omat johtopäätöksensä tietenki mitä hän oli kuullu.”

On mahdollista, että asiakkaan halukkuus osallisuuteen vähenee huomattavasti, mikäli koollekutsuja ei pysty toimimaan puolueettomasti. Eräs haastateltava kertoo, ettei ollut kiinnostunut koko prosessiin osallistumisesta, sillä hän koki koollekutsujan toimivan puolueellisesti. Tällaisella on merkittävä vaikutus koko neuvonpidon lopputulokseen. Koollekutsujan tulee pystyä olemaan sekä puolueeton että toimimaan kaikki osallistujat huomioon ottaen. Salla Hännisen (2008, 128–129) mukaan koollekutsujan rooli edellyttää yhtä aikaa sekä neutraaliutta että aktiivisuutta. Koollekutsujan tulee pystyä olemaan puolueeton koko prosessin ajan, mutta samaan aikaan hänen tulee toimia aktiivisesti verkostoissa sekä verkostojen välillä. Koollekutsuja on puolueeton toimija, joka pitää huolta siitä, että kaikki saavat oman äänensä kuuluviin. Hän käy keskusteluja eri toimijoiden ja perheen kanssa koko prosessin ajan, mutta hän ei missään vaiheessa välitä tietoja perheen tilanteesta muille osallistujille.

Läheisneuvonpito-prosessin aikana sosiaalityöntekijöiden ja koollekutsujien haasteena on kohdella koko läheisverkostoa niin, että kaikki kokevat osallisuutta tasapuolisesti. Tällä tavoin jokainen osallistuja kokee ilmapiirin sellaiseksi, missä voi puhua asioista avoimesti. Useat haastateltavat kertovat ilmapiirin läheisten omassa neuvonpidossa olleen avoin ja rehellinen. Salla Hännisen (2008, 124–125, 129) mukaan koollekutsujan velvollisuutena on kannustaa asiakasta ja läheisverkostoa jo ennen kokouksen pitoa siihen, että he tuovat ajatuksiaan ja mielestään tärkeitä seikkoja läheisneuvonpidossa esille. Koollekutsujan tulee alusta lähtien kannustaa läheisverkostoa osallisuuteen. On kuitenkin tärkeää, että koollekutsuja ei painosta ketään aktiivisempaan rooliin kuin he itse haluavat.

”Se kuka sitä veti niin tuota, se oli äärettömän hyvä siinä. Todella semmoinen niinku lämmin ja ihmisläheinen, että tuota sen mä sanoisin, että sen vaikutuksesta oikeestaan siitä läheisneuvonpidosta tuli ilmapiiriltään niin kun hyvin hyvä, että se sai kasattua aina ku se meinas lähtee käsistä ja lapasesta se juttu, niin se sai kasattua sen aina hirveen hyvin.”

Tiedonantovaihe näyttäytyy hyvin erikoisena mutta tärkeänä vaiheena osallisuuden näkökulmasta. Se ei varsinaisesti sisällä osallisuutta, mutta sen koetaan muodostavan osallisuutta jatkoa ajatellen. Tiedonantovaiheessa asiakas ja läheisverkosto toimivat kuuntelijan roolissa viranomaisten lukiessa lausuntojaan. Viimeistään tiedonantovaiheessa kaikki läheiset saavat kuulla avoimesti lapsen tilanteesta ja usein myös kaunistelematta. Haastateltavat kertovat, että vaikka lausuntojen kuuleminen on äärettömän raskasta, se avaa silmät ja saa kaikki osallistujat ymmärtämään, miksi läheisneuvonpito pidetään. Tämän voidaan nähdä synnyttävän uudenlaista avoimuutta, jonka ansiosta kaikki pääsevät täysivaltaisiksi osallisiksi läheisneuvonpitoa. Tämä linkittyy tiiviisti myös aiemmin käsiteltyyn suunnitelmallisuuteen, sillä avoimen ilmapiirin ansiosta syntyy myös yhteistyöhalukkuutta, josta on suurta hyötyä läheisille suunnitelman tekovaiheessa.

”Jollaki lailla se niinku pysäytti, että ei kaikkea ole menetetty ja näin että vaikka se oli niinku mahottoman kova paikka.”

”Täytyyhän sen tiedon olla niinku osanottajilla tiedossa jos halutaan oikeesti jotakin ratkasuja ja pästä eteenpäin niin tota tosiasiat ja semmoset mitä millä ketäkin päätöksiä tekee tai maailmaa katselee niin täytyyhän ne olla niinku tiedossa, että ymmärtää niitten toistenki käyttäytymistä.”

Anneli Pohjolan (2010, 58) mukaan sosiaalityössä katsotaan usein riittäväksi, että asiakas voi olla mukana prosessissa, häntä kuullaan ja hänen tavoitteitaan kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tämä tarkoittaa, että järjestelmä asettaa asiakkaan osallistumisen ehdot ja intressit, eikä osallistuminen silloin tapahdu asiakkaan aloitteesta. Asiakkaan rooli jää usein sivustaseuraajaksi eikä hän tällöin ole vaikuttava subjekti. Asiakkaan osallistuminen on heikoimmillaan silloin, kun hän on läsnä tilanteessa, mutta hänen yli tai ohi puhutaan ja toimitaan. Merkittävänä poikkeuksena voidaan nähdä tiedonantovaihe, jossa asiakas on vain kuuntelijan roolissa. Vaihe tuottaa huomattavan määrän osallisuutta, vaikka asiakkaan aktiivinen osallisuus on vähäisimmillään juuri tiedonantojen aikana.

Asiakkaat kertovat, että he eivät läheisten kanssa olleet yhtä suuressa roolissa tiedonantovaiheen aikana kuin viranomaiset. Tästä huolimatta kaikki haastateltavat kokevat tiedonantovaiheesta olevan hyötyä myöhempiä vaiheita ajatellen. Tiedonantovaiheen avulla muut läheiset pääsevät ajan tasalle perheen tilanteesta, mikä helpottaa heidän osallistumistaan läheisneuvonpidon muihin vaiheisiin. Rankan tiedonantovaiheen läpi käymisen kuuntelijan roolissa näyttää tuottavan läheisten keskuudessa halukkuutta osallisuuteen. On mahdollista, että läheiset ottavat neuvonpidon tärkeyden tosissaan vasta tiedonantovaiheen jälkeen tai voi olla, että vaikeiden asioiden käsittely tuottaa sellaista yhteishenkeä, jonka myötä halukkuus osallisuuteen kasvaa.

Tiedonantovaiheesta puhuttaessa muutamalla haastateltavista nousee esiin ajatus lapsen osallisuudesta. Nämä haastateltavat pohtivat sitä, onko lapsen tarpeen osallistua tiedonantovaiheeseen sen mahdollisesti rankkojen lausuntojen vuoksi. Heidän huolenaan on sen tarpeellisuus, että lapsi kuulee kaikki yksityiskohdat viranomaislausunnoista. Eräs sijaisvanhempi on sitä mieltä, että viranomaisten tulisi laatia neuvonpitoa varten myös sellainen lausunto, joka luetaan silloin, kun lapsi osallistuu tiedonantovaiheeseen. Suurin osa haastateltavista ei joko pidä lapsen osallisuutta tiedonantovaiheeseen haitallisena tai lapsi ei ole heidän neuvonpidossaan osallistunut kyseiseen vaiheeseen. Lapsen osallistuminen ei ole merkittävää osallisuuden kannalta, vaikka lapsi usein nähdään läheisneuvonpidon asiakkaana. Jos lapsi kuitenkin osallistuu ja järkyttyy tiedonantovaiheen lausunnoista, se voi lisätä muiden läheisten osallisuushalukkuutta, mikä taas vaikuttaa neuvonpitoon positiivisesti.

”No mun mielestä sosiaalityöntekijät vois ehkä pikkasen paremmin valmistautua siihen, että niillä olis vaikka pari vaihtoehtoa että miten ne lukee ne asiat sieltä papereistansa. Ku jos siinä on oikein herkkiä ihmisiä. Lapsia ja tällasia.”

”Eihän niillä ole oikeesti merkitystä, että millon joku on ollu vatsahuuhte- lussa – vaan että voi puhua hiukan toisin ettei vaan lueta sieltä niitä kriisi- hetkiä sieltä lapuista – Se on tarpeeks kipeetä jo muutenki ja varsinki asian- omaisille. Se on hirvittävän tiukka paikka istua siinä ja kuunnella mitä kaik- kea on tehty.”

Yhdellä haastateltavista on varsin epäonnistunut kokemus osallisuudesta läheisneuvon- pidossa. Hänen mukaansa viranomaiset yrittivät uhkailla ja kiristää häntä toimimaan heidän haluamallaan tavalla. Hänestä tuntuu kuin hän ei olisi päässyt vaikuttamaan omiin asioihinsa, minkä vuoksi hän pisti vahvasti vastaan viranomaisille. Haastateltava kertoo nähneensä tärkeänä pitää tiukasti kiinni omasta näkemyksestään koko läheisneu- vonpitoprosessin ajan. Tästä johtuen läheiset tai viranomaiset eivät päässeet osalliseksi suunnitelman tekoon. Mitään varsinaista suunnitelmaa ei tehty, sillä haastateltava ei ollut avoin ottamaan ehdotuksia tai näkemyksiä vastaan. Asiakas pystyy näin ollen ha- lutessaan estämään läheisverkoston osallistumisen. Tällöin voidaan nähdä, että vaikut- tavaa osallistumista ei tapahdu.

”Mulle on jääny semmonen olo, että siinä täytyy vaan hyvin jyrkkään ja sel- vään tehdä se oma kanta selväksi.”

Asiakkaan osallisuutta leimaa usein epävarmuus. Asiakas pohtii asioiden jakamisen hyötyjä ja haittoja ja niiden pohjalta päättää, kuinka paljon hän haluaa kertoa asioistaan. Aiemmat kokemukset omasta osallisuudesta vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen. Asiakkaat kokevat usein, että heidän tuottamaansa tietoa ei huomioida riittävästi. (Laiti- nen ym. 2007, 111–112). Edellä mainitun haastateltavan kokemuksen aiheuttajana saat- toi olla epävarmuus ja epäluottamus viranomaisia kohtaan. On mahdollista, että hän ei uskaltanut päästää ketään osalliseksi tilanteeseen eikä sen vuoksi suostunut yhteistyö- hön muiden kanssa. Tällaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijöiden ja koollekutsujan taito huomioida asiakkaan tuntemukset on hyvin tärkeää. Maiterin ym. (2006, 28) tekemän työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta käsittelevän tutkimuksen osallistujista 38 pro- senttia koki, ettei sosiaalityöntekijä kuunnellut heitä. Tämä sai heidän mukaansa aikaan sen, että luottamuksellista ja avointa suhdetta asiakkaan ja työntekijän välille ei synty-

nyt. Tämän koettiin johtavan siihen, että vanhempien mielestä työntekijät eivät luottaneet heidän taitoihinsa hoitaa omaa lastaan.

Anneli Pohjolan (2010, 36) mukaan lastensuojelussa joudutaan toisinaan pohtimaan kuka on asiakas. Onko se lapsi, vanhemmat, perhe vai koko sosiaalinen verkosto? Läheisneuvonpidossa tilanne asiakkaana on periaatteessa lapsi, vaikka asiakas kuitenkin käytännössä on aina lapsen vanhemmat. Tämän lisäksi läheisverkoston voidaan nähdä olevan niin aktiivisessa roolissa, että heidänkin statuksensa lähentelee asiakkuutta. Muutamat vanhemmista tuovat ilmi, etteivät halua läheisverkostoa tasa-arvoiseksi osallisuudeltaan. He eivät koe miellyttävänä läheisneuvonpidon kaltaista työmenetelmää, jossa myös läheiset ovat suuressa roolissa. Heistä läheisten puuttuminen asioihin tuntuu enemmän ahdistavalta kuin auttavalta. Tilanne, jossa myös läheisillä on sananvalta, on täysin uusi ja luultavasti siksi myös epämiellyttävä.

”Minun mielestä se oli aivan resurssien haaskaamista noin, jos mie sanoin alun alkaenki, että mie en välitä niinkö noin suurta kommuunia mitä te suunnittelette, että mie en halua yksinkertaisesti semmosta porukkaa siihen. Että ajatus voi olla hieno, mutta se ei vaan minun kohalla toimi.”

”Se, että kuka siihen rupiaa sorkkimaan on toinen juttu.”

Läheisneuvonpitoon osallistuvat vanhemmat voivat kokea osallisuutensa mahdollisuudet eriarvoisina. Haastatteluissa nousee esiin vanhempien välisen suhteen vaikutus osallisuuden kokemukseen. Vanhempien eriarvoinen osallisuus voi korostua, jos koollekutsujan toiminta koetaan puolueellisena tai muuten vääränlaisena. Väärin kohdelluksi itsensä tuntevan vanhemman kiinnostus prosessiin osallistumiseen voi heikentyä, hänen kokiessaan olevansa eriarvoisessa asemassa toiseen vanhempaan nähden. Haastatteluisa tulee ilmi, että tällöin asiakasnäkökulmasta läheisneuvonpidon ilmapiiri on sellainen, että mekanismeilla on hyvin pienet mahdollisuudet muutosten aikaansaamiseen. Asianosaisten halukkuus työskentelyyn ja osallisuuteen ovat tutkimustulosten mukaan hyvin merkittäviä tekijöitä työmenetelmän vaikuttavuudelle.

Haastattelujen aikana huomasimme, ettei termi läheisverkosto ole kaikille haastateltaville selkeä siinä mielessä, kuin se ymmärretään läheisneuvonpidossa. Läheisneuvonpidossa läheisverkosto ei tarkoita pelkästään sukulaisia, vaan se sisältää kaikki asiakkaalle ja

hänen perheelleen läheiset ihmiset, jotka ovat heidän arjessaan mukana. Joidenkin haastateltavien kohdalla läheisverkosto selvästi ymmärretään sukua tarkoittavana asiana ja näin ollen läheisneuvonpitoon on osallistunut myös sellaisia sukulaisia, joiden kanssa perhe ei ole tiiviisti tekemisissä. Tällainen heikentää osallisuuden vaikuttavuutta, sillä läheiset eivät välttämättä pysty olemaan niin aktiivisia osallistujia neuvonpidossa. Asiakkaan ja läheisverkoston välinen luottamus ei todennäköisesti ole riittävän hyvä vaikean asian käsittelyyn, jos he eivät ole aktiivisesti toistensa elämässä mukana. Asiakas voi tällöin kokea henkilökohtaisten asioiden yleisen käsittelyn hyvin ahdistavana.

”Miehän hyvin radikaalisti rajasin sieltä kaikki semmoset pois, että ei mitään kummin kaimoja ja puolituttuja ja nimellisiä tuttuja joka paperissa voi olla tavallaan sukulaisen nimellä.”

”Joo kyllä voi olla tietynlaiselle ihmiselle ihan hyväki. Ehkä sanomme näin, että minulle se ei sopinu se malli.”

Lähes kaikki haastateltavat pitävät läheisten osallisuutta läheisneuvonpito prosessiin positiivisena asiana. Erityisesti ne haastateltavat, joiden läheisneuvonpidoissa on päädytty sukulaissijoitukseen, kokevat läheisten osallisuuden hyvin tärkeänä. Haastattelemamme sijaisäidit korostavat sitä, miten paljon heidän ja lasten sopeutumista uuteen tilanteeseen auttoi se, että sukulaiset ja läheiset olivat tietoisia perheen tilanteesta. Neuvonpidon ansiosta lasten sijoitus otettiin läheisten joukossa vastaan avoimin mielin. Tutkimustuloksista on nähtävissä, että myös lasten biologinen äiti saa paremmin tukea lasten sijoitushetkellä, kun sijoitus ja sen syyt ovat läheisten tiedossa. Osallisuus näyttää saavan suuren merkityksen näissä tapauksissa nimenomaan jatkon näkökulmasta. Osallisuus voi siis vaikuttaa positiivisesti vielä pitkään läheisneuvonpidon jälkeen, mikäli se on toiminut jo neuvonpidossa.

”Se tietty lähipiiri tulee tietoseksi siitä asiasta että sitte ei tartte niinku salaillla eikä kyräillä eikä et jotenki niinku, että voi saada sitä tukea niinku muualltakin siitä lähipiiristä, että.. et jotenki se on semmosta, tullu avoimemmaksi se asia.”

Haastateltavat nostavat esille hyvin olennaisena osana läheisverkoston osallisuutta sen, että läheisverkoston todelliset sitoutumismahdollisuudet on yhdessä selvitetty. Eräs perhe kodissa vanhempana toimiva haastateltava kertoo sijoituksen perhekotiin onnistuneen mielestään paremmin, kun ennen sijoitusta sukulaisten ja muiden läheisten kesken poh-

dittiin perusteellisesti, onko perhekodin lisäksi muita mahdollisia sijoituspaikkoja esimerkiksi kenenkään sukulaisen luona. Tämän kartoituksen jälkeen kaikkien on ollut helpompi hyväksyä sekä lasten sijoittaminen perhekotiin että perhekodissa toimivat vanhemmat. On mahdollista, että läheisten on helpompi hyväksyä vastaavanlaiset tilanteet, kun he kokevat saaneensa mahdollisuuden osallistua ja miettiä ratkaisua yhdessä.

”On se silleen älyttömän hyvä, että toi kokoontu toi porukka että ne niinku oikeesti.. oikeesti heiltä kysyttiin ihan suoraan – Se on niin kurjaa jos jää sellanen, sellanen niinku katkeruus että me kyllä oltas pärjätty, mutta ku se lapsi otettiin pois. Ni nyt kaikilta ainaki kysyttiin. Ja tuota, musta se on silleen reilu peli.”

Tutkimustulosten perusteella positiivisimpana osallisuustekijänä asiakkaiden mieleen jää läheisverkoston mahdollisuus osallistua. Tämä koetaan tärkeänä osana menetelmän vaikuttavuutta, sekä läheisneuvonpitokokouksessa että sen jälkeen. Haastateltavien mukaan varsinkin sijoitustilanteet helpottuvat, kun läheisverkosto tietää sijoitukseen vaikuttavat tekijät eikä niitä salailla. Tällä tavoin lähipiirin on myös helpompi ymmärtää ja hyväksyä sijoitus. Tällä on suuri merkitys varsinkin sukulaissijoituksissa. Asiakkaiden voi olla helpompi hyväksyä sijoitustilanne, kun he tietävät läheisten ymmärtävän ja hyväksyvän perheen tilanteen ja sijoituksen tarpeen.

”Se kuitenkin valottaa sitä tilannetta, että en mää ole yksin ajatellu samalla tavalla.. että sillä tavalla se oli aika, kuitenkin niinku, hyvä asia.”

Osallisuuden suurin haaste tutkimustulosten mukaan on nähtävissä asiakkaan ja viranomaisten välisessä suhteessa. Huonot välit viranomaisiin koetaan osallisuutta vähentävänä ja sen laatua huonontavana tekijänä. Kyseessä näyttää kuitenkin olevan asiakkaasta ja hänen lähipiiristä itsestään lähtevää vastahakoisuutta yhteistyöhön, joka taas vähentää asiakkaan mahdollisuutta olla täysin osallisena prosessin jokaisessa vaiheessa. Välit koollekutsujan kanssa näyttävät olevan hyvät joitain poikkeuksia lukuun ottamatta. Välien heikkenemistä voi aiheuttaa esimerkiksi koollekutsujan puolueellisena tai painostavana koettu käyttäytyminen. Tällä on nähtävissä yhteys asiakkaan osallisuushalukkuuteen ja siten koko neuvonpidon onnistumiseen.

”Se homma meni reisille. Se ei menny reisille pelkästään sen takia ettei sitä ois toteutettu vaan nyt sit meni sukset ristiin tämän koollekutsujan kanssa

täysin. Syy oli siinä, että jos ollaan neutraaleita, todella neutraaleita, niin silloin tota nois, jos toinen ei saa asioitaan järjestymään siihen malliin, että hän yleensäkin vois kokoukseen tulla niin... koollekutsuja ajoi ku käärmettä pystyyn, että hän sai porukan sinne. Mä ymmärrän sen koollekutsujan puolelta kyllä niinku inhimillisesti, että hän haluaa, että saadaan niin sanotusti tämä ettei tule floppia eli tota nois niin se kaatu jo ennen ku on saatu, et saadaan niinku... mites sen nyt sanois... saadaan projekti vietyä läpi, että se näyttää että se on onnistunu. Koollekutsuja oli siinä äärettömän aktiivinen ja mun mielestä silloin se menee ... ni silloin ei olla enää sillä tavalla puolueettomia.”

Koollekutsujan toiminta ja tiedonantovaihe näyttävät nousevan osallisuuden kannalta merkittävimiksi vaikuttavuusmekanismeiksi. Koollekutsuja tuottaa aktiivisesti osallisuutta tekemällä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Samalla koollekutsujan rooli, sen sisältämä puolueettomuus ja tilanteen eteenpäin vienti ovat tekijöitä, jotka voivat onnistuessaan tuottaa osallisuutta sekä asiakkaalle että läheisverkostolle. Tiedonantovaihe on omalaatuinen osallisuuden luoja, sillä siinä itsessään ei ole aktiivista osallisuutta asiakasnäkökulmasta. Se kuitenkin näyttää luovan merkittävän määrän osallisuudesta. Osallisuus on vahvasti näkyvä osa-alue juuri asiakasnäkökulmasta. Tuloksista on nähtävillä, että asiakas pystyy halutessaan estämään kaikkien mahdollisuudet osallisuuteen. On tärkeää, että asiakas kokee halukkuutta osallisuuteen. Osallistumishalukkuutta syntyy parhaiten onnistuneen koollekutsujan työskentelyn sekä tiedonantovaiheen avulla.

4.4 Moniulotteinen vuorovaikutus

Vuorovaikutus on hyvin laaja käsite, joka pitää sisällään yksilöiden, yhteisöjen ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on monimuotoista ja voi pitää sisällään valtaa, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuja kokemuksia. Ihmisten välinen vuorovaikutus on aina enemmän etenevä prosessi kuin yksi tapahtuma tai sarja tapahtumia. (Hartley 1993, 12; Mönkkönen 2002, 19.) Yhteiskunnan eri instituutioiden muuttuessa muuttuu myös vuorovaikutuskulttuuri. Jälkimoderni kulttuuri korostaa moniäänisyyttä, yksilöllisten valintojen mahdollisuutta sekä tiedon suhteellisuutta. Sosiaalityössä vuorovaikutuskulttuurin muuttuminen merkitsee siirtymistä asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta asiakkaan tarpeet paremmin huomioivaan toimintamalliin. (Mönkkönen 2002, 11.)

Tutkimamme vuorovaikutus on pääsääntöisesti yksilöiden välistä ja oletamme, että läheisneuvonpidossa esiintyvässä vuorovaikutuksessa on piirteitä sekä vallasta että yhteistyöstä. Läheisneuvonpidossa vuorovaikutus paikantuu tiettyyn tilanteeseen. Tutkimissamme läheisneuvonpidoissa vuorovaikutus on useimmiten ollut sujuvaa. Monilla on ollut ongelmia suhteessa lastensuojelun työntekijöihin ennen läheisneuvonpitoa ja vuorovaikutus heidän kanssaan on ollut vaikeaa, mutta läheisneuvonpitokokouksessa vuorovaikutus on ollut sujuvaa ja tasapuolista. Tutkimuksessamme nousee esiin vuorovaikutuksen näkökulmasta käsitteet dialogisuus, valta, tunteet ja luottamus.

Lastensuojelutyö pitää sisällään paljon erilaisia toimenpiteitä, mutta sen tulisi pitää sisällään myös läsnä olevaa ja arvostavaa vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen tulisi olla kiinteä osa työntekoa. Sitä parantamalla voidaan saada käytössä olevista työmenetelmistä tehokkaampia. Lastensuojelun konteksti on sellainen, jossa hyvää keskustelua voi joutua tietoisesti rakentamaan. Sen vuoksi lastensuojelutyön yhdeksi tavoitteeksi pitäisi ottaa hyvän keskustelun luominen. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 23, 26; Kemppainen & Laitinen 2010, 27, 233.) Tutkimuksessamme läheisneuvonpidon kontekstina nähdään asiakkaiden elämäntilanne. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden elämäntilanne on ollut vaikea läheisneuvonpidon aikaan ja se on luonut omat haasteensa vuorovaikutuksen rakentumiselle.

Viranomaisten käyttämä kieli poikkeaa asiakkaiden arkikielestä ja voi siksi olla joskus vaikeasti ymmärrettävää (Pohjola 2010, 43). Haastatteluissa on nähtävissä, että jokaiselle ei ollut selvää, mitä läheisneuvonpito prosessi tarkoittaa, vaikka heidän lapsensa asiassa oli käyty läheisneuvonpito ja he kertoivat lastensuojelun työntekijöiden valmistelleen heidät neuvonpitoon. Tämä herättää ajatuksia siitä, miten työntekijät ovat kertoneet prosessista. Pohjolan (2010, 45) mukaan hyvä asiakaspalvelu perustuu asiakkaan näkökulman huomioimiseen. Sen tärkeitä osa-alueita ovat yhteinen kieli ja ihmisen kunnioittaminen. Läheisneuvonpidossa on viranomaisten vastuulla käyttää kieltä, jota asiakas kykenee ymmärtämään. Läheisneuvonpidon aikana tulee pyrkiä dialogiseen vuorovaikutukseen. Dialogin saavuttaminen vaatii yhteistä kieltä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

Pohdimme haastatteluja analysoidessamme paljon, miksi asiakkaat eivät ole ymmärtäneet läheisneuvonpito prosessin kulkua. Ongelma on voinut olla lastensuojelun viran-

omaisten tavassa esitellä asia, mutta myös koollekutsujan toiminta tässä asiassa on voinut olla puutteellista. Koollekutsujan tehtäviin kuuluu valmistella perhe neuvonpitoon ja pitää huolta siitä, että perheellä on selkeä kuva siitä, mitä neuvonpidossa tulee tapahtumaan. Koollekutsujan tulee myös varmistaa, että perhe on ymmärtänyt kyseessä olevan prosessi eikä vain yksi kokous. Näkemyksemme mukaan läheisneuvonpidon asiakaslähtöisyys ja suunnitelmallisuus kärsivät, jos asiakas ei täysin ymmärrä mihin hän on suostunut.

Dialogin käsitteellä tarkoitetaan vuoropuhelua tai keskustelua. Sen tavoitteena on saavuttaa yhteinen ymmärrys, jota ei voi saavuttaa yksin. (Isaacs 2001, 40.) Dialogisen verkostotyön ensisijaisena tavoitteena on dialogin muodostaminen keskustelussa eri äänten välillä. Dialogisen keskustelun ylläpitäminen vaatii työntekijöiltä ammattitaitoa. Jokainen vaikuttaa omalta osaltaan vuorovaikutuksen kulkuun ja pääsee luomaan tilanetta sekä vaikuttamaan yhteisiin askeliin. Vastavuoroisuus on yksi dialogisuuden tärkeä elementti. Dialogisuus ei ole vain puhetta, toisten kuuntelua tai keskustelua. Parhaimmillaan siinä osapuolet oppivat toisiltaan ja voivat muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. (Mönkkönen 2007, 87–89, 100; Arnkil & Seikkula 2009, 56.)

Kaarina Mönkkönen (2002, 53–56) on tarkastellut erilaisia vuorovaikutusorientaatioita. Mönkkösen mukaan erilaisia orientaatioita on kolme: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa toimintaa ohjaavat vahvasti asiantuntijan tai järjestelmän tavoitteet. Asiakaskeskeinen orientaatio korostaa asiakkaan kokemusmaailmaa ja näkökulmaa. Dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molempien näkökulmat otetaan huomioon. Läheisneuvonpidossa tulisi aina pyrkiä dialogisen orientaation kaltaiseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijän tulee luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen, jotta dialoginen vuorovaikutus on mahdollista.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen muodostumiseen vaikuttaa moni asia. Hyvään suhteeseen liittyy kuuleminen, rohkaisu ja tuen antaminen. Työntekijän vastuulla on antaa asiakkaalle tietoa eri vaihtoehdoista, kunnioittaa asiakkaan tekemää päätöstä ja mahdollisuuksien mukaan valita toimenpiteet sen mukaan. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde on työväline muutoksen aikaan saamisessa. (Valokivi 2002, 175; Kananoja 2007, 108.) Läheisneuvonpitoon osallistuvat sosiaalityöntekijät ovat usein asiakkaalle jo

ennestään tuttuja esimerkiksi lastensuojelun asiakkuuden kautta. Tällöin heidän välisenä suhde on lähtenyt jo muodostumaan ja vaikuttaa sellaisenaan läheisneuvonpidon vuorovaikutukseen. Se millainen suhde asiakkaalla on lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin ennen läheisneuvonpitoa vaikuttaa siihen, kuinka helppoa on luoda dialogista vuorovaikutusta kokouksen aikana.

Yksi olennaisista dialogisen kanssakäymisen tekijöistä sosiaalityöntekijöillä on sen pohjimmiltaan, toimitaanko niin, että perheen kyvyt ja voimavarat lisääntyvät ja perhe tulee tarpeeksi kuulluksi. Dialogisessa keskustelussa sekä työntekijät että asiakkaat ovat tasavertaisessa asemassa ja molemmilla on mahdollisuus ehdottaa käsiteltäviä teemoja. Auttamista ei tapahdu pelkästään ongelmia ratkomalla, vaan myös kohtaamisella on suuri merkitys. Kohtaamisen voidaan ajatella onnistuneen, kun henkilö kokee tulleen kuulluksi. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 23–25.) Tutkimuksemme osallistuneet kokevat, että läheisneuvonpidossa heille on annettu tosiasiallinen mahdollisuus tulla kuulluksi.

”Tässä sosiaalityössä kun keskustellaan asiakkaan asioista ja ongelmista ja mistä tahansa niin se on äärettömän tärkeää se kommunikaatio.”

Maiter ym. (2006, 26–27) tuovat artikkelissaan esille, että työntekijä-asiakassuhde – tutkimukseen osallistuneista vanhemmista 11 prosenttia piti onnistuneen suhteen muodostumisen kannalta tärkeänä työntekijän taitoa kuunnella asiakasta. Heidän mukaansa kuulluksi tuleminen saa heidät tuntemaan itsensä tärkeäksi. He kokevat saavansa kunnolla selitettyä oman näkemyksensä asiaan. Suurin osa haastateltavista kokee, että läheisneuvonpidossa he pääsevät paremmin osallisiksi keskustelua ja työskentelyä kuin aiemmin asiakkuutensa aikana. Varsinkin haastattelemamme sijaisäidit kertovat, että kun sijoitus oli vasta suunnitelma läheisneuvonpidon aikaan, saivat he todella hyvin tuoda esiin omat ajatuksensa sijoituksesta.

Yksi sijaisäiti kertoo läheisneuvonpidon hänen mielestään mahdollistavan uudenlaisen avoimuuden niin viranomaisten kuin läheisten välillä. Hän kokee, että prosessin aikana ja sen jälkeen läheiset pystyvät eritavalla puhumaan avoimesti lasten asioista kuin aiemmin. Sijaisäiti kertoo alkuun arastelleensa oman mielipiteensä sanomista peläten pahottavansa jonkun mielen. Hän toteaa kuitenkin huomanneensa, että neuvonpidossa on

helppo jakaa ajatuksiaan muiden kanssa. Haastateltava nostaa esille, että valmistellessaan läheisiä ennen neuvonpitoa koollekutsujan olisi hyvä opastaa läheisiä siihen, että läheisneuvonpidossa voi puhua vaikeista ja tunteikkaistakin asioista avoimesti ja rohkeasti.

”Kyllä siellä hyvin ristiriitaisia asioita käydään läpi ja välillä mieltii, että uskaltaako sanoa asioita suoraan, että ei sitte niinku loukkais niitä läheisiä niillä asioilla.”

Tutkimuksemme käy ilmi, että yhteistyö viranomaisten kanssa on sujunut läheisneuvonpidossa paremmin verrattuna perinteisiin neuvotteluihin, koska asetelma on ollut tasavertaisempi. Asiakkaat kokevat, että läheisneuvonpidossa viranomaiset ovat pysytelleet taka-alalla ja antaneet perheen ja läheisten toiveiden ohjata vuorovaikutusta. Asiakkaat kertovat perinteisissä neuvotteluissa kokeneensa viranomaisten usein sanelevan, mitä tehdään ja miksi. Läheisneuvonpidossa vuorovaikutus on ollut dialogisempaa sekä asiakaslähtoisempää. Lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana tasapainottelu tuen ja vallan välillä (Heinonen & Sinko 2009, 94). Perinteisesti sosiaalityöntekijä nähdään vallan käyttäjänä lastensuojelun neuvotteluissa, mutta läheisneuvonpidossa valta-asema on toisenlainen. Sosiaalityöntekijä käyttää lopullista valtaa hyväksymällä tai hylkäämällä läheisten tekemän suunnitelman, mutta läheiset saavat käyttää omaa valtaansa esittäessään ratkaisuehdotuksen tilanteeseen.

Laura Tulensalon ja Tiina Ylä-Herrasen (2009, 26) mukaan vuorovaikutuksessa on kysymys vuoroista ja vaikuttamisesta. Sosiaalityössä vuoron oleminen sosiaalityöntekijällä liian kauan vääristää vuorovaikutusta ja tekee tilanteesta epätasa-arvoisen. Sosiaalityöntekijän tulee malttata kommunikoida asiakasta kuunnellen, jolloin tilanteesta tulee tasapuolisempi. Kun annetaan tilaa asiakkaan äänelle, tulee keskusteluun mukaan enemmän asiakkaalle tärkeitä teemoja eikä vain asioita, joita sosiaalityöntekijöiden on ammattinsa puolesta tuotava mukaan keskusteluun. Asiakasnäkökulmasta tilanteen tasapuolisuus helpottaa vaikeista asioista puhumista. Sosiaalityöntekijän on tärkeää kiinnostua myös teemoista, joita hän ei itse koe niin tärkeäksi kuin asiakas. Vuorovaikutuksessa on kyse myös vaikuttamisesta. Jokaisessa keskustelussa se mitä toinen sanoo, vaikuttaa siihen mitä toinen vastaa. Sosiaalityöntekijän on tärkeää kuunnella asiakasta ja ottaa selvää, miten asiakas uskoo kertomiensa asioiden vaikuttaneen omaan elämäänsä.

Läheisneuvonpidossa viranomaisilla on tärkeä rooli siinä, millaiseksi tilanne muodostuu asiakkaiden näkökulmasta. Valta-aseman osittainen luovuttaminen asiakkaalle ja tasa-vertaiseen asemaan asettuminen asiakkaan kanssa edistävät yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Eräs haastateltavista nostaa esiin, millaisia ihmisiä läheisneuvonpidon järjestäjien tulisi olla. Hän pohtii kuinka ihmiset, joiden lapsen asioissa käydään läheisneuvonpito, tulevat neuvonpitoon rikkinäisinä ja haavoitettuna. Silloin ihminen haluaa kohdata lämpimän ja ihmisläheisen ihmisen. Haastateltava nostaa neuvonpitäjien ihmisläheisyyden hyvin tärkeäksi ominaisuudeksi ja neuvonpidon onnistumisen välikappaleeksi. Myös muissa haastatteluissa tulee esille, että läheisneuvonpidon vetäjien tulee olla todellisia ammattilaisia, jotta neuvonpito onnistuu.

”No mun mielestä yks tärkeä ominaisuus on se, että ne jotka sitä vetää niin ovat niinku ajan tasalla olevia ei virkamiesmäisiä vaan niinku ihmisläheisiä, se on hirveen tärkeä, koska ihmiset, jotka sinne tulee on hirveen haavoitettuja ja niin kun kappaleina monista asioista ja sitten, jos siinä viranomaispuoli on vielä niinku semmonen hyvin päälleikäyvä tai virkamiesmäinen niin se aiheuttaa niinku siinä vielä enemmän sitä pahaa oloa, että niitten jotka sitä vetää niin niitten ihmisläheisyys on hirveen tärkeessä roolissa, et se määrittää sen aika pitkälle sen minkälaiseksi se muodostuu se läheisneuvonpito.”

”Siellä on niin valtava määrä tunnetta pelissä, että se on oikeesti ni... tota et siin tarvii olla kyllä niin kokenu ihminen joka sitä vetää, että hui.”

”Mun mielestä siinä oli hyvät sosiaalityöntekijät ja asiansa osaavat ja ennen kaikkee niinku jalat maassa olevat, että siinä oli mun mielestä valikoitunu hyvät sosiaalityöntekijät.”

Asiakkaiden puheeksi ottama vaatimus läheisneuvonpidon vetäjien erityisestä ammattimaisuudesta, herättää ajatuksia siitä miksi läheisneuvonpito vaatii asiakkaiden mukaan työntekijöiltä enemmän kuin perinteiset asiakastapaamiset. Läheisneuvonpidossa asiakkaat jakavat ongelmansa useiden eri viranomaisten ja läheistensä kanssa ja se asettaa asiakasnäkökulmasta vaatimuksia siitä, kuka määrittelee, miten asiat käsitellään. Asiakkaat voivat toivoa työntekijöiden ottavan huomioon, että heille voi olla vaikeaa käsitellä asioita läheistensä läsnä ollessa. Viranomaisilla on valta vaikuttaa siihen miten he käyttäytyvät ja puhuvat asioista. He voivat myös vaikuttaa siihen muodostuuko tilanteessa valtataistelu heidän ja asiakkaan välille vai onnistuuko työskentely tasa-arvoisista lähtökohdista.

Lähes kaikissa haastatteluissa käy ilmi, että sosiaalityöntekijät toimivat ja käyttäytyivät läheisneuvonpidossa samalla tavalla kuin muissakin tapaamisissa. Pari haastateltavaa kertoo kuitenkin sosiaalityöntekijöiden käytöksen eronneen normaalista. Eräs haastateltava sanoo jopa tuntuneen siltä kuin läheisneuvonpitokokouksessa esitettäisiin jonkinlaista näytelmää. Yksi haastateltavistamme kuvailee miten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käytös oli läheisneuvonpitokokouksessa paljon normaalia korrektimpaa. Hän uskoo, että muiden viranomaisten ja ulkopuolisen koollekutsujan paikalla oleminen vaikutti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttäytymiseen sekä heidän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Kysyttäessä, oliko siitä hyötyä vai haittaa, hän toteaa, että siitä olisi ollut hyötyä, jos käytös olisi jatkunut sellaisena.

”Sellaisessa tilanteessa kunnan sosiaalitoimi ja joku ulkopuolinen sosiaalityöntekijä ja minä niin onhan se paljon korrektimpaa...no ei ihan luonnotoman, mutta kuitenkin, että sanotaan nyt että oli siinä iso ero.”

”No sanotaan näin, että siitä olis hyötyä, jos se jäis päälle.”

Sosiaalityöntekijöiden käyttäytymisen erilaisuus läheisneuvonpidossa verrattuna aiempiin tapaamisiin herättää kysymyksen siitä, miksi heidän käytöksensä muuttuu muiden viranomaisten ja ulkopuolisen toimijan ollessa mukana neuvottelussa. Tämä voi johtua siitä, että läheisneuvonpidossa sosiaalityöntekijät jakavat valtansa asiakkaan ja muiden ammattilaisten kanssa. Heidän ei tarvitse korostaa omaa asemaansa lakien ja sallittujen toimintatapojen valvojana vaan vastuu siitä on jaettu useamman henkilön kesken. Näin ollen sosiaalityöntekijät voivat keskittyä tekemään omalla käytöksellään vuorovaikutuksesta sujuvaa ja asiakaslähtöistä. Toinen puoli asiassa voi olla se, että läheisneuvonpidossa on mukana ulkopuolinen toimija ja sosiaalityöntekijät voivat kokea hänen tarkastelevan heidän toimintaansa, jolloin he kiinnittävät tietoisesti huomiota siihen, miten he käyttäytyvät asiakkaiden kanssa.

Eräs isä kertoo kuinka hän on kokenut, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät niin sanotusti veikkasivat aikoinaan väärää hevosta ja asettuivat äidin puolelle, vaikka isän mukaan lastensuojelun asiakkuus alkoi äidin ongelmien vuoksi. Hän kertoo ymmärtävänsä, että ammattilaisten on vaikea myöntää erehdyksensä ja kääntää kelkkansa ihan kokonaan. Perheen isän ja kunnan lastensuojelun työntekijöiden suhde oli pahassa umpisol-

mussa jo ennen läheisneuvonpitoa ja se vaikutti myös läheisneuvonpidon onnistumiseen. Perheen isä kertoo kokeneensa koko prosessin ajan, että viranomaisten vuorovaikutus lasten äidin kanssa oli avoimempaa kuin hänen kanssaan. Näkemyksemme mukaan heidän läheisneuvonpitonsa vuorovaikutus ei ole ollut vaikuttavaa, koska asiakas on kokenut sen olevan puolueellista.

”Mutta se oli lähteny sit tähän suuntaan ja sillon tulee ongelmaks, että tota noin niinku ihmisiä ne sosiaalityöntekijätki on ja se on äärettömän vaikea ottaa takapakkia ja sanoa, että nyt meni päin persettä, että ruvetaampas tekemään vähän uusiksi. Se on inhimillisesti ymmärrettävää, mutta se aiheuttaa vaikeuksia sitten taas eteenpäin.”

Lastensuojelutyössä puututaan usein lapsen kokemaan tai tekemään pahaan ja sen vuoksi ollaan tekemisissä erilaisten tunteiden kanssa (Eronen 2009, 193). Myös tutkimuksesamme tunteet nousevat vuorovaikutuksen näkökulmasta suureen rooliin. Etenkin tiedonantovaihe koetaan emotionaalisesti raskaana. Haastatteluissa käy ilmi, että läheisneuvonpidossa on vahvasti läsnä sekä positiiviset että negatiiviset tunteet. Monet haastateltavista kertovat, että tunteiden voimakkuus yllätti heidät. Yleisimpänä tunteena haastatteluissa nousee esiin suru. Surua kokivat sekä vanhemmat että muut läheiset. Yleisiä tunteita olivat myös häpeä, helpotus ja ilo. Häpeää kokivat etenkin vanhemmat, jotka ajattelivat epäonnistuneensa kasvatustehtävässään. Useissa neuvonpidoissa läheiset tunsivat vanhempien mukaan helpotusta siitä, että tilanteeseen saadaan jokin ratkaisu. Myös vanhemmat tunsivat helpotusta siitä, että tilanne selvisi läheisille eikä sitä tarvinnut enää salailla. Ilon tunteet tulivat esiin pääasiassa sijaisvanhempien haastatteluissa. He kokivat iloa saadessaan auttaa lasta ja hänen perhettään.

”No se oli hirveen tunteita herättävä, että siinä niinku tuli sekä negatiivisia että positiivisia ja pääasiassa sitä negatiivista tunnetta tuli tosi paljon esille. Että kyllä se onnistu ja toisaalta se oli ehkä ainut paikka missä ihmiset pysty sitten purkaan sitä omaa pettymystään ja näkemyksiään, mitä nyt vanhemmilla ja sukulaisilla oli... Mutta että kyllä se aika raskas oli.”

Haastatteluista on nähtävissä sijaisvanhempien kokevan vuorovaikutuksen läheisneuvonpidon aikana pääpiirteittäin positiivisemmin, kuin biologiset vanhemmat. Tulkitsemme tämän johtuvan siitä, että läheisneuvonpidoissa on ratkaistu pääasiassa biologisen perheen ongelmia ja sijaisvanhemmat ovat olleet auttavassa roolissa. Myös erilaiset tunnekokemukset voivat näkemyksemme mukaan vaikuttaa tähän. Biologiset vanhem-

mat ovat kokeneet vuorovaikutuksen usein syyllistävänä tai puolueellisena ja se on luonut haasteita prosessin läpiviemiseen ja ratkaisujen löytymiseen. Sijaisvanhempien tunnekokemukset ovat pääsääntöisesti olleet positiivisten tunteiden sävyttämiä, vaikka hekin ovat kokeneet esimerkiksi tiedonantovaiheen raskaaksi.

Tutkimukseen osallistuneet kertovat tiedonantovaiheen olleen läheisneuvonpidon raskain ja tunteikkain vaihe. Asiakasnäkökulmasta katsottuna tiedonantovaiheessa on tärkeää se, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu. Asiakkaat pitävät hyvänä sitä, että tilanne tulee läheisverkoston tietoon, mutta toivovat viranomaisten kiinnittävän huomiota siihen miten asiat kerrotaan etenkin, jos neuvonpitoon osallistuu myös lapsi. Useissa haastatteluissa käy ilmi, että tiedonantovaiheen herättämät voimakkaat tunteet ovat lopulta olleet positiivinen asia. Eräs haastateltava kertoo, että he eivät luultavasti olisi läheisten kanssa onnistuneet tekemään yksimielistä suunnitelmaa ilman viranomaislausuntojen herättämiä voimakkaita tunteita. Haastateltavat kertovat, kuinka voimakkaat tunteet ja yhteinen päämäärä helpottivat läheisten välistä vuorovaikutusta suunnitelmaa tehtäessä.

Tiedonanto: ”Välillä tuli sellai olo, että onko ihan pakko että, ku tässä oli vähä etäisempiäki sukulaisia, että onko tää kaikki oltava jaossa – sitte varsinki just ku siinä istuu nuori sitte ite paikalla ni välillä mietti, että kestääkö se sen, mutta.. kyllä se varmaan sitte kuitenkin palveli sitä tarkotusta minkä takia siellä istuttiin.”

”No se oli aika rankkaa kuultavaa kyllä niinku, että kyllä mä taustoista tiesin, mutta mutta se, että sitten tuota siellä tuli aika yksityiskohtaisesti, että oli itse asiassa aika rankkaa kyllä.”

”No siinä vaiheessa, kun niitä lausuntoja luettiin niin kyllä siinä niinku tunteet meni yli sen lapsen hyvinvoinnin ja edun, että tota siinä tunteet niinku nousi hirveesti pintaan, mutta sitten kun ne lausunnot oli kaikki loppuun luettu niin sitten tavallaan sen keskustelun myötä tuli se niinku, että kenen asialla tässä ollaan ja kenen parasta tässä niinku ajatellaan, mutta kyllä se tunnepuoli nousi tosi voimakkaasti siinä esille.”

Sosiaalityössä ollaan ihmisten lisäksi tekemisissä voimakkaiden tunteiden kanssa ja sen vuoksi tunteiden vaikutus läheisneuvonpidon läpikäymiseen ei yllätä. Tunteen purkauksen hallinta on koollekutsujan tehtävä läheisneuvonpitokokouksen aikana. Koollekutsujan puolueettomuus ja ulkopuolisuus koetaan tärkeäksi tunteiden hallinnan kannalta.

Haastateltavat nostavat esiin, että tunteiden hallinta ja tilanteen johtaminen on koollekutsujalle helpompaa, jos hänellä ei ole ennestään sidettä perheeseen ja heidän tilanteeseensa. Muutamassa haastattelussa käy ilmi, että puolueettomalla koollekutsujalla on tilanteessa tärkeä rooli vuorovaikutuksen ylläpitäjänä, kun perheen ja sosiaalityöntekijöiden välit ovat tulehtuneet jo ennen läheisneuvonpitoa. Koollekutsujan onnistuminen tehtävässään vaikuttaa siihen, että jokaisen tunteet otetaan huomioon, mutta ratkaisut tehdään lapsen edun mukaan eikä tunteiden perusteella. Se edesauttaa myös luottamuksellisen ilmapiirin muodostumista läheisneuvonpitokokouksen aikana.

Hyvän vuorovaikutuksen keskeinen edellytys on luottamuksen rakentuminen. Sosiaalityössä asiakkaiden elämä koostuu usein sarjasta pettymyksiä muita ihmisiä kohtaan ja se luo todellisen haasteen luottamuksen rakentamiselle. Muutosten aikaan saaminen on erittäin vaikeaa, jos asiakkaalla tai työntekijällä ei ole perusluottamusta siihen, että työskentely on hyödyllistä. Avoin keskustelu työskentelyn tavoitteista ja asiakkaan osallisuudesta on tarpeen erityisesti silloin, kun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemykset tavoiteltavasta tilanteesta poikkeavat toisistaan. Asiakkaalla tulee olla selkeä kuva siitä, mikä hänen roolinsa on ja mitä häneltä odotetaan. Hyvä pohja muutostyölle luodaan, kun sovitaan selkeät pelisäännöt työskentelylle. (Kananoja 2007, 109, 115.)

Luottamuksellisuus on yksi onnistuneen asiakkuuden määre. Heidän mukaansa asiakkaan tulee pystyä luottamaan siihen, että työntekijä on heidän puolellaan ja työskentelee heidän asiansa eteen. Vuorovaikutuksella on huomattava asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen synnylle. Vuorovaikutuksen tulisi muodostua sellaiseksi, jossa asiakkaalle tulee tunne siitä, että häneen luotetaan oman asiansa asiantuntijana. Muutamat haastateltavista kokevat, että heillä oli aivan erilaiset käsitykset tilanteestaan ja tarvittavista muutoksista kuin sosiaalityöntekijöillä. Tämä on heidän mukaansa suurin vaikuttaja siihen, että läheisneuvonpidossa ei päästy yhteisymmärrykseen eikä saatu merkittäviä tuloksia aikaiseksi. (Kemppainen & Laitinen 2010, 170–171.)

”Siinä ei oikein tämä asiantuntijapuoli ollu ymmärryksessä mukana. Jos olis heikompi ihminen ollu, pehmeämpi luonne niin vaikka olisit kuin päättänyt että vastaan panet ni siinä vaiheessa ne pystys sua viemään kuule kuusnolla.”

Hyvä vuorovaikutustilanne on sellainen, jossa kaikki osapuolet tuntevat olonsa turvalliseksi. Jokaisen tulisi tulla tilanteeseen avoimin mielin ja olla valmiina puhumaan avoimesti. (Hartley 1993, 6–7.) Läheisneuvonpidossa avoimen mielen merkitys korostuu. Tutkimuksessamme käy ilmi, että ennakoasenteet vaikuttavat prosessin kulkuun. Parhaat tulokset näytetään saavuttaneen prosesseissa, joissa kaikki ovat mukana ilman suuria ennakkoluuloja tai odotuksia. Sellaisissa neuvonpidoissa jää eniten tilaa uusille ratkaisuille ja toimintatavoille. Haastatteluissa nousee esiin, kuinka erilaiset käsitykset perheen tilanteesta läheisillä ja viranomaisverkostolla usein on. Läheisneuvonpito saa haastateltavilta paljon kiitosta siitä, että se tuo perheen, läheiset ja viranomaiset saman pöydän ääreen ja antaa mahdollisuuden näkemysten yhteensovittamiselle turvallisessa ympäristössä.

”Että onhan se semmonen varmaan niinku aika shokkitilanne, että kaikki niinku oikeesti on että välttämättä näistä asioista ei ole niinku puhuttu keskenään tai jos on puhuttu niin päätyne johonki että asia kielletään.”

Muutamissa haastatteluissa tulee ilmi kuinka tärkeää on, että tilanne läheisneuvonpidossa muodostuu turvalliseksi kertoa kipeistäkin asioista. Monet kokevat, että vuorovaikutus on helpompaa tällaisessa järjestetyssä tilanteessa, kun kaikki tietävät minkä vuoksi he ovat siellä ja pääpiirteittäin mitä asioita siellä tullaan käsittelemään. He kokevat tärkeänä, että jokainen saa tuoda esiin omat näkemyksensä ja pettymyksen tunteensa. Jotkut haastateltavista kokevat, että ilman tällaista järjestettyä tilaisuutta, he eivät olisi koskaan puhuneet läheisten kanssa tarpeeksi avoimesti omasta tilanteestaan. Läheisneuvonpito onnistuu parhaimmillaan luomaan uudenlaisen luottamuksen ilmapiirin läheisverkoston ja perheen välille.

”Oli hyötyä, kyllä mä koin et siitä oli hyötyä. Mä sain niinku kokonaiskuvan laajemman, että tuota kyllä siitä oli hyötyä.”

”No tuota, minusta oli hyvä että se oli semmonen, miten mie sanoisin, niinkö virallinen, Ettei se ollu semmonen...niin että se oli niinkö hyvä että se oli virallinen että siinä kaikki, kaikki osapuolet tiesi missä mennään ja...”

Uusien vuorovaikutussuhteiden syntyä helpottaa, jos ensivaikutelma uudesta ihmisestä on myönteisten tunteiden värittämä (Kokkonen & Saarinen 2003, 15). Haastatteluitamme ilmenee, että useilla perheillä on ollut hankaluuksia suhteessa lastensuojelun

sosiaalityöntekijöihin. Etenkin luottamuspula nousee esiin useammassa haastattelussa. Luottamuspula ja suhteen toimimattomuus näyttävät vaikuttaneen näiden perheiden kohdalla läheisneuvonpitojen kulkuun. Luottamuksen puuttuminen tai menettäminen kesken prosessin ovat asiakkaiden mukaan vaikuttaneet lopputulokseen ja myöhempään työskentelyyn lastensuojelun kanssa. Haastatteluissa käy ilmi, että perheen ja sosiaaliviranomaisten vuorovaikutus nousee isoon rooliin läheisneuvonpitokokouksen ja seurannan onnistumista arvioitaessa.

”Niin silloin ku tämmösiä [viranomaislausuntoja] ruvetaan lukemaan siellä ni onhan siinä karvat pystyssä, että kun on täysin erinäköinen näkemys, tosin semmosista tapahtumista, jotka on todella tapahtunu, niin silloin se vetää niinku luottamuksen maton alta kokonaan pois.”

”Se mureni siihen sitten.”

Vuorovaikutuksen näkökulmasta läheisneuvonpidon vaikuttavuusmekanismeiksi nousevat dialogisuus, valta, tunteet ja luottamus. Vuorovaikutuksen dialogisuus vaikuttaa koko prosessin läpiviemiseen ja sitä kautta siihen muodostuuko tilanteesta sellainen, että muutos positiiviseen suuntaan asiakkaan elämässä on mahdollinen läheisneuvonpidon ansiosta. Viranomaisvallan osittainen siirtyminen asiakkaalle luo oman haasteensa läheisneuvonpidolle. Jaettu valta näyttää kuitenkin edistävän läheisneuvonpidon tavoitteita. Tunteet ovat aina mukana läheisneuvonpitoprosessissa ja se miten niitä käsitellään vaikuttaa prosessin onnistumiseen. Toimivan asiakassuhteen yksi ulottuvuus on luottamus ja se nousee esiin myös asiakkaiden puheissa läheisneuvonpidosta. Asiakkaan tuntema luottamus viranomaisia ja läheisiään kohtaan muodostaa ison osan läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta.

5 Johtopäätökset

5.1 Läheisneuvonpidon vaikuttavuus asiakkaiden kokemana

Tutkimuksemme etsii vastauksia kysymyksiin mistä läheisneuvonpidon vaikuttavuus muodostuu ja onko läheisneuvonpito asiakasnäkökulmasta vaikuttavaa. Asiakasnäkökulmasta yksi merkittävä vaikuttavuusmekanismi on läheisneuvonpidon suunnitteluvaiheen onnistuminen. Alusta asti koettu positiivinen osallisuuden tunne on hyvin merkittävä tekijä läheisneuvonpidon kokonaisvaikuttavuuden kannalta. Kun asiakas kokee mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa prosessiin jo alkuvaiheessa, orientoituu hän edessä olevaan prosessiin paremmin kuin silloin, jos hän kokee vaikuttamismahdollisuutensa vähäisinä. Koollekutsujalla on merkittävä rooli suunnitteluvaiheen vaikuttavuuden muodostumiselle. Koollekutsujan on tärkeä pitää huolta siitä, että suunnitteluvaihetta toteutetaan asiakaslähtöisesti. Näin ollen asiakasta tulee kuulla ja hänen toiveensa ja mielipiteensä tulee huomioida heti alusta alkaen.

Asiakas valitsee neuvonpitoon kutsuttavat läheiset yhdessä koollekutsujan kanssa. Läheisneuvonpitoon osallistuvien läheisten valinnalla on merkittävä vaikutus siihen, minkälaiseksi läheisneuvonpitoprosessi muodostuu. Koollekutsujan tulee huomioida asiakas tässä vaiheessa, sillä asiakas tietää parhaiten, keitä neuvonpitoon on järkevintä kutsua. Tulokset osoittavat, että kun asiakas pääsee valitsemaan kutsuttavat henkilöt, valikoituu prosessiin mukaan perheen tilanteen kannalta olennaisimmat ihmiset. Tämä on yksi läheisneuvonpidon onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Kirjallisuudessa ja aiemmissa tutkimuksissa asiakkaan kuulluksi tuleminen nousee esiin merkittävänä vaikuttavuusmekanismina. Tässä tutkimuksessa kuulluksi tuleminen korostuu suunnitteluvaiheessa ja etenkin osallistujien valinnassa.

Suunnitelman tekeminen läheisneuvonpidon aikana ja sen toteuttaminen neuvonpidon jälkeen ovat asiakasnäkökulmasta kokonaisuuden kannalta merkittäviä vaikuttavuusmekanismeja. Tulokset osoittavat hyödylliseksi sen, että läheisverkoston kanssa on yhdessä käyty läpi erilaiset toimintamahdollisuudet. Suunnitelman teko luo avointa ilmapiiriä läheisverkostoon, mikä taas edistää perheen hyvinvointia vielä neuvonpidon jälkeen. Asiakkaat kokevat todellista vaikuttamisen mahdollisuutta läheisverkoston kanssa

suunnitelmaa tehdessään, sillä koollekutsuja ja viranomaiset puuttuvat vaiheeseen hyvin vähän. Mitä enemmän asiakas kokee mahdollisuuksia vaikuttaa, sitä motivoituneempi hän on toimimaan yhteisen tavoitteen eteen. Motivoitunut toiminta ja tavoitteellisuus lisäävät neuvonpidon vaikuttavuutta merkittävästi.

Läheisneuvonpitokokouksessa tehtävän suunnitelman toteuttaminen herättää asiakkaissa ristiriitaisia ajatuksia. Suunnitelman toteuttaminen koetaan hyödyllisenä asiana perheen tilanteen kannalta, mutta silti suunnitelma jätetään toteuttamatta. Tulokset osoittavat, että lapsen sijoittamistilanteissa suunnitelma koetaan kaikkein hyödyllisimmäksi. Tällöin suunnitelma selkeyttää pääasiassa läheisten roolia sijoitustilanteessa. Muutoin suunnitelma ei asiakasnäkökulmasta nouse kovinkaan merkittäväksi osaksi läheisneuvonpitoa. Suunnitelman onnistunut toteuttaminen nousee aiemmissa tutkimuksissa merkittävään rooliin lopputuloksen kannalta. (ks. Bergman ym. 2002, Arnkil 2004, Heino ym. 2004.) Tulokset eivät kuitenkaan tue aiempia tutkimuksia. Asiakasnäkökulmasta suunnitelman noudattaminen näyttäytyy vaiheena, joka jätetään systemaattisesti toteuttamatta. Huomattava osa asiakkaista ei tunnu edes tietävän mitä kyseisellä vaiheella tarkoitetaan.

Läheisneuvonpidosta kertova kirjallisuus korostaa läheisneuvonpidon ainutlaatuisuutta sen jatkuvuuden ja erityisesti läheisverkostoa sitouttavan suunnitelman vuoksi. (ks. Arnkil 2004, Heino 2005.) Kirjallisuudessa viitataan, että vaikuttavuus muodostuu juuri tällaisesta jatkuvuudesta ja läheisten osallistamisesta. Kuitenkin tutkimustulokset osoittavat suunnitelmassa olevan vielä paljon enemmän kehitettävää kuin kirjallisuus antaa olettaa. Suunnitelman toteuttamisen vähäinen viranomaisvalvonta on vaiheen vaikuttavuutta huomattavasti heikentävä tekijä. Asiakkaalle ja läheisverkostolle lankeava suuri vastuu suunnitelman noudattamisesta ei toimi vaikuttavuuden kannalta. Läheisneuvonpidon suunnitelman toteuttamisen sääntöjä tulee kehittää, jotta vaihe voisi olla asiakasnäkökulmasta vaikuttavampaa.

Läheisneuvonpidon osallisuus on asiakasnäkökulmasta kaksi tasoinen. Se sisältää sekä asiakkaan että läheisverkoston osallisuuden. Osallisuus ilmenee selkeimmin kahdessa eri mekanismissa, koollekutsujan toiminnassa ja tiedonantovaiheessa. Asiakkaan kokemukset osallisuuden toteutumisesta ovat suorassa vaikutuksessa myös asiakkaan asenteeseen työmenetelmää kohtaan ja sitä kautta menetelmän vaikuttavuuteen. Aiemmissa

tutkimuksissa läheisneuvonpito on saanut kiitosta asiakasta osallistavasta luonteesta (ks. Bell & Wilson 2006, Reinikainen 2007, Heino 2008). Tutkimuksissa korostetaan viranomaisten valta-aseman toissijaisuutta asiakkaan asemaan nähden. Asiakasnäkökulmasta tulokset näyttävät hyvin samansuuntaisina. Osallisuus nousee asiakkaiden puheissa esiin ja sen toteutuminen saa korkeat arvot asiakailta.

Läheisneuvonpito osallistaa ja myös velvoittaa lähiverkoston osaksi lapsen tai lasten asioissa tehtävää suunnitelmaa ja sen toteuttamista. Näin pyritään saamaan läheisverkosto aktiiviseksi osaksi perheen elämää. Lähipiiristä saatavan avun ansiosta perheellä on suuremmat todennäköisyydet selvitä ilman viranomaisapua. Vaikka näin ei kävisikään, koetaan varsinkin jatkon kannalta pääasiallisesti positiivisena asiana se, että läheisverkosto on otettu osaksi prosessia ja on selvitetty, onko läheisverkostolla mahdollisuuksia olla perheen apuna. Läheisverkoston osallisuus herättää tutkittavissa ristiriitaisia ajatuksia. Alussa osa koki, ettei haluaisi jakaa asioista läheistensä kanssa, mutta lopulta hekin ovat kokeneet läheisten osallisuuden tilanteessa positiivisena. Perheet ovat kokeneet helpotusta siitä, ettei tarvitse enää salailla tilannetta.

Asiakasnäkökulmasta tehty tutkimus nostaa kirjallisuudesta poiketen uutena hyvin merkittävänä vaikuttavuustekijänä esille koollekutsujan toiminnan läheisneuvonpidossa. Koollekutsujan voidaan nähdä edistävän asiakkaiden osallisuutta prosessin eri vaiheissa. Koollekutsuja huolehtii neuvonpidon suunnitteluvaiheessa, että asiakas pääsee osalliseksi kutsuttavien läheisten valintaa. Läheisneuvonpitokokouksessa koollekutsuja toimii vetäjänä ja tämän vuoksi hänellä on käsissään valta vaikuttaa siihen, kuinka hyvin kaikki osapuolet pääsevät osallisiksi prosessiin. Pääsääntöisesti koollekutsuja onnistuu asiakkaan ja hänen läheisverkostonsa osallistamisessa. Tällöin prosessin vaikuttavuus paranee.

Kirjallisuus ja aiemmat tutkimukset eivät nosta koollekutsujaa tärkeään rooliin läheisneuvonpidossa, vaan koollekutsujan roolin merkitystä käsitellään vain mekaanisena toimijana läheisneuvonpidosta kertovassa kirjallisuudessa. Tutkimustulokset osoittavat koollekutsujan roolin nousevan yhdeksi keskeisimmistä läheisneuvonpidon vaikuttavuusmekanismeista. Erityisesti koollekutsujan puolueettomuus on yksi olennaisista tekijöistä läheisneuvonpidon onnistumisen kannalta. On nähtävissä, että yhteistyötä ei saada

toimimaan ilman ulkopuolista koollekutsujaa, joka ei ota kantaa asioihin vaan ainoastaan pitää kokouksen lankoja käsissään.

Asiakkaat antavat koollekutsujan roolille suuren merkityksen myös sen vuoksi, että he kokevat koollekutsujan toimivan heidän ja viranomaisten välillä. Asiakasnäkökulmasta koollekutsujan tärkein tehtävä onkin viranomaisten ja asiakkaan ja hänen läheistensä välillä puolueettomasti toimiminen. Tämän koetaan edistävän yhteistyötä ja tavoitteellista toimintaa prosessin aikana. Tutkimus osoittaa, että erimielisyystilanteissa koollekutsujan merkitys kasvaa, sillä hänen tulee toimia asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välissä puolueettomana ja kantaa ottamattomana toimijana. Juuri koollekutsujan puolueettomuus nousee asiakasnäkökulmasta merkittäväksi, sillä välit viranomaisiin voivat olla negatiiviset ja täynnä ennakoasenteita ja näin vaikuttaa prosessin sujuvuuteen. Tämä vaikuttaa taas merkittävästi tulosten aikaansaamisen todennäköisyyksiin.

Kirjallisuudesta ja aiemmasta tutkimustiedosta poiketen tutkimus osoittaa, että tiedonantovaihe on osallisuuden kannalta merkittävä vaikuttavuusmekanismi. Tiedonantovaiheessa näyttää yhdistyvän kaikki ne vaikuttavuuden elementit, jotka osallisuudessa ovat asiakasnäkökulmasta olennaisia. Tiedonantovaihe koetaan kaikista läheisneuvonpidon vaiheista kaikkein tunteikkaimpana. Informaation saaminen suoraan viranomaisten lausunnoista on sekä rankka että silmiä avaava kokemus. Viimeistään tässä vaiheessa läheisverkosto saa kuulla todellisen tilanteen, jonka vuoksi läheisneuvonpitoon on päädytty. Läheisverkosto pääsee tiedonantovaiheen kautta todella osallisiksi perheen tilanteeseen ja läheisneuvonpitoprosessiin.

Tiedonantovaihe ei asiakasnäkökulmasta sisällä osallisuutta, mutta se luo sitä jatkoa ajatellen. Asiakkaiden mukaan tiedonantovaihe mahdollistaa paremman yhteistyön läheisten välille, joka kantaa hedelmää vielä prosessin päättymisen jälkeen. Tutkimustulokset kertovat siitä, että tiedonantovaihe mahdollistaa läheisverkoston osallisuuden suunnitelman tekemiseen ja toteuttamiseen. Tiedonantovaihe toimii erinomaisena motivaation tuottajana, sillä se tuo esille hyvin vaikeita asioita. Tämän nähdään vaikuttavan läheisneuvonpidon vaikuttavuuteen nimenomaan sitä edistävänä tekijänä.

Asiakasnäkökulmasta yhtenä läheisneuvonpidon vaikuttavuusmekanismina näyttäytyy vuorovaikutuksen dialogisuus. Dialogisuuden toteutumiseen vaikuttaa se, millaista kiel-

tä käytetään. Viranomaisten käyttämä vaikea kieli voi johtaa siihen, että asiakkaat eivät ymmärrä millaiseen prosessiin he ovat sitoutuneet. Asiakkaiden tietämättömyys prosessin kulusta ja rakenteesta vaarantaa läheisneuvonpitoprosessin vaikuttavuuden. Myös läheisneuvonpitokokouksessa viranomaisten tulee kiinnittää huomiota siihen millaista kieltä he käyttävät. On tärkeää, että viranomaiset puhuvat ja lukevat lausuntonsa sellaista kieltä ja sellaisia termejä käyttäen, joita asiakkaat varmasti ymmärtävät. Dialogisuuden tavoitteena on uusi yhteinen ymmärrys ja sitä ei voi syntyä, jos läheisneuvonpidossa käytetään sellaista kieltä, mitä asiakkaat eivät ymmärrä.

Läheisneuvonpito mahdollistaa avoimen suhteen syntymisen viranomaisten, perheen ja läheisten välille. Avoin ilmapiiri edistää dialogisen vuorovaikutuksen toteutumista. Dialoginen vuorovaikutus parantaa viranomaisten ja asiakkaiden yhteistyötä ja edistää sitä kautta positiivisen muutoksen tapahtumista perheen elämässä läheisneuvonpitoprosessin aikana. Asiakkaat nostavat avoimuuden tärkeään rooliin onnistuneen vuorovaikutuksen syntymisessä, joka taas helpottaa perheen ja läheisverkoston yhteistyötä sekä perheen ja viranomaisten yhteistyötä. Avoimen suhteen syntyminen vaikuttaa läheisverkoston kykyyn auttaa perhettä myös läheisneuvonpitoprosessin päättymisen jälkeen, sillä asiakkaat kokevat, että toimiminen läheisverkoston kanssa on helpompaa läheisneuvonpidon jälkeen, kun asiat on käyty avoimesti yhdessä läpi prosessin aikana.

Lastensuojelussa valtaa käyttää yleensä sosiaalityöntekijä, mutta läheisneuvonpito mahdollistaa vallan jakamisen sosiaalityöntekijöiden, muiden viranomaisten ja asiakkaiden kesken. Tällainen vallan jakaminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä erityistä ammattitaitoisuutta. Asiakkaat korostavat sitä, miten tärkeää on, että viranomaiset ovat ammattitaitoisia ja ihmisläheisiä. Lukemamme muista kuin asiakasnäkökulmista tehdyt tutkimukset eivät ole korostaneet viranomaisten ja koollekutsujan ihmisläheisyyden merkitystä, mutta asiakkaat nostavat sen vahvasti esille heille olennaisena tekijänä. Asiakasnäkökulmasta vallan uudenlainen jakaantuminen läheisneuvonpitokokouksessa ei pääsääntöisesti vaikuta heille ennestään tuttujen sosiaalityöntekijöiden käyttämiseen. Valta vaikuttavuusmekanismina on sellainen, johon voivat parhaiten vaikuttaa perheelle ennestään tutut lastensuojelun sosiaalityöntekijät.

Tunteikkuus on usein osa sosiaalityötä ja sen prosesseja. Tutkimustulokset osoittavat, että myös läheisneuvonpitoprosessi on osallistujilleen hyvin tunnepitoinen kokemus.

Vaikka voimakkaat tunteet ovat usein vaikeita kohdata, tutkimuksen mukaan ne ovat tärkeä osa läheisneuvonpitoa. Voimakkaat tunnekokemukset edistävät prosessin avointa ilmapiiriä ja samalla auttavat osallistuvia ymmärtämään lapsen tai lasten todellisen tilanteen ja avun tarpeen. Yhteinen tunnekokemus edesauttaa sitä, että asioista pystytään puhumaan yhdessä kiertelemättä ja tilannetta vähättelemättä. Tunteet ja niiden vaikutus nousevat esiin erityisesti tiedonantovaihetta ja sen vaikuttavuutta arvioitaessa. Tiedonantovaihe koetaan erittäin raskaana, mutta ilman sitä useissa läheisneuvonpidoissa perhe ja läheiset eivät saisi tehtyä yhteistä suunnitelmaa.

Negatiiviset tunteet ja asenteet sosiaalityöntekijöitä kohtaan ovat usein vahvoja erityisesti lastensuojelun asiakkaille. Kun läheisneuvonpito toteutetaan lastensuojelun piirissä oleville asiakkaille, ei näiltä asenteilta voida välttyä. Tällaiset asenteet voivat heikentää läheisneuvonpidon vaikuttavuutta. Usein tällaisia negatiivisia tunteita ja ennakkoasenteita aiheuttaa luottamuspula viranomaisia kohtaan, joka on syntynyt aiemmista kokemuksista sosiaalitoimen kanssa toimimisesta. Asiakkaat eivät välttämättä ennakkoasenteidensa vuoksi ole halukkaita yhteistyöhön viranomaisten kanssa ja sen vuoksi työmenetelmän vaikuttavuuden mahdollisuudet heikkenevät huomattavasti. Tällaisia vaikutuksia eivät muista näkökulmista lukemamme tutkimukset ole havainneet lainkaan.

Luottamus näyttäytyy tutkimuksessamme läheisneuvonpidon vaikuttavuusmekanismina, koska sen puuttuminen nousee suureen rooliin tarkasteltaessa koko prosessin vaikuttavuutta. Asiakkaille aikaisemmin syntynyt luottamuspula sosiaalitoimea kohtaan vaikeuttaa läheisneuvonpitoprosessin läpiviemistä ja vaarantaa koko prosessin vaikuttavuuden, koska asiakkaat eivät sitoudu prosessiin riittävästi, jos he kokevat etteivät he voi luottaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin. Läheisneuvonpitoprosessin aikana syntynyt luottamuspula vaarantaa prosessin loppuun viemisen sekä lastensuojelun viranomaisten ja perheen välisen yhteistyön prosessin päättymisen jälkeen. Toisaalta läheisneuvonpito näyttäytyy tilaisuutena rakentaa luottamusta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välille. Onnistuessaan läheisneuvonpito vahvistaa jo olemassa olevaa luottamussuhdetta tai luo pohjan uuden suhteen rakentamiselle.

Asiakasnäkökulma nostaa esille sellaisia vaikuttavuuspiirteitä, joita muista näkökulmista tehdyt tutkimukset eivät pysty huomaamaan. Tutkimus osoittaa, että asiakas kokee neuvonpidon omalaatuisella tavallaan. Asiakasnäkökulmassa korostuu suuresti koke-

mukset ja tuntemukset erilaisista käytännön asioista prosessin aikana. Kontekstin merkitys asiakasnäkökulmasta tehtävässä arviointitutkimuksessa korostuu, kuten realistiselle arviointitutkimukselle on ominaista. Asiakkaan omat kokemukset ja ennakoasenteet määrittelevät huomattavan määrän siitä, miten hyvin menetelmällä voidaan vaikuttaa eli saada aikaan muutosta asiakkaan elämässä. Asiakasnäkökulma ei yksinään tuo abso-luuttista totuutta työmenetelmän vaikuttavuudesta, mutta se ohjaa kiinnittämään huomi-on vaikuttavuuden kannalta olennaisiin mekanismeihin.

5.2 Tutkimuksen arviointia

Koemme, että onnistuimme Pro gradu – tutkielmamme aiheen valinnassa. Erilaiset verkostomenetelmät vaikuttavat yleistyvän sosiaalityössä jatkuvasti. Samoin vaikuttavuuden ja tehokkuuden vaatimukset nousevat yhä useammin esille sosiaalityön keskusteluissa. On tärkeää, että käytetään työmenetelmiä, jotka täyttävät nämä vaatimukset. Koemme löytäneemme tutkielmalle oikeanlaisen teoreettisen viitekehyksen. Realistinen arviointi antoi hyvät työkalut sille, että saimme läheisneuvonpidon kaltaisen monivaiheisen ja – ulotteisen työmenetelmän paloitetua vaikuttavuustekijöihin ja näin näemme päässeemme sisälle asiakasnäkökulman kannalta olennaisiin osa-alueisiin. Kuitenkaan teoreettisen viitekehyksen löytäminen ei ollut helppoa. Löysimme realistisen arvioinnin vasta tutustuttuamme moniin erilaisiin viitekehyksiin kirjallisuuden kautta. Myös analyysitavan valinnan koimme haasteellisena. Lopulta kuitenkin palaset loksahdivat kohdalleen ja olemme mielestämme onnistuneet analyysissamme riittävän hyvin.

Olemme käyttäneet kuvioita teoriaosuudessa sekä analyysikappaleessa. Koemme niiden antavan selkeyttä työhön. Uskomme kuvioden tiivistävän asian lukijalle ymmärrettävämpään muotoon. Läheisneuvonpito on työmenetelmänä monivaiheinen ja kuvio helpottaa eri vaiheiden sisäistämistä. Halusimme selkeyttää myös analyysimme rakentumista kuvan avulla. Realistinen arviointi ei ole teoreettisena viitekehyksenä yksinkertainen, vaan se voi olla vaikea hahmottaa ja tämän vuoksi koimme kuvion tarpeelliseksi.

Teoriaosuudessa olemme etsineet kirjallisuudesta tekijöitä, joilla katsomme olevan merkitystä läheisneuvonpitoon vaikuttavuuden näkökulmasta. Näitä tekijöitä olemme etsineet myös tekemistämme haastatteluista. Huomasimme haastatteluja analysoides-

samme, että osa tekijöistä sai suuremman tai pienemmän merkityksen haastatteluissa kuin kirjallisuudessa. Haastatteluissa nousi esiin myös tekijöitä, joita kirjallisuudessa oli vain sivuttu tai joita lukemamme kirjallisuus ei ollut huomionut lainkaan. Näkemyksemme mukaan vaikuttavuus koostuu eri osa-alueista, joita tutkimuksen tulisi tarkkailla ja sen vuoksi katsoimme tarpeelliseksi määrittää vaikuttavuustekijät jo teoriaosuudessa. Tutkimustuloksissamme näkyy mielestämme selkeästi asiakasnäkökulma juuri siinä, mitkä tekijät nousivat tutkimuksessamme merkittäviksi ja mitkä taas eivät.

Asiakasnäkökulman olemme rajanneet nimenomaan niihin vanhempiin, joiden lasten asioissa läheisneuvonpito on järjestetty. Emme tehneet mitään eroa siihen, ovatko nämä vanhemmat biologisia vai sijaisvanhempia. Vanhempien valinta haastateltaviksi oli mielestämme onnistunut valinta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vanhempien on ollut haasteellista hahmottaa työmenetelmän rakennetta ja tästä voidaan päätellä, että lapsia haastatteleamalla olisimme joutuneet yksinkertaistamaan haastattelukysymyksiä lasten ikään ja kehitystasoon nähden niin paljon, että arvokasta tietoa olisi todennäköisesti jäänyt saamatta. Tutkimuksen aikana huomasimme jonkin verran eroja biologisten ja sijaisvanhempien kokemuksissa, emme kuitenkaan nostaneet niitä vahvasti esiin tässä tutkimuksessa. Näkemyksemme mukaan tarvittaessa näitä kokemuksia voisi tutkia myös erillisinä tutkimuksina, jotta voitaisiin arvioida, onko työmenetelmän vaikuttavuudella eroavaisuuksia sen mukaan, mikä työmenetelmään osallistuvan perheen tausta on.

Kuten jo aiemmin toimme esille, ei tutkimuksemme tulokset kerro absoluuttista totuutta läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta, vaan se kertoo siitä asiakasnäkökulman mukaisen näkemyksen. Olemme tuoneet esille tekijöitä, jotka nousevat kirjallisuudessa ja muissa tutkimuksissa esille, mutta eivät tutkimustulostemme mukaan nouse asiakasnäkökulmasta esiin niin, että ne nimettäisiin omiksi mekanismeikseen vaikuttavuutta arvioitaessa. Tutkimuksesta puuttuu näkökulma siitä, tulisiko noiden tekijöiden olla mekanismeja myös asiakasnäkökulmasta, jotta vaikuttavuutta voitaisiin paremmin arvioida. Myös näistä taka-alalle jääneistä vaikuttavuustekijöistä olisi voinut tehdä johtopäätöksiä ja pohtia niiden merkitystä tutkimukselle. Koimme kuitenkin tutkimuksen laajuutta ajatellen mielekkäämmäksi ja tärkeämmäksi tuoda esille niitä asioita, joita asiakkaat korostavat ja pitävät merkittävinä sen sijaan, että olisimme tutkineet niitä tekijöitä, joita asiakkaat eivät pidä niin olennaisina.

Tutkimuksen tekeminen parityönä tuo mukanaan niin haasteita kuin etuja. Olemme kokeneet työskentelytavassa enemmän etuja. Olemme saaneet toisiltamme tukea ja kannustusta työn tekemiseen niinä hetkinä, kun olemme olleet epävarmoja tekemistämme valinnoista tai kokeneet tutkimuksen teon uuvuttavana. Tutkielman toteuttamisen eettisyyttä olemme voineet pohtia yhdessä koko prosessin ajan, mikä on mielestämme ollut tärkeää. Olimme etukäteen varautuneet siihen, että voimme joutua erimielisyystilanteisiin tutkielman teon aikana esimerkiksi rakenteellisista valinnoista tai tehtävien jakamisesta. Koemme kuitenkin yhteistyön sujuneen yllättävän hyvin ja olemme välttyneet suurimmilta näkemyseroilta. Työtä olemme tehneet pääasiallisesti yhdessä. Halusimme alusta asti tehdä työtä yhdessä mieluummin kuin erikseen, jotta voimme keskustella valinnoista ja näkemyksistä teon aikana. Jonkin verran olemme kuitenkin joutuneet tekemään työtä myös erikseen. Kaiken kaikkiaan olemme kokeneet Pro gradu – tutkielman teon parityönä hyvin positiivisena kokemuksena.

Jotta kokonaisvaltainen käsitys ja tieto läheisneuvonpidon vaikuttavuudesta saataisiin, tulisi mielestämme aiheutta tutkia lisää. On tärkeää, että tutkimustuloksia saadaan erilaisista näkökulmista ja lähtötilanteista. Pitkäaikaisesta vaikuttavuudesta tietoa saadaan vain, jos tehdään tutkimusta, jonka toteutukseen käytetään huomattavasti enemmän aikaa. Näin voitaisiin kertoa työmenetelmän vaikuttavuudesta pitemmällä aikavälillä, mikä taas antaa huomattavasti luotettavampaa ja relevantimpaa tietoa menetelmän todellisista ja pitkäaikaisista vaikutuksista asiakkaan elämään. Koska vaikuttavuustutkimusta on tehty vielä suhteellisen vähän asiakasnäkökulmasta, tulisi siihen mielestämme tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Näkemyksemme mukaan aihe antaa hyvät lähtökohdat myös Pro gradu – tutkielmaa laajemmin tutkimuksen tekemiselle.

Lähteet

- Aikio-Mustonen, Kati 2004:** Lapsiko keskiössä huostaanoton ja sijaishuollon valmistelussa? Teoksessa Niskala, Asta (toim.): Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 15. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu. 34–57.
- Arnkil, Tom-Erik & Eriksson, Esa 1999:** Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.): Verkostoituva asiakastyö. Kirjayhtymä Oy. Helsinki. 71–108.
- Arnkil, Tom-Erik 2004:** Verkostotyö lastensuojelussa – menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Hujala, Anne & Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula (toim.): Lastensuojelu tänään. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 214–239.
- Arnkil, Tom-Erik & Seikkula, Jaakko 2009:** Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- AsL:** Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Saatavissa osoitteessa <http://www.finlex.fi>. Luettu 17.5.2013.
- Austin, Michael J. 2005:** Evidence-based practice in the social services: Implications for organizational change. http://calswec.berkeley.edu/calswec/EB_0705_2.1_EBP_FinalFeb05.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Baumann, Donald & Boudreau, Brock & Breidenbach, Rebecca & Johnson, Leah E. & Lambert, Matthew C. & Wang, Eugene W. 2012:** Expediting permanent placement from foster care systems: The role of family group decision-making.
- Bell, Margaret & Wilson, Kate 2006:** Children's View's of Family Group Conferences. *British Journal of Social Work* 2006, 36. 671–681.
- Bellamy, Jennifer L & Bledsoe, Sarah E. & Mullen, Edward J 2011:** Evidence-Based Practice. Teoksessa Grinnell, Richard M. Jr. & Unrau, Yvonne A. (toim.): Social research and evaluation. Foundations of evidence-based practice. 9.painos. Oxford University press. 160–177.
- Bergman, Marina & Heino, Tarja & Reinikainen, Sarianna 2002:** Pohjoismainen projekti. ”Läheisneuvonpito – miten uusi sosiaalityön menetelmä vaikuttaa pohjoismaissa”.
http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=pohjoismainen%20projekti%20%C3%A4%20heisneuvonpito%20miten%20uusi%20sosiaality%C3%B6n%20menetelm%C3%A4%20&source=web&cd=1&ved=0CDcQFjAA&url=http%3A%2F%2Finfo.stakes.fi%2FNR%2Frdonlyres%2F952243CC-F72C-4ED6-906A-92927298B920%2F0%2FSuomen_kb.rtf&ei=9n9wT9-kDoqh4gTGxuS_Ag&usg=AFQjCNHLoz2u3trDBBvOVHTGEXyWn7AmbA&ad=rja. Viitattu 17.5.2013.
- Borg, Pekka & Mannerström, Kaija 2002:** Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.
- Burford, Gale & Macleod, Susan & Pennell, Joan 2005:** Family group decision making. Teoksessa Compton, Beulah R. & Cournoyer, Barry R. & Galaway, Burt (toim.): Social work processes. Brooks/Cole –Thomson learning. Belmont. 416–421.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007:** Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.

- Crampton David 2006:** Research Review: Family group decision-making: a promising practice in need of more programme theory and research. *Child and Family Social Work* 2007, 12. 202–209.
- Connolly, Marie 2006:** Up front and personal: Confronting dynamics in the family group conference. <http://web.ebscohost.com/login.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=8e0532e5-b3da-421f-8245-8119c79c9a44%40sessionmgr113&hid=118>. Viitattu 17.5.2013.
- Dahler-Larsen, Peter 2005:** Vaikuttavuuden arviointi. http://www.sosiaaliportti.fi/File/ba0950a9-1b8a-470f-9957-d58f728288cb/vaikuttavuuden_arv.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Eronen, Tuija 2009:** Häpeän säätely ja suhteessa olo. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 193–210.
- Fusco, Rachel A. & McCrae, Julie S. 2009:** A racial comparison of Family Group Decision Making in the USA. *Child and Family Social Work*. 2010, 15. 41–55.
- Halme, Nina & Laaksonen, Camilla & Perälä, Marja-Leena 2010:** Yhteistyöinterventioiden vaikuttavuus lapsiperhepalveluissa. Järjestelmällinen katsaus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Hartley, Peter 1993:** *Interpersonal communication*. Routledge. Lontoo.
- Haverinen, Riitta 2012:** Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. Teoksessa Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen Sanna (toim.): *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. 65–85.
- Heikkilä, Matti 2002:** Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa: Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere. 446–459.
- Heino, Tarja 2000:** Läheisneuvonpito – uusi sosiaalityön menetelmä. Stakesin oppaita 40. Stakes. Helsinki.
- Heino, Tarja 2003:** Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Päiväkirja-aineiston raportointi. Stakes. Helsinki.
- Heino, Tarja & Korhonen, Liisa & Possaender, Monika 2004:** Läheisneuvonpito. Teoksessa JP Roos (toim.): *Huostaanottokirja*. Design Nurmisaari. Turku. 54–73.
- Heino, Tarja & Kaatra, Anne & Korhonen, Liisa & Possauner, Monika & Vuorio, Juha-Pekka 2005:** Läheisneuvonpidon ja sosiaalityön kriittinen kohta: lapsi. Teoksessa Hoikkala, Susanna & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Satka, Mirja (toim.): *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Palmenia-kustannus. Helsinki. 279–303.
- Heino, Tarja 2008:** Läheisneuvonpito –tutkittu juttu. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio, Juha-Pekka (toim.): *Verkostojen voimaa vai seittien satimia*. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 37–51.
- Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2009:** Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): *Lastensuojelun ytimissä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 89–100.
- Holma, Tupu 1999:** Asiakslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, Tupu (toim.): *Asiakslähtöiset palveluprosessit*. Perusta laadulle vanhusien kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen kuntaliitto. Helsinki. 23–29.

- Holma, Tupu & Rousu, Sirkka 2004:** Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Huntsman, Leone 2006:** Family group conferencing in a child welfare context. http://www.community.nsw.gov.au/docswr/_assets/main/documents/research_family_conferencing.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Hänninen, Salla 2008:** Koollekutsuja – uusi toimija lastensuojelussa. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio Juha-Pekka (toim.): Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 119–144.
- Isaacs, William 2001:** Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Kauppakaari. Helsinki.
- Jensen, Arthur & Trenholm, Sarah 2008:** Interpersonal communication. Oxford university press. New York.
- Juhila, Kirsi 2006:** Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juuti, Pauli & Puusa, Anu 2011:** Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Juuti, Pauli & Puusa, Anu (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO – johtamistaidon opisto. Helsinki. 47–57.
- Kaisla, Susanna & Liikanen, Hanna-Liisa & Viljaranta, Liisa 2007:** Gerontologisen sosiaalityön pioneerit kentällä. SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro. 12. Helsinki.
- Kananoja, Aulikki 2007:** Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka & Laiho, Kristiina & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Sarvimäki, Pirjo & Seppänen, Marjaana: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanomama Oy. Helsinki. 98–116.
- Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo 2005:** Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimenpideohjelma. <http://pre20090115.stm.fi/hl1137582267435/passthru.pdf>. Viitattu 17.5.2013.
- Kempainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010:** Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Kempainen, Tarja & Laitinen Merja 2010:** Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudemus Helsinki university press. Helsinki. 138–177.
- Kempainen, Tarja & Ojaniemi Pekka 2012:** Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Kempainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. 43–64.
- Kinnunen, Petri & Kivinen, Markku & Oksa, Jukka & Simpura, Jussi 2000:** Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöprojekti järjestötoiminnan kehittämiseksi Venäjällä ja Baltiassa. Teoksessa Laitinen, Raimo (toim.): Arvioinnin arkea ja peruskysymyksiä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki. 63–71.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija & Korteniemi, Pertti 2012:** Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Kempainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. 89–115.
- Kokkonen, Marja & Saarinen, Mikael 2003:** Tunneäly. Kohti KOKOnaista elämää. WSOY. Helsinki.

- Korhonen, Liisa 2008:** Verkostotyöstä läheisneuvonpitoon. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio, Juha-Pekka (toim.): Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 52–60.
- Korteniemi, Pertti 2005:** Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa Julkunen, Ilse & Kainulainen, Sakari & Lindqvist, Tuija (toim.): Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc – työpapereita. Stakes. Helsinki. 17–33.
- Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Tallavaara, Marja-Sisko 2007:** ”Nyt kuuluu meitä asiakkaita”. Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin Yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi.
- Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula 2007:** Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet. *Janus* vol. 15(4) 2007. 316–332.
- Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna 2011:** Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus. Jyväskylä. 163–188.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.** Saatavissa osoitteessa <http://www.finlex.fi>. Luettu 17.5.2013.
- Lupton, Carol & Nixon, Paul 1999:** Empowering practice? A critical appraisal of the family group conference approach. The Policy Press. Bristol.
- Maahi, Katri & Nyman, Helena 2008:** Läheisneuvonpito lastensuojelun sosiaalityöntekijän työvälineenä. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio, Juha-Pekka (toim.): Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 76–95.
- Maiter, Sarah & Manji, Shehena & Palmer, Sally 2006:** Strengthening social worker-client relationships in child protective services. Addressing power imbalances and “ruptured” relationships. http://www.sagepub.com/upm-data/40606_2.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- McNeill, Fergus 2001:** Developing effectiveness: frontline perspectives. *Social work education*, vol. 20, no 6.
- Miettinen, Janissa & Pohjanpalo, Heidi & Pölkki, Pirjo & Vornanen Riitta 2011:** The possibilities for effective child protection – The Finnish research perspective. http://periodika.osu.cz/eris/dok/2011-01/possibilities_for_effective_child_protection.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Mullen, Edward J. & Streiner, David L. 2004:** The evidence for and against evidence-based practice. <http://btci.stanford.clockss.org/cgi/reprint/4/2/111.pdf>. Viitattu 17.5.2013.
- Muller, Dominique & Judd, Charles M. & Yzerbyt, Vincent Y. 2005:** When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of personality and social psychology*. Vol. 89, nro 6. 852–863.
- Muukkonen, Tiina 2008:** Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2002:** Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Mönkkönen, Kaarina 2007:** Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita. Helsinki.
- Nousiainen, Kirsi & Paasivirta, Annukka & Pitkänen, Sari & Turunen, Saija & Vehviläinen, Jukka 2011:** Monialainen yhteistyö ja verkostomaiset työtavat las-

- ten ja nuorten palveluissa.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/SETU_8-2011.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Olmiala, Sinikka n.d.:** Vaikuttava lastensuojelu. Kuinka arvioida lastensuojelun vaikuttavuutta? Selvitys POP-hankkeeseen.
http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/POP_vaikuttavalastensuojelu_kuinkaarvioidalastensuojelunvaikuttavuus.pdf. Viitattu 17.5.2013.
- Pawson, Ray & Tilley, Nick 1997:** Realistic evaluation. Sage Publications. London.
- Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja 2003:** Vaikuttamisen vaihtuvat tulokset. Teoksessa Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön ja vaikuttaminen. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä. 7-29.
- Pohjola, Anneli 2010:** Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki. 19-74.
- Pohjola, Anneli 2012a:** Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus. Rovaniemi. 9-15.
- Pohjola, Anneli 2012b:** Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. 19-42.
- Puusa, Anu 2011:** Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Juuti, Pauli & Puusa, Anu (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO – johtamistaidon opisto. Helsinki. 73-87.
- Rajavaara, Marketta 2007:** Vaikuttavuusyhdistys. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen.
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/050307142402EK/\\$File/RajavaaraVai](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/050307142402EK/$File/RajavaaraVai%20kuttavuusnetti.pdf)
[kuttavuusnetti.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/050307142402EK/$File/RajavaaraVai%20kuttavuusnetti.pdf). Viitattu 17.5.2013.
- Reinikainen, Sarianna 2007:** Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Stakes. Helsinki.
- Ritala-Koskinen, Aino 2003:** Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. 103-124.
- Robson, Colin 2001:** Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Ronby, Alf 2010:** Vaatimus näyttöön perustuvista menetelmistä tukahduttaa sosiaalityötä. Sosiaalitieto 6-7/10.
- Rostila, Ilmari 2000:** Realistinen arviointitutkimus ja onnistumisen pakot. Teoksessa Laitinen, Raimo (toim.): Arvioinnin arkea ja peruskysymyksiä. Sosiaali- ja terveydenkeskusliitto. Helsinki. 9-21.
- Ryburn, Murray & Sundell, Knut & Vinnerljung, Bo 2001:** Social workers' attitudes towards family group conferences in Sweden and the UK.
<http://www.prevention.se/PDF/Sundell,%20Vinnerljung,%20Ryburn.pdf>. Viitattu 17.5.2013.
- Räty, Tapio 2004:** Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa Hujala, Anne & Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula (toim.): Lastensuojelu tänään. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 85-104.
- Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2009:** Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Schreiner, Mark & Sherraden, Michael & Tin Ng, Guat 2004:** Cost-effectiveness In Individual Development Accounts.
http://www.microfinance.com/English/Papers/IDAs_CEA.pdf. Viitattu 17.5.2013.

- Suhonen, Ari 2008:** Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/4e2087f4-e05b-4266-a390-67f754ad673b/Vaikuttavuuden+arviointi+lastensuojelun+sosiaality%C3%B6n+avohuollossa.pdf>. Viitattu 17.5.2013.
- Sundell, Knut & Vinnerljung, Bo 2003:** Outcomes of family group conferencing in Sweden. A 3-year follow-up.
- Taskinen, Sirpa 2007:** Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes. Helsinki.
- Tulensalo, Laura & Ylä-Herranen, Tiina 2009:** Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa. Teoksessa Tanskanen, Ilona & Timonen-Kallio, Eeva (toim.): Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulu. Turku. 22–35.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012:** Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavissa osoitteessa http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf_0.pdf. Luettu 17.5.2013.
- Uramo, Maija 2008:** Läheisneuvonpito osana lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio, Juha-Pekka (toim.): Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 61–75.
- Uusikylä, Petri 1999:** Verkosto valintana. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.): Verkostoituva asiakastyö. Kirjayhtymä Oy. Helsinki. 47–69.
- Valokivi, Heli 2002:** Toimiva asiakkuus- kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Forsberg, Hannele & Juhila, Kirsi & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. 164–187.
- Vuorio, Juha-Pekka 2008:** Läheisneuvonpito ja lastensuojelu. Teoksessa Hänninen, Salla & Saurama, Erja & Vuorio, Juha-Pekka (toim.): Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. 9-36.

Liite 1

Haastattelurunko

1. Taustat

- Ketä perheeseen kuuluu?
- Milloin läheisneuvonpito on pidetty?
- Kuka ehdotti läheisneuvonpidon pitämistä?
- Missä roolissa osallistuitte läheisneuvonpitoon?

2. Valmistelu ja läheisneuvonpitokokous

- Kuinka paljon saitte tietoa läheisneuvonpito – työmenetelmästä ennen sen järjestämistä? Entä siihen osallistuvista viranomaisista?
- Kuinka paljon teille kerrottiin etukäteen siellä käsiteltävistä asioista?
- Pääsittekö mielestänne riittävästi vaikuttamaan läheisneuvonpitoon kutsuttavien henkilöiden valintaan?
- Minkälaisena koitte tiedonantovaiheen, jossa viranomaiset lukivat lausuntonsa perheen tilanteesta? Mitä hyötyä tai haittaa koette tiedonantovaiheesta olleen läheisneuvonpidolle?
- Miten läheisten oma neuvonpito mielestänne onnistui? Koetteko, että kaikki saivat sanoa oman näkökulmansa neuvonpidon aikana? Syntyikö neuvonpidosta yksimielinen suunnitelma?
- Hyväksyttiinkö tekemänne suunnitelma? Jos ei, niin miksi ja miten lopulliseen suunnitelmaan päästiin?

3. Seurantavaihe

- Toimivatko läheiset kokouksen jälkeen niin kuin suunnitelmaan kirjattiin?

- Koetteko, että tilanne muuttui johonkin suuntaan heti alussa, kun suunnitelmaa alettiin toteuttaa? Miten?
- Järjestettiinkö läheisneuvonpidon jälkeen seurantakokous? Jos järjestettiin niin kuinka monta?
- Muutettiin suunnitelmaa seurantakokouksessa?
- Jos suunnitelmaa muutettiin, toimiko mielestänne uusi suunnitelma aiempaa paremmin?

4. Nykytilanne/Kokonaiskuva

- Kokonaisuudessaan läheisneuvonpitoprosessin aikana, millaiseksi koitte yhteistyön eri viranomaisten kanssa?
- Koitteko, että läheisneuvonpidossa oli ensisijaisena tavoitteena lapsen etu ja hyvinvointi?
- Ottivatko viranomaiset mielipiteenne huomioon läheisneuvonpidon aikana?
- Onko läheisneuvonpidosta ollut mielestänne enemmän haittaa vai hyötyä? Miksi?
- Haluatteko nostaa esille vielä jotain muuta läheisneuvonpidosta?
- Risut ja ruusut palveluntuottajille?