

Anna Lehto

# **KOLLEGIAALISEN TUEN PYYTÄMINEN LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖN TIIMISSÄ**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2021

# TIIVISTELMÄ

LEHTO ANNA: Kollegiaalisen tuen pyytäminen lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä  
Pro gradu- tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma  
Ohjaaja: Aino Ritala-Koskinen  
Huhtikuu 2021

---

Tarkastelen pro gradu -tutkielmassani kollegiaalista tukea lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä. Tutkimustehtävänä on tarkastella, miten ja mihin kollegiaalista tukea pyydetään. Sosiaalityön tiimeissä käytyjä keskusteluja ei yleensä dokumentoida, joten keskustelujen tutkimisen kautta saadaan näkyväksi sosiaalityön piilossa olevaa osaa. Kollegiaalisen tuen tutkimisen kautta saadaan myös tietoa siitä, miten organisaatio toteuttaa perustehtävänsä lasten ja perheiden kanssa tehtävää sosiaalityötä.

Tutkielman taustoitukseksi ovat tiimin käsitteen tarkastelu sosiaalityön kontekstissa sekä sosiaalisen tuen teoriakentän käsittely kollegiaalisen tuen näkökulmasta. Kollegiaalista tukea tarkastellaan esimerkiksi institutionaalisen ympäristön, johon sosiaalityökin lukeutuu, näkökulmasta. Lisäksi käsitellään kollegiaalisen tuen pyytämistä.

Tutkielma on laadullinen vuorovaikutuksen tutkimus ja sen taustateorianä on sosiaalinen konstruktionismi. Aineistona on kolme nauhoitettua lapsiperheiden sosiaalityön tiimikokousta. Aineiston analyysimenetelmänä on diskursiivinen vuorovaikutuksen tutkimus. Analyysiyksikkönä ovat sosiaalityön tiimin jäsenten tukea pyytävät puheenvuorot. Ensimmäisessä tutkimustehtävässä vastaan sisällönanalyttisin ottein kysymykseen, mihin tukea tiimissä pyydetään. Toisessa tutkimustehtävässä tarkastelen tukea pyytäviä puheenvuoroja puheaktiteorian valossa. Puheaktien kautta vastaan kysymykseen, miten tukea pyydetään tiimissä.

Kollegiaalista tukea tiimissä pyydetään asiakastapauksiin, organisaatioon liittyviin asioihin, palveluverkosta johtuviin asioihin ja henkilökohtaiseen tuen tarpeeseen. Henkilökohtainen tuen tarve syntyy erilaisten haastavien asiakasasioiden aiheuttamien tunteiden käsittelyyn tarvittavasta tuesta. Aineiston perusteella kollegiaalisen tuen pyytäminen tiimissä tapahtuu direktiivisten, ekspressiivisten ja representatiivisten puheaktien kautta. Direktiivisten puheaktien kautta pyytäminen muodostuu erilaisista suorista ja epäsuorista kysymyksistä. Ekspressiivisten puheaktien kautta tukea pyydetään erilaisia tunteen ilmaisuja käyttäen. Representatiiviset puheaktit liittyvät aineistossa tuen pyytämiseen sekä direktiivisten ja ekspressiivisten puheaktien kautta, ne ovat toteavia tilanteen kuvauksia ja aineistossa niitä käytetään taustoittamaan ja siten syventämään tuen pyyntöjä.

Avainsanat: kollegiaalinen tuki, sosiaalinen tuki, lapsiperheiden sosiaalityö, sosiaalityön tiimi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# ABSTRACT

LEHTO ANNA: Requesting collegial support in a team of family social work  
Master's Thesis  
Tampere University  
School of Social Work  
April 2021

---

The purpose of this Master's thesis is to study collegial support in teams of family social workers. As the main two research questions, I will observe how collegial support is requested in these teams, as well as what type of assistance it is requested for. Given that discussions among teams of social workers are generally not documented, the analysis of such discussions help reveal hidden parts of social work. Furthermore, researching collegial support also provides additional information on how organizations come to fulfil their core mission of social work for families with children.

The theoretical background of this thesis pertains to teamwork as a concept within the context of social work, as well as social support from the perspective of collegial support. In turn, collegial support is observed from the perspective of institutional environments, which encompasses social work. Lastly, the thesis will address how collegial support is requested.

This thesis is a qualitative study of interaction using social constructionism as its theoretical framework. The primary material consists of three recorded team meetings by family social workers. For the method of analysis, discursive studies on interaction were employed. The units of analysis consisted of individual requests of support as expressed by members of the social worker teams. In the first research question, I will utilize content analysis to address the subject of collegial support within the teams; in the second research question, I will observe these requests from the perspective of speech act theory. Through these speech acts, the thesis will thus demonstrate how support is requested within the teams.

Based on the research material, collegial support in teams of social workers was performed through directive, expressive, and representative speech acts. Requests of support through directive speech acts consisted of various direct and indirect questions, while in expressive speech acts support was sought using a variety of emotional expressions. Lastly, representative speech acts were related to the requesting of support through directive and expressive speech acts; these included descriptions of various situations which were used to both contextualize and deepen requests of support. Regarding the second research question, collegial support among the teams was requested in relation to customer cases, issues within the organization, network service issues, as well as need for personal support. These requests for personal support arose from the need to share and process emotions caused by challenging customer cases.

Keywords: collegial support, social support, family social services, social work teams

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TIIMI KÄSITTEENÄ JA SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖNÄ	3
2.1 Tiimi käsitteenä, yhteistyön muotona ja tutkimuskohteena	3
2.2 Tiimi sosiaalityön sekä lasten ja perheiden kanssa työskentelyn kontekstissa	7
3 KOLLEGIAALINEN TUKI JA SEN PYYTÄMINEN	12
3.1 Sosiaalisesta kollegiaaliseen tukeen	12
3.2 Hyvinvointi työssä ja kollegiaalinen tuki	17
3.3 Kollegiaalinen tuki institutionaalisessa ympäristössä	19
3.4 Kollegiaalisen tuen pyytäminen	21
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1 Tutkimustehtävä	22
4.2 Tiimivuorovaikutus tutkimuksen aineistona	24
4.3 Aineiston analyysi	28
4.4 Tutkimuksen eettiset seikat	32
5 TUEN PYYNTÖJEN AIHEET JA TYYPIT	33
5.1 Asiakasasioihin liittyvät tuen pyynnöt	33
5.2 Organisaatioon liittyvät tuen pyynnöt	35
5.3 palveluverkoston monimutkaisuuteen liittyvät tuen pyynnöt	39
5.4 Henkilökohtaisen tuen tarve	41
6 TUEN PYYTÄMISEN TAVAT TIIMISSÄ: TUEN PYYNNÖT PUHEAKTEINA	44
6.1 Direktiivit – mutkattomat tuen pyynnöt	45
6.2 Ekspressiivit – tunteiden värittämät tuen pyynnöt	50
6.3 Representatiivit – tapahtuneen kuvaus tuen pyynnön tukena	53
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
LÄHTEET	63
LIITTEET	
LIITE 1 Litteraatiomerkinnot	

# 1 JOHDANTO

Lapsiperheiden sosiaalityön tiimipuheen sisältöä on tutkittu melko vähän eikä tiimeissä käsiteltyä asiakkaita koskevaa tietoa kirjata minnekään. Tiimiksi kutsuttu toimintamalli on kuitenkin suomalaisen lasten ja perheiden kanssa tehtävän sosiaalityön valtavirtainen toimintatapa. Sosiaalityöntekijät tapaavat toisiaan esihenkilön johtamassa viikoittaisessa tiimissä, jossa on mahdollisuus keskustella ja pyytää tukea haastavien asiakastilanteiden tai muiden työhön liittyvien asioihin käsittelyyn. Tiimit mahdollistavat sosiaalityöntekijöiden keskinäisen tapaamisen kiireisen työn keskellä sekä tarjoavat mahdollisuuden ammatillisen tuen pyytämiseen kollegoiden kesken. Tiimin tarjoaman tuen on tutkimuksissa esimerkiksi todettu vahvistavan työntekijän ammatillisuutta (Yliruka ym. 2020, 22) sekä suojaavan liialliselta kuormitukselta (Salo ym. 2016, 24). Yhteiskunnallisten muutosten vuoksi sosiaalityön tekeminen on vaikeutunut. Kiristynvä kuntatalous sekä työntekijöiden yritys noudattaa ammattieettistä vastuuta tuovat työhön negatiivisesti vaikuttavaa jännitettä. (Mänttari-van Der Kuip 2013; Yliruka ym. 2020) Työolosuhteiden heikentyessä mahdollisuus pyytää tukea kollegoilta korostuu.

Tiimin merkitys lastensuojelulliselle sosiaalityölle tulee jatkossa edelleen korostumaan. Suomessa ollaan paraikaa ottamassa käyttöön laajaa systeemiseksi lastensuojeluksi kutsuttua ammatilliseen tiimityöskentelyyn perustuvaa työtapaa, jonka toivotaan tavalla tai toisella tavoittavan mahdollisimman monet lasten kanssa tehtävän sosiaalityön yksiköt (esimerkiksi Aaltio ja Isokuorti 2019; Kananoja ja Ruuskanen 2019; Sarvimäki ja Siltaniemi 2007; Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018). Systeeminen tiimimalli muokkaa käsitystä perinteisestä lastensuojelutyön tiimistä, sillä koko yksikön sosiaalityöntekijöiden sijasta se muodostuu vain muutamasta eri rooleja ottavista sosiaalityöntekijöistä sekä perheterapeutista (Yliruka ym. 2018).

Tutkin tässä pro gradu- työssä kollegiaalista tuen pyytämistä kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä. Tarkastelen, miten kollegiaalista tukea pyydetään ja mihin sitä pyydetään. Aineistoni koostuu nauhoittamistani kahdesta sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien viikoittaisesta tiimikokouksesta sekä yhdestä saman tiimin kokouksesta, jossa käsitellään vain yhden perheen asioita. Tässä tutkielmassa luen sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden sosiaalityön osaksi lastensuojelullista sosiaalityötä, mikä näkyy myös käsitevalinnoissa.

Perustelen tutkielmani aihevalintaa sillä, että tiimikokous tutkimuskohteena tuo näkyville tavallisesti piilossa olevaa dokumentoimatonta tietoa lasten ja perheiden kanssa työskentelyn kentältä. Lasten kanssa tehtävä sosiaalityö on myös viime vuosina näyttäytynyt mediassa vaikeana työkenttänä. Esimerkiksi 14.2.2020 YLEn uutistoimittaja Päivi Leppänen kirjoittaa, että lastensuojelun isoimpana haasteena on ”saada työntekijät jaksamaan ja pysymään alalla”. Tutkielmani aihe tuo näkyväksi pinnan alla tapahtuvaa työskentelyä ja työntekijöiden toisistaan hakemaa tukea tällä haasteelliseksi leimatulla arenalla. Vuorovaikutusaineiston kautta saadaan lisäksi tietoa siitä, miten tutkittu vuorovaikutustilanne rakentaa osaltaan organisaation perustehtävää (Ahopelto, Ilomäki, Logren, Ristimäki, Tiitinen & Ruusuvuori 2019, 246).

Edellä perusteltua voi vielä painottaa sosiaalityön selontekovelvollisuuden kautta (Juhila 2009). Kirsi Juhila (emt., 297) kirjoittaa, että olemme perinteisesti tottuneet näkemään asiakkaan tilivelvollisena suhteessa sosiaalityöntekijään. Tämän tutkielman kautta haluan tehdä näkyväksi sellaista sosiaalityötä, jonka asiakkuudesta asiakas ei aina voi kieltäytyä. Työntekijällä on velvollisuus tehdä työtään ammattieettisesti kestävästi. Kollegiaalisen tuen tutkimisen kautta tuon näkyville, mitä työntekijöiden työpaikan sisäisten vuorovaikutustilanteiden sisällä tapahtuu ja miten työtä siellä tehdään.

Tutkielmani rakentuu seitsemästä luvusta. Aluksi taustoitin aiheittani käymällä läpi tiimityöskentelyä, kollegiaalista tukea sekä tuen pyytämistä kirjallisuuden pohjalta. Luvussa neljä kuvaan tutkimuksen taustateoriaa, aineiston sekä analyysimenetelmän. Luvut viisi, kuusi ja seitsemän muodostavat kokonaisuuden, jossa aluksi kerron analyysini keskeiset tulokset, johtopäätökset sekä pohdin tulosten merkitystä jatkotutkimuksen näkökulmasta.

## 2 TIIMI KÄSITTEENÄ JA SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖNÄ

Tarkastelen aluksi mistä puhutaan, kun työelämän tutkimuksessa puhutaan tiimeistä ja sitä, miten tiimeistä on tullut osa valtavirtaista työtapaa. Tiimimallisen työtavan omaksuminen julkisiin virastoihin on kytköksissä yhteiskunnallisiin muutoksiin, joita valotan lyhyesti ensimmäisessä alaluvussa. Koska tiimien käyttö sosiaalityössä ei ole ollut tyyppillinen sosiaalityön tutkimuksen kohde, ei tiimityöskentelyn taustoja tästä näkökulmasta ole juuri tutkittu. Siksi koen aiheen lähestymisen tätä kautta olennaisena. Toisessa alaluvussa tarkastelen tarkemmin, mitä tiimillä tarkoitetaan julkisen sektorin ja sosiaalityön kontekstissa. Tiimi ja ryhmä nähdään usein samankaltaisina yksiköinä, mutta tutkielmassani olen rajannut käyttämäni lähteet vain tutkimuksiin, joiden teoria perustuu tiimikäsitteen käyttöön.

### 2.1 Tiimi käsitteenä, yhteistyön muotona ja tutkimuskohteena

#### Tiimin määritelmä ja tiimityöskentelyn etuja

Perinteisen määritelmän mukaan tiimi on pieni ryhmä toimijoita, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja, joita tarvitaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi (esimerkiksi Gold 2005, 9; Hayes 2007, 5; Robbins & Judge 201–202). Tiimi on käsitteenä eksklusiivisempi kuin ryhmä; ryhmän voi tunnistaa myös siitä, että siihen on helppo liittyä. Ryhmä voi myös olla hyvinkin suuri, mutta tiimissä on usein vähemmän jäseniä. (Hayes 1997; Levi 2007, 5). Tiimillä on usein myös enemmän valtaa kuin ryhmällä; tiimin jäsenillä on osana tiimiä valtaa päättää omalla vastuullaan olevista asioista itsenäisesti. Jotta ryhmästä tulee tiimi, sillä tulee olla mahdollisuus toimia itseohjautuvasti. (Hayes 1997, Levi 2007, 12.) Tiimit jaetaan yleisimmin viiteen tyyppiin: ongelmanratkaisullisiin tiimeihin, itseohjautuviin tiimeihin, eri yksikköjä yhdistäviin tiimeihin, virtuaalisiin tiimeihin ja usean tiimin yhdistävään monitiimijärjestelmiin (Robbins & Judge 2018, 202–204). Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tiimi ei voi itsestään selvästi sanoa kuuluvan edellisiin; sen voisi kenties sanoa olevan hybridi ongelmanratkaisua, itseohjautuvuutta ja monitiimijärjestelmiä yhdistävistä malleista.

Tiimeiksi kutsutuissa työmuodostelmissa on Suomessa työskennelty pidempään kuin muualla Euroopassa. Vuonna 2014 tiedossa oli, että valtion ja kunnan työntekijöistä jopa 85 prosenttia

työskentelee tiimeissä. (Sutela & Lehto 2008 & 2013, 96; Raappana & Valo 2014, 24.) Myös sosiaalityötä tehdään Sosiaali- ja terveysministeriön alaisena kunnissa, ja usein työtä tehdään tiimeissä (esimerkiksi Fagerström 2016, 3; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 11, 22). Tiimien käyttäminen työmuotona perustuu oletukseen yhteistyön tuottamasta hyödystä (Robbins & Judge 2018, 200–201). Yhteistyön hyödyt eivät ole missään nimessä uusi ilmiö; jo ennen laajempaa maatalouden syntymistä metsästäjäkeräilijät toimivat yhteistyössä ravinnon hankinnassa ja elinympäristönsä turvaamisessa (Bacharach 2005; ix; Steptoe-Warren 2013, 205; West 2012). Laajemmassa mielessä yhteistyötä alettiin hyödyntää teollisen vallankumouksen jälkeen erityisesti 1850-luvun jälkeen, kun organisaatioiden kehitys nopeutui ja niitä alettiin tutkia uudella tavalla (Steptoe-Warren 2013, 205).

Tiimityöskentelyn etuja on osoitettu useissa tutkimuksissa (esimerkiksi Gorman 2014; McMillan, Entin ja Serfaty 2004; Rico, Sanchez-Manzanas, Gil & Gibson 2008). Tiimin jäsenet pystyvät systemaattisesti täydentämään toistensa osaamista yhteisten päämäärien saavuttamiseksi (Robbins ja Judge 2018, 201). Lisäksi tutkimukset viittaavat, että tiimiin kuulumisella on positiivinen vaikutus yksilön ajattelutapaan. Tiimin synergiaa tuottava ajattelutapa muotoutuu osaksi yksilön yksityistä ajattelua myös työyhteisön ulkopuolella. (Gorman 2014; Robbins & Judge 2018, 201.) Toimivalla tiimillä on myös osoitettu olevan suora yhteys organisaation hyvään suorituskyykyyn (Steptoe-Warren 2013, 208).

Tiimin suorituskyykyä voi tarkastella neljästä näkökulmasta: Asenteeseen liittyvät tulokset (sitoutuminen, luottamus ja omistautuminen), käyttäytymiseen liittyvät tulokset (alan vaihto, poissaolot ja työn ulkopuoliset harrastukset), toiminnalliset ulottuvuudet (tuottavuus, palvelun laatu, innovatiivisuus ja joustavuus) ja taloudelliset ulottuvuudet (lisäarvo). (Robbins & Judge 2018.) Nämä edelliset Stephen Robbinsin ja Tim Judgen (2018) jaottelemat suorituskyyvyn ulottuvuudet ovat lähemmin tarkasteltuna hyvin olennaisia myös sosiaalityön kannalta, erityisesti käyttäytymiseen liittyvät asiat; työssä pysyminen, poissaolot ja luottamus organisaation. Anne Delarue, Geert van Hootegeem, Stephen Procter ja Mark Burrige (2008) tutkivat että 33 tutkimuksesta yhdeksässä voitiin sanoa olevan positiivinen suhde tiimityön, asenteen ja käytöksen välillä. Tiimiin kuulumisen vähensi poissaoloja, alanvaihtoja, lisäsi motivaatiota ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Emt.)



Taloustieteellisessä ja organisaatiotutkimuksen diskurssissa taloudellisesti hyvin menestyvien organisaatioiden toimintaa voidaan nimittää korkeatuottoisiksi, ja osaksi tällaista korkeatuottoista työmuotoa luetaan kuuluvaksi myös tiimimuotoinen työskentely (Appelbaum, Bailey, Berg & Kalleberg 2000; Kroon, van de Voorde, Timmers 2013, 71, 73; Mänttari ym. 2018, 23). Suomessa tiimityöstä puhutaan Anna-Maija Lämsän ja Taru Päivikkeen (2013, 127) mukaan osana laatujohtamisen diskurssia. Tämän alun perin tuotannon parissa kehitetyn johtamissuuntauksen ympärille luotiin 1980-luvulla tiimejä käsitteenä edeltävät laatupiirit. Laatupiirit tavoittelivat kehittyneempää ryhmätyön muotoa, jossa työn ongelmia analysoitiin ja ratkottiin uudella tavalla. Laatujohtamiseen ja laatupiireihin liittyi voimakas nollavirhefilosofia, jossa työ on tehtävä kerralla oikein. (Levi 2007, 12; Lämsä & Päivike 2013, 127.)

Sosiaalityötä on vaikea asetella edellä kuvattuun laatujohtamisen (Levi 2007; Lämsä & Päivike 2013) diskurssiin, johon liittyy vahva tulosvastuun korostus. Laatujohtamiselle olennaiset käsitteet tavoite ja suorituskyky eivät siirry sellaisenaan sosiaalityön kentälle. Suorituksen mittaamista korostavan johtamistavan (esimerkiksi van der Hoek ym. 2018) omaksuminen toki näkyy esimerkiksi työn tavoitteen asettamisena numeraalisesti, esimerkiksi asettamalla työntekijälle tietty määrä asiakkaita, mikä kerrotaan myös organisaation ulkopuolelle vaikkapa työn tehokkuudesta keskusteltaessa.

Laatujohtamisen voi ajatella linkittyvän läheisesti myös New Public Management (NPM) -ajatteluun, joka muokkasi yritysten sekä aatteen omaksuneiden yhteiskuntien hallintorakenteita. Suomessakin NPM muokkasi julkishallinnon rakenteita yksityisyritysten kvartaalitaloutta jäljitteleväksi (esimerkiksi Eräsaari 2006). On huomionarvoista, että tiimien tutkimus on alun perin kohdistunut lähes pelkästään yksityisen sektorin organisaatioihin ja tehokkuuden tutkimiseen. Suomenkielisessäkin tiimejä käsittelevässä kirjallisuudessa näkee puhuttavan käsitteillä huipputiimi, tiimin suorituskyky ja suorituskyvyn maksimointi (esimerkiksi Lämsä ja Päivike 2013).

#### Yhteiskunnallinen kehitys ja tiimit

Organisaatioiden tutkimus ja sen sisällä tiimityöskentely nousivat 1990-luvulla erityisen tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteeksi, millä oli vaikutusta julkisen sektorin ja sen myötä sosiaalityön toimintatapoihin. Leena Eräsaari (2006, 88) kuvaa 1990-luvulla tapahtunutta

yhteiskunnallista muutosta ja niin sanottua hallitun rakennemuutoksen ohjelmaa, minkä kautta valtion virastot hiljalleen siirtyivät liiketoimintaa harjoittaviksi yrityksiksi. Ajatusta, jonka mukaan valtiota ja sen hallitsemaa julkisen palvelun yksiköitä muutetaan yritysmaailman säännönmukaisuuksia noudattelevaksi, voidaan kutsua managerialismiksi.

Maija Mänttari-Van der Kuip, Mia Tammelin ja Timo Anttila (2018) ovat tutkineet julkiseen sektoriin edellä mainittujen 90-luvun muutosten aikana kohdistunutta yhdenmukaisuuden painetta. Tätä painetta on aiheuttanut aiemmin mainitsemani New Public Managementin ideologia (NPM), joka kritisoi voimakkaasti julkista sektoria sekä tavoittelee markkinaehtoisen toimintatavan tuomista julkiseen hallintoon (Eräsaari 2006, 88). Paine muuttaa tietynlaiseksi muotoutuneita hyvinvointivaltiollisia julkisia organisaatioita vastaamaan rakenteiltaan ja toimintatavoiltaan yksityisiä oli voimakas ja kohdentui tuloksellisuuden, tuottavuuden ja tehokkuuden parantamiseen (Mänttari- Van der Kuip ym. 2018, 234). Taloudellinen paine näissä ideologisissa ohjelmissa syntyy kielen kautta; muutoksista puhutaan kansalaisille välttämättöminä esimerkiksi kansainvälisessä kehityksessä mukana pysymiseksi (Eräsaari 2006, 88).

Sosiaalityö on osa hyvinvointivaltiollista toimintaa, jonka eetos on huomattavan erilainen kuin yksityisillä yrityksillä. Kuitenkin yritysmaailmasta tullut tiimin käsite on hyvin olennainen suomalaisessa sosiaalityössä (Yliruka ym. 2018; Sarvimäki & Siltaniemi 2007), joten sen ymmärtäminen nimenomaan sosiaalityön kontekstissa on tärkeää. Tiimeistä puhutaan sosiaalityön eri alojen, kuten lasten- ja perheiden kanssa työskentelyn tai aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden muistioissa ja niihin liittyvissä tutkimuksissa (esimerkiksi Fagerström 2016, Forsell 2018, Sarvimäki & Siltaniemi 2007), mutta käsitteen perustoista on vaikea löytää tutkimustietoa. Kuitenkin käsitteenä tiimi otetaan usein annettuna ja se on osa arkipäiväistä puhetta sosiaalityöstä (esimerkiksi Forsell 2018). Vasta uusimmissa systeemistä lastensuojelua käsittelevissä tutkimuksissa, joissa tiimin käsite on uudelleen määritelty, tiimi on otettu mukaan yhdeksi analysoitavaksi kohteeksi. Sosiaalityön tiimityöskentely tausta on kuitenkin ainakin osittain 1990-luvun yhteiskunnallisten muutosten perua.

Marieke van der Hoek, Sandra Groeneveld ja Ben Kuipers (2018, 472) toteavat tutkimusartikkelissaan, että vaikka tiimien tavoitteita ja rakenteita on tutkittu laajalti, tutkimus julkiselta sektorilta on lähes olematonta. Van der Hoek et al. (emt.) toteavat lisäksi, että julkisen sektorin hallinta ja johtaminen jäljittelevät edelleen voimakkaasti yksityistä,

managerialistista hallintotapaa. Tässä suuntauksessa tiimit ovat olennainen tekijä yksiköiden menestymisessä. (Emt., 473.) Timo Toikko ja Teemu Rantanenkin (2009, 103) puhuvat, joskin hiukan tyypillisestä yksityissektorista poikkeavan tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yhteydessä tiimikulttuurista, johon kuuluu organisaatioiden rakentaminen ”tiimipohjaisesti”.

### Tiimejä koskeva aikaisempi tutkimus

Iso osa tiimien tutkimuksesta sijoittuu työelämän tutkimuksen kentälle (esimerkiksi Lehto & Sutela 2008, Raappana & Valo 2014; Robbins & Judge 2018). Tiimien tutkimus ei taustastaan johtuen ole kovin yhtenäistä. Perinteisesti suurin osa tiimien tutkimuksesta sijoittuu erityyppisille talous- ja organisaatiotutkimuksen kentille ja tiimien toimintaa tarkastellaan usein kilpailukyvyn näkökulmasta (Hayes 2002). Muita tiimi- ja ryhmätoiminnan tutkimisen kenttiä ovat esimerkiksi antropologia, biologia, psykologia ja peliteoria (Bacharach 2005, xxi). Suomalaista tiimien tutkimusta edustavat muun muassa Lämsä ja Päivike (2013) teoksellaan Organisaatiokäyttäytymisen perusteet, jossa teoksen keskeisenä tarkasteltavana elementtinä on tiimi.

Tilastokeskus on tutkinut säännöllisesti suomalaisia työoloja. Aivan tuoretta tiimityön huomioivaa tutkimusta ei ole saatavissa, mutta vuoden 2013 (Sutela & Lehto) tutkimuksessa mainitaan Suomen ”erottuvan edelleen edukseen... tiimityön suhteen”. Hanna Sutela ja Anna-Maija Lehto (2013) toteavat tiimien toimintaedellytysten huonontuneen aikavälillä 1997–2008, minkä jälkeen huonontuminen on hidastunut. Raportin mukaan sosiaali- ja kulttuurialan asiantuntijoista yli 70 prosenttia tekee tiimityötä ja näiden alan työntekijät olivat myös tyytyväisimpiä tähän työmuotoon (emt, 90).

### 2.2 Tiimi sosiaalityön sekä lasten ja perheiden kanssa työskentelyn kontekstissa

Tiimi lasten ja perheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä sekä lastensuojelun sosiaalityössä on ajankohtainen teema. Tällä hetkellä (2016–2022) käynnissä oleva Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Lapsi – ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE (THL 2020) kouluttaa muiden tehtäviensä lisäksi kuntien sosiaalityöntekijöitä muovaamaan käytännön sosiaalityötä lähemmäs Iso-Britanniasta rantautunutta systeemisen lastensuojelun mallia. Systeminen malli on sosiaalityöhön räätälöity tiimimalli, jossa lasten ja perheiden kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä on osa moniammatillista tiimiä ja jossa koko tiimi toimii

yhdessä asiakkaan asioiden hoitamisessa. Tällaisen tiimin tarkoituksena on taata lapselle ja perheelle tehokas ja oikea-aikainen tuki, kun perheen asioita on aina pohtimassa useampi ammattilainen. Systemisestä mallista on saatavilla jo suomenkielistä tutkimustietoa hankeraporttien muodossa (mm. Aaltio & Isokuorti 2019; Fagerström 2016; Lahtinen, Männistö & Raivio 2017). Systeminen tiimimalli tavoittelee jossain määrin myös sosiaalityölle perinteisesti epätyypillistä itseohjautuvan tiimin mallia, jossa tiimille on siirretty johdolta aiempaa enemmän päätäntävaltaa. Toki lastensuojelutyön itseohjautuvuus ei ole täysin mahdollista, sillä sosiaalityössä päätäntävalta on usein kytketty mahdollisuuden valita asiakkaalle tarjottavat palvelut. On täysin kiinni organisaatiosta, millaisia palveluita työntekijöiden annetaan asiakkaalle valita, sillä useimmiten kalliimmat palvelut täytyy erikseen perustella.

Pia Lahtinen, Leena Männistö ja Marketta Raivio (2017, 4) toteavat raportissaan, että systeminen malli ”edellyttää lastensuojelun tiimikäsitteen uudistamista”. Systemisen mallin tiimikäsitteellä viitataan tässä yhteydessä työn rakenteeseen ja organisatorisiin valintoihin. Systemisen lastensuojelun tiimimalli on nykyiseen verrattuna hyvin erilainen, sillä siinä tiimi muodostuu tiimiä koordinoivasta sosiaalityöntekijästä, lasten ja perheiden asioista vastaavista sosiaalityöntekijöistä sekä muun muassa perheterapeutista. Kyse ei ole enää vain sosiaalityöntekijöistä ja ohjaajista heidän työpareinaan tai viikoittaisista kollegiaalista tukea tarjoavasta areenasta, kuten tutkielmani aineistona toiminut tiimi. Sosiaalityön tiimin käsite on liikkeessä.

Systeminen tiimimalli palauttaa lapsiperheiden sosiaalityön ensimmäisessä alaluvussa mainitsemaani yhteiskunnan managerialistiseen hallintapaan. Yhtenä New Public Managementia voimakkaasti ajavana ja edistävänä tekijänä voidaan pitää konsulttiyhtiö McKinseytä. Saman yhtiön laatiman ”seitsemän ässä” periaatteiden ohjelman mukaan on rakennettu myös systeminen lastensuojelu. Tutkimuksia, joissa McKinseyn yhteyttä lastensuojelun muutokseen tarkastellaan tarkemmin, on lähes mahdoton löytää.

Tiimin määritelmät ovat kirjallisuudessa melko samankaltaisia. Sosiaalityön tarkasteluun tiimin perinteinen määrittely sopii ensisilmäykseltä hyvin; ”tiimi rakentuu pienestä ryhmästä ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään ja tavoitteeseen” (Stephoe-Warren 2013, 206). Lähemmin tarkasteltuna sosiaalityössä käytetty tiimimalli eroaakin melko paljonkin siitä, millainen on perinteinen tiimin määritelmä.

Oma tutkielmani sijoittuu suuren kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön kentälle, jossa sosiaalityöntekijät työskentelevät alueellisesti ryhmissä, joita kutsutaan epävirallisesti yksikön sisällä tiimeiksi. Tiimeissä työskentelystä ei löydy mainintaa kaupungin verkkosivuilla, vaan niillä yhteystiedot ovat alueellisesti jaoteltuna. Kohteena olevassa lasten ja perheiden kanssa työskentelevällä sosiaalityön tiimillä ei ole perinteisessä mielessä yhteistä tavoitetta, vaan jokaisella siihen kuuluvalla sosiaalityöntekijällä on henkilökohtainen vastuu omista asiakkaistaan. Toki perheiden hyvinvointia voidaan pitää työskentelyn universaalina tavoitteena, mutta se eroaa siitä tavoitteellisesta toiminnasta, jota tiimityössä korostetaan. Tutkielmani näkökulmasta tiimi toimii pääosin yksilöllisen tuen areenana, vaikka toki yhteisessä tiimikokouksessa läpikäytyt asiakastilanteet ja niihin pohditut ratkaisut hyödyttävät myös muita tiimin jäseniä kuin vain sitä, jonka asiakasta neuvot sattuvat sillä hetkellä koskemaan.

Kuten aiemmin kirjoitin, suomalaisessa sosiaalityön organisaatiossa käytetään tyypillisesti tiimejä työn rakenteellisena toteuttajana. Sosiaali- ja terveysministeriö on vuonna 2007 (Sarvimäki & Siltaniemi, 11, 22) julkaissut sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen, jossa sosiaalityön työskentelyn lähtökohdaksi asetetaan ”tiimityömäinen työskentelymalli”, joka suosituksen mukaan parantaa sosiaalityön vaikuttavuutta. Raportin tarkin kuvaus tiimityöstä on kirjoitettu seuraavasti:

”Tiimityössä voidaan hyödyntää erilaisia näkemyksiä, tehdä näkyväksi työkäytäntöjä ja erilaisia ajattelutapoja sekä prosessoida niitä kriittisesti yhdessä. Vuorovaikutustaidot kehittyvät läheisen yhteistyön myötä ja työskentely tiimissä tukee työntekijöiden ammatillista kasvua. Tiimityöllä voidaan parantaa yhteistyötä ja työn koordinoitua palvelu- ja hoitoketjuissa sekä tehostaa rajallisten resurssien käyttöä. Kokemukset tiimityöstä näyttävät myös edistävän henkilöstön tyytyväisyyttä työhönsä sekä tiedon ja osaamisen liikkumista organisaatiossa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 51–52.)”

Edellinen katkelma sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksesta on pääasiassa luettelo tiimityön hyödyistä, joskin työkäytäntöjen kriittisen prosessoinnin voi liittää tiimityön tavoitteeseen eli vaikuttavuuden lisäämiseen. Kuvaus tiimeistä on esitetty suosituksessa otsikon Asiakasprosessin johtaminen (emt., 51–52) alla ja viittaa siten koko

sosiaaalialaan, ei pelkästään sosiaalityöhön. Raportissa sosiaalityön tiimityömallissa ei ilmeisesti nähdä olevan sellaisia erityispiirteitä, jotka olisivat vaatineet omaa kuvausta. Lasten ja perheiden kanssa tehtävän sosiaalityön järjestämisestä ja siten työskentelystä tiimimallisesti vastaavat kunnat, joiden odotetaan noudattavan sen järjestämisessä lastensuojelulakia (417/2007). Lastensuojelutyö on järjestetty pääosin Sosiaali- ja terveysministeriön ammatillisen tehtävärakennesuosituksen (Sarvimäki & Siltaniemi 2007) kuvaamalla tavalla, tältä ainakin vaikuttaa kuntien tiedotuskanavia seuraamalla.

Tiimityöksi kutsutun mallin juurtuminen suomalaiseen sosiaalityön järjestelmään näkyy myös Sosiaaalialan osaamiskeskusten kehittämishankkeiden sekä muista sosiaalityön kehittämiseen liittyvistä hankeraporteista (esim. Karjalainen, Volanto, Rinne & Toikko 2014, 6–8; Karjalainen & Valppu-Vanhanen 2008, 25; Nousiainen, Petrelius & Yliruka 2016; Närhi, Rantanen, Koponen, Tuomela-Jaskari, Antila & Kaski 2016). Sosiaalityön organisoinnista ja organisointitavan merkityksestä työlle on vaikeampi löytää tietoa, tiimeistä puhutaan edellä mainituissa raporteissa annettuna ilman varsinaisia käsitelmääriytyksiä. Työtapoihin ja työn organisoitiin ja sitä kautta tiimeihin liittyvää tietoa on luultavasti löydettävissä implisiittisenä edellä mainitsemani kaltaisissa raporteissa. Lastensuojelutyön organisointia voisi mahdollisesti pitää niin sanottuna hiljaisena tietona, joka on tuttua alalla työskenteleville. Tutkielmani puitteissa löytämäni tiimien merkitykseen linkittyvä tieto keskittyy vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden korostamiseen (esim. Sarvimäki ja Siltaniemi 2007, 11).

Kunnissa lasten ja perheiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät työskentelevät yksin ja pareittain asiakkaiden kanssa, mutta tapaavat säännöllisesti tiimiä, jossa saavat tarvittaessa sosiaalista tukea kollegoiltaan ja tiimiä johtavalta sosiaalityöntekijältä (Yliruka ym. 2018). Lasten ja perheiden kanssa sosiaalityötä tekevään tiimiin kuuluvat yleensä yksikön työntekijät, mahdollisesti viidestä kymmeneen sosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä. Organisaatiosta riippuen tiimeihin saattaa myös kuulua sosiaaliohjaajia ja perhetyöntekijöitä, näin myös tutkimukseni kohteena olevassa tiimissä. Työtapa vastannee Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävärakennesuosituksen (Sarvimäki & Siltaniemi 2007) erilaisten näkemysten ja ajattelutapojen hyödyntämisestä. Tiimien merkitys sosiaalityössä on tunnustettu myös kansainvälisesti, Judy Foster (2009, 192) muistuttaa etnografisessa väitöskirjassaan, että sosiaalityön valmiiksi stressaava työympäristö heikkenee ilman hyvin johdettuja tiimikokouksia.

Lapsiperheiden sosiaalityötä tekevien työntekijöiden viikoittainen tiimikokous on olennainen osa kentän käytäntöä, vaikka lapset tai heidän perheensä eivät ole tilanteessa läsnä. Tiimikokouksissa keskusteltu asiakkaisiin liittyvä tieto jää usein vain paikalla oleville työntekijöille. Elina Pekkarinen on vuonna 2011 tarkastellut lastensuojelun tietoa ja sitä koskevaa tutkimusta hankeraportissaan. Pekkarinen (emt., 44) arvioi lastensuojelussa olevan tutkimusaukkoja, jotka tekevät eettisesti tehtävän työn mahdottomaksi. Yksi Pekkarisen esittämistä huolen aiheista liittyi tilanteiden tulkintaan lasten puolesta niin, että virheellisten tulkintojen mahdollisuus kasvaa. On riski, että juuri tiimikokouksissa käytävät keskustelut vaikuttavat työntekijöiden näkemyksiin asiakkaan tilanteesta ja tätä kautta toimintatapoihin, joissa asiakkaan ääni jää kuulematta. Uudessa systeemissä tiimimallissa tämä riski on kuitenkin huomioitu, ja yksi tiimin toimintatapa onkin asiakkaan asioiden käsittely läpinäkyvästi. Systeeminen tiimimalli ei kuitenkaan vielä ole käytössä läheskään koko Suomen laajuisesti.

### 3 KOLLEGIAALINEN TUKEA JA SEN PYYTÄMINEN

Tässä luvussa käsittelen kollegiaalista tukea ja etsin siitä olennaisia näkökulmia lasten ja perheiden kanssa tehtävän sosiaalityön tiimityöskentelyn kannalta. Tutkielmani kannalta on keskeistä ensin avata tuen käsitettä, sillä analyysi- ja tuloslukuissa tarkastelen tiimien vuorovaikutusta nimenomaan tuen näkökulmasta.

#### 3.1 Sosiaalisesta kollegiaaliseen tukeen

Tässä tutkielmassa tarkoitan kollegiaalisella tuella sellaista sosiaalista tukea, jota erityisesti lasten ja perheiden kanssa tehtävän sekä lastensuojelun sosiaalityön yksikössä työskentelevät tiimin jäsenet pyytävät toisiltaan. Sosiaalinen tuki tarkoittaa alun perin yksilön kokemaa tai saamaa tietoa siitä, että hänestä välitetään, häntä arvostetaan ja että hän on osa toisten kanssa kommunikoivaa verkostoa. Sosiaalista tukea on aikaisemmin tutkittu laajalti yhteydessä terveyteen, sillä tuen saamisen yhteydestä elämänlaatuun ja sairauksista paranemiseen on selkeää näyttöä. (Cobb 1976; Hupcey & Morse 1997, 270.) Tässä tutkielmassa ymmärrän sosiaalisen tuen käsitteen sosiaalityön toimintaympäristön tarkasteluun sopivaksi, erityisesti oman tutkimuskysymykseni kontekstissa. Kollegoiden toisilleen tarjoama tuki sisältää sosiaalisen tuen määritelmiin vahvasti liittyviä teemoja.

Työyhteisön kontekstissa sosiaalisella tuella voidaan tarkoittaa esimerkiksi yksilöä tukevia tekoja, tai tekoa, jonka tavoitteena on toisen tukeminen, vaikka tavoite ei täytyisi (Kim & Stoner 2008; Deelstra, Peeters, Schaufeli, Stroebe, Zijlstra & van Doornen 2003, 324). Sillä voidaan tarkoittaa myös sellaisia työolosuhteita, jotka vähentävät työhön liittyvän stressin vaikutuksia (Kim & Stoner 2008; Karasek & Theorell 1990). Tuen antaminen voi olla emotionaalisen tuen tarjoamista, mentorointia, neuvomista työtehtävissä tai esimerkiksi keskustelua sosiaalisista valtasuhteista (Hill, Bahniuk, Dobos & Rouner 1989).

Judith Hupcey ja Janice Morse (1997) ovat esittäneet kiinnostavan sosiaaliseen tukeen liittyvän argumentin. Tarkkojen teoreettisten määrittelyjen mukaan yksilön virallisissa verkostoissa annettu tuki ei ole varsinaista sosiaalista tukea (emt.). Argumentti kertoo sosiaalisen tuen käsitteellisestä epäselvyydestä, joka on vaivannut myös tutkijoita. Sosiaalisen tuen määrittelyn ongelmana on pidetty sen yleisyyttä; yleisesti hyväksytyyn määritelmän puute



vähentää sitä mittaavien tutkimusten vaikuttavuutta. Geneeriset määritelmät eivät ota riittävästi huomioon, että sosiaalisen tuen määritelmä on vahvasti kontekstisidonnainen. (Hupcey 1998; Williams, Barclay & Schmied 2004, 942.) Sosiaalityö asemoituu keskusteluun siitä, onko virallisten verkostojen tuottama tuki sosiaalista tukea. Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tiimeissä saatu tuki sijoittuu mielestäni sekä virallisen että epävirallisen tuen alle. Tiimissä tukea saadaan kollegoilta ja esimieheltä sekä virallisissa työasioissa kuten toimintamalleissa mutta samalla myös henkilökohtaisemmalla tasolla esimerkiksi henkilökohtaisesta riittämättömyyden tunteesta tai eettisestä ristiriidasta johtuvista asioista, mitkä taas ovat lähtöisin työstä. Tiimissä yhdistyvät yleinen ja yksityinen.

Työelämäntutkimuksessa sosiaalista tukea tarkastellaan usein suhteessa stressiin. Oletamus on, että sosiaalista tukea ja stressiä voidaan tarkastella kolmella tavalla; tarkastelemalla sosiaalisen tuen päävaikutuksia (main effect), tarkastelemalla vaikutuksia koettuun stressiin tai tarkastelemalla sosiaalisen tuen puskuroivaa vaikutusta. Päävaikutuksen mukaan yksilöt, joiden vastaanottama sosiaalisen tuen määrä on suurempi, ovat terveempiä ja kokevat suurempaa tyytyväisyyttä työhönsä. Toiseksi sosiaalisella tuella voi olla suora vaikutus tai päävaikutus stressiin. Kun yksilö vastaanottaa sosiaalista tukea, koettu stressi lievenee. Sosiaalisen tuen puskuroiva vaikutus kohdistuu ihmisiin, jotka tuntevat kokevansa stressiä. Stressin vaikutukset ovat näkyvämpiä ihmisillä, joiden vastaanottama sosiaalisen tuen määrä on vähäisempi. (House 1981 ref. Lim 1996, 172; Gordon, Stewart & Kaufman 2000.)

Työelämään liittyvä sosiaalinen tuki voidaan vielä jaotella tuen tyyppin mukaan informaationaaliseen, instrumentaaliseen, emotionaaliseen ja arvioivaan tukeen (Deelstra 2003, 324, 329; Gottlieb & Bergen 2009, 512). Informaationaalinen eli tiedollinen tuki sisältää neuvoja ja muuta sellaista tietoa, joka helpottaa yksilön elämää ja arvioiva tuki palautetta, jonka pohjalta voi tehdä itsearviointia. Instrumentaalisisella tuella tarkoitetaan konkreettista (materiaalista tai toiminnallista) tukea, jonka avulla yksilö voi selvitä tavallisista velvollisuuksistaan, arjen askareista tai työtehtävistä. (House 1981 ref. Thoits 1985, 53.) Emotionaalinen tuki viittaa niiden tunteiden vahvistamiseen, jotka tukevat yksilöä kokemaan itsensä arvostetuksi (Cobb 1976; House 1981 ref. Thoits 1985; Thoits 1985, 53). Arvioivan tuen saaminen tukee itsearvioinnin tekemistä.

Emotionaalisen tuen saaminen vaikuttaa olevan psykologisesti ja fysiologisesti hyödyllistä, riippuen tuen antamisen kontekstista (Nahum-Shani, Bamberger & Bacharach 2011, 136).

Vastaanotettu emotionaalinen tuki liittyy tukea saaneen parempaan hyvinvointiin, kun tuen saamisen malli näyttäytyy tuen saajan näkökulmasta vastavuoroisena. Vastaavaa vaikutusta koettuun hyvinvointiin ei ole, mikäli tuen saaja kokee tuen saamisen alivastavuoroiseksi. Vastaanotettu tuki taas vaikuttaa yksilön hyvinvointiin heikentävästi, kun yksilö kokee vastaanotetun sosiaalisen tuen ylittävän oman antamansa tuen (ylivastavuoroinen tuki) (Emt. 135). Kuitenkin työntekijät, jotka kokevat saavansa tukea identifioituvat paremmin organisaation arvoihin (values and priorities) ja tämä sitoutuminen helpottaa kykyä käsitellä stressiä ja ahdistusta nimenomaan lastensuojelutyössä (Boyas & Wind 2010; Webb & Carpenter, 2012; Antonopoulou, Killian & Forrester, 2017).

Sosiaalista tukea koskevat tutkimukset voi lajitella Judith E. Hupceyn (1998, 1232) kehittämän teoreettisen kategoriamallin kautta. Malli selkiyttää sosiaalista tukea koskevien tutkimusten kenttää, joka on laaja ja järjestäytymätön. Hupcey kritisoikin, että melkein mitä tahansa sosiaalista vuorovaikutusta voidaan kutsua sosiaaliseksi tueksi. Hupcey (emt.) on jakanut sosiaalisen tuen tutkimukset viiteen pääkategoriaan, joita ovat: Sosiaalisen tuen tyyppejä koskevat tutkimukset, sosiaalisen tuen vastaanottajan kokemusten tutkimus, sosiaalista tukea tarjoavan henkilön aikeiden ja käytöksen tutkiminen, vastavuoroisen sosiaalisen tuen tutkiminen sekä sosiaalisen tuen tarkastelu sosiaalisten verkostojen kautta.

Katson, että Judith Hupceyn (1998) sosiaalisen tuen kategoriamallia mukaillen tutkielmani liittyy siihen sosiaalista tukea tarkastelevien tutkimusten virtaan, joissa päätavoitteena on käsitellä vastavuoroista sosiaalista tukea. Osin tutkielmani sivuaa myös muita Hupceyn määrittelemiä kategorioita. Sosiaalisen tuen tutkimus on niin laaja kenttä, että sen jäsentäminen omankin tutkimuksen kohdalla on haastavaa. (Esimerkiksi Cobb 1976; Deelstra 2003, 324, 329; Gottlieb & Bergen 2009, 512; House 1981; Hupcey 1998; Thoits 1985, 53).

Sosiaalista tukea on alettu tarkastelemaan kollegiaalisen tuen näkökulmasta erityisesti kasvatustieteellisessä kontekstissa yliopistoihin ja kouluihin kohdistuvassa tutkimuksessa. Kollegiaalisuuden sanakirjamääritelmän (Oxford English Dictionary) keskiössä on kollegojen välinen suhde. Paljon tutkimusta kollegiaalisuudesta onkin tehty esimerkiksi opettajien kokemasta kollegiaalisesta tuesta. (Boyland & Fischer 2018.) Kollegiaalinen tuki liittyy myös läheisesti kollegiaaliseen yhteistyöhön. Molemmista voidaan käyttää käsitettä peer collaboration. Yhteistyön (collaboration) määritelmänä voidaan pitää päämääräorientoitunutta työskentelyä. Erään määritelmän mukaan kollegiaalisella yhteistyöllä voidaan tarkoittaa alle

viiden ammattilaisten kokoontumista yhteen työn käytännöistä keskustelemiseksi. Keskustelun tavoitteena on työkäytäntöihin liittyvän kriittisen ajattelun vahvistaminen ja taustalla ajatus siitä, että reflektiivinen, dialoginen työote tukee hiljaisen tiedon muuttumista näkyväksi (Barlow, Rogers & Coleman 2004; Leahy & Corcoran 1996, Barlow & Phelan 2007). Kollegiaalisen ajattelun tehokkuuden on todettu johtuvan tiiviistä, osallistujien välille syntyvästä siteestä, yhteisestä tavoitteesta sekä muiden osallistujien osaamisen hyödyntämisestä tilanteissa, joissa heidän oma taitonsa ei yksin riitä työtehtävästä suoriutumiseen (Saltiel 1998, Barlow & Phelan 2007, 6).

Vaikka Barlow ja Phelan (2007, 6) määrittelevät kollegiaalista yhteistyötä tekevän ryhmän pieneksi kahdesta neljään työntekijää sisältäväksi ryhmäksi, koen määritelmän sopivan kuvaamaan usein tätä enemmän jäseniä sisältävää suomalaisen sosiaalityön tiimiä. Edellä määritellyt kollegiaalisen yhteistyön tekijät vastaavat läheisesti tiimissä tuotetun kollegiaalisen tuen määritelmää. Kollegiaalinen tuki on siis yhteisen tavoitteen eteen tehtävää yhteistyötä, jossa jokaisella osallistujalla on merkittävä rooli ryhmän jäsenenä. Osallistujat ovat keskenään tasa-arvoisia ja heillä on toisiaan täydentävät tiedot ja taidot. (Barlow & Phelan 2007, 6.) Tässä yhteydessä yhteisellä tavoitteella voi mielestäni ymmärtää tarkoitettavan yleisesti perhepalveluiden sosiaalityön tavoitetta, lasten ja perheiden tukemista ja heidän olosuhteidensa parantamista.

Kollegiaalinen yhteistyö liittyy myös yhteistyölliseen oppimiseen (collaborative learning). Tällaista oppimista tapahtuu myös sosiaalityön tiimikokouksissa, joissa käsitellään toisistaan erillisiä ongelmia ja ongelmallisia tilanteita. Kun yhdellä tiimin jäsenellä on ratkaisua vaativa ongelma, on kaikilla tiimin jäsenillä mahdollisuus samalla oppia. Tällöin tieto rakentuu yhtä aikaa sekä yhteistyön rakenteissa, että siinä sosiaalisessa todellisuudessa, jossa yhteistyö tapahtuu. Yhteistyöllisen oppimisen ydin on siinä, että siinä syntynyttä tietoa ei välttämättä olisi muodostunut ilman näiden kahden suhdetta. (Saltiel 1998, 6.)

Sosiaalisen tuen tarkastelun työpaikalla voi ulottaa myös välittömän työpaikalla syntyneen kollegiaalisen suhteen ulkopuolelle. Tiimin tarjoaman sosiaalisen tuen laatuun vaikuttaa nimittäin tiimin jäsenten hyvinvointi myös työpaikan ulkopuolella, työntekijän omissa sosiaalisissa verkostoissa. Lieke ten Brummelhuis, Annemarije Oosterwaal ja Arnold B. Bakker (2012) ovat tutkineet tiimin jäsenten perhe-elämän haasteiden vaikutusta tiimin toimintaprosesseihin ja työstä suoriutumiseen sekä sitä, helpottaako tiimissä saatu sosiaalinen

tuki näiden haasteiden aiheuttamia työsuoritukseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Tulokset vahvistavat aikaisemmat havainnot siitä, että perhe-elämän haasteet näkyvät työn tuloksissa. (Ten Brummelhuis et al. 2012, 395.) Vahva sosiaalinen tuki erityisesti esihenkilön, mutta myös kollegoiden taholta vähensi työn ulkopuolisen kuormituksen vaikutusta työntekijän työpanoksessa ja tuloksissa (emt., 395).

Tomas Jungert, Anja Van den Broeck, Bert Schreurs ja Ulla Oxsterman (2017) ovat tutkineet itseohjautuvuusteorian valossa, miten kollegat voivat tukea toisiaan täyttämään teorian mukaisia perustarpeita, joita ovat autonomia, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. On kiinnostava miettiä, missä määrin oman työn hallinta ja autonomian kokeminen ovat kuitenkin liitoksissa sosiaalityön ulkoisiin rakenteisiin. Asiakkaan hyvinvoinnin lisääntyminen on harvoin kiinni ainoastaan yksittäisestä sosiaalityöntekijästä, vaan usein palveluverkostosta löytyy muutakin asiakasta tukevaa. Sosiaalityössä työntekijän autonomian lisääntyminen luultavasti lisäisikin työhyvinvointia, mutta kyse on usein asiakkaille tarjottavien palveluiden riittämättömyydestä (esimerkiksi Forsman 2000, 94).

Inbal Nahum-Shani, Peter Bamberger ja Samuel B. Bacharach (2011, 136) ovat tutkimuksessaan todenneet, että emotionaalisen tuen vastaanottamisen konteksti vaikuttaa tuen psykologisesti ja fysiologisesti tuottamiin hyötyihin. Vastaanotettu emotionaalinen tuki liittyy tukea saaneen parempaan hyvinvointiin, kun tuen saamisen malli näyttäytyy tuen saajan näkökulmasta vastavuoroisena. Vastaavaa vaikutusta koettuun hyvinvointiin ei ole, mikäli tuen saaja kokee tuen saamisen alivastavuoroiseksi. Vastaanotettu tuki taas vaikutti yksilön hyvinvointiin heikentävästi, kun yksilö koki vastaanotetun sosiaalisen tuen ylittävän oman antamansa tuen (ylivastavuoroinen tuki) (emt., 135).

Kollegoiden ja esimiehen tuen merkitys tiimissä näkyy Vivien Limin (1996) tutkimuksessa vastavalmistuneiden epävarmuudesta työn pysyvyyden suhteen. Mitä epävarmemmaksi työntekijä koki työtilanteensa, sitä todennäköisemmin hän ilmaisi tyytymättömyyttään sen hetkiseen työhönsä, etsi uutta työpaikkaa ja esiintyi töissä "vastarannan kiiskenä". Tuki esimiehiltä ja kollegoilta, mutta ei perheeltä tai ystäviltä, vähensi epävarmuuden tunteen aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia. Samalla perheen ja ystävien tuki, mutta ei tuki esimieheltä tai kollegoilta, vähensi työn aiheuttaman epävarmuuden vaikutusta yleiseen elämään tyytymättömyyteen. (emt.) Kollegiaalinen tuki on työntekijälle merkittävä voimavara nimenomaan työssä pysymisen suhteen.

Kollegoiden tuki voi myös auttaa ymmärtämään asiakkaita. Melissa Radey ja Charles R. Figley (2007) ovat tarkastelleet myötätuntoa ja sen haasteita positiivisen sosiaalityön näkökulmasta. Tutkijat korostavat, että toimivan sosiaalityön edellytys on empaattinen suhtautuminen asiakkaan elämäntilanteeseen, minkä syntymiseen tarvitaan oikein räätälöityä kollegiaalista tukea. Samaa toteavat myös sekundaarisesti traumatisoituneita henkilöitä tutkineet Janet Geller, Libbe H. Madsen ja Lynn Ohrenstein (2004, 417). He ovat tutkimuksessaan todenneet kollegiaalisen tuen olevan tärkeä tekijä asiakkaiden vahvuuksien ja onnistumisten löytämisessä ja siten asiakkaan ymmärtämisessä. Sosiaalityön kontekstissa kollegiaalinen tuki voi näin ollen olla myös riskin hallintaa, jotta työntekijä selviää työstään. Kollegiaalinen tuki auttaa työntekijää omien tunteiden ymmärtämisessä ja asiakkaaseen suhtautumisessa. (Emt.) Tällainen traumojen kanssa työskentelevä tiimi eroaa perinteisestä suomalaisesta lasten ja perheiden kanssa työskentelevästä tiimistä, mutta hyvin toimiessaan voi tuottaa samankaltaisia työntekijää tukevia lopputuloksia. Myös Judy Foster (2010, 31) korostaa, miten tärkeää on, että sosiaalityöntekijä kykenee ymmärtämään ja eläytymään asiakkaan tilanteeseen. Hän pitää sitä ensimmäisenä tärkeänä askeleena, joka mahdollistaa työntekijälle asiakkaiden emotionaalsiin ongelmiin kohdistuvan reflektion (emt.).

### 3.2 Hyvinvointi työssä ja kollegiaalinen tuki

Työllä on merkittävä rooli ihmisen elämässä. Lasten kanssa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä esiintyy merkittävästi enemmän työuupumusta kuin muiden asiakasryhmien kanssa työskentelevillä (Baldschun 2018). Työstressiä aiheuttavat esimerkiksi liiallinen työmäärä ja roolikonflikti (Steptoe-Warren 2013, 101). Työmäärään liittyvät ongelmat ovat lasten kanssa työskenteleville sosiaalityöntekijöille tuttuja (esimerkiksi Kananoja & Ruuskanen 2019). Lastensuojelutyössä sekä laadullinen että määrällinen ylikuormitus (quantitative ja qualitative work overload) ovat läsnä jatkuvasti. Määrällisessä ylikuormituksessa on yksinkertaisesti liikaa töitä rooliodotuksiin nähden, laadullisessa työntekijällä ei ole riittävästi kokemusta tai kykyä suoriutua työtehtävistä. (Steptoe-Warren 2013, 101). Nämä lastensuojelun kentällä ilmenevät pitkäkestoiset ongelmat ovat omiaan myös lisäämään painetta tiimin tukevalle vaikutukselle. Mahdollisesti ainoa kerta saada usean kollegan samanaikainen näkemys askarruttaville asioille on nimenomaan tiimissä.

Sosiaalityössä on puhuttu reflektiivisestä käytännöstä (esimerkiksi Ruch 2007), jossa hyväksytään työn moniulotteisuus ja yksinkertaisten ratkaisujen mahdottomuus. Reflektiivisyys sosiaalityössä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yhtä hyvää vaihtoehtoa asiakkaan tarpeet huomioiden ei ole, vaan on valittava vaihtoehdoista vähiten huono. Samalla työntekijän on itse ymmärrettävä asia, jotta voi perustella ratkaisunsa asiakkaalle. Reflektiivisen käytännön esteenä ovat Ruchin (emt.) mukaan olleet organisaation rakenteisiin liittyvät syyt. Tiimien käytön voi kuitenkin olettaa tukevan reflektiivisen käytännön syntymistä. Epävarmuuden ja riskien sietämistä sekä sosiaalityön ymmärtämistä monimerkityksisenä on helpompi ylläpitää pienessä tiiviissä työtiimissä, jossa asioista voi keskustella. Tiimi toimii positivistisen ja reflektiivisen käytännön rajapinnalla ja on sikäli tärkeä osa sosiaalityötä. Reflektiiviset käytännöt vahvistavat kollegiaalisen tuen ilmapiiriä tiimissä (emt., 663, 671) ja tätä niiden voi olettaa myös tukevan työntekijöiden hyvinvointia.

Sosiaalisesta tuesta puhuminen kohdistuu helposti positiivisiin miellelyhtymiin ja sosiaalisen tuen tutkimuksilla vahvistettuihin hyötyihin. Sosiaalisen tuen tutkimus on kuitenkin jättänyt jalkoihinsa negatiivisen vuorovaikutuksen vaikutuksen yksilön hyvinvoinnissa. Karen Lincoln (2000) muistuttaa, että tutkimuksissa (esim. Davis & Rhodes 1994 ref. Lincoln 2000) on vahvistettu hypoteesi negatiivisen vuorovaikutuksen voimakkaammasta vaikutuksesta ihmisen psykologiseen hyvinvointiin positiiviseen vuorovaikutukseen verrattuna. Lincoln (emt., 10) huomauttaa, että sosiaalityöntekijöillä on tapana idealisoida asiakkaiden sosiaalisten verkostojen tarjoaman sosiaalisen tuen merkitystä tai tehdä päätelmiä vain verkoston rakenteen perusteella. Sosiaalinen verkosto on paljon monimutkaisempi kokonaisuus kuin usein halutaan ymmärtää. Tämä pätee mielestäni hyvin myös tiimityöskentelyn kontekstiin; tiimien sisäisen vuorovaikutuksen haasteilla saattaa olla paljon suurempi merkitys kuin on ymmärretty. Julkinen keskustelu kohdistuu lähes pelkästään työhön ja sen kuormittavuuteen sekä työntekijöiden puutteeseen, paljon vähemmälle on jäänyt ihmisten välinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen.

Kiinnostava näkökulma tällaiseen käänteisesti vaikuttavaan sosiaaliseen tukeen tulee Janna T. Deelstran ym. (2003) tutkimuksesta. Deelstra kollegoineen tarkastelee tilanteita, jolloin instrumentaalinen eli konkreettisesti työssä auttamiseen ja toisen henkilön tukemiseen tarkoitettu sosiaalinen tuki vaikuttaa vastaanottajassaan odotusten vastaisesti eli heikentää työhyvinvointia. Tutkijat huomasivat, että kun tuen saaminen tapahtui pyyteettömästi, saattoi se heikentää tuen saajan itsetuntoa. Kun ehdotus toimintatavasta tuli kollegalta tai esimieheltä

pyyteettömästi, saattoi tuen saaja kokea itsenäisen työskentelynsä vaarantuneen ja oman valinnanvapautensa heikentyneen. Nämä vaikuttivat tuen saajan toimintaan itsetuntoa heikentävästi ja niin, että ajatukset tuen antajaa kohtaan muuttuivat negatiivisiksi.

Edellä kuvattu tutkimustilanne lähestyy sikäli sosiaalityön arkitodellisuutta, että työntekijällä ei aina ole mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaalle tarjottaviin palveluihin. Työntekijä on saattanut tarkasti esimerkiksi arvioida, millainen palvelu tukisi asiakasta parhaiten ja hakea tätä. Tästä kirjoitin jo aiemmin luvussa kaksi; palvelujen tarjontaa kunnissa säätelevät pitkälti etukäteen laaditut budjetit, joten lopulta asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimivalta onkin rajattu. Tällainen tilanne johtaa toistuvasti Deelstran ym. (2003) mainitsemaan negatiiviseen neuvojen saamisen kaltaiseen kokemukseen, kun kollegoiden sekä esihenkilön antama tuki onkin muuta kuin työntekijä on itse arvioinut.

Janna T. Deelstran ym. (2003) havainnot koskevat työntekijän eli yksilön näkökulmaa. Edellisessä kappaleessa kuvaamaani tilannetta, jossa työntekijällä ei aina ole mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaalle tarjottaviin palveluihin, voi kuitenkin tarkastella myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Maija Mänttari-van der Kuip (2013) kirjoittaa organisatorisesta tilivelvollisuudesta (myös Juhila 2009), jollainen on hiljalleen tullut osaksi sosiaalityön arkea. Työntekijöillä on enenevässä määrin perustyönsä sisällä valvottava, että niukentuneet resurssit käytetään mahdollisimman tehokkaasti kuntatalouden raamit silmällä pitäen (emt., 6). Tällaisena kirstun vartijana toimiminen ei lainkaan istu sosiaalityön peruseetokseen, jolloin sen voi olettaa toimivan myös työhyvinvointia heikentävänä tekijänä.

### 3.3 Kollegiaalinen tuki institutionaalisessa ympäristössä

Käsittelen seuraavaksi lyhyesti kollegiaalista tukea institutionaalisessa toimintaympäristössä. Koen institutionaalisen toimintaympäristön asettavan kollegiaaliselle tuelle haasteita suhteessa sellaisiin organisaatioihin, jotka eivät suorita sosiaalityön kaltaista institutionaalista tehtävää. Tässä tutkielmassa lähdän ajatuksesta, että kollegiaalinen tuki viittaa tietynlaiseen toimintaan institutionaalisessa ympäristössä ja siksi haluankin tuoda esiin, kuinka kollegiaalinen tuki saa tukevien ulottuvuuksiensa lisäksi erityisiä painoja. Kollegiaalinen tuki rakentuu siitä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, jossa tiimin jäsenet ovat keskenään. Tukea tuottava vuorovaikutus voidaan nähdä toimintana, sillä se on myös tavoitteellista.

Arja Jokinen, Eero Suoninen sekä Jari Wahlström (2000, 16) kirjoittavat, että ”sosiaali- ja terapiatyön instituutiot rakentuvat paljolti työntekijän ja asiakkaan keskustelujen kautta”. Kuitenkin tärkeä osa näiden instituutioiden ylläpitoa ovat tiimit. Sosiaalityöntekijät rakentavat ja ylläpitävät sosiaalityön instituutioita omassa keskinäisessä puheessaan viikoittaisissa tiimeissä, joissa keskustelevat asiakkaista, työn rakenteellisista seikoista sekä saavat toisiltaan ja esihenkilöltään tukea vaikeisiin asiakastilanteisiin. Tiimit rakentavat sellaista institutionaalista asiantuntijuutta, josta ei jää merkintöjä mihinkään virallisiin asiakirjoihin, vaikka niillä saattaa olla suuri merkitys yksittäisen työntekijän ajattelulle. Tiimien kautta aloittelevat työntekijät rakentavat ja muokkaavat omaa ammatti-identiteettiään, joka sisältää malleja institutionaaliseen ympäristöön, asiakkaisiin ja kollegoihin suhtautumisessa. Työntekijöillä on siis suuri valta sille, millaista institutionaalista vuorovaikutusta juuri heidän yksikössään tuotetaan ja miten kollegoja esimerkiksi tuetaan työn käytäntöihin.

Alaluvussa 3.1 kirjoitin refleksiivisen käytännön (Ruch 2007) hyödyistä kollegiaalisuudelle. Refleksiivisyyden, jossa työntekijät ymmärtävät yksinkertaisten ratkaisuiden mahdottomuuden ja osaavat tarkastella asioita useilta eri kannoilta, merkitys korostuu myös institutionaalisisessa ympäristössä. Mikäli tiimissä omaksutaan refleksiiviselle käytännölle ominaiset holistiset ajattelutavat ja vältetään rakentamasta ajattelua yksilön toimintaa ja sosiaalisia ongelmia patologisoiville näkemyksille, tuetaan samalla institutionaalisten toimintamallien rakentumista eettisesti oikeaan suuntaan. Myös Synnöve Karvinen-Niinikoski (2010, 253) muistuttaa, että sosiaalityön institutionaaliset reunaehdot on tärkeä tunnistaa, jotta sosiaalityössä osataan toimia sen tavoitteiden mukaisesti.

Puhetta refleksiivisyydestä voi peilata vielä ongelmapuheenkin (troubles talk) kautta. Sosiaalista tukea haetaan tiimissä usein sellaisten tilanteiden ratkomiseen, jotka työntekijä on määritellyt ei-toivottavaksi ja jotka siksi vaativat muutosta (Juhila & Pösö 2000, 38; Miller & Silverman 1995). Ongelmapuhe on psykososiaalista työtä tekevien tärkein työväline, sen kautta työntekijät toteuttavat ammatillista tehtäväänsä asiakkaiden, mutta myös kollegoidensa kanssa. Ongelmapuhe rakentaa sosiaalityössäkin olennaisen vuorovaikutuksellisen todellisuuden, joka toisintaa itseään ongelmien määrittelyiden, ratkaisuehdotusten sekä asiakkaiden ongelmien sosiaalisen todellisuuden kautta. (Miller & Silverman 1995, 725.) Ongelmapuhetta työvälineenä käyttävässä organisaatiossa on vaara lähteä asiakkaiden ongelmien tarkastelussa väärään suuntaan, eli keskittyä itse ongelmiin yksilön ja häntä



ympäröivien mahdollisesti ongelmallisia olosuhteita synnyttävien mekanismien tunnistamisen sijasta.

### 3.4 Kollegiaalisen tuen pyytäminen

Tuen pyytämistä (help/advice seeking) organisaatioissa on tutkimuksissa tarkasteltu erilaisista näkökulmista, muun muassa vallan ja luovuuden (Mueller & Kamdar 2011) sekä sosiaalisen vaihdon teorian kautta (esim. Thacker & Stoner 2012). Tutkimus kollegiaalisen tuen pyytamisestä työpaikoilla on kuitenkin melko vähäistä (esim. Thacker & Stoner 2012). Iso osa organisaatioiden tutkimukseen liittyvistä tuen pyytämisen tutkimuksista keskittyy terapeutin avun hakemiseen.

Kollegiaalisen tuen pyytäminen työpaikalla on Rebecca A. Thackerin ja Jason Stonerin (2012, 41) mukaan huomionarvoinen käyttäytymismalli. Tavaksi tulleen tuen pyytämisen voidaan arvioida lisäävän työn tehokkuutta sekä työntekijöiden että esihenkilön osalta (emt.). Sosiaalisen vaihdon teorian kautta tuen pyytämistä voidaan tarkastella vastavuoroisuuden näkökulmasta. Thacker ja Stoner (2012) tosin keskittyvät analyysissään erityisesti esihenkilöalain suhteeseen, mutta vastavuoroisuus on tärkeä näkökulma tuen pyytämisen kontekstissa. Myös Nahum-Shani ym. (2011) ovat korostaneet vastavuoroisuutta sosiaalisen tuen pyytämisen yhteydessä. Vastavuoroisuuden ajatus rakentuu sille, tuen pyytämisen vastineeksi esihenkilö tukee alaisensa hyvinvointia ja työskentelyä (Thacker & Stoner 2012). On siis työpaikan kannalta hyödyllistä rakentaa työyhteisö tuen pyytämistä edistäväksi ympäristöksi.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimustehtävä

Työpaikoilla vietetään merkittävä osa arjesta. Lapsiperheiden sosiaalityötä voidaan pitää luonteeltaan vaativana ja stressaavana työnä, ja tällaisessa ympäristössä työskentely vaatii työn luonnetta tukevan työympäristön. Mitä paremmin työntekijä pystyy omana itsenään työympäristössä toimimaan, sitä paremmin hän työssään voi (Baldschun 2018, 79). Työpaikan sisällä tapahtuvalla vuorovaikutuksella on siis suuri merkitys työntekijöille sekä työssä jaksamisen että henkilökohtaisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Käsittelin tätä myös tarkemmin luvussa 3.2.

Tutkimustehtäväni rakentuikin kiinnostuksesta lasten ja perheiden kanssa toimivien sosiaalityöntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen. Haluan tutkielmassani siirtää lasten ja perheiden kanssa tehtävän työn fokuksen asiakkaasta työntekijään ja työntekijöiden vuorovaikutusta tutkimalla tarkastella, millaisena kentän työ näyttäytyy heidän näkökulmastaan. Kollegiaalisen tuen tutkiminen, erityisesti sen pyytäminen, tarjoaa tähän sopivan kanavan. Tavoitteenani on samalla tuoda esille tietoa siitä, miten lapsiperheiden sosiaalityön tiimikokoukset osaltaan rakentavat mutta samalla myös uusintavat tietynlaisia sosiaalityön käytänteitä piilossa ulospäin näkyvältä asiakastyöltä. Lasten ja perheiden kanssa tehtävä sosiaalityö on täynnä jännitteitä ja haastavia tilanteita, joita syntyy suhteessa asiakkaisiin, yhteistyötahoihin sekä toimintaa määrittävään organisaatioon. Kollegiaalisen tuen pyytämisen kautta voidaan tarkastella, miltä työssä kohdatut haasteet työntekijän näkökulmasta näyttävät. Tämä on tärkeää myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta; työntekijät eivät voi julkisesti antaa lausuntoja tekemästään työstä salassapitosäädösten vuoksi. Tämän takia esimerkiksi mediaan päätyneissä asiakastapauksissa asiakkaan ääni jää usein kuulumaan ainoana näkökulmana.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

Mihin kollegiaalista tukea pyydetään tiimissä?

Miten kollegiaalista tukea pyydetään?

## 4.2 Konstruktiivinen orientaatio tiimivuorovaikutuksen tutkimiseen

Tutkielmani epistemologinen ja ontologinen tausta on sosiaalisessa konstruktionismissa. Sosiaalitieteiden tutkimus, jonka alle sosiaalityökin voidaan asettaa, pohjautuu vaihdellen sekä kognitivismiin että sosiaaliseen konstruktionismiin. Kognitivismi taustateorianäkökulmaksi näkee ihmisen mielen ja tiedolliset toiminnot tutkimuskohteena, josta voidaan tuottaa kokeellisin menetelmin luotettavaa tutkimustietoa. Sosiaalinen konstruktionismi taas tarkastelee, miten todellisuus nähdään sosiaalisesti konstruoituneena eli rakentuneena vuorovaikutuksen kautta merkitystulkintoista, joiden mukaan ihmiset elämäänsä suuntaavat (Alasuutari 1994, 35–36, Suonio 2018). Sosiaalisessa konstruktionismissa kulttuuriset merkitykset neuvotellaan aina uudestaan vuorovaikutuksessa toisten ja sosiaalisen ympäristön kanssa. Kognitivismi ja sosiaalinen konstruktionismi saatetaan usein nähdä kilpailevina lähestymistapoina (esimerkiksi Suonio 2018). Sosiaalityö on sosiaalisten ongelmien vähentämiseen ja ehkäisemiseen tähtäävää rakenteellista työtä. Sosiaalityön lähtökohdat eivät ole ihmisen mielen sisäiset prosessit, vaan ihmisen ja ympäristön suhde, minkä vuoksi painopiste on vahvasti konstruktionistinen.

Filosofi Hilary Putnam (1994, 452) muistuttaa yleisestä filosofisesta virheestä koskien konstruktiivisesta todellisuudesta käytyä keskustelua. Oletetaan, että todellisuus tarkoittaa yhtä sen sijaan, että ymmärtäisimme sen tarkoittavan niitä monenlaisia tapoja, joilla käsityksemme todellisuudesta ja kielestä neuvotellaan vuorovaikutuksessa jatkuvasti uudelleen. Ian Hacking (1999) kuvaa sosiaalisen konstruktionismin synnyttämää buumia, jonka seurauksena lukuisat tutkijat valitsivat sen lähestymistavakseen. Minkä tahansa voi nimittäin väittää olevan sosiaalisesti konstruoitua melko heikoin perustein sen sijaan, että perehtyisi kunnolla ilmiön ontologiaan (emt.). Kognitioihin kohdistuva tutkimus sen sijaan vaatii tiedeyhteisössä yleisesti hyväksytyjä tutkimusmenetelmiä sekä otoksen riittävyttä, jotta tulokset voidaan tulkita yhteiskunnallisesti merkittäviksi.

Tutkielmani aineiston muodostavien sosiaalityön tiimikokousten yhtenä tavoitteena on pyytää sosiaalista tukea. Toisia tukevat teot rakentuvat yhteistyössä, joka muodostaa sen hetkisen sosiaalisen todellisuuden (Saltiel 1998, 6). Tiimit muodostavat oman näköisensä toimintakulttuurin, joka ammentaa organisaation omasta kulttuurista sekä yhteiskunnallisista ja kulttuurisista normeista (Levi 2007, 282). Sosiaalityön organisaatio on osa

julkishallinnollista toimintaa ja siinä käyty vuorovaikutus institutionaalista. Siten tutkielmani asemoituu osaksi institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimista. Vuorovaikutus määrittyy institutionaaliseksi, kun tilanteeseen osallistujien tehtävät tai ammatti-identiteetit ovat työn suorittamisen kannalta olennaisia (Drew & Heritage 1992, 4–5; Peräkylä 1998, 177). Tutkielmani institutionaalisuus syntyy siitä, miten tiimin jäseninä olevat sosiaalityöntekijät ja ohjaajat toimivat ja rakentavat ymmärrystä suhteessa toisiinsa viikoittaisessa tiimissä. (Välikoski, Pösö & Huhtanen 2020, 326). Tämä yhteisen vuorovaikutuksessa syntyneen ymmärryksen rakentaminen liittyy tietynlaisen sosiaalisen järjestyksen toisintamiseen (esim. Matikainen 1999, 221) ja siten liittyy tutkielmani yllä kuvaamaani konstruktionistiseen todellisuuskäsitykseen. Lisäksi tutkielman aihe, kollegiaalisen tuen pyytäminen, keskittyy ihmisen ja ympäristön suhteen tarkasteluun, ja myös siten sosiaalinen konstruktionismi asettuu perustellusti tutkielmani taustafilosofiaksi.

Sosiaalisen konstruktionismin ja institutionaalisuuden myötä koen tutkielmalleni sopivaksi myös diskursiivisiin näkökulmiin sitoutumisen. Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (2000, 36) puhuvat diskursiivisesta organisaatiotutkimuksesta, jossa ”ihmiset yhdessä luovat organisaatioita diskursiivisissa käytännöissä (emt.)”. Organisaatioiden arkiset ja mitättömältäkin tuntuvat käytänteet osoittautuvat monesti olevan niiden avaintoimintaa, ja tarkemmalla tarkastelulla työntekijöiden päivittäinen toiminta näiden käytänteiden ylläpitämiseksi pitää myös organisaatiot toimivana. Arkisen työn ohessa työpaikan käytänteiden kautta rakentuvat organisaation sosiaalinen ja institutionaalinen todellisuus. (Dennis K. Mumby ja Jennifer Measy 2011, 317–318). Diskursiivisen tutkimusotteen kautta lapsiperheiden sosiaalityön tiimi näyttääytyy spesifinä sosiaalisen todellisuuden kontekstina ja tutkimuksellinen kiinnostukseni sijoittuu kollegiaalisen tuen pyytämiseen käytetyn kielen todellisuutta ja seurauksia tuottavaan tarkasteluun.

#### 4.2 Tiimivuorovaikutus tutkimuksen aineistona

Tutkin kollegiaalisen tuen pyytämistä keräämäni vuorovaikutusaineiston kautta. Aineisto on kerätty suuren kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön yksikössä, jossa annetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia palveluita. Tutkimuksen kohteena oleva yksikkö on jaettu alueellisiin tiimeihin, ja asiakkaat ohjautuvat tiimien asiakkaiksi asuinpaikkansa mukaisesti. Esitin tutkimuslupahakemukseeni tutkimuksen kohteeksi tiimiä, jossa osa jäsenistä on minulle ennestään tuttuja ammatillisista yhteyksistä, vaikka en olekaan

työskennellyt tässä kyseisessä yksikössä. Tiimin johtava sosiaalityöntekijä suhtautui tutkimukseeni myönteisesti ja puolsi lupahakemustani. Hain aineistonkeruuta varten tutkimuslupaa kaupungin tutkimuksesta vastaavasta yksiköstä helmikuussa 2019 ja lupa myönnettiin hakemuksen jättämisen jälkeen nopeasti.

Tutkimuksen kohteena olevassa tiimissä työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, kuusi ohjaajaa sekä kaksi palveluohjaajaa, jotka toimivat johtavina työntekijöinä ohjaajille. Tiimissä työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä kaikilla on yli kymmenen vuoden kokemus lasten ja perheiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Viikoittaisissa tiimeissä käsiteltävät asiakkaisiin liittyvät asiat olisivat mahdollisesti voineet olla erityyppisiä, mikäli työntekijöillä olisi ollut vähemmän kokemusta tai tietoa kyseisen kaupungin palvelujärjestelmän toiminnasta tai toimintakulttuurista.

Aineistoni koostuu kolmesta nauhoitetusta tiimipalaverista; kahdesta viikoittaisesta tiimikokouksesta sekä yhdestä niin sanotusta reflektiotiimistä, johon osallistuvat kaikki työntekijät ja jossa pohditaan kerrallaan yhtä jollain tapaa haastavaa asiakastilannetta. Reflektiotiimiin osallistuvat tarvittaessa tiimin kanssa työskentelevät perhetyöntekijät, nauhoituskerralla he olivat paikalla. Viikoittainen tiimikokous on tutkimuskohteena olevassa yksikössä noin kahden tunnin mittainen tapaaminen, jossa käydään läpi ajankohtaisia ja tulevia sosiaalityöntekijöiden työarkeen liittyviä tapahtumia kuten koulutuksia, kaupungin sisällä ja yksikössä tapahtuvia muutoksia, ajankohtaisia ja tiedotusluontoisia asioita sekä asiakasasioita. Tiimikokouksessa noudatetaan esityslistaa, jonka johtava sosiaalityöntekijä on lähettänyt työntekijöille tiedoksi sähköpostitse. Tiimin aikana johtava sosiaalityöntekijä tai hänen sijaisensa kirjaa pöytäkirjaan asiat, jotka on hyvä muistaa. Pöytäkirjaan ei kirjata asiakasasioita, vaan asiakasta koskevista keskusteluista kirjataan jotakin ainoastaan, mikäli jokin asia liittyy esimerkiksi yleisemmin lakiin, asetuksiin, vakiintuneisiin työtapoihin, käytäntöihin tai periaatteisiin ja halutaan varmistaa, että asia on kaikkien tiedossa. Tällöin se on helppo tarkistaa myöhemmin pöytäkirjasta. Tiimin päätteeksi johtava sosiaalityöntekijä lähettää pöytäkirjan sähköpostitse kaikille osallistuneille. Reflektiotiimistä ei pidetä virallista pöytäkirjaa, vaan työntekijät voivat itse halutessaan tehdä muistiinpanoja. Keskustelu on tarkoitettu alustaksi pohtia erityisen haastavaa asiakasasiaa. Näitäkään keskusteluja ei kirjata tarkasti asiakkaan tietoihin, mutta tietoihin saatetaan kuitenkin lisätä tietoa, että perheen asioista on keskusteltu ammatillisessa yhteydessä.

Tutkimuskohteena olevan yksikön viikoittaiset tiimikokoukset pidetään joka viikko ympäri vuoden, tiimien johtajana toimii johtava sosiaalityöntekijä tai hänen sijaisensa. Kirjoittamaton sääntö on, että tiimikokouksiin tulee osallistua ja säännöstä muistutetaan, mikäli joku ilmoittaa, ettei pääse paikalle. Tämä on myös osa työyhteisössä vallitsevaa hiljaisen tiedon varantoa. Osallistumisvelvoitetta selitetään muun muassa sillä, että työntekijät eivät aina kiireen takia näe toisiaan viikon aikana. Yhteisen tapaamisen toivotaan lisäävän työhyvinvointia ja kohtalaisen pienessä yksikössä toisten työntekijöiden tapaaminen on myös olennaista sosiaalisen vuorovaikutuksen kehittymiseksi ja tiimiin kiinnittymiseksi.

Johtavan sosiaalityöntekijän rooli tiimissä näyttäytyy koko aineistossa pääasiassa melko kevyenä, rooli eroaa selvästi muista keskustelijoista vain, kun tehtävänä on ohjata keskustelu kulkemaan asialistan mukaisesti ja satunnaisesti keskeyttää, mikäli keskustelu lähtee liiaksi poikkeamaan suunnittelusta. Kollegiaalisen tuen pyytämisen näkökulmasta aineistossa ei ole havaittavissa eroa johtavan sosiaalityöntekijän puheenvuoroissa suhteessa tiimin muihin jäseniin. Aineistoni tarkastelussa osoittautui, että tuen pyynnöt noudattelevat puhujasta huolimatta samankaltaista kaavaa, eikä johtavan sosiaalityöntekijän rooli tiimissä ole merkityksellinen. Toki on huomioitava, että tiimissä ilmaistuun kollegiaaliseen tukeen sekoittuu myös johtavan sosiaalityöntekijän niin sanottua virallista tukea tilanteissa, joissa esihenkilö esimerkiksi myötäilee työntekijöitä.

Ensimmäisessä nauhoittamassani tiimissä olivat paikalla johtava sosiaalityöntekijä, viisi sosiaalityöntekijää sekä viisi sosiaaliohjaajaa. Toisessa tiimissä paikalla olivat johtava sosiaalityöntekijä sekä aluksi neljä sosiaalityöntekijää ja neljä ohjaajaa. Tunnin jälkeen toisen tiimin alkamisesta paikalle tulivat tiimistä puuttuneet sosiaalityöntekijä sekä ohjaaja, ja heidän lisäksi paikalle tuli ohjaajien oma esihenkilö, jonka nimikkeenä on palveluohjaaja. Nauhoitetussa reflektiotiimissä oli paikalla viisi sosiaalityöntekijää, viisi ohjaajaa, palveluohjaaja, johtava sosiaalityöntekijä sekä viisi perhetyöntekijää. Kaksi ensimmäistä tiimiä kestivät kumpikin hiukan yli kaksi tuntia, reflektiotiimi noin puolitoista tuntia.

Aineistoa kertyi yhteensä 102 liuskaa. Litteroin kokoukset sanatarkasti ja kirjasin myös pääosin puheessa esiintyvät selkeät tauot, välisanat, naurahdukset ja päällepuhunnat. Keskustelunanalyttisellä tarkkuudella en litteraatiota tehnyt, mutta niin, että puheen kautta käytyä vuorovaikutusta voi pintapuolisesti tarkastella myös muiden, kuin sanallisten elementtien kautta. Olin itse paikalla nauhoittamissani tiimeissä, mutta en nauhoittaessa tehnyt

varsinaista havainnointia. Tein muutamia muistiinpanoja, mutta pääasiassa keskityin kuuntelemaan keskustelua.

Aineistoni on luonnollinen aineisto. Luonnollisen aineiston vahvuus on, että se on olemassa myös ilman tutkijaa. Tutkielmani aineistoa voi myös tarkastella sosiaalityön selontekovelvollisuuden (esim. Juhila 2009) näkökulmasta. Nauhoittamani sosiaalityöntekijöiden tiimit eli viikoittaiset yksikkökokoukset ovat mielenkiintoisia, sillä niistä ei jää merkintää asiakkaan asiakirjoihin. Kuitenkin jokaisella tiimikerralla vahvistetaan, rakennetaan ja uusinnetaan puhetapoja, jotka vaikuttavat yksittäisen työntekijän valintoihin ja toimintaan sosiaalityöntekijänä. Erityisesti vähemmän kokeneille työntekijöille tiimi muodostaa pohjan omalle toiminnalle sosiaalityöntekijänä ja tällöin tiimillä on myös moraalista ja eettistä merkitystä. Tiimissä työntekijät rakentavat ja uusintavat omaa ammatillista identiteettiään toimimalla kollegojen kanssa yhteisessä keskustelussa.

Vaikka tutkimuksen kohteena olevan tiimin kokoukset toteutuvat viikoittain myös ilman tutkijaa, on huomioitava sen mahdollisuus, että tieto tiimikokouksen nauhoittamisesta ja aineiston käytöstä tutkielman tekoon on vaikuttanut osallistujien halukkuuteen osallistua keskusteluun tai puhua yhtä avoimesti kuin ilman nauhuria. Aineistonkeruun aikana yksi työntekijä totesi puheenvuoronsa jälkeen ”nyt tää tuli tonne tutkimusnauhalle (Tiimi 1)”. Toisaalta taas toisessa tiimissä työntekijät pohtivat monimutkaiseksi koetun asiakastapauksen käsittelyn yhteydessä nauraen ”saiskohan tätä (...) matskuu käyttää et voidaan esittää tää €niille lastensuojeluihmisille€ (Tiimi 3)”, miettiessään olisiko perheen oikea auttamistaho perhepalveluiden sijasta lastensuojelu.

En ole aineistossa erotellut, onko tuen pyytäjäksi asettuva työntekijä tiimissä sosiaalityöntekijän vai sosiaaliohjaajan positiossa. Olen tietoinen, että tuen pyyntöjen sisältöön saattaa jonkin verran vaikuttaa tuen pyytäjäksi asettuvan tehtäväkuvaus asiakkaan asian hoitamisessa, sillä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat hoitavat lapsiperheiden sosiaalityössä myös keskenään erilaisia tehtäviä. Tutkielmani kannalta en kuitenkaan koe tällä olevan suurta merkitystä, sillä asiakasasioissa työskennellään usein sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja-työparina. Tehtäväni tutkijana ei ole asettua ulkopuolelta arvioimaan tuen pyyntöjen tarpeellisuutta tai spekuloida, miten työntekijän positio mahdollisesti vaikuttaa tuen tarpeeseen, vaan tarkkailla tiimiä sen muodostamassa todellisuudessa toiminnan reunaehdot tiedostaen. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien lisäksi tiimeihin ja reflektiitiimeihin saattavat

välillä osallistua myös yksikön kanssa työskentelevät perhetyöntekijät. Kolmannen tiimin nauhoituskerralla paikalla olevat perhetyöntekijät eivät kuitenkaan lainkaan asettuneet tuen pyytäjiksi.

Aineistona toimivissa tiimeissä huomioni kiinnittyi siihen, että tiimikokousten sisältämät tuen pyynnöt muodostuvat pitkälti ongelmapuheesta. Aineistolle on ominaista, että työntekijä esittää tuen tarpeensa asiakkaiden ongelmien kautta. Ongelmapuheeseen vastaaminen konkretisoi tiimin antaman kollegiaalisen tuen. Aineistossa ilmenevä ongelmapuhe on merkittävää myös vallan ja institutionaalisuuden näkökulmasta. Lasten ja perheiden sosiaalityön pariin ajaututaan aina jonkin ongelman vuoksi ja sosiaalityön odotetaan vastaavan tähän ongelmaan. Kollegiaalisen tuen pyytäminen sisältää vallan käytön elementtejä, sillä tuen pyytämisen kautta legitimoidaan työntekijöiden käsityksiä asiakkaiden ongelmista ja niistä puhumisen tavoista. (Miller ja Silverman 1995, 725–727.)

Kerätty aineisto oli mielestäni tähän opinnäytteeseen riittävä, mutta tasaisempi rakenne olisi helpottanut analyysin tekemistä. Jos kaikki tiimit olisivat olleet samanlaisia viikoittaisia tiimejä, olisi aineistoa ollut helpompi käsitellä ja muokata tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen.

### 4.3 Aineiston analyysi

Hyödynnän aineistoni analyysissä diskursiivisia menetelmiä kahdella eri orientaatiolla. Seuraavaksi esittelen valitsemani orientaatiot ja kerron, miten vastasin tutkimuskysymyksiini.

Organisaation toiminnan keskiössä on siis kielen käyttö (Matikainen 1999, 221). Kieli ja vuorovaikutus muodostavat myös sosiaalityön perustan (Hall, Juhila, Matarese, van Nijnatten 2014, 2). Käytetty kieli ja vuorovaikutuksen luonne määrittävät asiakassuhdetta ja kollegiaalista suhdetta työntekijöiden välillä. Tutkielmassani tarkastelen tiimeissä tapahtuvaa kollegiaalisen tuen pyytämiseen käytettävää kielenkäyttöä eli keskustelua diskursiivisin menetelmin. Diskursiivisilla menetelmillä tarkoitan organisaation mikrotason (tiimin) kontekstissa tapahtuvaa keskustelullisen toiminnan tarkastelua (Mumby & Measy 2011, 318 ref. Alveson & Garreman 2000; Fairhurst & Putnam 2004).



Analyyttisen tarkastelun kohteena on kollegiaalisen tuen pyytäminen tiimivuorovaikutuksessa. Analyysiyksikkönä käytän aineistolähtöisesti tiimin jäsenten tuottamia puheenvuoroja. Tutkielmani analyysikehikko rakentuu tiimin jäsenten puheenvuorojen jaottelusta ja tarkastelusta. Osassa aineiston analyysiä käytän työkaluna puheaktin käsitettä. Aineiston analyysissä käyttämäni aineisto-otteet ovat melko pitkiä, mitä perustelen tutkielmani aiheella ja tutkimusotteella. Kollegiaalisen tuen pyytäminen rakentuu tiimin vuorovaikutuksen kokonaisuudessa, eikä välttämättä ole nähtävissä vain yhdessä tai kahdessa puheenvuorossa.

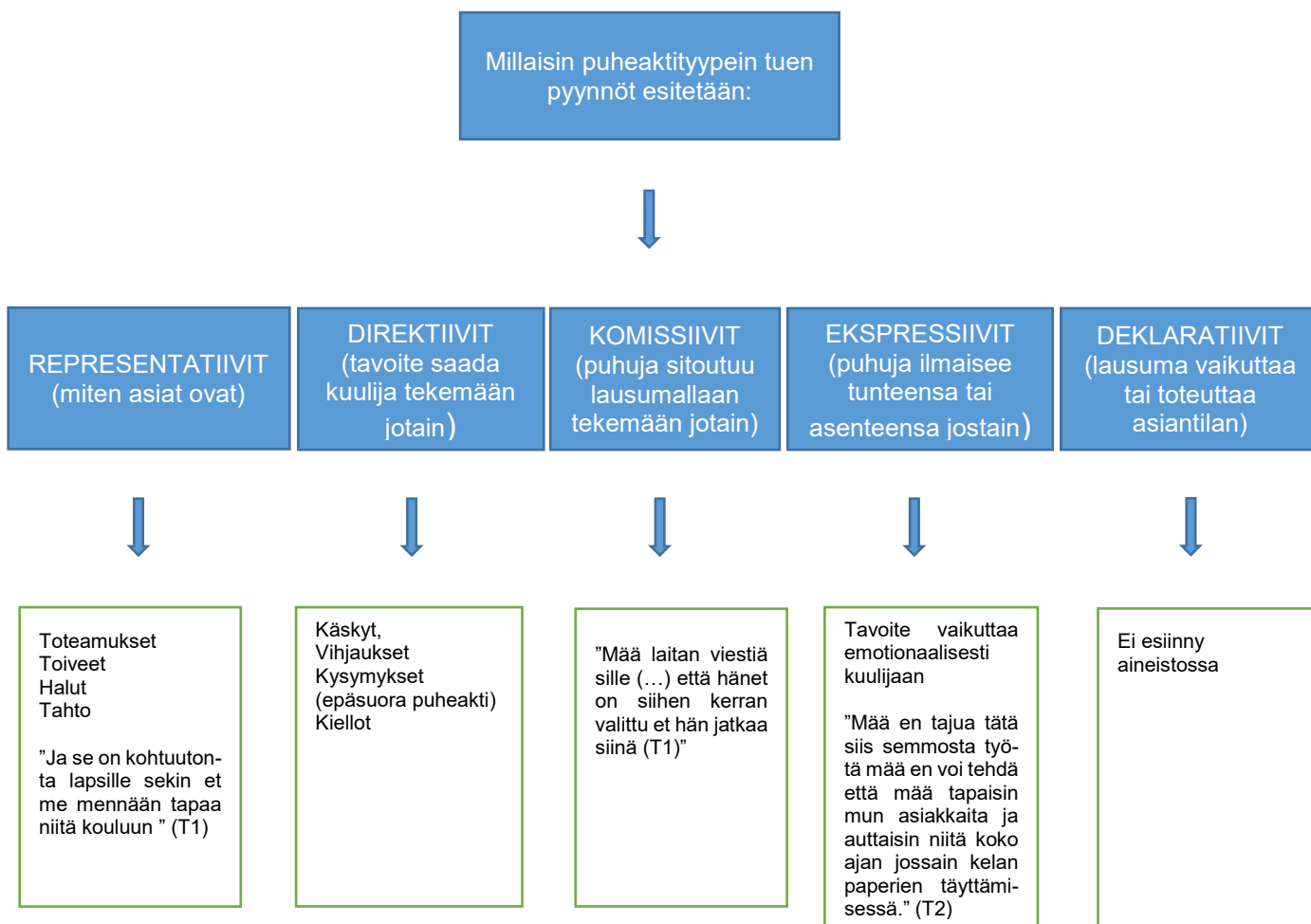
Tiimien puheenvuorot ja keskustelu rakentuvat asiakasasioiden käsittelyn yhteydessä pääasiassa tuen pyyntöjen pohjalta. Niin sanotun reflektiitiimin keskustelu eroaa rakenteensa vuoksi hiukan kahdessa muussa tiimissä käydystä keskustelusta. Koska koko ajan pohdittiin yhden perheen asiaa, oli keskustelu yksityiskohtaisempaa. Työntekijät tekivät yksityiskohtaisia arvioita perheen asioista, ja tämän vuoksi keskustelu oli myös arvottavampaa kuin kahdessa muussa tiimissä. Toisaalta vähitellen, kun aineiston kanssa pääsi tutummaksi, huomasi, että rakenteellisista eroista huolimatta keskustelu noudattelee samanlaisia linjoja kuin kaksi muuta tiimiä ja siitä oli yhtä lailla mahdollista löytää tutkimuskysymysten kannalta tärkeitä puheenvuoroja. Aineiston analyysissä reflektiitiimin erilainen rakenne oli tarpeen kuitenkin huomioida, sillä tuen pyytämisen osalta suoria kysymyksiä ei tiimin rakenteen vuoksi ole käytännössä lainkaan. Muuten keskustelu oli tiimille tyypillistä asiakasperheestä keskustelua.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatessani hyödynsin sisällönanalyttistä menetelmää (esim. Tuomi & Sarajärvi 2018). Lähdin etsimään vastausta kysymykseen taulukoimalla systemaattisesti puheenvuoroja ja etsimällä niistä vihjeitä tuen pyynnön aiheista. Taulukoinnin jälkeen tiivistin aineistoa ja sain rakennettua siitä neljä selkeää aihealuetta, joihin tuen pyynnöt kohdistuvat. Aihealueisiin tuntui luontevalta yhdistää sosiaalisen tuen tyyppien tarkastelu (esim. Deelstra ym. 2003, 324, 329; Gottlieb ja Bergen 2009, 512). Tuen tyyppjä etsin samalla menetelmällä, käymällä aiemmin haarukoimani analyysiyksiköt läpi, mutta erilaisella linssillä. Tällä tavalla aineistosta syntyi myös syvempi ymmärrys, kun kävin samat analyysiyksiköt läpi useaan kertaan. Kummankin tutkimuskysymykseni kohdalla analyysiyksikkönä toimivat siis aineiston tuen pyynnöt, mutta tutkimuskysymyksissä hyödynnän keskenään erilaisia työkaluja niihin vastaamiseen. Menetelmät kietoutuvat yhteen ja täydentävät toisiaan.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastatessani syvennyin kollegiaalisen tuen pyytämisen diskursiivisen vuorovaikutuksen tutkimuksen menetelmällä puheakti-käsitettä hyödyntäen. Valitsin työkalukseni John Austinin (1962) kielifilosofian puheaktiteoriasta syntyneen puheaktin käsitteen. Vaikka puheakti on alun perin filosofinen käsite, sen empiiriset ulottuvuudet mahdollistavat sen käyttämisen tutkielmani aineiston analyysissä. Diskursiiviselle tutkimukselle yksi ominainen piirre on kielen funktionaalisuus (Matikainen 1999, 223), joten se sopii tutkimusmenetelmänä pariksi myös kielen tekoina näkevälle puheaktiteorialle (Stevanovic 2017a).

Yksinkertaistettuna puheaktiteoriassa oletetaan olevan jonkinlainen vastaavuus sanojen ja tekojen välillä (Stevanovic 2017a, 103). Austinin performatiiviksi kutsumat lauseet aikaansaavat teon sen sijaan, että vain kuvaisivat sen kielellisesti. Alun perin John Austin näki puheaktit soveltumattomana kirjoitetun tekstin tutkimiseen, mutta teoriaa vei pidemmälle John R. Searle (1969), joka näki Austinin teorian soveltuvan myös tekstuaalisen aineiston analysointiin. John Austin kutsui ilmaisun tarkoituksen sisältämää puheaktia illokutiiviseksi (illocutionary act). (Koskensilta 2017; Stevanovic 2017a, Stevanovic 2017b.) Tutkimuskysymykseni kannalta olennainen seikka ovatkin juuri puheenvuorojen tarkoitukset ja sitä kautta esiin nousevat kollegiaalisen tuen pyytämistä toimittavat puheenvuorot. Searle jatkoi Austinin puheaktien luokittelua yksinkertaisempiin luokkiin ja tälle jaottelulle pohjaan analyysissä tarkasteleman puheaktit.

Alla olevassa taulukossa esitän puheaktit John R. Searlen (1969; Stevanovic 2017a) jaottelun mukaisesti. Etsin aineistosta näihin tyypeihin kuuluvia puheakteja ja nimeän ne aineistolähtöisesti. Tästä esitän esimerkin analyysiluvuissa. Searle jakaa puheaktit viiteen eri tyyppiin; assertatiivit, joita voidaan kutsua myös representatiiviksi (esimerkiksi toteamukset), direktiivit (puhuja haluaa kuulijan tekevän jotain), komissiivit (puhuja sitoutuu tekemään jotain), ekspressiivit (puhuja ilmaisee tunteensa) ja deklaratiiivit (lausuma aiheuttaa välittömän muutoksen kielenulkoisessa maailmassa). (Searle 1969; Stevanovic 2017a & 2017b). Lähes kaikki aineiston tuen pyytämistä koskevista puheakteista ovat representatiivejä, ekspressiivejä sekä direktiivejä, ja aineistossa käsitellenkin tuen pyytämistä vain niiden kautta. Aineiston puheaktit voivat myös muodostuvat kahdesta puheaktista yhtä aikaa; sekä direktiiviset että ekspressiiviset puheaktit saavat usein parikseen representatiivin. Kuvaan esimerkkejä näistä analyysiluvussa 6.



Kuvio 1. Aineiston puheaktien lajittelu John R. Searlen mukaan.

Tutkielmani kannalta kiinnostava on myös puheakteihin liitetty konventionaalisuuden oletus. Austinille konventionaalisuus oli performatiivien olemassaolon ehto (Koskensilta 2017, 67.) Myös tiimi noudattaa rakenteessaan konventionaalista institutionaalista mallia, jossa ammattilaiset keskustelevat keskenään. Tiimi rakentuu puheenvuorojen vuorottelusta. Aineistoni kuvaa institutionaalista todellisuutta, joka perustuu tiettyjen konventioiden olemassaoloon. Institutionaalisen todellisuuden ylläpitoon liittyy kaksi erillistä prosessia, todellisuuksien rutiininomainen tuottaminen sopusoinnussa vakiintuneen todellisuuden kanssa ja todellisuuksien ylläpitäminen, kun ristiriitaiset toiminnot kuluttavat vakiintunutta todellisuutta (Juhila 2006, 204.) Puheaktien kautta näitä molempia prosesseja voidaan myös tehdä näkyväksi.

#### 4.4 Tutkimuksen eettiset seikat

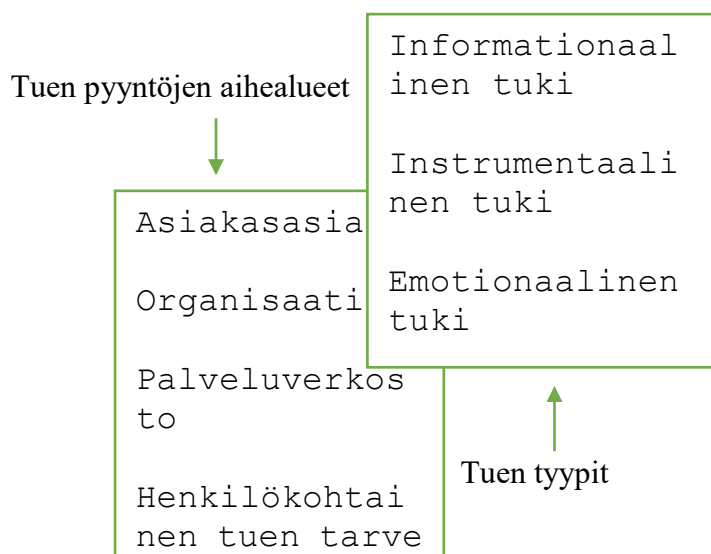
Tutkimukseni aineistona toimii työntekijöiden tiimi, jossa käsitellään yksityiskohtaista tietoa lapsiperheiden sosiaalityön yksikön asiakkaana olevista lapsista ja perheistä. Tutkijana minun tulee olla erityisen huolellinen tutkimuseettisten seikkojen noudattamisessa, sillä tutkijayhteisön eettisten periaatteiden lisäksi myös laki säätelee asiakkaan yksityisyyttä sekä sosiaalityöntekijän vaitiolovelvollisuutta. Aineiston käsittelyssä olennaista on noudattaa lakia ja erityisen tärkeä on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), jonka pykälässä 15 todetaan, että vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto koskevat ”myös sitä, joka on saanut salassa pidettäviä tietoja (...) lain nojalla annetun luvan nojalla”. Salassa pidettäväksi tiedoksi luetaan myös tieto lapsen asiakkuudesta sosiaalihuollossa. Kaikki asiakkaasta oleva tieto on siis salassa pidettävää.

Olen noudattanut aineiston keruussa ja tutkielmani teossa hyvää tieteellistä käytäntöä (esim. Kuula 2011, 34–36). Tärkeimpänä näistä koen aineiston keruuseen ja käsittelyyn liittyvät seikat. Olen sitoutunut pitämään keräämäni aineiston salassa. Olen säilyttänyt nauhoitteet ja litteroidut tekstit henkilökohtaisella tietokoneella ja suojeleminen salasanoin. Olen poistanut aineiston tunnistetiedot litteraateista. Pro gradun valmistuttua tallennan litteroidun ja anonymisoidun tutkimusaineiston Tietoarkistoon, josta se on luvanvaraisesti saatavissa opiskelu- ja tutkimuskäyttöön. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisen sisällä koen tärkeäksi mainita tavoitteeni eettisesti hyvästä tutkimuksesta, erityisesti tutkimuksen vapaudesta. Julkisen sektorin organisaationa myös lapsiperheiden sosiaalityöhön kohdistuu voimakkaita esimerkiksi kulujen vähentämiseen tähtääviä tulospaineita (esim. Mänttari-van der Kuip ym. 2008). Koen, että tutkijana tehtäväni on tunnistaa nämä paineet ja varmistaa, että en tutkielmassani alistu ottamaan niihin liittyviä seikkoja annettuna.

Aineiston keruun ja litteroinnin jälkeen päädyin muokkaamaan alkuperäistä tutkimuslupan hakemisen yhteydessä kerrottua tutkimuskysymystä, mistä ilmoitin tutkimuslupan myöntäjälle sekä tutkimuksen kohteena olleen tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle sähköpostilla. Varmistin, tuleeko tutkimuskysymyksen muuttumisesta muutoksia tutkimuslupaun. Tähän sain myös nopeasti vastauksen ja muokatut tutkimuskysymykset liitettiin tutkimuslupaun erillisenä liitteenä.

## 5 TUEN PYYNTÖJEN AIHEET JA TYYPIT

Tässä ensimmäisessä analyysiluvussa vastaan tutkimuskysymykseeni, mihin kollegiaalista tukea pyydetään tiimissä. Edellisessä luvussa kuvaamani mukaisesti luku on rakennettu sisällönanalyttisellä otteella. Aineistosta hahmottui neljä aihealuetta, joihin tuen pyynnöt pääasiassa liittyvät: Asiakasasiat, organisaatio, palveluverkosto sekä henkilökohtainen tuen tarve. Henkilökohtaiseen tuen tarpeeseen luen kuuluvaksi tilanteen purkamiseen tai kuuluksi tulemiseen liittyvät tuen pyynnöt. Aineistosta nousseiden neljän aihealueen sisällä käsittelem vielä tuen pyytämistä kirjallisuudessa usein sosiaalisen tuen tutkimuksen yhteydessä käytettävän (esim. Deelstra 2003, 324, 329; Gottlieb & Bergen 2009, 512) ryhmittelyn kautta, missä tuki jaotellaan informaationaaliseen, instrumentaaliseen, emotionaaliseen ja arvioivaan tukeen. Tuen tyyppien käsittely aineistosta nousevien aihealueiden yhteydessä syventää tarkastelua siitä, mihin tukea pyydetään (Kuvio 4).



Kuvio 2. Tuen pyyntöjen aihealueet ja tuen tyypit

### 5.1 Asiakasasioihin liittyvät tuen pyynnöt

Suurin osa aineiston tuen pyynnöistä liittyy asiakasasioihin. Tällaisiksi määrittyvät tuen pyynnöt, joissa pyynnön pääasiallinen syy liittyy mahdollisimman suoraan asiakkaaseen tai tämän perheeseen. Mikäli asia liittyy samanaikaisesti palveluverkostoon tai organisatorisiin asioihin, kuten resursseihin, olen luokitellut tuen pyynnön kuuluvaksi jompaankumpaan näistä

aihealueista. Asiakasasioiden kohdalla pyydetty tuki on erilaisten, joskus hyvin yksityiskohtaistenkin neuvojen pyytämistä, uusien näkökulmien hakemista sekä myös syvempää, eettistä pohdintaa omasta roolista työntekijänä tietynlaisessa asiakastilanteessa. Asiakasasioihin liittyvät tuen pyynnöt tavoittelevat useimmiten informationaalista sekä emotionaalista tukea. Pyyntö sisältävät suoria ja epäsuoria kysymyksiä, joihin vastaaminen ohjaa työntekijää eteenpäin. Emotionaalista tukea tavoittelevat tuen pyynnöt näyttäytyvät vuorovaikutuksen sisällä esiintyvissä tunteen ilmaisuissa, jotka voivat olla aivan pieniäkin merkkejä siitä, että työntekijä kaipaa emotionaalista tukea.

Seuraavassa aineisto-otteessa on aineistolle tyypillinen asiakasasiaan liittyvä tuen pyyntö:

T6: (...) kysymys on se et tavataanko me niitä lapsia siitä huolimatta siellä koululla ennen sitä koko perheen tapaamista (.) jolla pyrittäs siis turvaamaan se että vanhemmat ei yrittäis vaikuttaa lapsiin ja vakuuttaa lapsia siitä et mistään ei saa puhua .hhh ?vai? mennäkö me sillä ajatuksella et ne tulee sit tänne koko porukka .hhh ja yritetään sitten siinä niitä hajauttaa mihin isä ei ehkä (.) suostu (.) mut et siinä tilanteessa meidän pitäis sit tavallaan ottaa se väkivalta puheeksi (.) mutta mä aattelen et me ei voida ottaa sitä puheeksi ehkä kuitenkin niin että ne kaikki on siinä samassa huoneessa vaan sit se pitäis jollain tavalla niin saada se äiti ja isä yhteen huoneeseen missä puhuttas se ja sitte lapset ois eri (.) tilassa ja siinä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan yrittää puhuttaa ne lapset mut miten me saadaan se sit taas toteutumaan kun se isä nyt on (1) tosiaan jollain tavalla ehkä hän aistii et jotain tässä ehkä on (.) mut me ei päästä sitä nyt °ihan suoraan puhumaan° (.) tuleeko tähän ajatuksia (Tiimi 1)

Aineisto-otteessa työntekijä pyytää tukea erilaisten vaihtoehtojen punnitsemiseksi perheen yhteisen tapaamisen järjestämiseksi niin, että huolen aiheena olevasta väkivallasta saataisiin keskusteltua avoimesti ilman, että vanhempi yrittäisi vaikuttaa lapsiin ennen tapaamista. Aineisto-otteen puheenvuoro tuo näkyväksi myös sitä, että tuen pyyntöihin ei usein ole olemassa yksinkertaista vastausta, minkä vuoksi pyytämiseen käytettävä puheenvuoro saattaa olla pitkä. Käsiteltävien asioiden selittäminen ja avaaminen tuen pyyntöä varten ei onnistu muutamassa lauseessa.

Seuraavassa otteessa on esimerkki työntekijöiden käymästä osin eettistä näkökulmaa sisältävästä pohdinnasta asiakasasiassa. Yksinkertaisten ratkaisujen mahdottomuus korostuu myös tässä keskustelussa. Tuen pyytäjiksi asettuvat työntekijät 1 ja 2, jotka työparina vastaavat asiakkaan olevan perheen asioista:

- T14: se et sijoitetaan vähäks aikaa jonneki ja sit taas ( ) koska jos tää näin perhetyön näkökulmasta ajattelee niin tässähan on niin isoja haasteita tällä mielenterveyspuolella et ei meillä en tiiä mitä kollegat olette mieltä mutta ei välttämättä oo se on sitä vaan että tuskaa pidennetään
- T1: kannatellaan
- T14: kannatellaan ehkä sitten asioissa joissa
- T1: ja ehkä se on nimenomaan se mitä ei aina niinku tajua että silloin kun siellä on se psyykinen probleema tietynlainen ni me ei päästä työstään sitä arkee ja me varmaan €yritetään€ mut et se pitäs varmaan hyväksyä että tää ei oo meidän keinoin ehkä autettavissa mut sitä ei aina niinku tajua
- Muut: ei ei
- T1: et sitä vaan aattelee että (.) jotain (.) tukea siihen arkeen mut se eijo varmaan niin tavallaan sillä ei saavuteta ehkä mitään se on edelleen sitä mekaanista et mikään ei siirry ehkä siirry sillä äidillä nimenomaan sinne käytäntöön tai että se äiti pystyis asteittain tekee niitä asioita itse
- T2: aina niinku ehkä hetken aikaa
- T1: hetken aikaa
- T14: niin joo
- T2: nyt ois kauheen kiva jos meil on sellasta työskentelyä joka ois siellä joka päivä ja niin kauan ku tarpeen ja ja
- T3: turvais (lapsen) tulevaisuuden (Tiimi 3)

Lainauksessa työntekijän 1 puheenvuoro ”pitäs varmaan hyväksyä että tää ei oo meidän keinoin ehkä autettavissa mut sitä ei aina niinku tajua” on tutkimuskysymykseni kannalta kiinnostava. Puheenvuoroon on rakennettu sisään tieto, että haastavia asiakasasioita pohditaan paljon ja pitkälle, myös tilanteissa, joissa kyseisellä perhesosiaalityön yksiköllä ei enää ole mahdollista niitä hoitaa, vaan asiakkuus tulisi siirtää lastensuojelun puolelle sen vaatimien resurssien vuoksi. Lisäksi puheenvuorossa on nähtävissä tarve mielenterveyspalveluille koskien keskustelun kohteena olevan perheen äitiä.

## 5.2 Organisaatioon liittyvät tuen pyynnöt

Organisaatioon liittyvät tuen pyynnöt koskevat aineistossa työolosuhteita (kuten esimerkiksi työmäärää), fyysiseen työympäristöön liittyviä asioita, työparityöskentelyn rakennetta sekä asiakkaalle sopivien palvelujen arviointia oman organisaation sisällä. Näihin asioihin pyydettävä tuki on tyypiltään useimmiten informaationaalista, instrumentaalista ja tai emotionaalista. Emotionaaliseksi tueksi luettavat organisaatioon liittyvät tuen pyynnöt

esiintyvät enimmäkseen yhdessä informaationaalisten tai instrumentaalisten pyyntöjen kanssa, eivät niinkään omana tyyppinä. Työntekijä saattaa esimerkiksi kysyä, mistä voisi selvittää jonkin asian ja samalla ilmaista turhautumisensa siihen, että asia on vaikea saada selville. Tällöin tuen pyynnön tyyppinä ovat yhtä aikaa informaationaalinen ja emotionaalinen tuki. Organisaatioon liittyvissä tuen pyynnöissä instrumentaalisella tuella tavoitellaan jotakin konkreettista, kuten seuraavassa aineisto-otteen tuen pyynnössä. Tuen pyynnössä on läsnä myös emotionaalinen ulottuvuus:

T8: ja sitte mietin onks se mahdollista sitte että osa (.) jotenkin ku mää tosiaan ite oon pohtinut aika paljonki sitä ku nyt tuntuu ettei selviä omista työtehtävistä et jotaki tarvis tehdä ja ne keinot alkaa olla aika vähäset (.) ja työ tää ei tuu tästä miksikään muuttumaan helpotusta ei tuu ehkä koko kevään aikana et tällä on niinku mentävä niin mää jotenki koen et jotain tarvis tehdä et se on niinku hankalaa (.) niin onks se sit mahdollista (...) onks se sitte mahdollista et minä keskityn (tiettyyn) alueeseen ja jokainen tekee ihan mitä tykkää mut et tehdään vähän erilaisia painotuksia et onks se ookoo (..) ni onks se ookoo voidaaks me sopia niin // (Tiimi 2)

Aineisto-otteen puheenvuorossa työntekijä kuvaa, että keinot selvittää työtehtävistä alkavat olla vähissä. Organisatorisiin syihin puheenvuoron liittyy työntekijän näkemys ”ja tää työ ei tuu tästä miksikään muuttumaan helpotusta ei tuu ehkä koko kevään aikana et tällä on niinku mentävä”. Vaikean työtilanteen tarkat syyt eivät puheenvuorosta ilmene, mutta keskustelun kontekstista voi arvioida kyseessä olevan liialliseen työmäärään liittyvät seikat. Työntekijä kokee, että työn rajaus alueellisesti osaltaan helpottaisi taakkaa ja hänen tuen pyyntönsä koskeekin tätä: ”Onko se sitte mahdollista et minä keskityn (tiettyyn) alueeseen”. Työntekijän esittämä tuen pyyntö kiinnittyy tähän konkreettiseen ehdotukseen, jolloin tuen pyyntö näyttäytyy emotionaalisen tuen sekä instrumentaalisen tuen tarpeena.

Edellisessä aineisto-otteessa korostuvat työntekijän kokema kiire ja kuormitus. Tiimin vuorovaikutuksessa kiire esitetään usein implisiittisenä tuen pyynnöissä. Kiireen käsitettä ei aina käytetä, vaan tuen pyyntöjen sanavalinnat nostavat sen esiin: (”mul on semmonen lyhyt kysymys minkä vois kysyä varmaan vaan ((johtavalta sosiaalityöntekijältä)) mut ku en ehdi ni kysyn tässä” (Tiimi 2), ”me voitais vielä puhuttaa tää meidän (...) jos täs on aikaa mut se ei oo ensisijainen ku me ollaan puhutettu tää jo monta kertaa mutta- (Tiimi 1)”. Ensimmäisessä työntekijälle on ilmaantunut kiireellisesti hoidettava asia, johon vastauksen saaminen ei voi odottaa, tai vaihtoehtoisesti työntekijä kokee, ettei ehdi hoitaa vastaavia pikkuasioiden



kysymisiä johtavalta sosiaalityöntekijältä muun kiireen vuoksi tiimin ulkopuolella. Toisessa esimerkissä työntekijä sanoo, että mielellään keskustelisi asiakkaansa asiasta, mutta jos se vie aikaa muilta, sitä ei tarvitse tehdä. Molemmissa puheenvuoroissa voi nähdä sisäänrakennettuna jatkuvan kiireen diskurssin.

Edellisen aineisto-otteen työntekijän tapa kollegiaalisen tuen pyytämisestä vastaa Nahum-Shanin ym. (2011, 125) esittämään hypoteesiin siitä, että saadakseen positiivisesti vaikuttavaa emotionaalista tukea, tuen hakijaksi asettuvan on mahdollisesti myönnettävä rajoitteensa esimerkiksi negatiivisen itsearviointin kautta (”tuntuu ettei selviä omista työtehtävistään”). Tämän kaltaisella vastavuoroisella tuella tuen antajaksi asettuvat eivät koe kuluttavansa omia resurssejaan yhtä paljon, kuin mitä kuluttaisivat tuen ollessa puhtaasti yhdensuuntaista. On kiinnostavaa, että 45 puheenvuoron kuluttua työntekijä toistaa aiemman pyyntönsä lähes sanatarkasti:

- T8: mutta mä jotenkin toivon että tätä keskustelua jatketaan koska mä oikeesti koen että nyt on tosi vaikeeta selvitä ?työtehtävistä? (..) ja ei o keinoja niinku itsellä enään siihen (.) ja mää jotenki koen että mua helpottaisi se että olis pienempi alue tai pienempi porukka ei tee ihmeitä mutta ehkä vähän .hhh ja sit mä aattelen että se vähänkin voi olla niinku hyvä mutta mulle sopii sekin että ei jatketa keskustelua ja sit mennään näin se on ihan ↑ookoo mut mää ite koen että tää on tosi tärkeä miettiä et kaikki pienet asiat mitä me voidaan tehdä ?toisin? koska tää kevät tulee ole tosi vaikeeta
- T8: näihin kuviin näihin tunnelmiin //

Toistoa voidaan käyttää keskusteluissa kytkemään puheenvuoroja toisiinsa (esimerkiksi Kääntä 2011 & 2014) ja tästä on luultavasti kyse myös työntekijä 8:n puheenvuorossa. Aloittamalla sanalla ”mutta”, työntekijä vahvistaa, että aiemmasta puheenvuorosta huolimatta toive kuulluksi tulemisesta on edelleen relevantti. Keskustelu ei onnistunut tuottamaan toivotunlaista tukea, joten toistamalla puheenvuoronsa työntekijä sitoo kaksi vuoroa yhteen ja palauttaa keskusteluun sen, mitä hän aiemmin haki. Työntekijän taholta aineisto-otteen voi arvioida kuvaavan myös aiemmin mainitsemaani work overload-tilannetta, joka kertoo työntekijän resurssien vähäisyydestä suhteessa työtehtävään (Steptoe-Warren 2013). Työntekijä osoittaa kuitenkin lojaalisuutta tiimille ilmaisemalla tuen pyyntönsä sisällä hänelle

sopivan, että keskustelua ei jatketa. Tällainen osoittaa toisaalta kykyä yhteistyöhön, mutta samalla työntekijä sivuuttaa omat tarpeensa. Työntekijä osoittaa puheenvuorossaan olevansa mukautuvainen tiimin ja esimiehen ehdottamiin ratkaisuihin, ovat ne mitä tahansa.

Toinen esimerkki organisaation liittyvästä tuen pyynnöstä koskee oman kunnan tarjoamia palveluita, joihin tiimin asiakkaita tarpeen mukaan ohjataan. Asiakkaalle pohditaan ulkopuolelle näyttäytyvien rahan käytön vaikeuksien vuoksi käyttöön välitystiliä, jossa asiakkaan tulot ohjataan kunnan hallinnoimalle tilille, josta maksetaan laskut ja asumismenot. Käyttöön jäävä raha ohjataan asiakkaan omalle tilille säännöstellysti. Tiimissä käy ilmi, että sosiaalityöntekijän tulisi itse tehdä ilmoitus välitystiliasiakkuudesta ja ohjata ilmoitus liitteineen asiaa hoitavaan yksikköön. Välitystilin hakeminen asiakkaalle ei kuitenkaan ole tiimin työntekijöiden jatkuvaan perustyöhön kuuluvaa, mikä näkyy seuraavan aineisto-otteen tuen pyynnössä:

- T2:           mä olin yhteydessä sanoksä sen nimen sen joka on se välitystili (henkilöön) ja (henkilöltä) mä sain vastauksen et jos äiti ei sitä ?haluu? ni silloin se that's it ja tällä on ollu aikasemmin tää ?tili? mut hän on jostain syystä halunnu siitä eroon et hän haluaa huolehtia omista raha-asioistaan mut hän ei kykene siihen ja sit toi (välitystilihenkilö) sano mulle et kahessa viikossa sä et joka tapauksessa saa sitä tiliä et se on ihan selvää että se on niinku tähän hetkeen se ei niinku ?auta? (...)
- T2:           se (nimi) saaks sulta apua sen välitystilin kanssa mä en taas siel on kolme sivua ohjeita
- T2:           e:i mutta (..) inhottavaa mä vihaan tätä välitystiliä (Tiimi 2)

Aineisto-otteessa työntekijä 2 pyytää tukea, sillä kokee hakemisprosessin raskaaksi ("mä en taas siel on kolme sivua ohjeita"). Tuen pyyntö asian tiimoilta on selkeä ja tuen pyyntöä korostaa työntekijän turhautuminen hankalaan prosessiin: "mä vihaan tätä välitystiliä". Keskustelu välitystilistä osoittaa, että tukea joudutaan tiimissä pyytämään asioihin, jotka periaatteessa ovat toisen samassa organisaatiossa työskentelevän hoidettavia. Käytännössä myös tiimin jäsenet joutuvat osallistumaan tällaisten asioiden hoitamiseen, mutta ne eivät ole osa rutinoitunutta arkista työtä. Voi myös arvioida, että tällaiset prosessit turhauttavat siksi, että ne vievät aikaa työntekijöiden tärkeämmäksi kokemilta asioilta, vaikka samalla ovatkin asiakkaan kannalta tärkeitä. Tämä liittyy puheenvuoron laajemmin keskusteluun organisaation rakenteista ja tehtävien tarkoituksenmukaisuudesta sekä työntekijän että asiakkaan kannalta.

Työntekijän esittämä tuen pyyntö sisältää tarpeen kolmesta erilaisesta tuesta; instrumentaalisen (tekninen apu), informationaalisen (toimintaohjeet) sekä emotionaalisen (tuki turhautumiseen).

### 5.3 Palveluverkoston monimutkaisuuteen liittyvät tuen pyynnöt

Palveluverkoston liittyvissä asioissa tukea pyydetään aineistossa Kela-asioihin, lastenhoitopalveluihin, väkivaltaa kokeneille tarjottaviin palveluihin sekä mielenterveyspalveluihin. Aineiston palveluverkosta koskevat tuen pyynnöt voi luokitella informationaalisen tuen pyynnöiksi. Informationaalisen tuen pyyntöjä usein määrittelee, että ne ovat melko helposti selvitettävissä eivätkä sisällä liialti erilaisia tulkintamahdollisuuksia ( ). Aineiston informationaalisen tuen pyynnöt palveluverkoston liittyen eivät kuitenkaan asetu näin yksinkertaiseen määrittelyyn, vaan niitä neuvotellaan yllättävän pitkään. Aineiston tuen pyynnöissä tuen pyytäjäksi asettuva kuitenkin kysyy asiaa usein vain kerran, sillä periaatteessa vastaus selviää yksinkertaisella ohjeella tai kyllä/ei -vastauksilla.

Seuraava aineisto-ote liittyy sekä työntekijöiden oman organisaation sisäiseen (aikuissosiaalityö) että ulkopuoliseen (Kela) palvelutarjontaan ja siksi luen sen kuuluvaksi nimenomaan palveluverkoston liittyväksi. Aineisto-ote on keskustelusta, jossa ratkaisua aloittajan lyhyesti alussa esittämään kysymykseen neuvotellaan lähes kolmen sivun verran, eikä selkeää vastausta aloittajan kysymykseen löydy.

- T9: mulla on kysymys siitä meidän nuorukaisesta meidän yhteisestä (...) äidille soittelin ja tota hän sitten sano että tota tälle (nuorelle) oli saannillaan tämmönen musiikkiterapia ja tota (lääkäri) voisi siitä b-lausunnon kirjoittaa ja että se varmastikkin tuliskin kelalta niinku sitten tuki siihen mutta että yllätys yllätys musiikkiterapia onkin tavattoman kallista ja siitä jäis vaikka kuinka paljon vielä sitä omaa osuutta kuuskyt euroo tai muuta kerralta (...) kun hän täyttää kuitenkin sitten kahdeksantoista niin ei oikein muuta tarvetta aikuisosiaalityöhön olisi mut että tämä vois olla semmonen syy et kannattaako sitä edes ruveta moista rulljanssia kehittämään että onko siihen minkäänlaista mahdollisuutta niinkun saada aikuisosiaalityön puolelta (tiimi 1)
- T7: jos ihmisellä on kelan tukema terapia omavastuuosuudet kuuluu perustoimeentulotukeen huomioidaan siellä menona elikkä jos heillä ei oo varaa niitä maksaa ja on toimeentulotukioikeus niin ne huomioidaan siellä menoina
- T9: no äidillä on varaa kyllä
- JS: niin

- T8: mutta jos (nuori) täyttää kahdeksantoista hänellehän tehdään siinä kohta omaa laskelmaa
- T9: kiva
- T8: että mä en usko et aikuisosiaalityö ottaa sen takia et ne kuuluu ensisijaisesti kelaan et varmaan pitää eka selvittää sieltä kelasta saako hän ne sitten sieltä ja sitte jos ne sitä kautta esimerkiksi järjesty ni sit ehkä (.) mut mä jotenki epäilen ottaako aikuisosiaalityö niinku vaan siksi et se on kelaan kuuluva juttu
- JS: (...) taloudellista tukee
- T9: nii justiin (Tiimi 1)

Työntekijä 9 pyytää apua asiakkaan ohjaamiseen taloudellisen tuen hakemisen suhteen: ”et kannattaako sitä edes ruveta moista rullanssia kehittämään että onko siihen minkäänlaista mahdollisuutta niinkun saada aikuissosiaalityön puolelta”. Tuen pyytäjä antaa omien puheenvuorojensa aikana tarkentavia vastauksia avun antajiksi asettuvien kysymyksiin (”no joo kyllä se siltä vaikuttaa”) ja pohdintoihin, ja esittää itsekin muiden näkökulmien herättämiä kysymyksiä. Aineisto-ote kertoo palveluverkostossa asioimisen haasteista yleensäkin. Vastaukset tulee selvittää erikseen tuen pyynnössä mainituilta organisaatioilta ja luultavasti täyttää useita lomakkeita. Lisähaastetta tilanteeseen tuo, että tuen pyynnön kohteena oleva on vielä alaikäinen, mutta tulossa täysi-ikäiseksi. Kyseessä on tärkeä nivelvaihe, jossa kahdeksantoista vuoden täyttäminen olennaisesti vaikuttaa etuus- ja toimeentulotukiasioihin.

Myös lasten ja perheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä yhteistyö perheen muiden palveluntarjoajien kanssa olisi tärkeää sen varmistamiseksi, että perhettä voidaan auttaa kokonaisvaltaisesti. Yksi tällainen yhteistyötaho ovat mielenterveyspalvelut, joiden kanssa tehtävään yhteistyöhön seuraavakin aineisto-ote liittyy:

- T2: (...) sit mä mietin sitä että tota et (...) siitä vanhempien hoitokontaktista .hhh ni täshän on jotenki se niinku surullista et äidillähän on tosi vahvat tuet .hhh mut kun tavallaan mikään niistä tuesta ei kohdistu (lapsen) ja äidin välille ja se on sit taas mikä tulee niinku ?meiltä? mut mihin meidän työskentely ei ?tietenkään? oo riittävää koska se pitäs olla
- T1: niin kummassakaan työs- niin äidillä on sekä mielenterveyskontakti että tuetun asumisen palvelu ja kummassakaan se vanhemmuus ei oo niinku niitä asioita ei tarkastella siitä näkökulmasta mistä me tarkastellaan .hhh ja aattelen et se mielenterveyskontakti ei myöskään oo riittävän vahva (.) tuki ja ja jotenki kun me nimenomaan siinä sä et tainnu olla siinä paikalla mut ku mä sanotin äidille sitä juuri sitä äidin arviointikykyä et ku me puhutaan meidän näkökulmasta tosi vakavista asioista ja se ei herätä sussa mitään tunteita että se on hämmentävää ja mä aattelen nimenomaan että se äidin arviointikyky äiti ei pysty arvioimaan niitä tilanteita ihan

- oikein (.) ja äiti oli ihan niinku hämmentyny ja kysy multa et mistä se niinku [johtuu
- T2: se oli hyvä
- T1: ja sit] yritin sanottaa sitä et @tämä on juuri sitä mitä siellä terapiassa pitäisi sinun työstää@ ja äiti on jo pitkään ollu (..) siellä hhh mielenterveyspuolen kontakteissa mut et voi olla et se äidin problematiikka on niin haastavaa, että se etenee hitaasti jos se etenee ollenkaan mut tuntuu et me ollaan aivan perusasioiden äärellä vielä sen äidin kanssa et hän ei ees oikein ymmärrä mistä tässä on niinku kyse (Tiimi 3)

Aineisto-otteessa ilmenee, että perheen äidillä on mielenterveyspalveluiden kontakti, jossa käy keskustelemassa. Työntekijöiden tietojen mukaan terapiassa ei kuitenkaan käsitellä äidin vanhemmuutta, vaikka sille olisi suuri tarve. Voi toki olla, että terapeutin kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli perheen asiat siirretään lastensuojeluun, mutta kuten puheenvuoroista käy ilmi, olisi yhteistyöstä hyötyä jo nyt, kun työntekijät ovat luoneet toimivan keskusteluyhteyden äidin kanssa ja perheen haasteet ovat selvillä. Palveluverkoston hajanaisuus osoittautuu tässä kohdassa perheen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa saatavan tuen esteeksi. Aineisto-ote kertoo sujuvan moniammatillisen yhteistyön tarpeesta.

Aineisto-otteen tuen tarve osoittautuu emotionaaliseksi sekä informaationaaliseksi. Emotionaalinen tuen tarve syntyy asiakastapauksen kuvauksen sisällä kerrotusta, työntekijä sanoittaa oman surunsa tilanteesta. Tiimillä ei ole mahdollista tarjota asiakkaan tarvitsemaa tukea eikä palveluverkosto muodostu kokonaistilannetta tukevaksi. Informaationaalinen tuen tarve näkyy tässä samassa. Otteessa vilahtaa myös arvioivan tuen elementti; työntekijä T1 saa palautetta keskustelustaan asiakkaan kanssa. Palaute on lyhyt ja rohkaisee työntekijää toimimaan samoin jatkossa: ”se oli hyvä”.

#### 5.4 Henkilökohtaisen tuen tarve

Henkilökohtaisen tuen tarpeeseen liittyvät tuen pyynnöt ovat aineistossa liitoksissa myös toisiin tuen pyytämisen aihealueisiin, mutta niissä painottuu työntekijän tarve päästä kertomaan asia tiimille. Tarve kertoa asiasta näkyy sanavalinnoissa ja puhettavassa. Tukea toivotaan näissä puheenvuoroissa itselle hankalan tai tunteita herättäneen tilanteen purkamiseen ja käsittelyyn sekä mahdollisen palautteen ja toimintaehdotusten saamiseksi. Asian kertominen ääneen saattaa auttaa myös sisäistämään tapahtunutta paremmin ja mahdollistaa asian pohtimisen uusista näkökulmista.

Henkilökohtaisen tuen tarpeesta esitetyt tuen pyynnöt liittyvät aineistossa sekä emotionaalisen, instrumentaalisen että arvioivan tuen pyytämiseen. Emotionaalinen tuki liittyy tarpeeseen kertoa asia ja tulla kuulluksi. Instrumentaalisen tuen taas voi katsoa liittyvän välillisesti työntekijän pyyntöön tulla kuulluksi; tavallisesti konkreettista apua kuten tekemistä sisältävä instrumentaalinen tuki ilmentää tässä yhteydessä sitä, että työntekijä ylipäättään saa puheenvuoron ja äänensä kuuluviin. Arvioiva tuki liittyy työntekijän saamaan palautteeseen siitä, miten omaa toimintaa voisi mahdollisesti kehittää. Seuraavassa aineisto-otteesta työntekijät 2 ja 4 pyytävät puheenvuorollaan tukea kotikäynnin aiheuttamaan hämmennykseen:

- T2: (...) mut että näin me ajateltiin et kiva mennä et täällä on vähän tukiperhettä ja tukihenkilöä ja sithän me tultiinki vähän (.) nyrkit lattiassa .heh sieltä pois että just ja sit puhelua perään et oiski mahdollista saada kriisiperhettä .heh lapsukaiselle (.) koskaan ei voi tietää siis mikä kotikäynnillä odottaa
- T4: e:i ja maanantai-aamuna energiaa täynnä et onneks tää on tämmönen helppo  
(yhteistä naurua)
- T2: .heh mä en tiiä huomasiksä että .heh mä olin mä olin mulle tuli se olo et jos me tästä lähetään mul on rep- .heh mulle tuli se tunne et lähetäänhän menee nyt ?äkkiä? pois että se tuntu jotenki et ei pysty .heh itekkään oikein heittäytyy
- T4: me oltiin ihan et anteeks mitä .heh nielastiin muutaman kerran
- T2: eihän tän tälle pitäny mennä ollenkaan .heh
- JS: niin et pitäskö vielä aina soittaa ennen kotikäyntiä et hei ollaan tulossa
- T2: .heh mikä tilanne
- JS: et onks nyt hyvä hetki vai tullaanko toiste .heh
- T2: voidaan perua jos ei oo nyt hyvä hetki tulla (Tiimi 1)

Työntekijät vaikuttavat otteen vuorovaikutustilanteessa hakevan tukea erityisesti harmin, pettymyksen ja epäuskon tunteiden purkamiseen, mikä selviää seuraavista puheenvuoroista: ”me ajateltiin et kiva mennä (...) ja sithän me tultiinki vähän nyrkit lattiassa sieltä pois”, ”me oltiin ihan et anteeks mitä, nielastiin muutaman kerran” ja ”eihän tän tälle pitäny mennä ollenkaan”. Työntekijät myös kertovat kotikäynnin herättämistä tunteista tiimille esimerkinomaisena muistutuksena ”mut et näin me ajateltiin (...) koskaan ei voi tietää siis mikä kotikäynnillä odottaa” ja tätä kautta kiinnittävät muita keskusteluun; näin voi käydä myös muille. Kotikäynnin aiheuttamat hankalat tunteet (”mulle tuli se tunne et lähetäänhän

menee nyt äkkiä pois”) puretaan otteen lopussa huumorin keinoin ja muiden naurahtelu ja huumoriin osallistuminen tukee jatkamaan tilanteesta kertomista.

Aineisto-ote kertoo, että tiimin työntekijät kohtaavat arkityössään tilanteita, joihin ei pysty valmistautumaan etukäteen. Jokainen työntekijä reagoi tällaisiin eri tavoin. Kuitenkin sijaistraumatisoitumisen ja kyynisyyden ehkäisemiseksi on tärkeä, että työntekijöillä on mahdollisuus purkaa asioita. Judy Foster (2009) muistuttaa, että toimivan tiimin elementtejä ovat tukirakenteet, jossa tunnistetaan työn emotionaalinen ulottuvuus. Aineiston vuorovaikutusotteessa työntekijät hyödyntävät tiimin tarjoamaa tilaa heitä vaivaamaan jääneestä kotikäynnistä kertomiseen.

## 6 TUEN PYYTÄMISEN TAVAT TIIMISSÄ: TUEN PYYNNÖT PUHEAKTEINA

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni siitä, miten kollegiaalista tukea pyydetään tiimissä. Luvussa neljä olen kuvannut analyysissä apuvälineenä käyttämäni Austinin puheaktiteoriaan pohjautuvat puheaktityypit John R. Searlen (1969) mukaisesti. Tässä luvussa käsittelen aineistoa kolmen puheaktityypin, direktiivin, ekspressiivin sekä representatiivin kautta. Direktiivisiä puheakteja ovat suora ja epäsuora tuen tai toimintaohjeiden pyytäminen sekä luvan kysyminen tai pyynnön esittäminen. Ekspressiivisiä puheakteja muiden muassa tilanteen purku, pohdinta sekä mielipiteen esittäminen ja representatiivisiä puheakteja toteamukset ja toiveet. Suurin osa aineiston puheenvuoroista on tarkoitukseltaan tuen pyytämiseen tähtäävää toimintaa, jolloin puheakti antaa oivan työkalun tuen pyyntöjen tarkasteluun.

Osa aineiston puheakteista esiintyy päällekkäin. Esimerkiksi ekspressiivinen puheakti, jonka perusfunktiona on vaikuttaa emotionaalisesti kuulijaan, sisältää aineistossa lähes aina myös representatiivisen puheaktin elementin. Tämä johtuu tiimin tuen pyyntöjen rakenteesta ja siksi myös alla olevassa taulukossa on esitetty ekspressiivit omana puheaktina ainoastaan mielipiteen esittämisen osalta. Taulukossa on siis esitetty Searlen puheaktityyppi ja sen sisälle sijoittuva aineistosta nouseva puheakti. Lisäksi taulukossa on esitetty puheaktin funktio ja aineistoesimerkki.

<b>Puheaktit Searlen luokittelun mukaan</b>	<b>Miten esiintyy aineistossa</b>	<b>Puheaktin funktio</b>	<b>Aineistoesimerkki</b>
Direktiivi	Suora kysymys	Vastauksen saaminen asiakasasiaan, toimintaohjeen saaminen, toimintatapaan liittyvän neuvon saaminen.	”mut miten me sit toimitaan kun tulkki sanoo ettei sitä saa (...)” (Tiimi 1)  ”Eet mitä me niinku tehdään” (Tiimi1)
Direktiivi	Luvan kysyminen tai pyynnön esittäminen	Hyväksynnän saaminen tuen pyytämiseksi.	”Saanko mä kysyä yhden tästä” (Tiimi 2)



Direktiivi	Epäsuora kysymys	Vastauksen saaminen asiakasasiaan, toimintaohjeen saaminen, toimintatapaan liittyvän neuvon saaminen.	”Tai siis kyllähän me ?lastensuojeluun? voidaan heidät laittaa tai jos se on tosi epäselvää eikä he työs- suostu työskentelemään meidän kanssa mutta mutta tota auttaako se sitten mitään ni se on toinen” (Tiimi 1)
Ekspressiivi Representatiivi	Kokemuksen kertominen	Tiimin hyväksynnän ja vahvistuksen saaminen oman pohdinnan, toiveen tai muun asian esittämiselle ja kuulluksi tulemiselle	”Se on tärkeä asia se on myös työn jaksamisen kannalta hirveen tärkeä ja sitä (nimi) koko ajan puhu et sun pitä jaksaa tai sä yrität jaksaa paremmin keksiä niitä keinoja mut mä tuon nää tän haluan tuoda nää tässä esiin (Tiimi 2)
Ekspressiivi Representatiivi	Tilanteen purku	Kuulluksi tuleminen	” Ja sithän me tultiinki vähän (.) nyrkit lattiassa .heh sieltä pois...” (Tiimi 1)
Ekspressiivi	Mielipiteen esittäminen	Kuulluksi tuleminen, oman turhautumisen ilmaiseminen, korostettu minäviesti.	”Mä voin sanoo et kokemusta on yksin työskentelystä et siitä tulee äkkiä hyvin eristetty ja erillinen olo...” (Tiimi 2)
Ekspressiivi Direktiivi	Negatiivisen kautta pyytäminen	Kuulluksi tuleminen ja oman harmin/ turhautumisen ilmaiseminen	”Joo ku mä en jaksa taistella mä noston käen pystyyn, mut mä jotenki mietin sitä...” (Tiimi2)

Kuvio 3. Kollegiaalisen tuen pyytämisen puheaktit ja niiden funktiot

### 6.1 Direktiivit – mutkattomat tuen pyynnöt

Puheaktityypeistä direktiivit nousevat aineistossa yleisimmäksi tavaksi tuen pyytämiseksi. Direktiivien tarkoitus on tukea kuulijaa tunnistamaan puhujan intentio ja saada kuulija siten tekemään jotain (esim. McLaughlin 1985, 133). Aineistossa direktiivit jakaantuvat pääasiassa kahteen tyyppiin; suoraksi ja epäsuoraksi kysymykseksi. Näiden sisälle sijoittuvat toimintaohjeiden sekä neuvojen suora ja epäsuora pyytäminen sekä luvan pyytäminen

kysymyksen esittämistä varten. Aineistossa suora ja epäsuora kysymys eroavat perinteisestä lingvistikisestä määrittelystä; vaikka osa epäsuorista kysymyksistä ei sisällä kysymyssanaa, ovat ne silti aineistossa niiden kontekstin vuoksi luettavissa epäsuoriksi tuen pyynnöiksi. Direktiivejä edeltävät aineistossa samankaltaiset puheenvuorot. Ne sisältävät pääasiassa ongelmapuheen kautta kerrottua taustaa asiakkaan tilanteesta tai tiettyä ongelmaa koskevaa tietoa sekä puheenvuoron sisällä esitetyn epäsuoran kysymyksen, joka on joskus vain muutaman sanan mittainen. Aineistossa direktiiviset puheaktit toistavat tietynlaista rakennetta. Tuen pyynnöt alustetaan ongelmapuheen tai toteavan tilanteen kuvauksen kautta. Seuraavaksi kuvaan aineistoesimerkein, miten tuen pyytäminen epäsuorissa ja suorissa puheakteissa tapahtuu.

### Epäsuorat tuen pyynnöt

Aineistossa kollegiaalista tukea pyydetään eniten epäsuorasti siten, että työntekijä asettaa kysymyksensä sivulauseeseen oman pohdintansa sekaan.

T2:            niin tää sisko oli sitä mieltä että tota (lapsi) on hyvin haavoittuvainen ja ha- niinkun hauras (.) et hänen mielestään kun se kerran et kun hän tietää että asia on näin ni hänen mielestään tähän ei oo niinku mitään tarvetta mutta että toki jos tota mut että sitä mä mietin et pitääkö mun jotenkin varmistaa tää ja tota kuitenkin (lapsi) ja poliisi oli sitä mieltä että siskoo ei mukaan ollenkaan ku (lapsi) vaan yksin mut mul on mä [jotenkin (Tiimi 2)

Otteessa on esimerkki puheenvuorosta, joka sisältää työntekijän epäsuoran tuen pyynnön. Tuen pyynnön asettelu ”mut että sitä mä mietin et pitääkö” on aineistolle leimallinen epäsuoran tuen pyytämisen aloitustapa. Puheenvuorossa kysymyssanaa edeltää henkilökohtaistava ”mietin”, jolla saadaan esiin puhujan oma sisäinen dialogi koskien toimintavaihtoehtoja. Kuitenkin kysymyksen konteksti ja asian esittäminen tiimissä rakentavat puheenvuorosta epäsuoran kysymyksen, jolloin kysymykseen sisältyy tiimin jäsenten koettu velvollisuus vastata siihen. Verbin ”mietin” käyttäminen yhdessä pitääkö- tai muun -ko päätteisen sanan kanssa näyttää tutkitussa tiimissä muodostuneen yhdenlaiseksi vakiintuneeksi tavaksi tehdä puheenvuorosta epäsuora tuen pyyntö. Aineisto-otteen esimerkki on kysymyksenä melko selkeä ja puheaktin funktiona riittävä vastaus yksinkertainen (asian varmistaminen). Seuraavan aineisto-otteen puheenvuorossa on esimerkki erilaisesta ja paljon laajemmasta epäsuorasta kysymyksestä.

Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä kuvaa asiakastapauksen tiimille tyypillisen yksityiskohtaisesti ongelmapuheen kautta kolmannessa persoonassa, minkä jälkeen asettaa kysymyksen osana tätä samaa kuvausta:

T6: se äiti oli sitte ollu uudenvuodenaattona yhteyksissä ku hän on kovin väsyny ja hän on niinku pelkää et hän lyö sitä lasta sillai ku se on kauheen haastava ja semmone hirveen aktiivinen ja muuta ja me tavattiin sitä sitte .hhh se oli sillon sen lapsen kaa vaan kotona sil ei oikein ollu mitään täällä ja me annettiin sille sitte se (työntekijän nimi) hieno esite ja hän innostu siitä kovasti ku hän on käyny jossain perhekerhoissa siellä (entisessä kotipaikassa) ja hän kävi sit (perhekerhossa) mut nyt hän on saanu työpaikan ja se lapsi on alottanu niin niin sitten kun sillä oli sit kotipalveluaki ja sellasta mutta että kun hhh se vaan sano et hän kokee nyt täl hetkel pärjää jotenki mut sit toisaalt hän taas tavallaan aattelee et jos hän ei sit kuitenkaan ?pärjää? että ku että ku se lapsi on päiväkodissa ni se äiti on sillon sit töissä et sillei oo niinku sitte taas ku sillei oo täällä niinku oikein ketään (.) se isä on (toisessa maassa) ehkä jossain (maantieteellisellä alueella) kuitenkin sieltä se on kotosin tai noin hän on muuttanut sinne (.) eikä ne oo mitenkään yhdessäkään mutta siis ettei sil kai oo niinku ketään ja sitte ja pääasiassa sitte se suku on sieltä (alueelta) niin onko (.) hän vaan toivoo tai puhuttiin hänen kanssaan et mää voin nyt kysellä onko jollain jotain ideoita€ (.) sit hän sano et jos ei oo mitään ni hän aatteli et hän nyt niinku et on nyt jotenki se tilanne sillai parempi että hän kokee pärjäävänsä paremmin mutta (Tiimi 3)

Työntekijä on puheenvuorossaan esittämäisillään suoran tuen pyynnön ”niin onko...”, mutta päättääkin jatkaa asiakkaan tilanteen kuvausta puheenvuoron puhettavan suhteen systemaattisesti ja asettaa kysymyksensä sisään puheenvuoroon: ”puhuttiin hänen kanssaan et mää voin nyt kysellä onko jollain jotain ideoita”. Tässä epäsuora kysymys ei sisällä kysymyssanaa, minkä kuvasin aiemmin olevan ominaista osalle aineiston epäsuorista kysymyksistä. Työntekijä pohjustaa puheenvuorossaan aiemmassa tilanteessa asiakkaan kanssa käytyä keskustelua siitä mitä pitäisi tehdä eli kysyä ideoita, ja nyt ollaan siinä tilanteessa, mikä osaltaan toimii kysymyksenä.

Kuten esimerkiksi luvussa neljä kuvasin, osa puheakteista sijoittuu kahden puheaktityypin alle. Edellisen puheenvuoron epäsuoraa tukea pyytävässä puheenvuorossa on direktiivin lisäksi representatiivinen funktio, sillä pääosa puheaktista muodostuu toteavista puheenvuoroista. Myös seuraavassa epäsuorassa tuen pyynnössä on selkeä representatiivinen ulottuvuus, joka tukee direktiivisen puheaktin toteutumista. Seuraavan aineisto-otteen

puheenvuoroista ainoastaan ensimmäinen sisältää tiedon, että työntekijä aikoo kertoa tiimille jotain. Tuen pyynnöksi puheenvuoron voi kuitenkin luokitella sisällön sekä kontekstinsa perusteella. Näitä sekä direktiivin että representatiivin sisältäviä puheenvuoroja on aineistossa useita.

- T4: kerronko mä vaan niinku tän asia .heh  
T2: joo  
T4: et me mentiin eilen ?aamulla? kotikäynnille (..) perheeseen missä on äiti ja (.) kasi tai ?ysiluokkalainen tyttö? (...) mutta tota äiti on siis ollut (.) on ?alkoholisti? raittiina ollut tai juomatta nytten vuoden ja kolme kuukautta (.) .hhh mutta eilen sitten kerto siellä kotikäynnillä että nyt viikonloppuna hän oli ensin perjantaina juonut neljä kaljaa (.) lauantaina oli sitten ryhdistäytynyt ja mennyt ryhmä- aa-ryhmään (..) mutta sitten sunnuntaina oli taas juonut neljä kaljaa (.) ja tota tämä tyttö oli sitte lähtenyt kaverilleen siitä ni äiti oli sitte ahdistunut kovasti ja viillellyt niinku ihan (..) käsivarret kokonaan niinku tänne kyynerpäihin asti ja (...) tää oli niinku ensimmäinen et eikö ollukin et ei hänellä oo mitenkään tapana ollut olla sillä tavalla itsetuhonen että niinku ihan itellekin hänelle tuli vähän niinku puskista tietyllä tavalla se voimakas ahdistus (...) ja äiti oli kovin (.) niinkun syy:llistynyt ja ehkä ahdistunutkin ja semmonen mietti kauheesti sitä lasta et miten niinkun miten se nyt tähän reagoi tietysti hänellä on sitä juomista ollut aikasemmin aika paljonki (.) (...)
- T2: sitte jos miettii sen tytön vaikeuksia et hänellä on myös masennus taustalla (.) koulua käymättömyys (...)
- T4: oisko se nyt sit niin  
T2: joo se on hyvin räätälöityä et kolme tuntia kerrallaan eikä oo kauheesti jaksanu ja huvittanu mennä (...) ja se tyttö oli siellä kotikäynnillä tosi hiljanen (.) ku äiti yritti kysyä siltä et onks kaikki hyvin ja helpottaaks yhtään tää ni se muljautteli just (...) mut ei suostunut kauheesti lähtee keskustelemaan (...) ja se äiti sano mulle (.) (...) et häh ei oo mitään annettavaa sille tyttäreille tässä kohtaa (.) et tää ratkeaminen oli niinku uus lyömäase tälle tyttäreille häntä vastaan et hän on aivan niinku (.) katkeemispisteessä (Tiimi 2)

Aineistoesimerkissä työntekijät 4 ja 2 esittävät työparina epäsuoran tuen pyynnön, jota tukee representatiivinen tilanteen kuvaus. Tukea pyytävillä työntekijöillä on käsissään akuutti ja vastikään muuttunut asiakkaan tilanne, mikä jo itsessään saattaa aiheuttaa tarvetta tapahtuneen purkamiseen: ”äiti (...) on siis raittiina ollut tai juomatta nytten vuoden (...) mutta eilen sitten kerto”. Lisäksi se, että äiti on ollut niin ahdistunut, että on ensimmäistä kertaa viillellyt itseään, kertoo tilanteen poikkeuksellisuudesta. Aineisto-otteen voi kontekstinsa kautta nähdä

direktiivisenä epäsuorana tuen pyyntönä; kuulijana olevat tiimin jäsenet tunnistanevat puhujien intention tuen pyytämiseen asiakaskäynnillä tapahtuneen kuvatun kautta.

### Suorat tuen pyynnöt

Direktiivisiin puheakteihin kuuluu aineistossa myös suoraa tuen pyyntöä. Niitä on aineistossa liittyen asiakkaan tilanteisiin sekä toimintaohjeiden tarpeeseen. Alla kaksi asiakkaan tilanteisiin liittyvää keskenään hieman erilaista tuen pyyntöä:

T8: mul on kuusvuotias (nimi)-tyttö jonka äidillä on toistuva päihde-ongelma ja nyt ois tapaamisseuloista kyse (...) ja äidin hoito on siirtynyt (...) yksikköön nii voiko äiti siellä käydä tapaamisseuloissa se on siis maksullista mutta siellä on käynyt tän tän työntekijän mukaan (ko. kaupungin) asiakasvanhempia kun hoito on siellä niin tapaamisseuloilla vai pitääks se mennä (ko. kaupungin omaan hoitoyksikköön) maksetaan me varmaan niistä (edellä mainitun yksikön) seuloista onko käryä kellään (Tiimi 2)

Aineisto-otteiden tuen pyynnöissä työntekijä on asettunut tuen pyytäjäksi valmiina olevan kysymyksen kanssa, johon toivoo saavansa tiimiltä vastauksen. Myös suoraa tuen pyyntöä edeltävät aineistossa joko ongelmapuheen kautta esiin tuotu tausta kysymykselle, tai neutraalimmin representatiivisen puheaktin kautta todettu tilanne. Tässä aineisto-otteessa äidin toistuva päihdeongelma esitetään representatiivisesti toteamalla.

Aineistossa toimintaohjeisiin liittyvä suora tuen pyyntö eroaa aiempien aineisto-otteiden tuen pyytämistavoista siten, ettei työntekijällä ole valmista kysymystä siitä, miten hänen tulisi lähteä asiassa toimimaan, vaan työntekijä esittää tuen pyynnön kysymyssanoja ”mitä” tai ”miten” käyttäen. Tuen pyyntöä ”mut et mitä me tässä tehdään” edeltää jälleen representatiivinen taustoitus perheen tilanteesta:

T8: (...) ja äiti sanoo edelleen meille tää on sillä tavoin edenny meillä et äiti on hakenu avioeroo (.) mutta ne ei oo saattanu sitä loppuun ja äiti sano meille (nimi) kans suoraan et hän ei halua jäädä yksin et hän on eläny yksin ja se on ollu ?hirveetä? et hän ei hän ei niinku oo valmis luopuu tästä parisuhteesta vaikka siin ei oo mitään positiivista siinä parisuhteessa se käy nyt tälläki hetkellä lähinnä nukkumassa siellä tän perheen kotona sit on edelleen sitä alkoholinkäyttöä ja se voi tulla päihtyneenä kotiin se mies et se väkivallan riski on ihan ilmeinen toki

yleensä siinä aina joku aika menee kunnes se taas räjähtää (.) mut et mitä me tässä tehdään tää on toistuvasti pantu kiinni (.) sitte se tulee uudestaan pannaan kiinni tulee uudestaan pannaan ?kiinni? (.) (Tiimi 2)

Toimintaohjeiden pyytämistä tapahtuu aineistossa asiakasasioissa sekä yleisistä käytännöistä keskusteltaessa. Aineistossa esiintyy esimerkiksi seuraavanlaisia suoria tuen pyyntöjä: ”mä en oikeesti tiä mitä mä tekisin tässä (Tiimi 2)” tai ”mitähän helvettiä mä näitten kanssa nyt teen (tiimi 2)”. Molemmissa esimerkeissä työntekijän turhautuminen on aistittavissa kysymyksen asettelussa, jolloin puheakteissa on mukana ekspressiivinen funktio. Työntekijän turhautuminen johtuu asiakastapauksen haastavuudesta; perheellä on ollut asiakkuus useita vuosia, mutta työntekijän näkökulmasta toivottavaa kehitystä tilanteessa ei ole tapahtunut.

Seuraavassa esimerkki suorista kysymyksistä työn käytännöistä keskusteltaessa:

T1: hei tulkki sano viimeks ku me oltiin neuvottelussa asiakas sano et haluaisin ajattelin videoida tän  
T6: tai nauhottaa  
T1: niin nauhottaa niin tulkki sano et hänel on semmoset ohjeet et tulkin tota ollessa paikalla ei nauhoteta (.) hän jätti sen nauhottamatta  
T2: sama kokemus yks [tulkki  
T1: joo  
T2: puuttui tilanteeseen  
T1: aa joo]  
T3: mitä sitte poistuisko tulkki sitten [paikalta  
JT: mut miten me] sit toimitaan kun tulkki sanoo ettei sitä saa niin sit sitä ei vaan nauhoteta

Työn käytännöistä keskustellessa suorat kysymykset näyttäytyvät keskustelun luontaista etenemistä mukailevalta vaihtoehdolta osallistua siihen. Keskustelussa mukana olevat työntekijät eivät etukäteen olleet perehtyneet keskusteltavaan aiheeseen, vaan tiimin esihenkilö on tuonut aihealueen keskusteltavaksi päivittyneiden ohjeistuksien vuoksi. Myös tiimin esihenkilö asettuu tuen pyytäjän asemaan pohtiessaan toimintatapoja. Puheenvuorojen direktiivit muodostuvat kysymyksistä ”mut mitä sitte” ja ”mut miten me sit”.

## 6.2 Ekspressiivit – tunteiden värittämät tuen pyynnöt

Edellisessä alaluvussa käsittelin ekspressiivejä osana direktiivisiä puheakteja, mutta ekspressiivit erottuvat aineistosta myös omina puheakteinaan. Ekspressiivisellä puheaktilla tuen pyytäminen tapahtuu tunteen tai asenteen ilmaisemisen kautta, ja ekspressiivien käyttö

liittyykin ihmisten välisiin suhteisiin. Ekspressiiviset tuen pyynnöt eroavat direktiivisistä siten, että ekspressiiveissä tukea pyydetään tunnetilan kuvauksen tai tunteenpurkauksen kautta. Esimerkkejä näistä kuvaan aineisto-otteissa. Aineistossa ekspressiivejä käytetään tekemiseen, jonka funktiona ovat tiimin hyväksynnän saaminen, kuulluksi tuleminen sekä turhautumisen ilmaiseminen.

Aineistosta nousee neljän tyyppisiä puheakteja, joissa puhuja tuottaa varsinaisen tuen pyyntönsä ekspressiivin avulla. Ekspressiivisiä tuen pyyntöjä ovat vahvistuksen tai rohkaisun pyytäminen hankalassa tilanteessa, tilanteen purku ja kuulluksi tuleminen, mielipiteen esittäminen ja negatiivisen ilmaisun kautta pyytäminen. Isossa osassa aineiston ekspressiivejä on olemassa myös toisen puheaktityypin ulottuvuus, yleensä representatiivinen. Rakenne, jossa puheenvuoroissa yhdistyy monen tyyppisiä puheakteja, toistui myös direktiivejä tarkastellessa. Syynä voi arvioida olevan tiimikokouksen rakenne, jossa tuen pyytäminen on vakiintunut tapahtuvaksi asiakkaan tilanteen taustoituksen, yleensä ongelmapuheen, kautta. Tällä tavalla puheenvuoroon tulee luonnostaan representatiivinen ulottuvuus, vaikka samalla kyse on ekspressiivisesti esitetystä tuen pyynnöstä. Aineistossa ekspressiivisen puheaktin pariin asettuu direktiivinen puheakti pyydetessä tukea negatiivisen ilmaisun kautta.

Ekspressiivit vaikuttavat olevan tärkeä osa tiimin vuorovaikutuksen kokonaisuutta. Niiden käyttö tiimissä on muodostunut kuitenkin melko pintapuoliseksi, sillä työntekijät kuvaavat niissä tunnetilaansa yleisluontoisesti. Tunteen kuvaukset kuten ärtymys, tyytyväisyys, tietämättömyys ovat yleisesti käytettyjä, mutta perimmäiset syyt tunnetiloille jätetään pois. Vain kahdessa aineiston puheaktissa työntekijä kuvaa tarkemmin hänessä heränneitä vaikeita tunteita. Seuraavassa mielipiteessä työntekijä esittää näkemyksensä siitä, millaista työtä hän ei voi tehdä. Puheenvuorossa on jälleen aistittavissa työntekijän turhautumista tilanteeseen, tällä kertaa palvelujen rakenteeseen. Mielipiteessä korostuu minäviesti: ” siis semmosta työtä mä en voi tehdä että mä...”.

T2: (...) kyllä se hänelleki aikamoinen iso paketti on yks kaks ku ei tunne kaupungin palveluita yhtään ni sano selvitäpä kuule tää mutta että sitä mietin ku on paljon näitä maahanmuuttaja-asiakkaita miehiä ja naisia jotka ei nyt niinku toivoo koko ajan se on ainoa toive todellakin mitä ne haluaa on taloud- voitteko auttaa tekeen näitä mä en taas tajua näitä ja mä en tajua tätä siis semmosta työtä mä en voi tehdä että mä tapaisin mun asiakkaita ja auttasin niitä koko ajan jossain kelan papereiden täyttämässä (Tiimi 2)

Aineiston mielipidettä ilmaisevissa puheakteissa tuen pyytäjäksi asettuvat tuovat puheenvuoroissa esiin omat ärtymyksen tunteensa, kuten edellisessä aineisto-otteessa. Vaikuttaa, että vastaavia mielipiteen ilmaisuja esiintyy aineistossa, kun työntekijä kokee, että hänen oletetaan tekevän jotain tai suostuvan asiaan, josta ei itse ole samaa mieltä. Jos työntekijä kuvaa tunteitaan yksityiskohtaisemmin, puheaktin funktio vahvistuu, kun kannanotosta tulee henkilökohtaisempi. Esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä kertoo, miltä yksin työskentely hänestä tuntuu: ”se on kauheeta se ei oo yhtään kivaa”. Puheenvuorossa on nähtävissä hyvin vahva tunnelataus. Puheaktilla työntekijä ilmaisee mielipiteensä ja toivoo tulevansa kuulluksi keskustelussa työn rakenteista.

T2: mä voin sanoo et kokemusta on yksin työskentelystä et siitä tulee äkkiä hyvin eristetty ja erillinen olo (.) et jos ei oo niinku semmosia et jos on työtila jossain muualla se on kauheeta se ei oo yhtään kivaa et sit se on todella raskasta .hhh mut se just että niitä on säännöllisesti sitte sellasia ettei ikään ku Etavallaan menetä€ sitä työkaveria jonnekin mu:ualle niinku niin no (.) (Tiimi 2)

Ekspressiiviksi asettuvat myös tilanteen purkamiseen käytetyt puheaktit. Seuraavassa aineisto-otteessa on mukana representatiivinen funktio, mutta luen puheenvuoron ekspressiiviseksi puheaktiksi sen kontekstin perusteella:

T1: siis saanks mä jakaa teille yhden jutun (...)

T1: mä ehkä halusin jakaa semmosen ajatuksen mulle siirty eilen siis (alueelta) perhe me mentiin kotikäynnille se oli vähän niinku tällanen perhetyön tarkistusneuvotteluun liittyvä samalla se asia (.) sitte siellä oli kaks työntekijää sieltä (alueelta) joita mä en tuntenu ja tota sitte perhetyöntekijä esitteli ne perheelle että tää on nyt se ketä oli aikasemmin se vaikka (nimi) ja hän on sitten taas se ketä oli aikasemmin teillä tää €(nimi)€ .heh .heh €ne oli kaks ihmistä jotka tapas sen ihmisen joka siirs mulle joka tapas sen ensimmäistä kertaa€ mä vähän oikeesti olin todella ihmeissäni tilanteesta mutta näinkin voi käydä siis (...)

T1: mutta siis et kotikäynnillä oli kuus ihmistä et mä aattelin et €morjens€ tää on niinku ihmisystävällisyyden multihuipentuma .heh €et anteeks kauheesti ettei €tunneta€ (..) oikeesti (.) mut tää kuvas tätä tilannetta kun ei oo nimiä (..) kelle siirtää (Tiimi 2)



Otteen puheaktin funktiona on kuulluksi tuleminen ja työntekijän asiakkaan kannalta kohtuuttomaksi kokeman tilanteen kuvaaminen muille. Tuen pyytäminen alkaa lyhyellä direktiivillä ”siis saanks mä jakaa teille yhden jutun”, jonka jälkeen työntekijä kuvaa kotikäyntinsä sisällön representatiivisesti. Tuen pyyntöä vahvistaa nauraen ilmaistu osa puheenvuorosta; työntekijä välittää näin oman mielipiteensä asiasta.

### 6.3 Representatiivit – tapahtuneen kuvaus tuen pyynnön tukena

Representatiivisella puheaktilla on muiden tässä luvussa esiteltyjen puheaktien tapaan selkeä oma paikka tiimin tukea pyytävien puheenvuorojen rakentumisessa, mitä olenkin jo sivunnut kuvatessani aineiston direktiivejä ja ekspressiivejä. Tiimin tuen pyynnöt, olivat ne sitten direktiivejä tai ekspressiivejä, rakentuvat siis aineistossa lähes aina yhdessä representatiivisen puheaktin kanssa. Representatiivin funktio saattaa myös kiinnittyä niiden puheaktien funktioihin. Representatiivisen puheaktin oma funktio aineistossa on toimia eräänlaisena prosessikuvauksena. Representatiivi pyrkii tuomaan esiin faktoja ja tilannekuvauksia, joita käytetään tuen pyyntöjen muodostamiseen. Seuraavaksi kuvaan tarkemmin, miten tuen pyyntöjä rakennetaan representatiivisen puheaktin kanssa, mikä vastaa myös tutkimuskysymykseeni siitä, miten tukea pyydetään tiimissä. Seuraavassa aineisto-otteessa on aineistolle tyypillinen puheenvuoron aloittava representatiivinen puheakti:

T2: mul on tää tyttö tää (nimi) joka on on tota aa siitä tuli lastensuojeluilmoitus kun hänen sisarensa oli ilmottanu että tota (lasta) on ois tota seksuaalisesti hyväksikäyttäny sen isä tai sen veli tai joku siellä perheessä .hhh mä en siihen mä sitten selvittelin tuolta lastensuojelun konsultaatio mikä on mikä ryhmä se nyt on konsultaatioryhmä .hhh ja tota soitin sinne ja soitin poliisille ja aluks sit viel poliisi sano et voit tota tavata (lasta) ja sanoo hänelle vaan ihan kertoo kaiken et ei he rupee tekee viel mitään ennen ku tietää enemmän tästä asiasta ja mä soitin sinne ja ne oli sitä mieltä et ei mitään siskoo mukaan ku (lapsi) (lapsi) vaan tota tänne näin ja suoraan asiaan .hhh mut sitte me mietittiin sitä siis (nimi) on tässä mun työparina mietittiin sitä jos tää (lapsi) ei oo koskaan ku:ullu ei muista e:i ei et tää on jotain sellasta mikä tulee ykskaks hänelle ku hän tänne ?tulee? että tota onkohan sua tota seksuaalisesti onks sua niinku tota seksuaalisesti hyväksikäytetty sun omassa perheessä et sun isosisko väittää näin ni mä ajattelin et mä jotenkin tarviin siinä sen kaltasta konsultaatioo mut sit se (...) konsultaatioryhmä sanoo että että tota he mietti sitä yhdessä ja ja onhan tää aika kinkkinen juttu mutta tota

heijän mielestään sun pitäis varmaankin ois hyvä ottaa se sisko mukaan ja siskon kanssa käsitellä tätä ilmoitusta sitten (lapsi) sisko ja tota me (..) mutta tota noin sit mä sanoin et poliisi oli kyllä eri mieltä ja mitähän tässä nyt oikein tekis (.) ja sit mä päätin niin et mä soitin sille sisarelle (...) (Tiimi 2)

Aineisto-otteessa on esimerkki asiakasasian puheeksi ottamisesta tiimissä. Samalla puheeksi ottaminen ja tilanteen taustoitus näyttäytyvät representatiivisen puheaktin kautta tuen pyytönä. Työntekijä 2 alustaa asiakkaan tilannetta melko pitkään. Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden tilanteet ovat usein monimutkaisia, eikä tuen pyyntöä kannata esittää taustoittamatta. Lisäksi tilanteen perusteellisen taustoituksen kautta muille työntekijöille saattaa näyttäytyä asioita, joita perheen kanssa työskentelevä työntekijä ei itse ole tullut ajatelleeksi. Tällaista tavoitellaan seuraavassa aineistoesimerkissä. Työntekijöiden T1 ja T2 keskustelun kautta tapahtuva asiakasperheen tilanteen kuvaus on tässä vuorovaikutustilanteessa osa tuen pyytämistä. Ilman kuvausta muut tuen pyynnöt eivät muodostuisi sellaisiksi kun muodostuvat, sillä ne perustuvat representatiivisen puheaktin kautta saatuihin tietoihin.

- T1: vähän sit mietittiin et mistä se äidin huoli tulee et onks se totta et isä sit joskus on vaikka sit vihanen ja väsynyt ja huonolla tuulella ja et et et siinä voi olla sellastaki mitä me ei ees tiedetä koska nimenomaan vanhemmat ei oma-alotteisesti tuota mitään huolta ne yrittää luikerrella vaikka me on yritetty suoraan puhua (.) niin niin se on tosi tosi hankalaa
- T2: niin (lapselle) se olis maailman kamalinta jos ei hän sais olla kummankaan luona
- T1: (lapsi) on kuitenkin kiintynyt kumpaankin vanhempaan ja sen läheisempää ihmistä hänellä ei ole (.) myöskään ja hän on tosiaan (.) nähnyt sitä vanhempien välistä riitelyä ja väkivaltaa ja varmasti molemmat vanhemmat on näyttäytyneet pelottavina ja varsinkin se yksittäinen tilanne josta tää meille nyt tällä kertaa tuli oli nimenomaan niin että äiti joutu (lapsen) kanssa poistumaan sieltä asunnosta ulos kun isä riehui humalapäissään siellä oli tullu heidän kotiin
- T2: poliisiin kauttahan se ilmoitus tuli
- T1: poliisit tuli paikalle (Tiimi 3)

Aineiston otteen keskustelu on toteavaa ja representatiiviselle puheaktille ominaista ”miten asiat ovat” –keskustelua. Esimerkkejä tällaisista representatiivisista lauseista ovat: ”vanhemmat ei oma-alotteisesti tuota mitään huolta ne yrittää luikerrella vaikka me on yritetty suoraan puhua”, ”niin niin se on tosi tosi hankalaa” tai ”poliisit tuli paikalle”. Representatiivisten puheaktien puheenvuorot muodostetaan aineistossa usein

samankaltaisesti. Aluksi nimetään asiakkaana oleva henkilö, sitten kuvataan mahdollisesti jokin tapahtuma, jossa työntekijä oli mukana ja lopuksi mitä asiakas tai muut perheenjäsenet ovat sanoneet. Tämän jälkeen puheakti saattaa vaihtua sen funktion mukaisesti joko direktiiviseksi tai ekspressiiviseksi.

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tiivistän tutkielmani tulokset ja sekä pohdin niitä yleisesti. Lisäksi arvioin tutkimusmenetelmieni valintaa sekä pohdin tutkielmani tuloksia jatkotutkimuksen kannalta. Olen tutkielmassani tarkastellut diskursiivisin vuorovaikutuksen tutkimuksen menetelmin kollegiaalisen tuen pyytämistä lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli, mihin tukea pyydetään tiimissä. Toisessa tutkimuskysymyksessä etsin vastausta siihen, miten tukea pyydetään. Tutkielmani analyysiyksikkönä toimivat tiimin vuorovaikutuksessa esitetyt tuen pyynnöt. Tiimin vuorovaikutus rakentui työntekijöiden käyttämästä kielestä lapsiperheiden sosiaalityön institutionaalisessa ympäristössä.

Tutkielmani aineistona olevassa tiimissä kollegiaalista tukea pyydettiin asiakasasioihin, organisaatioon ja palveluverkoston liittyviin asioihin sekä henkilökohtaisesti koettuun tuen tarpeeseen. Lisäksi tarkastelin sosiaalisen tuen tyyppien avulla, millaista tukea näiden aihealueiden sisällä pyydettiin. Tuen tyyppinä olivat informaationaalinen, instrumentaalinen, emotionaalinen ja arvioiva tuki. Informaationaalisen tuen pyyntöjä esiintyi kaikissa paitsi henkilökohtaisen tuen tarpeeseen liittyvissä pyynnöissä. Instrumentaalisen eli konkreettisen tuen tarve kohdentui organisaatioon ja palveluverkoston liittyviin tuen pyyntöihin. Emotionaalista tukea aineistossa pyydettiin kaikkien aihealueiden sisällä. Arvioivaa tukea pyydettiin vähiten, mutta sitä kuitenkin myös esiintyi kaikissa aihealueissa, selkeimmin asiakasasioihin liittyvissä tuen pyynnöissä.

Toisen tutkimuskysymyksen osalta havaitsin, että kollegiaalista tukea tiimissä pyydetään direktiivisten, ekspressiivisten ja representatiivisten puheaktien kautta. Direktiiviset puheaktit jakaantuvat suoriin ja epäsuoriin kysymyksiin. Direktiivisten puheaktien funktiona aineistossa oli saada tukea, toimintaohjeita tai neuvoja koskien asiakasasioita tai jotakin toimintatapaa. Ekspressiivisten puheaktien tarkoituksena on kuulijaan vaikuttaminen emotionaalisesti. Tätä kautta puheaktin funktiona näyttäytyi hyväksynnän ja vahvistuksen saaminen oman pohdinnan, toiveen tai muun asian esittämiselle tai kuulluksi tulemiselle. Myös mielipiteen esittäminen näyttäytyi aineistossa ekspressiivisen puheaktin kautta, sillä mielipiteen esittäminen värittyi aineistossa emotionaalisesti. Representatiiviset puheaktit ovat toteavia tilanteiden kuvauksia, joita esiintyi aineistossa muiden puheaktien tukena. Niitä käytettiin taustoittamaan ja syventämään muita tuen pyyntöjä.

Aineistossa esiintyi eniten direktiivistä puheaktia ja sen sisällä epäsuoraa kysymystä. Tiimikontekstissa tätä saattaa selittää se, että kysymys ei tilanteessa kohdistu yksittäisen ihmisen, vaan koko ryhmän vastattavaksi. Vastuu vastaamisesta on koko ryhmällä, jolloin kysymyksen helposti myös muotoilee sen mukaisesti. Lisäksi asiakastilanteet ovat usein monimutkaisia, eikä niiden selvittämiseen silloin riitä vain yksinkertainen suora kysymys tai ei ole vuorovaikutuksen kannalta luontevaa toistaa useita suoria kysymyksiä peräkkäin. Osa tuen pyynnöistä saattoi syntyä työntekijöiden mielessä vasta tuen pyytämistilanteessa, jolloin passiivissa puhuminen saattaa olla seurausta tiimin tietynlaiseksi hioutuneesta vuorovaikutuksesta ja puhetavoista. Aineisto osoitti, että tiimille on kehittynyt tietynlaisia juuri heidän keskinäiselle vuorovaikutukselleen ominaisia tapoja esittää asioita, kuten vaikkapa ”mietin” sanan käyttäminen direktiivisten puheaktien yhteydessä. Tähän liittyen on myös kiinnostava pohtia, aiheuttaako epäsuora kysymys vähemmän suoraa kollegiaalisen tuen tarjoamista kuin suora kysymys. Epäsuorat kysymykset tarjoavat nimittäin mahdollisuuden jättää vastaamatta esitettyihin kysymyksiin. Tiimin tapoja ilmaista asioita voi pohtia myös sosiaalityön tiedonmuodostuksen näkökulmasta. Työntekijöiden ilmaisema tieto voi olla implisiittisesti rakentuneena erilaiseen puheeseen, kuten metaforiin tai esimerkkeihin (Forsberg & Ritala-Koskinen 2017). Tiimin vuorovaikutus voi rakentua juuri tiimille ominaisen tiedon ilmaisemiseen sopivaksi.

Aineistossa pyydetty kollegiaalinen tuki näyttäytyy pääosin kevyenä, niin sanottuna teknisenä tukena, jossa keskitytään vastaamaan konkreettisiin kysymyksiin ja antamaan toimintaohjeita tarkoituksena tukea työntekijä eteenpäin tuen tarvetta synnyttäneestä tilanteesta. Kuitenkin aineistosta löytyi yksi puheenvuoro, jossa tuen pyyntö esitetään työstä selviytymiseksi. Tukea pyytänyt työntekijä joutui toistamaan pyyntönsä, mistä voi päätellä, että työntekijä ei kokenut saavansa toivottavaa vastausta. Aineiston vuorovaikutuksessa keskusteltiin työntekijän esittämistä huolenaiheista, mutta lisäksi vain yksi työntekijä ilmaisi tiimille samankaltaista voimattomuutta tilanteessa.

Tiimin keskustelussa esiintyy implisiittisiä vihjauksia suuren työmäärän aiheuttamiin paineisiin, mutta ne eivät nouse aineistossa kertaakaan edellä esitettyä lukuun ottamatta varsinaisiksi tuen pyyntöjen aiheiksi. Tämä johtaa pohtimaan, onko aihe liian vaikea avoimesti keskusteltavaksi, vai ovatko työntekijät ottaneet tilanteen annettuna, eivätkä jaksa siitä jatkuvasti keskustella. Aineistoni kautta on nähtävillä vain hippunen kyseisen tiimin

vuorovaikutusta ja keskustelua, joten mahdollisista edeltävistä aiheesta käydyistä keskusteluista ei ole tietoa.

Aineiston tarkastelu puheaktien kautta osoitti, miten suuri merkitys tiimillä on nimenomaan kollegiaalisen tuen pyytämisen areenana. Suurin osa tiimeihin varatusta ajasta käytettiin asiakasasioiden tai muiden työntekijöitä askarruttavien asioiden pohtimiseen. Aineiston muodostavan tiimin jäsenet asettuivat tuen pyytäjiksi aktiivisesti. Fiona Leen (1997, 336) tutkimuksen mukaan tuen pyytäjiksi asettuvat ovat työpaikalla yleensä tasaveroisemmassa asemassa keskenään kuin työntekijät, jotka eivät pyydä tukea. Avun pyytäminen tutkitussa tiimissä tapahtui usein ongelmapuheen kautta, mikä on luonnollista ottaen huomioon lasten ja perheiden kanssa työskentelyn muoto, jossa asiakkuudet ovat usein yhden työntekijän tai työparin vastuulla. Tilanteen taustoitus tuen pyytämistä varten voi olla välttämätöntä.

Ongelmapuheen vaarana kuitenkin on, että erityisesti institutionaalisessa toimintaympäristössä siitä kehittyy valtavirtainen tapa puhua asiakkaista, mikä voi vaikuttaa työntekijän ajatteluun (esim. Miller & Silverman 1995). Työntekijän tulisi muistaa, että on ensisijaisesti auttamassa perheitä, ei etsimässä heistä mahdollisia ongelmia. Omassa aineistossani ongelmapuhe nousi selvästi esiin tukea pyytävissä puheenvuoroissa, mutta aineistossa oli paljon myös pitkiä, niin sanottuja neutraaleja kuvauksia perheiden tilanteista. Muutama aineiston tuen pyynnössä esitetty ongelmapuheen kuvaus yhdistyi työntekijän emotionaaliseen puheenvuoroon, millä voi olla kauaskantoisempia seurauksia esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan suhteelle. Ratkaisun tällaiseen potentiaalisesti haitalliseen ajattelutapaan on esitetty löytyvän systemisestä lastensuojelun mallista, jossa tavoitellaan siirtymistä pois ongelmaakeskeisyydestä (esim. Aaltio & Isokuorti 2019, Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, Yliruka ym. 2018 & 2020).

Yliruka ym. (2020, myös Fagerström 2016) puhuvat systemiseksi reflektioksi nimetystä toimintavasta, jossa systemisen mallin mukaisessa tiimissä käydyt keskustelut mahdollistavat korkeatasoisen reflektion, teoreettisen pohdinnan ja toimivan dialogin. Systemistä tiimimallia koskeva tutkimus, jota olen tässä tutkielmassa hyödyntänyt, korostaa tämän tiimimallin erityisyyttä eri näkökulmista. Kirjallisuudesta on hankala löytää perusteita sille, miten pienempi tiimi vähemmällä kollegiaalisella tuella, mutta samoilla sosiaalipalveluiden resursseilla voi tuottaa parempaa palvelua asiakkaana oleville perheille. Systeminen reflektio toki korostaa asiakkaan asemaa ja mahdollisuuksia osallistua omien asioidensa käsittelyyn.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia esittelevässä raportissa (Yliruka ym. 2020) kuitenkin todetaan, että ”systeminen reflektio ei toimi optimaalisella tavalla”.

Aineiston analyysi herätti myös muutamia sosiaalityön etiikkaan liittyviä kysymyksiä. Tuen pyyntöjen ulkopuolelta jäin pohtimaan, miten lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaana olevan perheen saamaan apuun vaikuttaa asiakkuuden siirto lastensuojeluun juuri, kun perheen asioita on alettu käsitellä perusteellisesti tiimikokouksissa. Toki tarjottavat palvelut ovat perhepalveluissa erilaisia kuin lastensuojelussa, mutta aineiston analyysi osoitti, että tutkitulla tiimillä oli saattanut syntyä hyvinkin laaja käsitys perheen dynamiikasta ja tarvitsemasta tuesta. Tutkijan näkökulmasta tiimillä vaikuttaa olevan valtava määrä hiljaista tietoa asiakasperheen tilanteesta erityisesti sellaisissa tilanteissa, kun työntekijät olivat luoneet perheen kanssa jossain määrin luottamuksellisen ja avoimen asiakassuhteen. Lisäksi tietysti työntekijöiden vuorovaikutuksella perheen kanssa on merkitystä. Voi olettaa, että työntekijän vaihtuminen muutenkin intrusiivisen prosessin keskellä ei ainakaan edesauta perheen kokemusta kuulluksi tulemisesta.

Lisäksi pitkä keskustelu asiakasperheestä, jota ei tiimin asiakkuudessa enää voida auttaa, muokanee myös tuen pyyntöihin vastaamisen rakennetta siten, että konkreettisten vastausten saaminen vähenee. Aineiston kontekstissa tällaiset keskustelut tosin muovautuivat melko reflektiivisiksi, millä ajattelisi olevan positiivisia vaikutuksia. Tosin myös näissä tilanteissa tieto tulisi saadaan mutkattomasti siirtymään eteenpäin.

Mielestäni on tärkeää pohtia, miten lasten ja perheiden kanssa tehtävän työn kentällä uutisoitu kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttavat kollegiaalisuuden toteutumiseen työtiimeissä. Kiire välittyy myös tuen pyytämisen puheakteissa; työntekijä kertoo kysyvänsä asiakasasiaa tiimissä, koska ei ehdi kysyä sitä muulloin, ja toinen työntekijä arvioi, että kevät tulee olemaan todella vaikea ja kiireinen. Kiireellä on varmasti vaikutusta myös tiimin vuorovaikutukseen. Aineistoni tarjoaisi mahdollisuuden tutkia vastausten antamista tuen pyyntöihin ja sitä kautta vuorovaikutusta, jota käydään tuen pyytäjän ja tuen pyyntöihin vastaajan välillä.

Tutkielmani teoriaosassa hyödynsin tiimien sekä sosiaalisen tuen tutkimusta. Olen tyytyväinen valintaani. Tutkielmani työstämisen aikana tekemiäni havaintojen perusteella vaikuttaa, että systemistä lastensuojelua koskevat työpaperit ja tutkimukset ovat ainoita

varsinaisia raportteja, joissa pohditaan tarkemmin sosiaalityön tiimin rakennetta ja merkitystä. Koen, että tiimien valitseminen tutkielmani teoriataustaksi oli tämän vuoksi onnistunut, aihetta ei ole ainakaan liikaa tutkittu. Sosiaalisen tuen tutkimuksen kenttä sen sijaan osoittautui hyvin laajaksi. Teoriaosassani en ottanut huomioon, että sosiaalisen tuen määritelmä on hyvin erilainen eri osissa maailmaa. Lisäksi on tärkeä huomata, että käyttämäni teoria tiimien tutkimuksesta edustaa länsimaista ajattelua ja on lopulta rakentunut eettisesti kestävämmän kapitalistisen järjestelmän kautta.

Tutkimuksellisesti olen kohtalaisen tyytyväinen aineiston analyysiini. Vuorovaikutusaineistoni mahdollisti sen tutkimisen kahdella erityyppisellä tavalla, jotka kuitenkin täydensivät hyvin toisiaan. Itse kerätty aineisto antoi mahdollisuuden tulla kunnolla tutuksi aineiston kanssa ja mahdollisesti huomata sieltä myös seikkoja, jotka voivat jäädä huomaamatta valmiin aineiston käytössä. Itse kerätyn aineiston ongelmaksi osoittautui tosin myös rajaaminen, sillä kiinnostavia tutkimusaiheita oli monta.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni tulokset, neljä tuen pyyntöjen aihealuetta löysin hyödyntämällä vuorovaikutusaineistoni analyysissä sisällönanalyttistä otetta. Analyysiyksiköitä systemaattisesti tarkastelemalla, kokoamalla ja tiivistämällä onnistuin mielestäni kohtuullisesti tutkimuskysymykseen vastaamisessa. Olen tietoinen menetelmävalintani mahdollisista heikkouksista tässä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatessa. Ulla-Maija Salo (2015, 166) kirjoittaa, että sisällönanalyttisen tarkastelun vaarana on sen hyödyntäminen pelkkänä teknisenä välineenä, jolloin aineiston lajittelulla korvataan tutkijan oma ajattelu. Salo kokee, että näin tapahtuu jo suuressa osassa menetelmää hyödyntävistä opinnäytteistä ja tutkimuksista. Hän korostaa, että analyysiä tehdessä tutkijan tulee tavoitella refleksiivisyyttä, minkä kautta tutkija on jatkuvasti tiedon luonteen lisäksi tietoinen siitä, miten tieto on tuotettu. (Emt., 167.)

On myönnettävä, että analyysini tulokset ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla rakentuivat paljolti Salon (2015) esittämän teknisen prosessin kautta. Esimerkiksi kun yhdistin tuen aiheiden tarkasteluun sosiaalisen tuen tyypit, näiden tiukka jaottelu neljään kategoriaan saattaa yksinkertaistaa esitettyä todellisuutta. Tutkielmaani tehdessä olen kuitenkin diskursiivisen tutkimusotteen valitsemalla pyrkinyt tuomaan esiin, että olen tietoinen Salon (emt.) esittämästä kritiikistä. Olen metodologisia valintoja esitellessä perustellut, että ymmärrän tiedon luonteen paikalliseksi ja kontekstiinsa sidotuksi. Tätä korostan myös



sitomalla tutkielmani institutionaaliseen todellisuuteen. Olen tekstissäni perustellut refleksiivisen otteen tarpeellisuutta institutionaalista todellisuutta tarkastellessa. Analyysini tulokset eivät ole yleistämiskelpoisia, vaan vastaavat tutkimuskysymykseeni tutkitun tiimin kontekstissa.

Onnistuin mielestäni paremmin toiseen tutkimuskysymykseen vastaamisessa. Puheaktiteoria osoittautui toimivaksi välineeksi aineiston käsittelyyn. Kollegiaalista tukea pyydetään tiimin vuorovaikutuksessa, joka ei puheaktien kautta tarkasteltuna pelkistynyt yhtä yksinkertaiseksi kuin tuen pyyntöjen aiheita tutkiessani. Aineiston analyysi puheaktien kautta sopii tiimin tutkimukseen. Tiimissä sosiaalityöntekijät nimenomaan asettuvat tekemään pyytäessään kollegiaalista tukea toisiltaan. Tämän tutkimuskysymyksen kohdalla osa aineisto-otteista sopisi käytettäväksi myös muita puheakteja kuvaaviin esimerkkeihin. Tämä osoittaa puheaktien päällekkäisyyden tuen pyytämisen kokonaisuudessa.

Aineistoni oli sopiva tutkielmani laajuuteen ja aineistosta oli mahdollista löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin. Ongelmaksi osoittautui aineiston kokonaisuus; reflektiotiimiksi kutsumani tiimi poikkesi rakenteeltaan tutkitun tiimin viikoittaisesta tiimikokouksesta, että kollegiaaliseen tukeen liittyvät puheenvuorot rakentuivat siinä eri tavalla kuin kahdessa muussa aineiston tiimissä. Reflektiotiimissä ei erikseen oteta puheeksi tilanteen luonnetta kollegiaalisen tuen mahdollistajana, kuten kahdessa muussa tiimissä, joissa puheenvuorot aloitettiin yleensä tavalla, josta ilmenee puhujan tarve tuelle. Kollegiaalisen tuen tarve on läsnä reflektiotiimissä lähtökohtaisesti voimakkaammin kuin viikoittaisessa tiimissä, jolloin sitä ei puhuta auki puheenvuoroissa. Lisäksi puheenvuorojen osittainen etukäteen valmisteltu määräytyminen vaikuttaa niiden muodostumiseen. Aineiston yhtenäisyyden kannalta reflektiotiimin hylkääminen aineistosta ja uuden viikoittaisen tiimin nauhoittaminen olisi voinut ollut järkevää. Koska tämä ei ollut enää aineiston käsittelyvaiheessa mahdollista, tuli olemassa olevaa aineistoa käsiteltyä erityisellä kriittisyydellä analyysin yhteydessä, mikä saattoi lopulta toimia myös voimavarana.

Jatkotutkimuksen näkökulmasta poikkeuksellinen maailmantilanne avaa uusia mahdollisuuksia kollegialisuuden tarkasteluun. COVID-19-pandemia on pakottanut myös sosiaalityön kehittämään työmuotoja etänä toteutettaviksi. Asiakkaiden tapaamisia on järjestetty verkon kautta ja työntekijät tekevät kirjallisia töitä omissa kodeissaan. Pandemiaan sopeutuva yhteiskunta tarjoaa mahdollisuuden tarkastella kollegiaalisen tuen merkitystä

syvemmin, kun viikoittaiset tiimikokoukset tapahtuvat etänä, eivätkä työntekijät ole aina samoissa fyysisissä tiloissa. Miten kollegiaalista tukea pyydetään tai miten sen merkitys näyttäytyy, kun työntekijöiden yhdessä viettämä aika vähenee, mutta samalla asiakasmäärät kasvavat (Grönholm 2020)? Toinen ehdotus jatkotutkimukseksi kiinnittyy systeemiseen lastensuojelun malliin. Olisi kiinnostavaa tarkastella, miten kollegiaalisen tuen pyytäminen näyttäytyy systeemisessä lastensuojelun mallissa, sillä tiimin rakenne ja orientaatio ovat siinä erilaiset. Jääkö työntekijöiden näkökulmasta jotakin mahdollisesti käsittelemättä rajatumpien puitteiden vuoksi?

## LÄHTEET

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019) Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Raportti 3/19. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Aaltonen, Sanna & Högbacka, Riitta (toim): Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Nuoritutkimusverkosto, julkaisuja 164. Tampere: Tampere University Press.

Ahopelto, Teija, Ilomäki, Sakari, Logren, Aija, Ristimäki, Hanna-Leena, Tiitinen, Sanni & Ruusuvuori, Johanna (2019) Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus. Teoksessa Heiskanen, Tuula, Syvänen, Sirpa & Rissanen, Tapio (toim.): Mihin työelämä on menossa? – Tutkimuksen näkökulmia. Tampere: Tampere University Press. 245–266.

Antonopoulou, Paraskevi, Killian, Michael & Forrester, Donald (2017) Levels of stress and anxiety in child and family social work: Workers' perceptions of organizational structure, professional support and workplace opportunities in Children's Services in the UK. *Children and Youth Services Review* 76: 42–50.

Appelbaum, Eileen, Bailey, Thomas, Berg, Peter & Kalleberg, Arne L (2000) Manufacturing advantage: Why high-performance work systems pay off. Ithaca: Cornell University Press.

Bacharach, Michael (2005) Foreword: Teamwork. Teoksessa Gold, Natalie: Teamwork. Hampshire: Palgrave Macmillan. xxi–xxv.

Baldschun, Andreas (2018) The occupational well-being of child protection social workers: Theoretical conceptualization and empirical investigations among Finnish statutory social workers. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 176. Itä-Suomen yliopisto.

Barlow, Constance A. & Phelan, Anne M. (2007) Peer collaboration: A model to support counsellor self-care. *Canadian Journal of Counselling* 41(1): 3–15.

Baruch-Feldman, Caren, Brondolo, Elizabeth, Ben-Dayan, Dena & Schwartz, Joseph (2002) Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology* 7 (1): 84–93.

Boyas, Javier & Wind, Leslie H. (2010) Employment-based social capital, job stress, and employment burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review* 32 (3): 380–388.

Boyland, Judith R. & Fisher, Tanya (2018) Collegial support for councillors. *Australian counselling research journal* 12 (2): 5–12.

Cobb, Sidney (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 38 (5): 300–314.

Cross, Steve, Hubbard, Alison & Munro, Eileen (2010) Reclaiming social work. Borough of Hackney children and young people's services. Independent evaluation. The London School of Economics and Political Science.

Davis & Rhodes (1994) African American teenage mothers and their mothers: An analysis of supportive and problematic interactions. *Journal of Community Psychology* 22 (1): 12–20.

Deelstra, Janna T., Peeters, Maria C. W., Schaufeli, Wilmar B., Stroebe, Wolfgang., Zijlstra, Fred R.H & van Doornen, Lorenz P. (2003) Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology* 88 (2): 324–331.

Delarue Anne, van Hootegem, Geert, Procter, Stephen & BurrIDGE, Mark (2008) Teamworking and organizational performance: A review of survey-based research. *International Journal of Management Reviews* 10 (2): 127–148.

Eräsaari, Leena (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.): *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87–102.

Fagerström, Katarina (2016) Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 42. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN\\_ISBN\\_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 8.11.2020.

Filander, Karin (2000) Kehittämistyö murroksessa. Sitoutuminen, sopeutuminen ja vastarinta julkisella sektorilla 1990-luvulla. Tampere: Tampereen yliopisto.

Forsberg, Hannele, Kääriäinen, Aino & Ritala-Koskinen, Aino (2019) Asumista koskeva sosiaalityön tieto olosuhdeselvityksissä. Yhteiskuntapolitiikka 84 (3): 248–257.

Forsell, Marianne (2018) Kuusikko-työryhmän Aikuissosiaalityön asiantuntijatyöryhmä. Kuuden suurimman kaupungin aikuisosiaalityö vuonna 2017. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala, Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Vantaan sosiaali- ja terveystoimi, Turun hyvinvointi- toimiala, Tampereen hyvinvointipalvelut sekä Oulun hyvinvointipalvelut. Kuusikkotyöryhmän julkaisuja 6/2018.

Forsman, Sinikka (2000) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Työsuojelurahasto. Tampereen yliopiston tutkimuksia.

Foster, Judy (2009) Thinking on the front line. Why some social work teams struggle and others thrive. Doctoral thesis. University of East London.

Foster, Judy (2010) Building effective social work teams. Abingdon: Routledge.

Gaughan, Karen & Sonya Kalyniak, Sonya 2012: The Centrality of Relationships. Teoksessa Goodman, Steve & Towler, Isabelle (toim.): Social work reclaimed. Innovative framework for child and family social work practice. London: Jessica Kingsley Publishers, 94–110.

Geller, Janet A., Madsen, Libbe H. & Ohrenstain, Lynn (2004) Secondary trauma: A team approach. Clinical Social Work Journal 32 (4): 415–430.

Gold, Natalie (2005) Teamwork. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Gorman Jamie C. (2014) Team coordination and dynamics: Two central issues. *Current Directions in Psychological Science* 23(5): 355–360.

Grönholm, Pauliina (2020) Korona-aika on lisännyt lastensuojeluilmoituksia. *Helsingin Sanomat* 16.11.2020, A 16.

Gottlieb, Benjamin H. & Bergen, Anne E. (2009) Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research* 69: 511–520.

Haapanen, Lauri, Kääntä, Liisa & Lehti, Lotta (toim.) 2018. Diskurssintutkimuksen menetelmistä. *AFinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 11: 4–19.

Hall, Christopher, Juhila, Kirsi, Matarese, Maureen & van Nijnatten, Carolus (2014) *Analyzing social work communication. Discourse in practice*. London: Routledge.

Hallamaa, Jaana, Launis, Veikko, Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.) (2006) *Etiikkaa ihmistieteille. Tietolipas 211*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Hayes, Nicky (2002) *Managing teams. A strategy for success*. London: Thomson Learning.

Heiskanen, Tuula, Syvänen, Sirpa & Rissanen, Tapio (toim.) *Mihin työelämä on menossa? – Tutkimuksen näkökulmia*. Tampere: Tampere University Press.

Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Hill, S.E.K., Bahniuk, M.H., Dobos, J. & Rouner, D (1989) Mentoring and other communication support in the academic setting. *Group and Organizational Studies* 14 (2): 355–368.

Hupcey, Judith E. (2002) Clarifying the social support theory-research linkage. *Journal of Advanced Nursing* 27 (6): 1231–1241.

Hupcey, Judith E., Morse, Janice M (1997) Can a professional relationship be considered social support? *Nursing Outlook* 45 (6): 270–276.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4): 296–312.

Juhila, Kirsi, Mäkitalo, Åsa & Noordegraaf, Martine (2014) Analysing social work interaction. Premises and approaches. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.): *Analysing social work communication*. London: Routledge.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.

Jungert, Tomas, Van den Broeck, Anja & Schreurs, Bert & Osterman, Ulla (2017) How colleagues can support each other's needs and motivation. *Applied Psychology: An International Review* 67 (1): 3–29.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2019) Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 14.

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990) *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. 247–276.

Kim, Hansung & Stoner, Madeleine (2008) Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work* 32 (3): 5–25.

Koskensilta, Risto (2017) J. L. Austinin puheet, teot ja niiden seuraukset. *Niin & Näin* 93 (2): 64–73.

Kroon, Brigitte, van de Voorde, Karina & Timmers, Jules (2013) High performance work practices in small firms: a resource-poverty and strategic decision-making perspective. *Small Business Economics* 41 (1): 71–91.

Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Lee, Fiona (1997) When the going gets tough, do the tough ask for help? Help seeking and power motivation in organizations. *Organizational behavior and human decision processes* 72 (3): 336–363.

Levi, Daniel (2007) *Group dynamics for teams*. Thousand Oaks: Sage.

Leppänen, Päivi (2020) Lastensuojelun suuri haaste on saada työntekijät jaksamaan ja pysymään alalla – työelämäprofessori: "Vaihtuvuus vaarantaa koko systeemin". YLE Uutiset. <https://yle.fi/uutiset/3-11208454>. Viitattu 6.4.2021.

Lincoln, Karen D. (2000) Social support, negative social interactions, and psychological wellbeing. *Social Services Review* 74 (2): 231–252.

MacNeil, Gordon, Stewart, Chris & Kaufman, Allan V. (2000) Social support as a potential moderator of adolescent delinquent behaviors. *Child and Adolescent Social Work Journal* 17 (5): 361–379.

Matikainen, Janne (1999) Diskursiivisen organisaatiotutkimuksen lähtökohtia. *Hallinnon tutkimus* 18 (3): 221–231.

McLaughlin, Margaret L. (1985) *How talk is organized*. Sage series in interpersonal communication 3. London: Sage.



Miller, Glen & Silverman, David (1995) Troubles talk and counseling discourse. *The sociological quarterly* 36 (4): 725–747.

Mumby, Dennis K. & Measy, Jennifer (2011) Organizational discourse. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.): *Discourse studies: A multidisciplinary introduction*. Los Angeles: Sage.

Mänttari-Van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla. *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (1): 5–19.

Mänttari-Van der Kuip, Maija, Tammelin, Mia & Anttila, Timo (2018) Organisaatioiden isomorfismi. *Julkiset organisaatiot ja yhdenmukaisuuden paine*. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(3): 233–244.

Nahum-Shani, Inbal, Bamberger, Peter A. & Bacharach, Samuel B. (2011) Social support and employee well-being: The conditioning effect of perceived patterns of supportive exchange. *Journal of Health and Social Behavior* 52(1): 123–139.

Nousiainen, Kirsi, Petrelius, Päivi & Yliruka, Laura (2016) Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa. Työpaperi 20/2016. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimuslaitos.

Närhi, Kati, Karjalainen, Juhani & Valppu-Vanhanen, Anne (2008) Aikuisosiaalityötä paikantamassa. Alkukartoitus aikuissosiaalityön kehittämishankkeeseen osallistuvien kuntien aikuissosiaalityön resursseista, rakenteista ja epäkohdista Keski-Suomen maakunnassa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 12.

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus – asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 51. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>. Viitattu 5.12.2020.

Peräkylä, Anssi (1998) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.): *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.

Petrelus, Päivi & Uutela, Anne (2020) Systemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen. Konsultoitujen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos. Työpäivi 24. <https://www.julkari.fi/handle/10024/139986>. Viitattu 10.4.2021.

Putnam, Hilary (1994) Sense, nonsense and the senses: An inquiry into the powers of the human mind. *The Journal of Philosophy* 91: 445–517.

Raappana, Mitra & Valo, Maarit (2014) Tiimit muuttuvassa työelämässä. *Työelämän tutkimus* 12 (1): 23–40.

Ruch, Gillian (2007) Reflective practice in contemporary child-care social work: The role of containment. *British Journal of Social Work* 37 (4): 659-680.

Salo, Paula, Rantonen, Otso, Aalto, Ville, Oksanen, Tuula, Vahtera, Jussi, Junnonen, Sanna-Riitta, Baldschun, Andreas, Väisänen, Raija, Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha (2016) Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaroitekiät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Salo, Ulla-Maija (2015) Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Sanna Aaltonen & Riitta Högbacka (toim): Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. *Nuoritutkimusverkosto, julkaisuja* 164: 166–190.

Saltiel, Iris M. (1998) Defining collaborative partnerships. *New Directions for adult and continuing education* 79 (2): 5–11.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäväarakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 14.

Searle, John R. (1969) *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge university press.

Shier, Micheal L., Graham, John R., Fukuda, Eriko, Brownlee, Keith, Kline, Theresa J.B. & Walji, Seemeen & Novik, Nuelle (2012) Social workers and satisfaction with child welfare

work: Aspects of work, profession, and personal life that contribute to turnover. *Child Welfare* 91 (5): 117-138.

Siebert, Darcy Clay & Siebert, Carl F (2007) Help seeking among helping professionals: A role identity perspective. *American Journal of Orthopsychiatry* 77 (1): 49 – 55.

Stephens-Warren, Gail (2013) *Occupational psychology. An applied approach*. Harlow: Pearson.

Stevanovic, Melisa (2017) Keskusteluanalyysi ja Austinin perintö. *Niin & Näin* 93 (2) :103–107.

Stevanovic, Melisa (2017) Mitä kaikkea puheella voidaan tehdä? *Puhe ja kieli* 37 (2): 113–118.

Stevanovic, Melisa & Weiste, Elina (2018) Keskusteluanalyysi ja fokusryhmien diskursiivinen tutkimus. Teoksessa Haapanen, L., L. Kääntä & L. Lehti (toim.) *Diskurssintutkimuksen menetelmistä. AFinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 11: 114–136.

Sutela, Hanna & Lehto, Anna-Maija (2008) *Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2008*. Tilastokeskus.

Sutela, Hanna & Lehto, Anna-Maija (2013) *Työolotutkimus, Suomen virallinen tilasto*. Tilastokeskus. Verkkojulkaisu.

ten Brummelhuis, Lieke L., Oosterwaal, Annemarije & Bakker, Arnold B. (2012) Managing family demands in teams: The role of social support at work. *Group & Organization Management* 37 (3): 376–403.

Thacker, Rebecca A. & Stoner, Jason (2012) Supervisors' instrumental and emotional influences on subordinate help-seeking behavior: An exploratory study. *Journal of applied social psychology* (42) 1: 40–61.

Toikko, Timo & Rantanen Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

van der Hoek, Marieke, Groeneveld, Sandra & Kuipers, Ben (2018) Goal setting in teams: Goal clarity and team performance in the public sector. *Review of Public Personnel Administration* 38 (4): 472–493.

van Dijk, Teun A. (2011) *Discourse studies: A multidisciplinary introduction*. Los Angeles: Sage.

Valkonen, Tarja & Laapotti, Tomi (2011) Katsaus ryhmän vuorovaikutuksen analysointimenetelmiin. *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja*. Jyväskylä: Prologi. 44–73.

Webb, Caroline M. & Carpenter, John (2012) What can be done to promote the retention of social workers? A systematic review of interventions. *The British Journal of Social Work* 42 (7): 1235–1255.

West, Michael A. (2012) *Effective Teamwork: Practical lessons from Organizational Research*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Williams, Philippa, Barclay, Lesley & Schmied, Virginia (2004) Defining social support in context: A necessary step in improving research, intervention and practice. *Qualitative Health Research* 14( ): 942–960.

Wilpert, B (1995) Organizational behavior. *Annual review of psychology* 46: 59 – 90.

Volanto, Sinikka, Rinne, Päivi & Toikko, Timo (2014) SOIL Sosiaalihuollon tehtävärakennemalli. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Välikoski, Tuula-Riitta, Pösö, Tarja & Huhtanen, Raija (2020) Kuulemistilaisuus institutionaalisen vuorovaikutuksena lapsen huostaanoton valmisteluprosessissa. *Janus* 28 (4): 323–340.

Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Työpaperi 16/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu.

Yliruka, Laura, Petrelius, Päivi, Alho, Sirkka, Jaakola, Anne-Mari, Lunabba, Harry, Remes, Silja, Keränen, Saana, Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie (2020) Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista. Työpaperi 36/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140803>. Viitattu 8.4.2021.

## LIITE 1

### LITTERAATIOMERKINNÄT

//	puhe päättyy
(.)	tauko
(..)	huomattava tauko
(2)	kahden sekunnin tauko.
↑	äänenkorkeuden nousu
↓	äänenkorkeuden lasku
.hhh	sisäänhengitys
hhh	uloshengitys
-	viiva sanan lopussa, sanan keskeyttäminen
oo	ympäröivää puhetta hiljaisemmin puhuttu jakso
?	nouseva intonaatio
£	hymyilevä/naurava ääni
@	yksilöimätön äänensävyn muutos, esimerkiksi muiden puhetta referoidessa
[ ]	hakasulkeet: päällekkäispuhunnan alkamis- ja päättymiskohta
(...)	tekstiä poistettu
(teksti)	alkuperäinen teksti muutettu yksityisyyden suojaamiseksi