

LASTENSUOJELUTYÖNTEKIJÖIDEN SOSIAALINEN TUKI
Epävirallisen ja virallisen sosiaalisen tuen kartoitus työntekijöiden näkökulmasta

JAANA AHLFORS
Tampereen yliopiston Porin yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Helmikuu 2009

Tiivistelmä

Tampereen yliopiston Porin yksikkö

Ahlfors, Jaana: Lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalinen tuki. Epävirallisen ja virallisen sosiaalisen tuen kartoitus työntekijöiden näkökulmasta.

Pro gradu -tutkielma, 79 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Helmikuu 2009

Tutkimukseni kartoittaa lastensuojelutyöhön liittyvää sosiaalista tukea lastensuojelutyöntekijöiden näkökulmasta. Laadullisen tutkimukseni kohteena on erityisesti Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikön toimintapiiriin kuuluvien lastensuojelutyöntekijöiden sosiaaliset suhteet näistä suhteista saatavan sosiaalisen tuen kannalta. Tutkimusaineiston keräsin teemahaastattelun avulla. Haastattelin 12 lastensuojelutyöntekijää Satakunnan kunnista. Haastatteleamalla saadun aineiston analysoin aineistolähtöisellä sisällön-analyysillä.

Lastensuojelutyöntekijän sosiaalista tukea haasteellisiin työtilanteisiin antavat sosiaaliset suhteet voidaan jaotella *omassa organisaatiossa oleviin tuentajiin*, joita ovat työpari, kollegat, esimies ja muun ammattialan työntekijät, *muissa organisaatiossa oleviin tuentajiin*, joita ovat toisen kunnan kollegat ja Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikön kollegat ja *läheisiin tuentajiin*, joita ovat omat lapset, oma elämäkumppani ja ystävät. Lastensuojelutyöntekijöiden suhteet tuentajiin sekä omassa että muissa organisaatioissa voivat olla sekä *virallisia*, ammattiroolin ohjaamia että *epävirallisia*, ystävyysuhteen kaltaisia suhteita. Suhteet läheisiin tuentajiin ovat epävirallisia.

Erityisen tärkeäksi tuentajaksi koettiin työpari. Useimmilla lastensuojelutyöntekijöillä näytti olevan työpariinsa virallisen suhteen lisäksi epävirallinen suhde, jossa keskusteltiin vapaamuotoisesti työasioista sekä henkilökohtaisista asioista. Myös kollegat sekä omasta organisaatiosta että muista organisaatioista koettiin tärkeiksi tuentajiksi. Suhde kollegoihin muistutti epävirallista suhdetta, vaikka siinä ei olisikaan juuri käyty keskustelua henkilökohtaisista asioista. Suhde esimiehen pysyi lähinnä virallisena silloinkin, kun esimies toimi työparina. Epävirallisen suhteen muodostumiselle näytti olevan tärkeää luottamus ja ihmisten välinen vetovoima, jota lastensuojelutyöntekijät tunsivat kollegaansa kohtaan. Läheisistä suhteista ystävät koettiin tärkeiksi tuentajiksi. Ystävät asuivat yleensä eri paikkakunnalla kuin lastensuojelutyöntekijä ja työskentelivät usein sosiaalialalla. Ystävyysuhde oli saattanut muodostua opiskeluajoilta tai ystävä oli entinen kollega.

Sosiaalinen tuki merkitsi lastensuojelutyöntekijälle konkreettista työapua eli *instrumentaalista tukea*, tiedonsaantia kysytyyn asiaan eli *informatiivista tukea*, mahdollisuutta ilmaista ja jakaa tunnetilojaan eli *emotionaalista tukea* sekä ammatillisuuden kehittymistä eli *amatillisen kasvun tukea*.

Asiasanat: sosiaalinen tuki, viralliset ja epäviralliset sosiaaliset suhteet, lastensuojelu ja Satakunnan lastensuojelun kehittämisskeskus.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
2. LASTENSUOJELU HAASTEELLISENA TYÖNÄ	9
2.1 Asiakastyöstä nousevat paineet	9
2.2 Lastensuojelutyön ulkopuolelta tulevat paineet.....	13
3. SOSIAALINEN TUKI	16
3.1 Tuen käsite.....	16
3.2 Sosiaalisen tuen muodot.....	18
3.3 Sosiaalisten suhteiden tasot	20
3.4 Sosiaalinen tuki ja viralliset ja epäviralliset verkostot.....	20
3.5 Sosiaalinen tuki omassa organisaatiossa	22
3.6 Sosiaalinen tuki muista organisaatioista	25
3.7 Sosiaalinen tuki läheisiltä.....	25
3.7 Aihepiirin tutkimuksia	26
4. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ JA TOTEUTUS.....	29
4.1 Tutkimustehtävä.....	29
4.2 Tutkimuksen toteuttaminen	30
4.3 Haastattelutilanne.....	31
4.4 Haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutus	32
4.5 Aineiston analysointi.....	34
4.6 Tutkimuksen luotettavuus	36
5. TUTKIMUSTULOKSET	38
5.1 Sosiaalisen tuen merkitys	38
5.1.1 Instrumentaalinen tuki.....	38
5.1.2 Informatiivinen tuki.....	40
5.1.3 Emotionaalinen tuki	41
5.1.4 Ammatillisen kasvun tuki.....	42
5.2 Sosiaalisen tuen antajat ja tuen sisältö	44
5.2.1 Oman työorganisaation sisällä olevat tuenantajat	45
Työpari	46
Kollegat	49
Muut ammattiryhmät organisaatiossa	51
5.2.2 Tuenantajat muissa organisaatioissa	51
Lastensuojelun kehittämissyksikkö	51
Muiden kuntien kollegat.....	53
5.2.3 Läheiset tuenantajat.....	53
5.2.4 Yhteenveto tuenantajista ja tuen sisällöstä	55
6. YHTEENVETO JA POHDINTA	57
Lähteet.....	70

LIIITTEET

1. JOHDANTO

Tutkimukseni koskee lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalista tukea. Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka aineiston keräsin haastattelemalla kahtatoista Satakunnan lastensuojelun kehittämiskeskuksen toimialueella työskentelevää lastensuojelutyöntekijää. Tutkin sosiaalista tukea nimenomaan lastensuojelutyöntekijöiden omasta näkökulmasta. Sosiaalityön tutkimuksessa lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalisista suhteista saamaa sosiaalista tukea ei ole juurikaan tutkittu, joten tutkimukseni aihevalinta on perusteltua. Tutkimusaiheeni on myös ajankohtainen, koska lastensuojelussa haasteet tuntuvat lisääntyvän ja tapahtuu muutoksia, jotka ovat nopeasyklisiä ja yllätyksellisiä ja vaikuttavat lastensuojelutyöntekijöiden työn tekemiseen ja työssä jaksamiseen.

Satakunnan lastensuojelun kehittämiskeskus toimii Satakunnassa, joka on noin 228 000 asukkaallaan Suomen yhdeksästätoista maakunnasta seitsemänneksi väkirikkain. Maakunnan osuus koko maan väestöstä on 4,3 prosenttia. Satakunnassa on 22 kuntaa. (Satakunta 2009.) Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikkö on osa Satakunnan kuntien lastensuojelun palvelurakennetta ja palvelujen kehittämishanketta, ja sitä hallinnoi Porin kaupungin sosiaalikeskus. Lastensuojelun kehittämissyksikön tavoitteena on edistää tasavertaisten lastensuojelupalveluiden saamista Satakunnassa asuinkunnasta riippumatta. Hankkeen ensisijaisena kohderyhmänä ovat Satakunnan kuntien lastensuojelutyötä tekevät sosiaalityöntekijät. (Pori 2009.)

Lastensuojelutyö on sosiaalityötä, josta määrätään lailla (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417): "Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun." Kunnan sosiaalitoimisto on usein se organisaatio, joka vastaa lastensuojelulain mukaisista tehtävistä (Rousu 2007b, 30). Kunnan lastensuojelu muodostuu palveluista ja toiminnoista, joilla vaikutetaan kunnassa asuvien lasten kasvuoloihin, ennaltaehkäistään ongelmien syntyä tai niiden vaikeutumista ja joilla tarvittaessa tuetaan ja kuntoutetaan lasta ja perhettä (Kaunisto 2008).

Yhteiskunnassamme on paljon lapsia ja heidän perheitään, jotka tarvitsevat lastensuojelun palveluita. Lastensuojelun palveluja tarvitsevien lasten ja nuorten määrä on reilussa kymmenessä vuodessa yli kaksinkertaistunut. Vuonna 2006 avohuollon palveluja

tarvitsevia lapsia oli noin 60 000 (noin 5.4 % alle 18-vuotiaista) ja oman kodin ulkopuolelle sijoitettuna oli noin 16 000 lasta (noin 1,2 % alle 18-vuotiaista). (Kaunisto 2008.) Lastensuojelun palveluiden yhteydessä lastensuojelutyöntekijä joutuu puuttumaan erittäin hankaliin tilanteisiin esimerkiksi perheen yksityisiin asioihin, joiden koskemattomuutta Euroopan ihmisoikeussopimus määrittää.

Työelämän muutokset, lastensuojelun palvelujen lisääntynyt tarve ja lastensuojelutyön luonne vaikuttavat lastensuojelutyöntekijöiden työhön ja työn tekemiseen. Työntekijät ovat työelämän muutosten keskellä hämmentyneitä ja kokevat, että oma turvallisuus on uhattuna (Alasoini 2006a). Tässä muutoksessa lastensuojelun sosiaalityö koetaan henkisesti raskaaksi työksi ja työnteon mielekkyys on osittain kadoksissa (Alasoini 2006b). Siksi on tärkeää, että lastensuojelutyöntekijöillä on omaa työtä tukevia sosiaalisia suhteita, sillä sosiaaliset suhteet ja niistä saatava sosiaalinen tuki ovat merkittäviä työn tekemisen kannalta (Lehto & Sutela 2008, 77,191).

Sosiaalinen tuki on yksi keskeisiä käsitteitä, kun tutkitaan työn kuormittavuutta ja työntekijän hyvinvointia työpaikalla. Sosiaalinen tuki voidaan nähdä tueksi, jonka avulla työntekijä selviää haastavista työtilanteista. Läheinen suhde työtoveriin ja hänestä välittäminen on tärkeä osa sosiaalista tukea. Käsitteenä sosiaalinen tuki vakiintui käyttöön 1970-luvulla. (Kumpusalo 1991,13.)

Tarkoitukseni on tutkia sosiaalista tukea erityisesti työntekijöiden näkökulmasta. Kysyn tutkimuksessani keitä lastensuojelutyöntekijät nimeävät tuenantajiksi, mitä tuenantajien antama sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle sekä mitä lastensuojelutyöntekijän saama sosiaalinen tuki hänen oman kertomansa mukaan sisältää.

Kiinnitän huomiota lastensuojelutyöntekijöiden saaman sosiaalisen tuen epäviralliseen puoleen. Sosiaalinen tuki sosiaalityössä voidaan jakaa viralliseen ja epäviralliseen tukeen (Collins 2008, 1180). Epävirallinen suhde työtovereiden välillä kertoo siitä, että suhde on läheinen. Epävirallisia suhteita voidaan kutsua läheisiksi suhteiksi. Läheiset suhteet työtovereihin edesauttavat sosiaalisen tuen saamista haasteellisiin työtehtäviin. Läheisissä suhteissa ratkotaan myös henkilökohtaisia ongelmia. Henkilökohtaisten ongelmien ratkomisen edellyttää läheiseltä suhteelta keskinäistä luottamusta. Luottamuksellisessa suhteessa on helppo jakaa myös hankalia työasioita. (McGuire 2007, 138.)

Haluaisin mainita tässä johdannossa erityisesti kaksi tutkimukseni taustalla vaikuttavaa tutkimusta. Nämä ovat Lohen ja Niirasen (2005) tutkimus *Yksin tätä työtä ei voi tehdä. Sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä* ja McGuire (2007) tutkimus *Intimate work. A typology of the social support that workers provide to their network members*. Lohen ja Niirasen tutkimuksen lähtökohdat eroavat oman tutkimukseni lähtökohdista. Heidän tutkimuksessaan otetaan huomioon muutkin tuenantajat kuin sosiaaliset suhteet esimerkiksi ammatillinen kirjallisuus. Tämän lisäksi heidän tutkimuksessaan ei eroteta virallisia ja epävirallisia suhteita kuten tässä tutkimuksessa tehdään. Kuitenkin Lohen ja Niirasen tutkimus antaa paljon tietoa lastensuojelutyöntekijöiden tuenantajista omaan tutkimukseeni. Tämä siksi, että Lohen ja Niirasen tutkimus on ainoa tutkimus, jonka löysin suoraan kertovan Suomen lastensuojelutyöntekijöiden haasteellisista työtilanteista ja heidän saamastaan sosiaalisesta tuesta työntekijöiden näkökulmasta.

McGuiren (2005) tutkimus eroaa tutkimuskohteeltaan suuresti omasta tutkimuksestani. McGuire tutkii millaista sosiaalista tukea työntekijät antavat työpaikalla toisilleen henkilökohtaisiin ongelmiin. McGuiren tutkimuksen anti tämän tutkimuksen kannalta on, että se tuo esille epävirallisten suhteiden merkityksen työyhteisössä myös työongelmien ratkaisemisessa.

Tutkimus etenee seuraavasti. Toisessa luvussa taustoitan sosiaalisen tuen merkitystä ja tarvetta kuvaamalla lastensuojelutyön erityistä haasteellisuutta. Käytän tässä taustoittavassa tarkastelussa myös haastatteluaineistoani, jonka tarkoituksena on tehdä haastateltavien sosiaalisen tuen tarpeen merkitys ymmärrettäväksi. Kolmannessa luvussa tarkastelen sosiaalisen tuen teoriaa, sosiaalisen tuen muotoja ja tasoja, sosiaalista tukea epävirallisissa ja virallisissa verkostoissa ja sosiaalisen tuen antajia. Sosiaalisen tuen teoria lähtee liikkeelle sosiaalisen tuen käsitteestä. Se on monimerkityksellinen käsite, jota lähdän avaamaan Housen, Kahnin, McLeodin ja Williamsin (1985) esittämän sosiaalisen tuen tarkastelunäkökulmien mukaan, ja määrittelen oman tutkimukseni tarkastelunäkökulman sosiaaliseen tukeen. Sosiaalisen tuen muotoja tarkastelen eri teoreetikkojen, muun muassa Kahnin ja Antonuccin (1980), Thoitsin (1982), Housen (1981) ja Cutronan ja Suhrin (1994) mukaan. Tarkoituksena on tuoda esille sosiaalisen tuen muotojen ja niiden sisältöjen moninaisuus. Kuten McGuire (2007) toteaa, sosiaalisen tuen muotojen esityksiä on yhä monta kuin on niiden esittäjiäkin. Oman tulokseni sosiaalisen tuen muodoista esitän

tutkimustulokset ja yhteenveto osiossa. Sosiaalisen tuen tasoja tarkastelen lyhyesti Casselin (1976), Kahnin ja Antonuccin (1980) ja McGuiren (2007) mukaan. Tarkoituksena on tuoda esille muutos, joka on tapahtunut sosiaalisen tuen tasojen keskinäisissä suhteissa tultaessa tähän päivään. Pohdinta ja yhteenveto osiossa pohdin lyhyesti sitä, miten tämä muutos näkyy tässä tutkimuksessa. Jaan sosiaaliset suhteet Saarelaisen (1993) mukaan viralliseen ja epäviralliseen verkostoon, joka jako näkyy tämän tutkimuksen tutkimustuloksissa. Lopuksi kartoitan keneltä työntekijät saavat sosiaalista tukea omassa organisaatiossa, muista organisaatioista ja omilta läheisiltään. Myös tämä jako tuenantajista näkyy tämän tutkimuksen tutkimustuloksissa. Neljännessä luvussa kerron tutkimustehtäväni, tutkimukseni toteutuksesta ja miten olen pyrkinyt osoittamaan tutkimukseni luotettavuutta. Viidennessä luvussa esittelen tutkimustulokset ja kuudennessa luvussa teen niistä yhteenvetoa ja pohdin tulosten merkitystä.

2. LASTENSUOJELU HAASTEELLISENA TYÖNÄ

Tässä kappaleessa esitän lastensuojelutyöntekijöiden haasteellisia työtilanteita. Haasteelliset työtilanteet taustoittavat sosiaalisen tuen merkitystä ja tarvetta lastensuojelutyössä. Käytän tässä taustoittavassa tarkastelussa myös haastatteluaineistoani. Tarkoituksenani on tehdä tämän tutkimuksen haastateltavien sosiaalisen tuen tarpeen merkitys ymmärrettäväksi.

2.1 Asiakastyöstä nousevat paineet

”Niitä (haasteellisia työtilanteita) löytyy kyllä ihan jatkuvasti. Että jatkuvasti tulee huolenilmaisuja, ja ilmoituksia poliisilta...” (9)

Haasteellinen työtilanne lastensuojelussa alkaa siitä, kun lastensuojelutyöntekijälle tulee huolenilmaisu lapsesta. Vaikka eri asiakasperheissä esiintyisikin samanlaisia ongelmia, on jokaisen perheen lähtökohta kuitenkin erilainen. Koskaan ei ole kahta täysin identtistä perhetilannetta, jossa voitaisiin auttaa saman kaavan mukaan. Lastensuojelutyöntekijä kohtaakin ihmisten arkielämän moninaisuuden kaikessa ennakoimattomuudessaan, mikä asettaa erityisiä vaatimuksia lastensuojelutyölle (Kääriäinen 2003, 14).

”Kun tuntuu että joka puolelle tarvitsisi mennä, niin kyllä meillä nousee se puuttumiskynnys. Että kaikkiin (ilmoituksiin) ei enää oteta yhteyttä. Tarvitsisi, mutta ei riitä resurssit.” (12)

Lastensuojelutyön ongelmana on ajanpuute. Lastensuojelutyöntekijälle voi tulla niin paljon huolenilmauksia, ettei hän ehdi tarkistamaan niitä kaikkia. Työntekijän velvollisuus on tutkia huolenilmaisut (Rousu 2007, 2), mutta aina aika ei riitä yhteydenottoon.

Lastensuojelutyöntekijälle on laissa annettu velvollisuus tehdä ratkaisu lapsen edusta (Kääriäinen 2003, 11).

”...Vanhemmat riitelevät siitä, kumman luona lapsi asuu.” (11)

Lastensuojelutyöntekijä joutuu arvioimaan esimerkiksi riitaisessa avioerotilanteessa, jossa kummatkin vanhemmat haluavat lapsen luokseen, kumman luona asuminen on lapsen edun

mukaista. Lastensuojelutyöntekijä joutuu lapsen etua ajaessaan käsittelemään moraaliristiriitoja, jolloin hän joutuu asettamaan eri tahojen etuja oikeudenmukaiseen järjestykseen (Heino 1997, 65 -66). Tällöin hän joutuu tekemään vaikeita valintoja. Hänen on pakko ratkaista, keiden etuja hän polkee lapsen edun toteuttamiseksi.

Orasen (2006, 6) mukaan ”lastensuojelun prosessi on osoittautunut katkeilevaksi ja mutkittelevaksi vaellukseksi hankalassa maastossa, jossa polku syntyy sitä mukaa kun matka etenee.” Lapsen etua joudutaan tarkastelemaan koko lastensuojeluprosessin ajan. Päätökset lapsen edusta tehdään aina sen hetkisten asiatietojen perusteella mitä lastensuojelutyöntekijällä on. Lastensuojelutyöntekijä joutuu vastaamaan sekä tekemistään että tekemättä jättämistään ratkaisuista (Kääriäinen 2003, 11). Katkeilevan ja mutkittelevan lastensuojeluprosessin polun lisäksi lastensuojelutyöntekijän työn tekee hankalaksi se, että hän väliintulollaan puuttuu perheen sisäisiin asioihin ja itsemääräämisoikeuteen.

”Lastensuojelu kokonaisuudessaan on sellaista, sinänsä haasteellista työtä. Puututaan ihmisen itsemääräämisoikeuksiin ja perheen sisäisiin asioihin.” (1)

Lastensuojelutyöntekijän on pyrittävä siihen, että vanhemmat voivat toteuttaa kasvatustehtävänsä myös silloin kun järjestetään lastensuojelulain mukaisia palveluja. Lastensuojelutyöntekijän tulisi valita se toimenpide, jolla vähiten puututaan perheen ja lapsen itsemääräämisoikeuteen. (Sosiaaliportti.)

Lapsen mielipide tulee selvittää häntä koskevia ratkaisuja tehtäessä (Sosiaaliportti), mutta sen selvittäminen on usein vaikeaa.

”Olen ollut koulutuksessa, josta olen saanut välineitä lapsen kuulemiseen.” (11)

Miten saada selville se, mitä lapsi kyseessä olevasta asiasta ajattelee. Lastensuojelutyöntekijällä on hyvin vähän työvälineitä lapsen kuulemiseen. Työntekijän on huolehdittava siitä, että lapsi saa riittävästi apua omien ajatustensa ilmaisemiseen.

Sitoutuessaan toimimaan lastensuojelutyöntekijänä, työntekijä joutuu tekemään huostaanottoja, vaikka ei haluisikaan (Saurama 2005, 271).

”Haasteellisin pulmatilanne on huostaanotto kokonaisuudessaan.” (10)

Huostaanotto on lastensuojelullinen toimenpide, joka on työntekijälle erittäin vaativa ja haasteellinen työtehtävä. Se on vaativa työtehtävä, koska se on viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys puuttumalla voimakkaasti lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin sekä toisaalta Euroopan ihmisoikeussopimuksen takaamaan perheen itsemääräämisoikeuteen (Sosiaaliportti).

Huostaanottoa tehdessään lastensuojelutyöntekijä joutuu päättämään lapsen tulevaisuudesta.

”Minä koin sen (huostaanoton), että sen lapsen tulevaisuus ja hyvinvointi on minun käsissäni. Mitä minä teen, mihin minä sen lapsen sijoitan?...” (8)

Työntekijän harteilla on raskas vastuu lapsen elämästä ja sen suunnasta. Työntekijä joutuu kysymään itseltään mikä hänen ratkaisuihinsa on lapsen edun mukaista (Sosiaaliportti).

Lastensuojelutyöntekijän ongelmana voi olla tilanne, jossa hän ei ole aivan varma siitä, pitäisikö valmistella huostaanottoa vai palauttaa lapsi kotiin.

”Pulma on myös se, täytyykö nyt lähteä valmistelemaan huostaanottoa vai voiko (lapsi) palata kotiin.” (7)

Tällaisessa tapauksessa lastensuojelutyöntekijä harkitsee huostaanottoa hyvin perusteellisesti, sillä hänen pitää perustella toimintaansa ja päätöksiään hyvin monelle eri taholle: asiakkaille, muille viranomaisille ja yhteistyötahoille, valitusviranomaisille, esimiehilleen ja medialle (Heino 1997, 65 -66).

Haasteellisia työtilanteita ovat asiakastilanteet, joissa lastensuojelutyöntekijä ei pääsen asiakkaan kanssa yhteistyöhön.

”...sellaisia tilanteita, joissa tuntuu, että minä en pääse yhtään eteenpäin. Silloin tekisi mieli heittää se asiakas jollekin muulle...” (3)

” ... hankalat asiakastilanteet, joissa tuntee ettei pääse asiakkaan kanssa millään yhteistyöhön. ... Sellainen tilanne on valtavan haastava nuoren kohdalla kun ei pysty tekemään mitään ja pelkää, että tilanne on yhtäkkiä sellainen ettei pysty tekemään, kun se ei suostu vastaanottamaan mitään...” (2)

Asiakas ei suostu ottamaan apua vastaan, vaikka työntekijän mielestä se auttaisi asiakkaan tilannetta. Työntekijä pelkää, että asiakkaan tilanne ajautuu sellaiseen tilaan, ettei hän enää myöhemmin pysty asiakasta auttamaan. Yhteistyöhaluttomuus on työntekijälle haastavaa, sillä työntekijän on kannettava vastuu yhteistyöhaluttomasta lastensuojelun tarpeesta olevasta asiakkaasta (Kääriäinen 2003, 12).

Lastensuojelutyöntekijän ongelman voi olla se, mistä asiakkuus alkaa ja mihin se päättyy.

”Yksi ongelma-kohta on ollut, että mistä se asiakkuus alkaa.” (12)

”... viimeisin asia on ollut sellainen, että minä olen miettinyt yhden perheen asiakkuuden lopettamista ja strategisesti oikeaa ajankohtaa.” (6)

Työntekijät kuvaavat usein lastensuojelutyötä työksi, jolla ei ole selkeää alkua eikä loppua (Sinkon 2005, 7). Uuden lastensuojelulain (417/2007) toivotaan tuovan tähän ongelmaan ratkaisun.

Työntekijät kohtaavat erilaisia ihmiskohtaloita, jotka puhuttavat heitä välillä hyvinkin voimakkaasti.

”Haastavat tilanteet ovat niitä, jotka herättävät itsessä ahdistusta.”(2)

Lastensuojelutyö herättää työntekijässä hankalia tunnetiloja (Rostila 2001, 87). Ammatillisuus ei suojaa tunteilta, vaan lapsen todellisuuden kohtaaminen voi herättää negatiivisia tunteita, jotka voivat tuntua työntekijästä ylivoimaiselta (Hurting & Laitinen 2000, 250). Huostaanottoa tehdessään lastensuojelutyöntekijät voivat tuntea esimerkiksi pettymystä, surua, vihaa, kiukkua, pelkoa ja ahdistusta (Hovi 2008, 61-65). Kuitenkin työntekijän tulee kyetä toimimaan ammatillisesti ja auttamaan asiakasta omasta tunteistaan huolimatta.

Lastensuojelutyöntekijät kokevat asiakkaiden taholta työväkivaltaa (Antikainen-Juntunen 2007). Työntekijä voi kokea fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa.

”Tilanteet, joissa kokee, että on fyysisen väkivallan uhka...” (2)

” Lastensuojelu ilmoituksen tarkistaminen kotikäynnillä, niin en minä lähde yksin. ... ja jos se ilmoitus on varsinkin sellainen, että jos siellä voi olla hyökkäviä eläimiä.” (5)

”... tähän (työhön) mahtuu hyvin vaikeitakin ihmisiä, että ei halua tavata yksinään.” (4)

Väkivallan uhkaa voi tuntea kotikäynnillä myös asiakasperheen kotieläimen taholta. Kotieläintä voidaan käyttää pelotteena lastensuojelutyöntekijää kohtaan.

2.2 Lastensuojelutyön ulkopuolelta tulevat paineet

Asiakasperheiden moniongelmaisuus saattaa asettaa lastensuojelutyöntekijälle haasteita (SMT 2007b).

”... jotenkin tuntuu, että perheiden tilanteet eivät suinkaan, siis ne, jotka meille nyt tulee, niin ne monimutkaistuvat ne ongelmat ja haasteet. Kehitys on nyt vaan ollut tämä... moniongelmaisuus, siinä vaaditaan työkaluja.” (9)

Yhdessä ja samassa perheessä saattaa vanhemmilla olla esimerkiksi päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia, työttömyyttä ja väkivaltaista käyttäytymistä. Tällainen asiakasperheen moniongelmaisuus vaatii työntekijältä kykyä nähdä mikä on asiakkaan päällimmäinen ongelma ja kuinka tilannetta aloitetaan purkamaan.

Lastensuojelutyöntekijän ongelmana ovat resurssien puute ja kiire, joka vaikuttaa työn tekemiseen (Lohi & Niiranen 2005), työn kehittämiseen (Sulavuori 2007, 66) sekä kokemukseen siitä, miten omaan työhönsä pystyy vaikuttamaan (Karvinen-Niinikoski & Salonen & Meltti & Yliruka & Tapola-Haapala & Björkenheim 2005, 47).

”Kaikki haluaa että jotain kehitettäisiin ja tehtäisiin. Mutta ei ehdi missään välissä, sillä perustyö vie kaiken ajan.” (12)

”... toimintaketjun (huostaanoton käytännön) pitäisi olla enemmän selkeää. Kun tulee ilmoitus, että mitä sitten ja kuka ja miten. Kun kiireessä tehdään niin ei olla koskaan ehditty pysähtymään siihen. ... että meidän koko porukan täällä mieltä, että mikä se meidän lastensuojelutyö täällä on.” (7)

Työn kehittäminen jää taka-alalle, kun perustyö vie kaiken ajan. Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö jää miltei kokonaan tekemättä (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 57). Myöskään yhteiselle toimintatapojen pohtimiselle ei jää riittävästi aikaa. Tästä voi olla seurauksena työuupumusta (Vataja & Julkunen 2004, 35).

Kiire ja resurssien puute lisäävät lastensuojelutyöntekijöiden työssä jaksamisen ongelmia (Lehto 2007, 65). Syynä kiireeseen voi olla muun muassa se, että asiakkaita on liikaa yhtä lastensuojelutyöntekijää kohden tai lastensuojelutyöntekijöiden virkoja ei ole saatu täytettyä (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 24). Tähän vaikuttaa pula pätevistä työntekijöistä sekä alipalkatun, raskaan ammattialan vetovoimaisuuden puute (Raunio 2004, 40) sekä myös sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus (Haverinen 2005, 110).

Lastensuojelutyö on yhä enemmän juridisoitunut (Sinko 2004). Lastensuojelutyöntekijät joutuvat työssään jatkuvasti kohtaamaan juridiikkaan liittyviä tilanteita, jotka voivat vaatia erityistä asiantuntemusta siitä, miten toimia missäkin tilanteessa.

”Tilanne, joka vaatii erityistä asiantuntemusta sosiaalihuollon juridiikasta esimerkiksi vastentahtoinen huostaanotto, huostaanoton kriteerit rajatilanteissa. Joudutaan miettimään sitä, täytyvätkö lain vaatimat kriteerit.” (1)

Eryteisesti huostaanottoon liittyvän juridiikan lastensuojelutyöntekijät kokevat hankalaksi. Huostaanoton juridisten kriteerien ohella keskeisiä ovat myös kysymykset huostaanoton moraalisisista ja eettisistä perusteluista ja seuraamuksista. Erityisen tärkeitä nämä kysymykset ovat silloin, kun lastensuojelun tehtävä on auttaa perheitä, jotka eivät ole pyytäneet apua tai eivät ole motivoituneita sen vastaanottamiseen. (Myllärniemi 2006, 37.)

Yhteistyötahojen liialliset odotukset ovat lastensuojelutyöntekijälle erittäin haasteellisia työtilanteita, varsinkin silloin, kun on kysymys huostaanotosta.

”Sitten välillä on kyllä nämä muiden yhteistyötahojen liialliset odotukset. ...Että ne odottavat, että heti tapahtuu jotain kun he ottavat yhteyttä. ... (Yhteistyötahon nimi) tekee välillä tilauksiakin, että tämä täytyy nyt ottaa huostaan, vaikka meillä ei ole vielä mitään selvitystä. ... Paras on ollut se, että ne ovat soittaneet paikankin mihin viedään. Meillä ei ole ollut lapsesta vielä mitään tietoa.” (12)

Huostaanotto on toimintakäytäntö, josta keskustellaan paljon ja joka nostattaa välillä epäluottamusta lastensuojelun työntekijöitä kohtaan (Sinko 2004, 6). Huostaanottoon

liittyvä julkisuuskuva näyttää joskus hyvinkin negatiiviselta. Lastensuojelutyöntekijöitä on syytetty salailusta ja epäselvistä menettelytavoista, selän takana tekemisestä, ihmisoikeuksien polkemisesta ja vääränlaisesta vallankäytöstä (Heino & Kaatra & Korhonen & Poussauner & Vuorio 2005, 279, 281). Sinkon (2005, 7) mukaan lastensuojelu toimii lastensuojelun ulkopuolelta katsottuna usein väärään aikaan ja muutenkin väärin. Mitään ei tehdä, mihinkään ei reagoida, mistään ei välitetä, seuraillaan kun pitäisi toimia tai sitten rynnätään suin päin tekemään interventioita kun pitäisi tutkiskella ja tarkkailla. Lastensuojelutyö näyttäytyy työnä, jota ei juurikaan arvosteta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 47).

Lastensuojelutyöntekijän ammattitaidossa on tärkeää, miten hän kykenee olemaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Suhde kollegoihin on työn välttämätön, mutta ei riittävä ehto (Walls 2005, 24). Ongelmallinen työtilanne voi liittyä yhteistyökumppanin kanssa tehtävään yhteistyöhön. Osapuolet eivät löydä yhteisymmärrystä siitä mikä on lastensuojeluperheen ongelma, jotta perhettä voitaisiin auttaa (Arnkil & Eriksson & Arnkil 2000, 152) tai yhteistyö ei jostain syystä muuten suju (Karvinen-Niinikoski 2005, 44).

”Pulma (yhteistyötahon) kanssa on se, että työorientaatio on siellä erilainen kuin sosiaalityössä ... Meidän on paljon täytynyt käydä keskustelua eikä olla aina ymmärretty toisiamme todellakaan. Että mikä on perheen suurin ongelma.” (4)

Yhteinen ymmärrys tilanteesta tai työskentely lastensuojelun muiden työntekijöiden ja viranomaisten kesken on joskus hyvin vaikea ja joskus ehkä mahdotonta (Oranen 2006, 6). Eri ammattialojen verkostoituminen asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi vaatii työntekijältä kykyä ymmärtää ja sovittaa yhteen eri arvoja ja näkökulmia (Heino ym. 2005, 280; Lohi & Niiranen 2005, 17).

3. SOSIAALINEN TUKEA

Tässä kappaleessa käsittelen sosiaalista tukea. Määrittelen tuen käsitteen, tarkastelen sosiaalisen tuen muotoja ja sosiaalisten suhteiden tasoja. Esittelen miten sosiaalinen tuki ilmenee virallisissa ja epävirallisissa verkostoissa, miten sosiaalista tukea on mahdollista saada omasta organisaatiosta, muista organisaatioista sekä läheisiltä. Esittelen myös aihepiirin tutkimuksia.

3.1 Tuen käsite

Sosiaalisen tuen määritelmästä on käyty paljon keskustelua, mutta sen käsitteellisestä sisällöstä ei olla kuitenkaan päästy yksimielisyyteen (House 1987, 137; McGuire 2007, 125; Thoits 1982, 146), minkä vuoksi myös käsitteellinen terminologia on varsin hajanaista (Salmela 2006, 27). Tämä hankaloittaa myös sosiaalisen tuen mittaamista (House 1987, 137) sekä arviointia siitä, mitä sosiaalisen tuen vaikutukset merkitsevät työlle (McGuire 2007, 126).

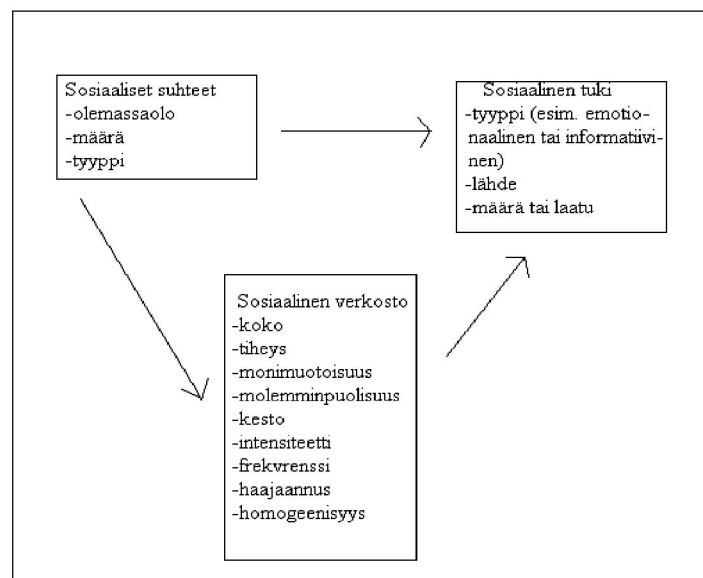
Sosiaalinen tuki voidaan nähdä voimavaraksi, jota yksilöt antavat sosiaalisten suhteiden kautta toisille yksilöille, ryhmille ja yhteisöille kriisitilanteissa (Lin ym. 1981, 74). Se voidaan määritellä ihmisten väliseksi vuorovaikutussuhteeksi (Kahn 1979; Kahn & Antonucci 1980, 267-268) tai vuorovaikutuksen tuottamien perustarpeiden, joita ovat rakkaus, hyväksyntä, johonkin kuulumisen tunne, identiteetti ja turvallisuus, tyydyttämiseksi (Thoits 1982, 147).

Sosiaalista tukea alettiin tutkimaan, kun huomattiin, että tukea antavilla ihmissuhteilla on monia positiivisia vaikutuksia terveyteen. Tukea käsittelevä kirjallisuus perustuu tästä syystä erityisesti psykologiseen ja lääketieteelliseen tutkimukseen, joissa on keskitytty ihmisten käsityksiin ja havaintoihin tuesta. Tukemista on pyritty selvittämään lähinnä tukemisen onnistumisen kautta, koska tuella havaittiin olevan vaikutuksia niin henkiseen kuin fyysiseen hyvinvointiin. (Barbee & Cunningham 1995, 383; Burleson & Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, 15-26.)

Sosiaalinen tuki on monimerkityksellinen käsite ja sitä on mahdollista tutkia monesta erilaisesta näkökulmasta. Sosiaalisen tuen käsite voidaankin nähdä eräänlaisena kattokäsitteenä, joka muotoutuu tarkastelevan näkökulman mukaisesti. (Sarason, Pierce & Sarason 1990, 97.) Yhteistä näille kaikille määritelmille on se, että sosiaalinen tuki koetaan ihmisten välisenä vuorovaikutuksena, jossa yksilöt antavat ja saavat tukea.

House ym. (1985) tarkastelevat sosiaalista tukea luokittelemalla tuen tarkastelunäkökulmat kolmeen kategoriaan. Käsitteenä sosiaalisella tuella ymmärretään erilaisia sosiaalisten suhteiden näkökulmia. Ensinnäkin sosiaalinen tuki voidaan määritellä sekä käsitteellisesti että operationaalisesti yleisten tai erityisten sosiaalisten suhteiden olemassaolona tai määränä. Erityisiä sosiaalisia suhteita ovat esimerkiksi ystävyys-, avioliitto-, sukulaisuus- tai organisaatiosuhteet. Toiseksi sosiaalista tukea tarkastellaan määrittelemällä ja mittaamalla henkilön sosiaalisten suhteiden rakennetta. Kolmanneksi sosiaalinen tuki voidaan nähdä suhteiden toiminnallisena sisältönä, jolloin sosiaalisella tuella tarkoitetaan konkreettista emotionaalisen ja informatiivisen avun saamista. (House ym. 1985.)

Alla olevassa kuviossa esitän Housen ym. (1985) sosiaalisen tuen malli, joka on yleisluontoinen, mutta se ilmaisee kuitenkin sosiaaliseen tukeen liittyvien käsitteiden monimuotoisuutta.



Kuvio 1 Sosiaalisen tuen tarkastelunäkökulmat (Housea, Kahnia, McLeodia ja Williamsia 1985, 86 mukailten).

Tässä tutkimuksessa tarkastelen sosiaalista tukea sosiaalisten suhteiden toiminnallisena sisältönä. Kartoitan minkä tyyppistä sosiaalista tukea lastensuojelutyöntekijät saavat, mitä tuki sisältää ja keneltä he tukea saavat.

3.2 Sosiaalisen tuen muodot

Sosiaalinen tuki voidaan jakaa erilaisiin tuen muotoihin. Tuen muodot kertovat millaista tukea lastensuojelutyöntekijät saavat. Kahn (1979) sekä Kahn ja Antonucci (1980) jakavat sosiaalisen tuen kiintymykseen, päätöksenteon tukemiseen ja konkreettiseen avun antoon. Kiintymys sisältää rakkautta, pitämistä, kunnioitusta, ihailua ja turvallisuuden tunteen luomista, päätöksenteon tukeminen sisältää palautteen antamista ja vaikuttamista yksilön päätöksentekoon, konkreettinen avun anto ilmenee esimerkiksi rahan antamisena tai ajan käyttämisenä toisen hyväksi. (Kahn 1979; Kahn & Antonucci 1980.) Thoits (1982) jakaa tuen sosioemotionaaliseksi ja instrumentaaliseksi tueksi. Sosioemotionaalinen tuki sisältää rakkautta, hyväksymistä ja arvostusta. Instrumentaalinen tuki tarkoittaa hänen mukaansa avun antoa esimerkiksi neuvomalla tai rahan antoa House ym. (1985) jakavat sosiaalisen tuen emotionaaliseen ja informatiiviseen tukeen.

House (1981, 39) on jaotellut sosiaalisen tuen neljään osaan: emotionaaliseen, informatiiviseen, instrumentaaliseen ja arvioivaan tukeen. Emotionaalinen tuki sisältää empaattisuutta, rakkautta, luottamusta ja huolenpitoa. Informatiivinen tuki sisältää neuvoja, ehdotuksia ja tietoja, joiden avulla henkilö kykenee ratkaisemaan pulmansa. Instrumentaalinen tuki sisältää käsin kosketeltavaa apua ja palveluita, kuten materiaalista apua, työpanoksen tai ajan antamista. Arvioiva tuki sisältää sellaista tiedon saamista, joka on hyödyllistä itsearviointiin, esimerkiksi rakentavan palautteen saamista. (House 1981, 39.)

Tuen muotoja ovat luokitelleet myös Cutrona ja Suhr (1994) jakaen tuen kahteen pääkategoriaan: 1) toimintaa aktivoivaan tukeen ja 2) huolenpitoa ilmaisevaan tukeen. *Toimintaa aktivoiva tuki* on tarkoitettu auttamaan yksilöä joko ratkaisemaan tai poistamaan stressiä aiheuttava ongelma (Cutrona & Suhr 1994, 116). Tällaista tukea tarjoaa esimerkiksi informatiivinen tuki, joka käsittää yksilölle tilanteessa annetut neuvot, tiedot jostakin asiasta tai käsillä olevaa ongelmaa koskevan ohjauksen. Tällaista tukea on esimerkiksi

tilanne, jossa lastensuojelutyöntekijälle annetaan tietoa siitä miten toimia jossakin asiakastapauksessa. (Cutrona & Suhr 1994, 116; Robinson & Turner 2003, 229; Wills 1985, 67-68.) Toinen toimintaa aktivoivan tuen muoto sisältää konkreettista, käsin kosketeltavaa tukea (Robinson & Turner 2003, 229). Lastensuojelutyöntekijä voi saada tällaista tukea esimerkiksi kollegalta, joka auttaa häntä kirjoittamaan asiakasraportin.

Huolenpitoa ilmaiseva tuki puolestaan käsittää erilaiset yritykset tukea ihmistä lohduttamalla. Lohdutuksella sinänsä ei ole suoria vaikutuksia haasteellisen ongelman ratkaisuun. Pyrkimys on luoda tukea antava ilmapiiri, mikä puolestaan auttaa ihmistä ongelman kohtaamisessa. Tällaista tukea tarjoaa emotionaalinen tuki, jossa vuorovaikutuksesta seuraa lohduttavia tuntemuksia. Tuettavalle osoitetaan, että hänestä välitetään, häntä kuunnellaan ja rohkaistaan. (MacGeorge & Samter & Gillihan 2005, 366; Robinson & Turner 2003, 228-229.)

Cutronan ja Suhrin (1994, 116) mukaan *arvostusta osoittava tuki* on laaja sosiaalisen tuen muoto, joka voi ilmaista sekä toimintaa aktivoivaa tukea että huolenpitoa osoittavaa tukea. Arvostusta osoittavaa tukea annetaan esimerkiksi antamalla yksilölle palautetta hänen kyvyistään. Tämän kaltainen kannustava ja arvostava palaute voi parantaa yksilön omaa käsitystä kyvykkyydestään ja voimistaa hänen omanarvontunnettaan. (Robinson & Turner 2003, 229.) Tällöin henkilön itsevarmuus asioiden ja ongelmien hoitoon kasvaa (Wills 1985, 67-68).

Erilaiset haasteelliset tilanteet tuottavat erilaisia ongelmia henkilöille ja tästä syystä tuen tarjoamisen muoto vaihtelee laajasti. Sosiaalisen tuen luokittelu voi auttaa ymmärtämään, millainen tuki sopii mihinkin ongelmaan. (Cutrona & Suhr 1994, 115.) Tutkimusten perusteella on havaittu, että sosiaalinen tuki on tehokkainta tuen tarjoajan antaman tuen vastatessa yksilön tuen tarpeeseen (Robinson & Turner 2003, 228).

Sosiaalisen tuen muodon typologioita on yhtä monta kuin typologian esittäjiäkin (McGuire 2007), siksi niiden sisällöt eroavat toisistaan. Oman typologiani sosiaalisen tuen muodoista esitän tutkimustulokset osiossa.

3.3 Sosiaalisten suhteiden tasot

Sosiaalista tukea antavat suhteet jaetaan niiden läheisyyden perustella eri tasoihin (Cassel 1976; Kahn & Antonucci 1980). Cassel (1976) jakaa sosiaalisen tuen primaari-, sekundaari- ja tertiaaritasoon sosiaalisten suhteiden läheisyyden perusteella. Primaaritasoon kuuluvat oma perhe ja läheisimmät uskotut, sekundaaritasoon ystävät, sukulaiset, työtoverit ja naapurit, tertiaaritasoon tuttavat, julkiset ja yksityiset palvelut sekä viranomaiset.

Kahn ja Antonucci (1980) käyttävät sosiaalisten suhteiden kuvaamiseen toistensa sisällä olevia ympyröitä. Tukea tarvitseva henkilö on kuvion keskellä. Häntä lähinnä ovat läheisimmät ihmiset kuten puoliso, lähimmät perheenjäsenet ja läheiset ystävät. Läheisimmät ihmissuhteet ovat melko pysyviä roolimutoksesta huolimatta. Seuraavalle ympyrälle tulevat naapurit, sukulaiset, ystävät. Nämä ihmissuhteet voivat muuttua ajan kuluessa ja roolin muuttuessa. Kauimpana kuviossa ovat vähiten läheiset ihmiset, kuten työtoverit ja kaukaiset sukulaiset. Nämä suhteet ovat kiinteässä yhteydessä rooleihin ja siten muuttuvat herkästi. (Kahn & Antonucci 1980, 272-275.)

Casselin (1976) jaossa työtoverit asettuvat kuviossa läheisyyden perusteella keskivaiheille kun Kahnin ja Antonuccin (1980) jaossa työtoverit ovat uloimpana kuviossa, mahdollisimman kaukana henkilöstä. McGuiren (2007) tutkimuksen mukaan työtoverit voivat asettua Casselin (1976) esittämälle primaaritasolle, johon kuuluvat perhe ja läheisimmät uskotut. Työelämän muutoksen kautta on tullut muutosta myös sosiaalisen tuen tasoihin (McGuire 2007).

3.4 Sosiaalinen tuki ja viralliset ja epäviralliset verkostot

Erilaiset sosiaaliset suhteet kuten suhteet perheeseen, ystäviin, kollegoihin ja naapureihin muodostavat sosiaalisen verkoston (Sääskilahti 2005, 1; Tuomola & Salonen & Puhto 2003, 8). Sosiaalinen verkosto on sosiaalisten suhteiden muodostama verkko, joka ympäröi yksilöä (Glanz & Rimer & Lewis 2002).

Sosiaaliset verkostot pyritään jaottelemaan sen mukaan, kenen näkökulmasta niiden toimintaa ja merkitystä tarkastellaan. Tällöin erotellaan viralliset eli rooliin tai asemaan

liittyvät sosiaaliset verkostot ja epäviralliset eli yksittäisten henkilöiden sosiaaliset verkostot (Saarelainen 1993, 72). Organisaatiossa epävirallinen kanssakäyminen on vapaamuotoista kollegojen välistä vuorovaikutusta (Kuronen & Säämänen & Järvenpää & Rintala 2007, 37), jolla on tärkeä osuus yhteisöllisyyden syntymiselle (Kupila 2007). Rooliin perustuva kanssakäyminen tarkoittaa roolin aikaansaamaa vuorovaikutusta, kuten esimerkiksi esimiehen rooliin liittyvää vuorovaikutusta (Kuronen ym. 2007, 37). Esimies antaa työtehtäviin neuvoja omasta asemastaan käsin (Podolny & Baron 1997, 678).

Organisaatiossa olevat epäviralliset, yksittäisten henkilöiden muodostamat verkostot eivät ole organisaation suunnittelempia tai asettamia (Tuomola ym. 2003, 26). Niiden olemassaolo perustuu ihmisten väliseen vetovoimaan, luottamukseen ja ystävyyteen (Kuronen ym. 2007, 28; Podolny & Baron 1997, 677) ja niitä luonnehtii keskinäinen riippuvuus, molemminpuolisuus ja vastavuoroisuus (Kuronen ym. 2007, 27-28). Epävirallisten suhteiden muodostama verkosto on merkittävä tekijä työhyvinvoinnin ja työviihtyvyyden kannalta (Vataja & Julkunen 2004).

Uusista ideoista kerrotaan mieluummin niille työkavereille, joiden kanssa on virallisen vuorovaikutuksen lisäksi myös epävirallista vuorovaikutusta (Albrecht & Ropp 1984, 3). Sosiaalitoimistoissa epävirallista vuorovaikutusta tapahtuu kollegoiden kesken päivittäin. Epävirallisen vuorovaikutuksen puute aiheuttaisi sen, ettei kollegoilta saataisi sitä tukea, jota pidetään sosiaalityön tekemisen välttämättömänä edellytyksenä. (Karvinen – Niinikoski ym. 2005, 60-61.)

Osa organisaation oppimisesta tapahtuu sosiaalisten verkostojen kautta. Uuden työntekijän perehdyttäminen organisaatioon tapahtuu alkuun virallisella tasolla. Jonkin ajan kuluttua työntekijälle muodostuu omia epävirallisia verkostoja, joiden kautta liikkuu organisaation yleiseen toimintaan liittyvää ja työtehtävien kannalta tärkeää tietoa, joka lujittaa työntekijän kokemusta työyhteisön jäsenenä (Lehtinen & Palonen 1998, 95-101). Lastensuojelutyön taidoissa on sisältöjä, joiden opettaminen on vaikeaa. Lastensuojelutyöntekijän kasvaminen ekspertiksi perustuu pitkälti informaaliseen oppimiseen omassa työyhteisössä. (Jokinen 2005, 3.)

Epävirallista tukea saadaan sosiaalityön sisältä sekä ulkopuolelta esimerkiksi omalta perheeltä ja ystäviltä (Collins 2008, 1180). Lisäksi epävirallinen verkosto voi liittyä myös

lastensuojelutyöntekijöiden harrastuksiin tai muihin yhteyksiin (Helakorpi 2003, 7). Näiden yhteyksien kautta voi syntyä epävirallisia asiantuntijaverkostoja, joilla on halua yhteistoimintaan ja jotka työskentelevät yhdessä oppiakseen ja ratkoakseen ongelmia (Kuronen ym. 2007, 27).

Voidaan puhua myös sosiaalisesta tukiverkostosta. Ihmisten muodostamat sosiaaliset suhteet ovat tukiverkoston tärkeä piirre (Morgan 1990, 193-194). Kahn ja Antonucci (1980) tarkoittavat sosiaalisella tukiverkostolla henkilöitä, jotka saavat ja antavat tukea. Verkosto ei koostu kaikista henkilön kanssa tekemisissä olevista ihmisistä, vaan siihen kuuluvat ainoastaan ne ihmiset, joilla on merkitystä sosiaalisen tuen antajina (Kahn & Antonucci 1980, 253, 272). Myös tässä tutkimuksessa tarkastellaan niitä lastensuojelutyöntekijän työhön liittyviä virallisia ja epävirallisia sosiaalisia suhteita, jotka ovat lastensuojelutyöntekijän näkökulmasta merkityksellisiä sosiaalisen tuen antajia.

3.5 Sosiaalinen tuki omassa organisaatiossa

Työyhteisöstä saatava sosiaalinen tuki on yhtenä osatekijänä edistämässä työntekijöiden hyvinvointia ja terveyttä (Kivimäki & Elovainio & Vahtera & Virtanen 2002, 44; Vataja & Julkunen 2004, 34) ja sen saatavuus on yhteydessä työpaikalla vallitsevaan ilmapiiriin. Toimivassa ja hyvinvoivassa työyhteisössä ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen, ja tuen antaminen ja saaminen on helppoa. (Soinin ym. 2002, 26.) Kun työpaikalla on vapautunut tunnelma, on työskentely innostunutta ja suorituskykyistä (Vataja & Julkunen 2004, 34).

Työyhteisössä sosiaalinen tuki ilmenee esimerkiksi yhteenkuuluvuutena, luottamuksena sekä yhteisesti jaettuina normeina (Karasek & Theorell 1990, 69-71). Se voi ilmetä myös solidaarisena yhteisvastuuna. Solidaarisuus tarkoittaa keskinäistä apua ja tukea, vastuuntuntona, johon kuuluu huolehtiminen ja sitoutuminen, ilmaisuun kannustamisena, joka on rohkaisemista toiveiden, tunteiden ja tarpeiden avoimeen ilmaisemiseen, arvostuksena ja palautteena työsuorituksista sekä kykenevyytenä ristiriitojen selvittelyyn. (Soinin ym. 2002, 26.)

Työpaikan sosiaalisen tuen vaikutus terveyteen tapahtuu erilaisten vaikutusmekanismien kautta. Sosiaalinen tuki vastaa ihmisen perimmäisiin tarpeisiin kuulua ryhmään, on

voimavara, joka on tarpeen työn vaatimuksista selviytymiselle, vaikuttaa aikuisiän sosiaalistumiseen, muodostaa työn hallinnan kanssa yhteisöllisen selviytymisjärjestelmän, joka suojaa työntekijää työhön liittyviltä rakenteellisilta vaatimuksilta ja paineilta. (Kivimäki ym. 2002, 48.)

Työolotutkimuksen tulokset kuitenkin kertovat huolestuttavasti sosiaalisen tuen vähenemisestä työpaikoilla. Sekä esimiehiltä että työtovereilta saadaan nykyään vähemmän tukea kuin aiemmin. (Lehto 2007, 63.) Sosiaalisen tuen puute aiheuttaa sosiaalityöntekijöille psyykkistä rasittuneisuutta (Vataja & Julkunen 2004, 34).

Sosiaalityössä kollegat ovat 80%:lle sosiaalityöntekijöitä ensisijainen tuen lähde (Collins 2008, 1181). Työyhteisöllä ja erityisesti työparilla onkin aivan erityinen merkitys työn tekemisen kannalta (Lohi & Niiranen 2005, 36). Työparin sekä oman työyhteisön erilaiset näkemykset asiakastilanteista ja asioiden ratkaisusta koetaan rikastuttaviksi ja näkökulmia avaaviksi. Työtovereilta tulee enemmän tukea sosiaalityöntekijälle kuin esimiehiltä. Työpari on useimmiten läsnä arjen tilanteissa kun taas kunnan järjestelyistä riippuen esimies on läsnä vain tietyissä tilanteissa. Esimiehen tuki on hallinnollisten ja isompien päätösten tekemistä, asiantuntija-apua ja vastuun kantamista. (Lohi & Niiranen 2005, 36-39.)

Keskustelu ja yhteinen asioiden pohdinta kollegoiden kanssa on lastensuojelutyöntekijälle tärkeä sosiaalisen tuen saamisen muoto. Ääneen puhuminen auttaa lastensuojelutyöntekijää tietämään, mitä kollegat asiasta ajattelevat. Kertomalla ja kuuntelemalla tarinoita työntekijä jäsentää omia kokemuksiaan ja peilaa toisten tarinoita omiin kokemuksiinsa. (Estola & Kaunisto & Keski-Filppula & Syrjälä & Uitto 2007, 24-26.)

Toisen kollegan kokemuksia vasten voi peilata myös omaa asiantuntijuuttaan ja kehittymistään (Kupila 2007). Kertominen vastaa myös tarpeeseemme tulla kuulluksi ja nähdyksi (Estola ym. 2007, 24-26). Vuorovaikutuksessa ja dialogissa työntekijän identiteetti vahvistuu (Kupila 2007). Jos keskustelumahdollisuuksia on työyhteisössä vähän, voi se aiheuttaa työntekijöille mielenterveydellisiä häiriöitä ja masentuneisuutta (Vataja & Julkunen 2004, 34).

Kollegoiden tuella tehdään moraalista pohdintaa (Heino 1997, 46 - 60). Moraalisen ajattelun perusta on lastensuojelutyöntekijöiden eettisissä säännöissä. Jos kognitiivinen ja

emotionaalinen arvio ovat ristiriidassa tai kun ne ovat riittämättömiä, on työntekijän ratkaistava ongelma moraalisen harkinnan avulla. Myös kehittäminen perustuu vuoropuheluun. Kehittämisen aikana tärkeää on, että työntekijän saa esimieheltään sekä muilta kollegoilta tukea. (Tulensalo & Muukkonen 2006,18.)

Yhteinen tunteiden käsittely keskustelemalla vahvistaa ja luo sosiaalista yhteyttä työpaikan kollegoiden välille, ja on tärkeää emotionaalista tukea. Luottamus ja toisen kuuntelu ovat merkityksellisiä. (Kupila 2007.) Omien tunteiden käsittely on työntekijälle tärkeätä myös ammatillisen jaksamisen kannalta (Rostila 2001, 87).

Vahva ja yhtenäinen työyhteisö voi toimia työntekijän tukena, jos työstä lähtevät vaatimukset koetaan kohtuuttomiksi. Työ tai työympäristö voi estää työtoverien välisiä sosiaalisia suhteita ja yhteydenpitoa. (Soini ym. 2002, 26.) Lastensuojelutyöntekijöiden välinen suhde vaikuttaa siihen, miten halukkaita he ovat toisiaan tukemaan. Mikäli työntekijä kokee itse saaneensa tukea suhteesta, lisää se hänen motivaatiansa tuen antamiseen ja luottamusta siihen, että tukea on tarjolla myös vastaisuudessa (Albrecht & Goldsmith 2003, 268-269; Burlison & Albrecht & Goldsmith & Sarason 1994, 23).

Tuen saaminen on kiinni myös työntekijän omista sosiaalisista kyvyistä (Cunningham & Barbee 2000, 276 - 277). Lastensuojelutyöntekijä pyrkii omien sosiaalisten kykyjensä avulla muodostamaan itselleen ihmissuhdeverkoston ja ylläpitämään luomiaan suhteita. Näiden suhteiden osapuolista muodostuu vähitellen mahdollisia tuen antajia, joilta yksilö voi tarvittaessa pyytää tukea. Henkilön persoonallisuus, kiintymystapa ja tunneperäinen tasapaino vaikuttavat myös hänen käsityksiinsä saatavilla olevasta tuesta (Cunningham & Barbee 2000, 277).

Työntekijä voi kuitenkin olla pyytämättä apua ja tukea toisilta työpaikalla, koska pelkää sen osoittavan, että on heikko ja kyvytön selviämään omin voimin. Taustalla voivat vaikuttaa yksilölliset ominaisuudet, mutta avun pyytämisen voi estää myös työyhteisön kyvyttömyys tarjota apua tai tukea (Soini ym. 2002, 26) tai huono ilmapiiri (Vataja & Julkunen 2004, 34). Myös töiden organisointi voi oleellisesti vaikuttaa sosiaalisen tuen saatavuuteen. Kiireen vuoksi työntekijöillä voi olla vähän mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen työpaikalla. Kiireestä voi seurata kilpailua ja erilaisia ristiriitoja työntekijöiden kesken sekä esimiesten että alaisten välillä. (Lehto & Sutela 2004, 56-59.)

3.6 Sosiaalinen tuki muista organisaatioista

Organisaation ulkopuoliset sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä lastensuojelun työyhteisössä (Lohi & Niiranen 2005, 36). Lastensuojelutyöntekijät haluavat käydä vuoropuhelua myös muiden kuntien kollegoiden kanssa. He haluavat jakaa yhteisiä kokemuksia, havaintoja sekä onnistumisen kokemuksia kollegoiden kesken. (Vatanen & Julkunen 2004.) Tavallisin ja käytetyin tapa tuen saamiseksi on soittaa tutulle lastensuojelutyöntekijälle ja kysyä häneltä neuvoa (Sosiaaliportti). Mutta tarvitaan myös foorumeita, joissa kollegat voivat tavata ja joista he saavat tukea (Vatanen & Julkunen 2004).

Satakunnan lastensuojelun kehittämysyksikkö on tällainen foorumi. Satakunnan lastensuojelun kehittämysyksikkö on yksi Lastensuojelun kehittämisohjelman aluehankkeista. Satakunnan lastensuojelun kehittämysyksikön tavoitteena on löytää ratkaisuja lasten-suojelun osaamisen ja palvelurakenteen toimivuuden turvaamiseksi koko Satakunnan alueella. Toiminnan painopisteet ovat perus- ja erityisosaamisen turvaaminen lasten-suojelun kysymyksissä sekä erityispalveluiden turvaaminen. Kehittämysyksikkö on alueella merkittävä resurssi lastensuojelutyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ammatillisessa tukemisessa. (Sosiaaliportti.)

Ammatillista tukemista, jota työntekijät tarjoavat kuntien lastensuojelun työntekijöille, on muun muassa työpariapua sekä vertaistukitoimintaa. Työpariavussa lastensuojelutyöntekijä saa työparikseen kehittämysyksikön sosiaalityöntekijän, joka antaa tukea työntekijän haasteelliseen työtilanteeseen. Vertaistuki on kollegoiden toisilleen antamaa keskinäistä apua ja tukea. Vertaistukiryhmässä on mahdollisuus ottaa keskustelussa esille mitä tahansa työhön liittyviä asioita, purkaa työssä ilmenneitä paineita ja etsiä kollegoiden kanssa ratkaisuja vaikeisiin asiakastapauksiin. (Sosiaaliportti.) Jatkuva läsnäolo, työn julkisuus ja asiakastyön vaatavuus rasittavat lastensuojelutyöntekijää. Tästä syystä lastensuojelutyössä tarvitaan tukea, jossa olisi mahdollisuus keskustella kollegoiden kanssa. (Estola ym. 2007, 17.)

3.7 Sosiaalinen tuki läheisiltä

Cutrona, Suhr ja MacFarlane (1990) selvittivät tutkimuksessaan strategioita, joilla naimisissa olevat parit ja läheiset ystävät hakevat tukea. Tuloksien mukaan avioliitossa

olevat henkilöt pyysivät suoraan aviopuolisoltaan tukea. Suorien ilmauksien käyttöä selittää osaltaan se, että aviopuolisoilla on näkemys siitä, millaista tukea toinen tarvitsee. Avioliitto on syventänyt suhteen läheisyyttä, silloin kun tiedetään osapuolten olevan luotettavia ja sitoutuneita suhteeseen. Ystäviltä ei pyydetä apua niin suoraan kuin aviopuolisota, vaan tukea haetaan epäsuorien kysymysten avulla. Ystäviltä pyydetään suoraan lähinnä neuvoja. Toisaalta ystävyysuhteen läheisyyden ja luottamuksen aste vaikuttaa siihen, miten ja minkälaista tukea suhteessa haetaan. (Cutrona & Suhr & MacFarlane 1990.)

Läheiset tarjoavat yksilölle emotionaalista tukea, joka luo tunteen yhteenkuuluvuudesta. Tällaista yhteenkuuluvuutta voi tuntea esimerkiksi harrastuksien tai saman kiinnostuksen kohteen omaavien ihmisten kanssa. (Wills 1985, 72-73.) Lastensuojelutyöntekijöillä tämä voi merkitä läheistä suhdetta ystäviin, jotka ovat kiinnostuneet lastensuojelusta tai sosiaalityöstä yleensä. Ystävien tuki koetaankin sosiaalityössä merkittäväksi (Collins 2008, 1181).

Tuen osoittamisen edellytyksenä on se, että henkilöt ovat tarpeeksi läheisessä suhteessa osoittaakseen toisilleen tukea. Mitä läheisempiä henkilöt toisilleen ovat, sitä paremmat edellytykset tuen saamiselle suhteessa on. Läheinen suhde auttaa henkilöitä arvioimaan tilannetta ja löytämään keinoja toisen tukemiseen. Tästä syystä tuki kuuluu erityisesti perheen ja ystävien sekä muiden läheisten välisiin suhteisiin. (Burlinson & Albrecht & Goldsmith & Sarason 1994, 23; Cutrona & Suhr 1994, 131; Wills 1985, 68.)

3.7 Aihepiirin tutkimuksia

Lohen ja Niirasen (2005) tutkimus *Yksin tätä työtä ei voi tehdä. Sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä* tarkastelee tukea oppimisen näkökulmasta. Tutkimus ottaa tuen lähteinä huomioon myös muut kuin sosiaaliset suhteet, esimerkiksi koulutuksen ja alan lehdet ja kirjallisuuden. Tukea antavat sosiaaliset suhteet määräytyvät tutkimuksessa ammatillisesta positioista käsin eli ne ovat virallisia suhteita. Tutkimuksen mukaan lastensuojelutyön onnistumisen haaste on ammatillinen osaaminen ja sen jatkuva vuorovaikutuksellinen kehittäminen. Lastensuojelun sosiaalityö nähdään alueena, jossa muun muassa yhteistyö ja siitä saatava tuki ovat keskeisiä työn onnistumiseen liittyviä tekijöitä.

Tukea tarkastellaan neljän teeman kautta, jotka on muodostettu asiaa käsittelevän kirjallisuuden ja haastatteluissa esiin nousseiden teemojen pohjalta. Haastatteluaineiston perusteella tuki ymmärrettiin tiedolliseksi tueksi, emotionaaliseksi tueksi, vastuunjakamiseksi, kokemusten vaihdoksi ja reflektoinniksi. Haastatteluissa tuli esille, että pitkäaikaiset kollegat ovat hyviä tukijoita. Tiimissä yhdessä kollegoiden ja työparin kanssa rajataan työtä, tehdään tavoitteita ja mietitään keinoja niihin pääsemiseksi. Tiimissä kollegoiden kanssa vedetään linjoja ja sieltä saa monta mielipidettä haasteelliseen työtilanteeseen.

Verkostoissa yli sektorirajojen tapahtuva oppiminen edellyttää tiedon lisäksi joustavuutta ja keskinäistä luottamusta. Lisäksi tarvitaan reflektoivaa osaamista, johon kuuluu kyky tietoisesti analysoida omia ja työyhteisön prosesseja. Työntekijöiden osaamiseen liittyy siihen saatava tuki sekä mahdollisuus jakaa osaamistaan työyhteisössä siten, että tapahtuu sekä yksilöllistä että organisatorista oppimista.

Lohen ja Niirasen (2005) mukaan ammattiin liittyvä osaamisen kehittäminen on sidoksissa siihen työyhteisöön tai toimintaan, jossa osaamista käytetään. Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalitoimi ja sitä ohjaavat instituutiot muodostavat organisatorisen rakenteen, jossa säädellään osaamisen kvalifikaatioita ja mahdollisuuksia osaamisen käyttöön. Tässä rakenteessa luodaan myös edellytyksiä osaamisen jakamiseen ja tuen saamiseen. Ammatillinen osaaminen ja sen kehittäminen liittyvät niihin mahdollisuuksiin, joita organisaatio tarjoaa. Toisaalta ammatillinen osaaminen ja oppiminen nojaavat aina muun muassa ihmisen omaan ammatilliseen kasvuun ja kehittymiseen.

Yhteistyötaidot ovat tärkeä osaamisen alue. Asiantuntijatyössä ilmenevät ongelmalliset tilanteet voivat saada monia muotoja. Koska asiantuntijuuden rakentuminen on vuorovaikutuksellinen ja sosiaalinen prosessi, ongelmallisiksi koetut tilanteet voivat olla ristiriitoja, arvokonflikteja tai väärintulkintoja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ihmisen ura on tulosta erilaisten verkostojen ja ihmissuhteiden toiminnasta ja niissä tapahtuvista muutoksista ja oppimisesta.

Suurin osa organisaation oppimisprosessista toteutuu sosiaalisten verkostojen kautta. Jotta vuorovaikutukseen perustuva työ kehittyisi, yksilö tarvitsee ihmissuhteita, joille on tyypillistä keskinäinen riippuvuus, valmiutta pitää ihmissuhteita oman oppimisen ja

kehittymisen lähteinä ja ihmissuhdetaitoja, joita ovat erimerkiksi itsereflektion taito, aktiivinen kuuntelu ja taito hyötyä palautteesta. Nämä kaikki kolme kohtaa ovat yksilön oman oppimisen edellytyksiä. Yksilön on myös otettava huomioon, että työajan ulkopuolinen elämä vaikuttaa vuorovaikutukseen perustuvaan työhön. (Lohi & Niiranen 2005.)

McGuiren (2007) tutkimus *Intimate work. A typology of the social support that workers provide to their network members* osoittaa, että organisaatiossa ratkotaan myös henkilökohtaisia ongelmia, vaikka niiden esille tuominen ja ratkominen ei kuulu viralliseen organisaatioon. Tutkimus laajentaa epävirallisen organisaation tutkimusta ottamalla huomioon työntekijöiden henkilökohtaiset pulmat osana organisaation toimintaa.

McGuire (2007) on tehnyt tutkimusta niiden työntekijöiden keskuudessa, jotka viettävät enemmän aikaa työpaikallaan kuin kotona. Nämä työntekijät ovat riippuvaisempia työpaikan suhteista saatavasta sosiaalisesta tuesta kuin oman yhteisön ja sukulaisten antamasta sosiaalisesta tuesta. Tutkimus keskittyi työntekijän verkoston niihin henkilöihin, joille työntekijät työpaikallaan antoivat eniten ei-työperäistä ja henkilökohtaista tukea. Tuki jaettiin jakamiseen, kuunteluun, neuvontaan, rohkaisemiseen, huolenpitoon ja palvelujen antamiseen. Palveluiden antaminen oli instrumentaalista eli materiaalista tukea ja kaikki muut olivat ekspressiivistä eli ilmaisullista tukea. Ekspressiivinen tuki ilmaisi emotionaalisia tarpeita ja instrumentaalinen tuki ilmaisi materiaalista tarvetta. (McGuire 2007, 130.)

McGuiren (2007) mukaan *jakaminen* sisältää jutustelua jokapäiväisistä tapahtumista ja sisältää normin: älä jaa ohjeita. *Kuuntelussa* kuuntelun kohde voi ilmaista omaa vihaansa, pelkoa, surua, turhautuneisuutta, aiheissa, jotka ovat henkilökohtaisia ja luottamuksellisia. Kuuntelussa on myös sanaton normi: älä jaa ohjeita. *Neuvonnan* tehtävänä on antaa neuvoa ja opastusta henkilökohtaiseen asiaan, ja se vaatii läheistä suhdetta. Neuvonta vaatii kuuntelutaitoa, herkkyyttä ongelman kuuntelemiseen ja huolellista pohtimista neuvon antamisessa. *Rohkaisemisen* tarkoituksena on helpottaa toisen henkilökohtaista oloa. *Huolenpito* on fyysisen hyvinvoinnin huolehtimista tarkoituksena lisätä yleistä terveyttä. (McGuire 2007, 130-137.) McGuiren tutkimus osoittaa, että mitä läheisempi suhde työntekijöillä on sitä sisällöllisesti henkilökohtaisempaa on myös sosiaalinen tuki.

Kivimäki, Elovainio, Vahtera ja Virtanen (2002) tarkastelevat sosiaalista tukea osana työntekijöiden hyvinvointia tutkimuksessa *Työntekijöiden hyvinvointi kunnissa ja sairaaloissa: tutkittua tietoa ja haasteita*. Heidän (mt., 48) mukaansa sosiaalisella tuella tarkoitetaan sosiaalisten suhteiden hyvinvointia edistäviä tai stressiä ehkäiseviä tekijöitä. Sosiaaliseen tukeen kuuluu *tietotuki* kuten neuvot, ehdotukset ja tilanteen uudelleen arviointi, *aineellinen tuki* eli käytännön apu, *arvostus tuki* kuten myönteisten arvioiden lausuminen toisten ihmisten tekemisistä ja kyvyistä sekä *henkinen tuki* kuten halukkuus auttaa, luottamuksellisuus, empaattisuus, kuunteleminen ja rohkaiseminen.

4. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ JA TOTEUTUS

Tässä luvussa esitellään tutkimustehtävä sekä tutkimusaineisto ja sen keruun eri vaiheet. Lisäksi tarkastellaan haastattelutilannetta, haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutusta, tutkimusaineiston analyysin lähtökohtia sekä pohditaan tutkimuksen luotettavuutta.

4.1 Tutkimustehtävä

Aikaisemmin tässä tutkimuksessa olen kuvannut lastensuojelutyöntekijöiden haasteellisia työtilanteita, joiden tarkoituksena on toimia perustana lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalisen tuen tarpeelle. Käytin tarkastelun lähtökohtana myös omaa haastatteluaineistoani. Olen määrittänyt sosiaalisen tuen käsitettä, tarkastellut sosiaalisen tuen muotoja ja tasoja sekä virallisia ja epävirallisia verkostoja. Olen kuvannut sosiaalisen tuen saamista omassa organisaatiossa, muista organisaatioista ja läheisiltä.

Epävirallisten suhteiden tarkastelu avasi minulle uuden näkökulman sosiaalisiin suhteisiin, niiden merkityksiin ja sosiaaliseen tukeen. Epäviralliset, läheiset suhteet työtovereihin näyttävät tukevan sosiaalisen tuen saamista haasteellisiin työtehtäviin, sekä henkilökohtaisiin ongelmiin. Kun työntekijä kokee saavansa tukea, josta on hänelle apua, lisää se työntekijän työssä jaksamista. Lisäksi henkilökohtaisten asioiden jakaminen tekee

helpoksi hyvät professionaaliset suhteet, koska se luo luottamusta ja yleistä hyvätahdon tunnetta työntekijöiden välille (McGuire 2007, 138).

McGuiren (2007, 126) mukaan vain harvoin tutkitaan sitä, mitä työntekijät itse tarkoittavat sosiaalisella tuella ja miten työntekijät kokevat sosiaalisen tuen työpaikalla. *Tässä tutkimuksessa tarkoitukseni on tutkia sosiaalista tukea erityisesti työntekijöiden näkökulmasta ja kiinnittäen huomiota tuen epäviralliseen puoleen. Etsin vastausta seuraaviin kysymyksiin:*

Keitä lastensuojelutyöntekijät nimeävät tuenantajiksi?

Mitä sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle?

Mitä lastensuojelutyöntekijän saama sosiaalinen tuki hänen oman kertomansa mukaan sisältää?

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Keräsin tutkimuksen aineiston teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelun valitsin tiedonkeruumenetelmäksi siksi, että näin haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa mahdollisimman vapaasti työstään ja siihen liittyvästä sosiaalisesta tuesta. Metodologisesti teemahaastattelussa on tärkeää ihmisten omat tulkinnat asioista, heidän asioille antamat merkitykset sekä se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 77).

Tein kaksitoista teemahaastattelua. Tähän määrään päädyin ajankäytännöllisistä syistä. Opinnäytetyön tekijänä en voi käyttää tiedon keruuseen kohtuuttomasti aikaa (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005, 168). Arvoin haastateltavat satunnaisotannalla niiden 76 työntekijän joukosta, jotka Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikön projektipäällikön Pirjo Mäkilän mukaan tekivät lastensuojelutyötä Satakunnan 25 kunnassa. Suoritin otannan jakamalla lastensuojelua tekevien työntekijöiden nimet kolmeen eri ryhmään. Ensimmäisen ryhmään laitoin Porin työntekijöiden nimet, toiseen Rauman ja kolmanteen ryhmään muiden kuntien työntekijöiden nimet. Porin ja Rauman ryhmästä arvoin yhteensä neljä nimeä, muut kunnat ryhmästä kahdeksan nimeä. Tein näin, koska tutkimusalueen pienissä kunnissa on yhteensä enemmän lastensuojelua tekeviä työntekijöitä kuin kahdessa kaupungissa yhteensä.

Lähestyin haastateltavaksi arvottuja työntekijöitä sähköpostiviestillä (LIITE 1), jossa kerroin haastattelusta, haastatteluaiheesta sekä tiedustelin työntekijän halukkuutta osallistua haastatteluun. Kun olin saanut myöntävän vastauksen työntekijältä, otin sähköpostilla yhteyttä hänen esimieheensä. Esimieheltä pyysin lupaa suorittaa haastattelu työntekijän työpäivän aikana. Tämän jälkeen sovin työntekijän kanssa haastatteluajankohdan ja samalla lähetin työntekijälle myös haastattelurungon sekä kerroin haastattelun tarkoituksesta.

Etukäteen haastattelun aiheeseen tutustuminen luo pohjaa haastattelun onnistumiselle (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75) ja haastattelun tarkoituksesta kertominen lisää luottamuksellisuutta haastattelijan ja haastateltavan välillä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17). Suoritin kaikki yhteydenotot sähköpostilla. Tämä osoittautui nopeaksi tavaksi sopia asioita sekä haastateltavien että esimiesten kanssa. Sähköpostiviestissäni ilmoitin puhelinnumeroni jos joku haluaisi keskustella kanssani ennen haastattelua. Yksi haastateltavista otti minuun puhelimitse yhteyttä.

Tein haastattelut huhtikuun ja toukokuun aikana 2007. Haastateltavien ikä vaihteli 26 vuodesta 60 vuoteen, keski-ikä oli 44 vuotta. Koulutukseltaan sosionomeja oli viisi (5) ja sosiaalityöntekijöitä seitsemän (7). Työkokemusta lastensuojelusta haastateltavilla oli alle vuoden työkokemuksesta 34 vuoden työkokemukseen.

Haastattelut tein haastateltavien työpaikalla (Eskola & Suoranta 1998, 90). Haastattelupaikkana oli jokaisen työntekijän oma työpiste, paitsi yhden haastattelun tein Tampereen yliopiston Porin yksikön tiloissa haastateltavan pyynnöstä. Haastattelujen suorittaminen haastateltavien työpaikalla säästi työntekijöiden työaikaa ja mahdollisti minulle haastattelujen saamisen. Haastatteluihin varasin aikaa noin tunnin. Pisin haastattelu kesti 1h 21min ja lyhin haastattelu 31min. Keskimääräinen haastattelu-aika oli 55 minuuttia. Haastattelun alussa pyysin lupaa nauhoittaa haastattelut, johon kaikki haastateltavat suostuivat.

4.3 Haastattelutilanne

Ensin kysyin työntekijältä hänen taustatietojaan, joita ovat ikä, koulutus, työvuodet yhteensä ja työvuodet haastatteluhetken työpaikassa. Tämän jälkeen siirryin valmiiksi mietityn teemahaastattelun (LIITE 2) aihepiirin kysymyksiin, joilla ei ollut tarkkaa

kysymysten muotoa ja järjestystä (Eskola & Suoranta 1998, 86). Aloitin kuitenkin haastattelun aina kysymällä: Mitkä ovat niitä haasteellisia pulmatilanteita lastensuojelutyössä, joihin sinä tarvitset toisen ihmisen apua tai tukea? Tämä kysymyksen tarkoituksena oli johdattaa haastateltavat aiheeseen (Hyvärinen & Väisänen 2002).

Teema-alueiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen (Eskola & Suoranta 1998, 86). Huomasin hyvin pian haastatteluja tehdessäni, että haastateltavan tulee saada edetä aiheessa oman kertomisrytminsä mukaisesti. Teemahaastatteluissa vastaaja pääsee puhumaan varsin vapaasti ja puhumaan asioista omin sanoin (Eskola & Suoranta 1998, 87). Tähän kertomisrytmiin pyrin asettamaan kysymyksiä niin, ettei se katkaissut haastateltavan ajatusta. Kysymyksenasettelu ohjaa haastattelun kulkua ja vaikuttaa myös haastattelijan ja haastateltavan väliseen vuorovaikutukseen (Hyvärinen & Väisänen 2002).

Annoin haastateltavan puhua myös jonkin verran aiheen vierestä, jos hän sitä kautta pääsi paremmin haastatteluteemoihin sisälle. Jos näin ei käynyt, kysyin haastateltavalta sopivassa kohtaa kysymyksen, joka johdatti hänet takaisin aiheeseen. Kysymistä helpotti tukilista käsiteltävistä asioista (Eskola & Suoranta 1998, 87). Haastattelun lopussa kysyin haastateltavalta voinko ottaa häneen yhteyttä, jos jokin asia sitä vaatii. Kaikki haastateltavat suostuivat.

4.4 Haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutus

Haastatteluiden voidaan katsoa toteutuneen hyvin, sillä ne muistuttivat luontevaa juttutuokiota, jossa molempien oli helppo puhua (Hyvärinen & Väisänen 2002). Haastatteluiden aikana annoin haastateltaville palautetta, rohkaisten haastateltavia jatkamaan puhumista (Hyvärinen & Väisänen 2002). Palautteen antoni oli välillä liian innokasta. Kuunnellessani haastatteluja nauhalta huomasin, että muutaman kerran innostuin haastateltavan tuottamasta tiedosta niin, että olin keskeyttää hänet kertomalla omia näkemyksiäni. Toisaalta tämä kertoo siitä, että kykenin kuuntelemaan haastateltavaa ja olemaan haastattelussa kokonaisvaltaisesti läsnä.

Muutaman kerran haastatteluissa jäi jokin aloitetun tai keskeytetyn lauseen merkitys vaivaamaan mieltäni, varsinkin jos asia kuulosti tutkimusaiheen kannalta tärkeältä. Tästä

syystä esitin myös tarkentavia kysymyksiä: mitä tarkoittit sanoessasi että...? Tässä kohtaa haastattelua havainnointi oli erityisen tärkeää, koska sen avulla sain tietoa esimerkiksi siitä, kuinka haastateltava suhtautui esitettyyn kysymykseen. Tämän jälkeen pyrin sopeuttamaan toimintani havaintojeni perusteella. (Hyvärinen & Väisänen 2002.) Haastateltavat saattoivat vastata vältteleväsi kysymykseeni ja jättivät tilaa arvailulle. Jos he eivät kuitenkaan vaikuttaneet liian torjuvilta asetin saman kysymyksen uuteen muotoon (Hyvärinen & Väisänen 2002). Tämä mahdollistikin tiedon esilletulon.

Mielestäni saavutin haastateltavien luottamuksen (ks. Eskola & Suoranta 1998, 93). Osa haastateltavista koki erityistä luottamusta minua kohtaan. Tätä kuvastaa yhden haastateltavan lause: ”... *tämä on ehdottoman luottamuksellista...*” (4).

Haastatteluja nauhalta kuunnellessani, jäin miettimään sitä, olinko jättänyt haastateltaville tarpeeksi aikaa pohtia ja vastata kysymyksiini. Jos haastateltava piti vastatessaan pitempää taukoa, kiiruhdin ohjaamaan häntä eteenpäin. Tulkitsin tauot vastauksen loppumiseksi. Kuitenkin haastateltava saattoi pohtia asiaa ja olisi jatkanut puhetta pitämänsä tauon jälkeen.

Haastattelujen perusteella voi sanoa, että kahteen ensimmäiseen haastattelukysymykseen: mitä ovat lastensuojeluun liittyvät haasteelliset työtilanteet ja kenen kanssa keskustele näistä tilanteista tai pyydät neuvoa, haastateltavien oli helppo vastata. Samoin kysymykseen: miten koet keskustelut. Kysymykset: millaisista asioista, millaisissa yhteyksissä ja millä tavoin asioista keskustellette, miten keskustelut auttavat oppimisessa ja ammatin hallinnassa, haastateltavat kokivat hankaliksi vastata. Kysymykset olivat hankalia ilmeisesti siksi, ettei niitä tarvinnut jokapäiväisessä työssä pohtia.

4.5 Aineiston analysointi

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Laadullista aineistoa analysoidessa on tarkoitus tuoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 137). Selkeyttä aineistoon toin järjestämällä aineiston teemoittelemalla. Teemoittelu on yleensä ensimmäinen lähestymistapa aineistoon. Haastatteluaineistosta on ensin löydettävä ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Vasta tämän jälkeen aineistosta voi nostaa esille tutkimusongelmia valaisevia teemoja. (Eskola & Suoranta 1998, 174-175.)

Analyysimenetelmänä käytän sisällönanalyysia. Tämä on perusteltua, koska tutkimukseni on aineistolähtöinen ja aineisto määrää sen mikä on tärkeää. Sisällönanalyysi tarkastelee kommunikaatiota todellisuuden kuvana, jossa kieli kommunikaation välineenä luo puheen sisällön. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 48.)

Tässä tutkimuksessa käytettävä päättelyn logiikka on induktiivista eli yksittäisestä yleiseen etenevää. Analyysin lähtökohtana on aineisto, josta analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa ongelmana on se, miten tutkija voi kontrolloida, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen saattamana. Tämän voi ratkaista kirjoittamalla auki omat ennakkokäsitykset ilmiöstä sekä tiedostamalla ne ja tarve niiden muuttamiseen analyysin aikana. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98.)

Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois tutkimustehtävän ohjaamana. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tämä toteutetaan ensin haastatteluja kuuntelemalla ja litteroimalla aineisto sana sanalta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111). Litteroin haastattelut aiheen mukaan eli jätin tutkimukselle epäolennaisen pois jo litterointi vaiheessa, koska tämä vähensi kirjoitetun tekstin määrää ja näin samalla siihen kuluva aikaa.

Tämän jälkeen tulostin tekstin ja tein siihen merkintöjä värikynällä tutkimuskysymysten ohjaamana (Eskola & Suoranta 1998, 175; Tuomi & Sarajärvi 2003, 112). Kysyin aineistoa tarkastellessani kuka antaa tukea, mitä tuki sisältää ja mitä tuki merkitsee

lastensuojelutyöntekijälle. Kysyin myös mitkä ovat niitä lastensuojelutyön haasteellisia tilanteita, joissa työntekijät tarvitsevat tukea. Vastaukset kysymyksiin pyrin ottamaan erityisesti sellaisista aineistokohdista, joissa haastateltavat olivat tuottaneet vapaasti puhetta. Näin vastausten voidaan katsoa edustavan lastensuojelutyöntekijöitä itseään.

Kävin aineiston ryhmittelyssä aineistosta litteroidut alkuperäisilmaukset läpi tarkasti, ja etsin aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2003,112). Näin pääsin taas vähän enemmän haastatteluihin sisälle. Tämän jälkeen harkitsin vielä uudelleen värikynällä tekemiäni merkintöjäni: Vastaavatko ne esitettyihin kysymyksiin? Jäikö jotain huomaamatta? Mietin myös uudestaan sitä, tuleeko minun tulkita haastateltavien sanomia asioita eli lukea rivien välistä, vai jätänkö tulkinnan vähemmälle ja poimin vain ne asiat, joista käy suoraan ilmi, että haastateltavat ovat sitä mieltä.

Haastatteluaineisto sisältää kerroksellisia tulkintoja (Suoranta & Eskola 1998, 141), siksi päädyin siihen, että poimin teemojen mukaan ne asiat, jotka haastateltava selkeästi ilmaisee. Vältin ”rivien välistä” lukemista. Pelkäsin, että tulkinta vie minut harhaan, että tulkitsen asioita liian subjektiivisesti. Tulkinnaksi voi tietenkin lukea sen, että olen sanonut jonkin asian toisin sanoin eli etsinyt ”synonyymiä” haastateltavan sanonnalle. Tätäkin olen kuitenkin käyttänyt hyvin niukasti.

Seuraavaksi erotin tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 115.) Tämän tapahtui ryhmittelemällä samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhteen ja yhdistin ne luokaksi, jonka nimesin sisältöä kuvaavalla käsitteellä (Tuomi & Sarajärvi 2003,112). Tämä tapahtui konkreettisesti siirtämällä värikynällä tehtyjä merkintöjä tietokoneelle excel -tauluktoon. Sen jälkeen tulostin excel -tauluktoon tekemäni jaottelun ja leikkasin tekstin ja muodostin luokat. Luokittelussa aineisto tiivistyi, koska yksittäiset tekijät sisällytettiin yleisempiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2003, 113).

Analyysin yhä edetessä lähetin kahdelle haastateltavalle täydentävän kysymyksen, joka liittyi tukea antaviin sosiaalisiin suhteisiin. Kahdestatoista haastateltavasta yksitoista haastateltavaa jakoi sosiaaliset suhteet tuenantajiin ja yhteistyökumppaneihin. Yksi

haastateltava puhui sosiaalisista suhteista. Näistä yhdestätoista haastattelusta kahdesta ei käynyt kaikkien sosiaalisten suhteiden kohdalla selvästi esille ketkä heidän mielestään kuuluivat tuenantajiin ja ketkä yhteistyökumppaneihin. Tätä asiaa kysyin sähköpostitse näiltä kahdelta haastateltavalta. Kumpikin antoi vastauksen. Toista näistä vastauksista käytän tutkimustulosten esittämisosiossa aineistolainauksena. Olen merkinnyt aineistolainaukseen, että se on otettu sähköpostiviestistä. Muut aineistolainaukset ovat haastatteluista, joista seuraavaksi.

Tutkimustuloksista olen kertonut esittämällä lukijalle aineistokohtia, jotka ilmaisevat millä perusteella olen tehnyt tulkinnan (Eskola & Suoranta 1998, 152). Kirjoitin nämä lainaukset kirjakiellelle, jotta haastateltavia ei tunnistettaisi murteen perusteella. Tämä perustuu tutkijan eettiseen näkökulmaan pitää huolta siitä, ettei yksittäistä henkilöä tunnisteta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 21). Lainaukset on erotettu muusta tekstistä kursivoimalla. Lainauksiin on merkitty peräkkäisiä pisteitä niihin kohtiin, joista on jätetty osa sanoista tai lauseista pois. Poisjätetyt kohdat sisälsivät asiayhteyteen kuulumattomia täytesanoja tai lauseita. Muutamaaan lainaukseen on lisätty sulut, esimerkiksi: *(nimetty yhteistyötaho)*. Tässä kohtaa on jätetty haastateltavan mainitseman yhteistyötahon nimi pois tunnistettavuuden vuoksi.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsittein. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu ja reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. (Metsämuuronen 2006, 56; Tuomi & Sarajärvi 2003, 133.) Mikäli mittari on reliaabeli, olisivat vastukset eri mittauskerroilla melko samanlaisia. Mittarin validius voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Ulkoinen validius on tarkastelua siitä, kuinka yleistettävä tutkimus on. Tutkimuksen sisäiseen validiteettiin kuuluu muun muassa sisällön validius, jonka tarkastelussa tutkitaan, ovatko mittarissa tai ylipäätään tutkimuksessa käytetyt käsitteet teorian mukaiset ja oikein operationalisoidut sekä kattavatko käsitteet riittävän laajasti kyseisen ilmiön. (Metsämuuronen 2006, 56-57.)

Tuomi ja Sarajärven (2003, 133-135) mukaan laadullisessa tutkimuksessa näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja käsitteinä ne vastaavat lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeisiin. Kuitenkaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Tätä varten tutkijan tulee antaa lukijoille riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. Tämä riittävä tieto pitää sisällään tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen, tutkijan sitoumukset, aineistonkeruun, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja suhteen, tutkimuksen keston, aineiston analyysin, tutkimuksen luotettavuuden ja tutkimuksen raportoinnin. (mt. 2003, 133-138). Olen pyrkinyt osoittamaan tutkimuksen luotettavuutta Tuomi & Sarajärven (2003) määrittelemän tutkimuksesta annettavan riittävän tiedon perusteella.

Tutkimuksen yleistettävyydestä voidaan sanoa, että haastattelut kattavat häviävän pienen osan Suomen lastensuojelutyöntekijöistä. Vaikka Satakunta tutkimusalueena on suuri, edustaa haastateltavien määrä pientä osaa alueen lastensuojelutyöntekijöistä. Kuitenkin tulosten voidaan katsoa edustavan Suomen lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalisia suhteita ja heidän saamaansa sosiaalista tukea. Voidaan olettaa, ettei lastensuojelutyö ja lastensuojelutyöntekijöiden sosiaaliset suhteet ja heidän saamansa sosiaalinen tuki ole kovinkaan erilaista eri puolilla Suomea. Samanlaiset työongelmat koskettavat kaikkia lastensuojelutyöntekijöitä eri alueilla Suomessa. Joillakin alueilla jokin ongelma voi olla suurempi kuin toinen, mutta kuitenkin samanlaisia ongelmia esiintyy kaikkialla Suomessa. Tätä vasten katsottuna voidaan olettaa, että lastensuojelutyöntekijöiden saama sosiaalinen tuki näyttäytyy melko samanlaisena kaikkialla Suomessa. Tämän tutkimuksen voidaan siis katsoa kuvaavan koko Suomen lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalisia suhteita ja heidän saamaansa sosiaalista tukea.

Edempänä on tullut esille, että tutkimustulokseen vaikuttaa muun muassa tutkijan taito suorittaa haastattelut. Haastattelun onnistumiseen yksi vaikuttava tekijä on relevanttien kysymysten esittäminen. Relevantteja kysymyksiä voi esittää, kun on perehtynyt tutkimusaiheeseen tarpeeksi ennen haastatteluja (Hyvärinen & Väisänen 2002). En kuitenkaan perehtynyt aiheeseen kovin paljon, vaan lähdin osittain liikkeelle viidakon tutkimusretkeilijän asenteella: katsotaan mitä eteen tulee. Perehtymättömyys aiheeseen voi olla aineistonkeruulle vahingollista tai se voi edesauttaa saamaan haastattelussa esille

tutkimusongelmien kannalta tärkeää tietoa ”tyhmien kysymysten” kautta. ”Tyhmien kysymysten” etu on se, että ne saavat haastateltavan pohtimaan asioita (Heinonen & Luhtasela 2004, 8). Esitin haastateltaville välillä tällaisia, heidän kannaltaan ”tyhmiä kysymyksiä”, joiden avulla täydensin tietojani lastensuojelutyöstä, työntekijöiden sosiaalisista suhteista ja heidän saamastaan sosiaalisesta tuesta.

5. TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitän tämän tutkimuksen tutkimustulokset. Tutkimustulokset edustavat lastensuojelutyöntekijöiden näkökulmaa. Ensin kerron mitä sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijöille, sen jälkeen kerron kuka antaa heille sosiaalista tukea ja mitä sosiaalinen tuki lastensuojelutyöntekijöiden mukaan sisältää.

5.1 Sosiaalisen tuen merkitys

Tässä osiossa tarkastelen sitä, mitä sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle.

5.1.1 Instrumentaalinen tuki

Sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle konkreettista työapua, jota voidaan kutsua instrumentaaliseksi tueksi. Instrumentaalinen tuki on vastuun jakamista erilaisissa työtilanteissa.

”Sellaista että voin kirjoittaa työkertomukseen, että esimies on näin sanonut ja jos jotain tulee niin voin vedota siihen, että esimies on näin sanonut.” (2)

Haastateltava (2) kertoi hakevansa esimieheltä tukea käytännön asioihin, kuten esimerkiksi asiakastilanteeseen, jossa hän ei ole aivan varma toimintamenettelyistä. Kun haastateltava kirjoitti asiakastapauksesta työkertomuksen, hän kirjasi ylös, että oli saanut esimieheltään sellaisen ohjeen. Haastateltava tarkoitti, että esimies seisoo hänen päätöksensä takana.

Haastateltava (11) sai työpariltaan instrumentaalista tukea tilanteessa, jossa he olivat kotikäynnillä asiakkaan luona, ja yhtäkkiä keskustelun kuluessa haastateltavan ajatukset menivät ”jumiin”.

”... että jos minulta menee ajatukset jumiin tai en tiedä miten tästä etenen niin toinen (työpari) pystyy rakentavalla tavalla menemään eteenpäin.” (11)

Tuen saaminen tällaisessa työtilanteessa oli sitä, että työpari kykeni jatkamaan haastateltavan sanomaa asiaa. Haastatteluaineiston perusteella voi sanoa, että ystävyysuhdetta muistuttavien työparien yhteistyössä tällainen tuen antaminen oli tyypillistä.

Instrumentaalinen tuki on oman ammattitaidon ulkopuolelle jäävän ammatillisen taidon saamista.

”Silloin kun meille tulee sellaista ongelmaa että me ei ymmärretä että mistä tässä on kysymys, niin me voidaan ottaa hänet (psykiatrinen sairaanhoitaja) tänne mukaan.” (4)

Haastateltava (4) kertoi asiakastilanteesta, jossa he työparin kanssa kartoittivat asiakkaan ongelmaan. Asiakkaan ongelma sisälsi sellaisia aineksia, etteivät he saaneet siihen otetta. He eivät olleet varmoja siitä, mikä pohjimmiltaan oli asiakkaan ongelma, ja liittyikö se edes heidän ammattialaansa. Tällaisessa tilanteessa he pyysivät psykiatrisen sairaanhoitajan paikalle.

Lastensuojelutyöntekijä saa työpariltaan tukea, joka antaa hänelle turvallisuuden tunteen.

”Asiakastilanteissa sellaista henkistä tukea. Joku (työpari) on taustalla. Ja sitten ihan niihin väkivaltauhkatilanteisiin.” (2)

Työparin läsnäolo asiakkaan kotona asiakaskäynnillä antoi haastateltavalle (2) sekä henkistä että fyysistä turvaa. Työparin läsnäolo työpaikalla viereisessä huoneessa antaa haastateltavalle turvallisuuden tunnetta tilanteessa, jossa työntekijä joutuu mahdollisesti kohtaamaan aggressiivisen asiakkaan.

Haastateltavalla (5) oli edessään lastensuojeluun liittyvä haastava oikeudenkäynti, mihin hänen täytyi valmistautua hyvin huolella.

”...ja totta kai sen toisen työntekijän(kehittämisyksikön työparin) näkemys ja sitten kun se tavallaan oli ulkopuolinen ... ja ei ole pyöritellyt niitä samoja papereita koko ajan ... Ulkopuolinen pysty siitä määrästä (materiaalia) näkemään ne faktat, mitkä oli hyvä saada esille siellä (oikeudessa).” (5)

Hänellä oli laaja aineisto materiaalia eri viranomaistahoilta. Kuten hän itse asian ilmaisi, että materiaalia oli ”...*kaikista mahdollisista lähteistä.*” Haastateltava koki, että asiaa on niin paljon, ettei hän enää löytänyt olennaisia asioita aineistosta. Hän pyysi itselleen työparin lastensuojelun kehittämisyksiköstä. Hän oli sitä mieltä, että ulkopuolinen työpari pystyy paremmin näkemään siitä aineistomäärästä olennaiset tosiasiat kuin asiakastapausta lähellä olevat lastensuojelutyöntekijät.

Instrumentaalinen tuki sisältää käsin kosketeltavaa apua ja palveluita. Instrumentaalinen tuki on konkreettista työapua tai työajan antamista esimerkiksi oman ammattitaidon ulkopuolelle jäävän ammatillisen taidon saamista ja vastuun jakamista erilaisissa työtilanteissa.

5.1.2 Informatiivinen tuki

Sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle tiedon saantia kysytyyn asiaan. Tällaista tukea voidaan kutsua informatiiviseksi tueksi.

Lastensuojelutyössä kohdattava juridinen puoli on välillä niin monimutkaista, että lastensuojelutyöntekijä joutuu hämilleen.

” Esimieheltä haen enemmänkin sellaista, että haastavaan tilanteeseen liittyy oikeusjuttuja tai jotain lakijuttuja tai muita tai sitten joku sellainen juttu etten minä tiedä miten voin toimia, mitkä oikeudet minulla on tai velvollisuudet tai sellaista.” (2)

Haastateltava (2) sai esimieheltään juridiikkaan liittyvää, informatiivista tietoa, joka auttoi häntä etenemään asiakastilanteessa. Informatiivinen tuki on se tuen muoto, mitä haastateltava esimieheltä odottaa saavansa.

Haastateltava (8) kertoi joskus tarvitsevansa toisen kollegan mielipidettä asiakasasiaan.

”Ja jos perhe on tuttu hänelle (muualta tuleva työpari) niin minä voin kysyä häneltä, että mitä mieltä hän on tästä ja nyt siellä on käynyt näin ja näin. Ja mitä sinä ajattelet.” (8)

Kun asiakasperheen tilanteessa oli tapahtunut muutosta, niin kollegan mielipide auttoi haastateltavaa etenemään asiakkaan kanssa.

Lastensuojelun käytännötoimenpiteissä on kuntakohtaisia eroja. Kollegalta, joka työskentelee toisella paikkakunnalla, voi nopeasti ja vaivattomasti tarkistaa asioita. Haastateltava (1) mainitsi tällaisena käytännötoimenpiteenä jälkihuollon.

”... myös sellaisia tilanteita, että olen soittanut (kollegalle) kysyäkseni että miten teillä (paikkakunnan nimi) toimitaan. Esimerkiksi kysymys jälkihuollosta. Niissä on paljon kaupunki ja kuntakohtaisia eroja.” (1)

Informatiivinen tuki sisältää erilaisia neuvoja, ehdotuksia ja tietoja, joiden avulla lastensuojelutyöntekijä kykenee ratkaisemaan pulmansa. Informatiivinen tuki on tiedon saamista esimerkiksi lakiasioihin, menettelyllisiin asioihin ja asiakastilanteisiin. Informatiivinen tuki on myös mielipiteen saamista ja asioiden tarkistusmahdollisuutta.

5.1.3 Emotionaalinen tuki

Sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle mahdollisuutta ilmaista ja jakaa tunnetilojaan. Tätä voidaan kutsua emotionaaliseksi tueksi.

Haastateltava (2) kertoi hakevansa työparilta tukea ahdistusta herättäviin asiakastilanteisiin. Toinen haastateltava (11) kertoi pyrkivänsä työparin kanssa purkamaan heti asiakastapauksen herättämät välittömät tunteet.

”Tukea ahdistusta herättäviin juttuihin haen ensisijaisesti työparilta.” (2)

”Kyllä meillä (työparin kanssa) on pyrkimys siihen, että meillä olisi aina myös purku. On se sitten lyhyempi tai pitempi, jotta saisi ne päällimmäiset mitä itselle on jäänyt. ... Se on tunteiden purkua.” (11)

Lastensuojelutyöntekijä, jolla on työpari tai kollega, pystyy jakamaan asiakkaan herättämiä tunnetiloja yleensä saman päivän aikana, ja siihen työparit pyrkivätkin. Tunnetilojen jakaminen helpottaa työntekijän oloa ja vapauttaa hänen ajatuksensa muille työasioille. Haastateltava (2) ei nimennyt ahdistusta herättäviä tilanteita, vaan ne sisälsivät kaikki ne asiakastilanteet, jotka herättivät ahdistusta.

Haastateltavalla (3) oli juuri takanaan vaikea asiakastilanne. Asiakas oli haukkunut hänet hyvin pahasti.

”Sellaiseen (asiakas)tilanteeseen kelpaa tueksi kuka vain, joka jaksaa kuunnella ja sanoa, että hei sinä olet ihan hyvä työntekijä.” (3)

Lastensuojelutyöntekijät huolehtivat toisistaan ylläpitämällä toistensa itsetuntoa. Haastateltavan (3) mukaan hänelle tuli tunne, *”ettei näitä hommia osaa ikinä.”* Asiakastilanne lannisti hetkeksi haastateltavan. Hän koki, että hän tarvitsee tilanteeseensa tukea, ja tuenantajaksi kelpaa kuka tahansa kollega, joka jaksaa kuunnella.

Emotionaalinen tuki sisältää empaattisuutta, luottamusta, huolenpitoa, kuuntelua, jakamista ja rohkaisemista. Emotionaalinen tuki on toinen toistensa jaksamisesta huolehtimista.

5.1.4 Ammatillisen kasvun tuki

Sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle ammatillisuuden kehittymistä. Tätä tukea voidaan kutsua ammatillisen kasvun tueksi.

Työparien kesken käydään paljon vuoropuhelua ja pohdintaa lastensuojelusta yleensä ja tietyistä asiakastapauksista. Pohdinta ja vuoropuhelu auttavat työpareja saamaan selville toinen toistensa moraalisen ja eettisen ajattelun perustan, joka vaikuttaa heidän yhdessä työskentelyynsä. Mutta pohdinta ja vuoropuhelu auttaa työpareja ja kollegoita myös toisen ajatusmaailman hahmottamisen kautta ottamaan huomioon erilaisia ajattelutapoja ja käyttämään sitä omassa työssään oppimisen perustana.

”... kerran kuukaudessa kokoonnutaan (vertaistukiryhmään) yhdessä miettimään perusteita ja ihan yksityiskohtaisia asioitakin voidaan siellä sitten keskustella ja mitä kukin kunta ja miten kussakin kunnassa tehdään tai löytyykö ideaa toiselta kunnalta jotain muuta, mitä me ei osata tehdä.” (7)

Kollegat keskenään pohtivat lastensuojelua yleisesti sekä yksityiskohtaisia asiakastapauksia. Lastensuojelun kehittämissyksikön järjestämä vertaistukiryhmä tarjoaa tällaiseen kollegoiden keskinäiseen keskusteluun mahdollisuuden. Haastateltava (7) kertoi, että keskustelujen kautta voi löytyä uusia tapoja toimia omassa asiakastyössä. Uuden oppiminen on osa ammatillisen kehittymisen tukea.

Vuoropuhelu työparin kanssa auttoi haastateltavaa (11) itsereflektiossa.

”Silloin kun on vuoropuhelu (työparin kanssa), niin en hae toiselta ratkaisua siihen, mutta kun olen saanut jonkin asian sanottua ääneen, niin se jo vahvistaa sitä (omaa) näkemystä.” (11)

Vuoropuhelun kautta haastateltava (11) pystyi ottamaan etäisyyttä pohtimaansa asiaan. Hän pystyi tarkastelemaan asiaa useammasta näkökulmasta käsin ja ymmärtämään omaa valintaansa. Ymmärtämisen kautta hän perusteli itselleen, että oli toiminut asiakastilanteessa oikein.

Haastateltava (8) kertoi keskustelusta työparin kanssa, jossa työpari tarjosi haastateltavalle uuden tavan toimia asiakastilanteessa.

”... jossain vaiheessa hoksaa, että niin joo en minä tuota ajatellutkaan. Kun se tuli häneltä (työparilta) että nyt voisi toimia näin, ja se onkin ihan hyvä idea, en minä huomannut ajatellakaan.”(8)

Kollegoiden kanssa keskustelemalla voi oma näkökulma asiakastapaukseen laajentua ja ratkaisun löytyminen asiakastapaukseen helpottua.

Haastateltava (8) kertoi joskus haluavansa saada tukea omalle ajatukselleen siitä, miten toimia asiakastapauksessa.

”Kyllä minä haluan saada jotakin sellaista tukea sille omalle ajatukselle, että onko toinen ammatti-ihminen (kollega) samaa mieltä kanssani tästä, että näin olisi hyvä toimia.” (8)

Kollegalta saatu palautteen anto omasta toimintatavasta vahvistaa työntekijän käsitystä omasta ammatillisuudesta.

Ammatillisen kasvun tuki sisältää tukea, joka auttaa työntekijää hänen ammatillisuutensa kasvussa. Se sisältää arviointia, pohtimista, arvostusta, kannustusta ja palautetta. Ammatillisen kasvun tuki on uusien asioiden oppimista, ammatti-identiteetin vahvistamista, oman ymmärryksen ja näkökulman laajenemista ja reflektiota.

Sosiaalinen tuki merkitsee lastensuojelutyöntekijälle *konkreettista työapua, tiedonsaantia kysytyyn asiaan, mahdollisuutta ilmaista ja jakaa tunnetilojaan, ammatillisuuden kehittymistä*. Konkreettisen avun saamista voidaan kutsua *instrumentaaliseksi tueksi*, tiedon saantia kysytyyn asiaan *informatiiviseksi tueksi*, tunnetilojen jakamista *emotionaaliseksi tueksi*, ammatillisuuden kehittymistä *ammattillisen kasvun tueksi*.

Instrumentaalinen tuki sisältää konkreettista työapua tai työajan antamista. *Informatiivinen tuki* sisältää neuvoja, ehdotuksia ja tietoja, joiden avulla henkilö kykenee ratkaisemaan pulmansa. Informatiivinen tuki merkitsee tiedon saamista esimerkiksi lakiasioihin, menettelyllisiin asioihin ja asiakastilanteisiin. Se merkitsee myös mielipiteen saamista ja asioiden tarkistusmahdollisuutta. *Emotionaalinen tuki* sisältää empaattisuutta, luottamusta, huolenpitoa, kuuntelua, jakamista ja rohkaisemista. Emotionaalinen tuki merkitsee toinen toistensa jaksamisesta huolehtimista. *Ammattillisen kasvun tuki* sisältää tukea, joka auttaa työntekijää hänen ammatillisuutensa kasvussa. Se sisältää arviointia, pohtimista, arvostusta, kannustusta ja palautetta. Se merkitsee uusien asioiden oppimista, ammatti-identiteetin vahvistumista, oman ymmärryksen ja näkökulman laajenemista ja reflektiota.

5.2 Sosiaalisen tuen antajat ja tuen sisältö

Tässä kappaleessa esitän tutkimustulokset siitä keneltä lastensuojelutyöntekijät oma kertomansa mukaan saavat sosiaalista tukea ja mitä sosiaalinen tuki lastensuojelutyöntekijöiden mukaan sisältää.

Lastensuojelutyöntekijät saavat apua haasteellisiin työtilanteisiin ja –ongelmiin sosiaalisista suhteista. Nämä apua antavat sosiaaliset suhteet jakautuivat työntekijöiden näkökulmasta *tuenantajiin ja yhteistyökumppaneihin*. Tämä tuli esille eräässä haastattelussa, kun kysyin haastateltavalta haastattelun puolivälissä onko hänellä vielä muita henkilöitä, jotka auttavat häntä vaikeissa työtilanteissa, hän vastasi: ”*Sellaiset yhteistyökumppanit puuttuu*” (2). Sitä ennen haastateltava oli puhunut *tuenantajista*, joiksi hän oli nimennyt työparin, työkaverit ja esimiehen sekä muualla asuvan opiskelijakaverin ja oman kumppanin. Yksitoista haastateltavaa jakoi apua antavat sosiaaliset suhteet tällä tavalla yhteistyökumppaneihin ja tuenantajiin. Yksi haastateltava puhui sosiaalisesta verkostosta, jolla hän tarkoitti sekä tuenantajia että yhteistyökumppaneita.

Lähetin haastateltavalle (12) sähköpostiviestin, jossa täydentävänä kysymyksenä kysyin häneltä ovatko työkaverit hänen mielestään yhteistyötahoja vai tuenantajia. Tämä seikka ei käynyt selkeästi ilmi haastattelusta. Haastateltava (12) (sähköpostiviestistä otettu lainaus) näki omassa työyksikössä työskentelevät työkaverit tuenantajiksi ja muut apua antavat viralliset tahot olivat yhteistyökumppaneita. Hän totesi näin:

”Työkaverit eivät ole yhteistyötahoja, vaan kollegoja. Heidän kanssaan käydään läpi asioita, heille voi puhua kaikki asiat niin kuin ne ovat. Työkaverit ovat vähän niin kuin itsensä kanssa puhuisi ja pohtisi asioita. Heiltä tulee tärkein tuki ja turva. Ilman heitä en työssä jaksaisi olla. Yhteistyökumppaneiltakin saa neuvoja, ohjeita, opastusta ja tuleva apuun tarvittaessa. Eivät ole kuitenkaan työkavereita, jotka ovat miltei aina tarvittaessa käytössä ja kuuntelemassa.” (12)

Tämän perusteella lastensuojelutyöntekijän samaa ammattialaa edustaviksi tuenantajiksi määrittävät ne työkaverit, joiden kanssa lastensuojelutyöntekijä voi käydä läpi työasioita, jotka ovat miltei aina tarvittaessa käytettävissä, jotka kuuntelevat ja jotka ovat tuttuja. Nämä merkitykselliset tuenantajat ovat työyhteisössä lastensuojelutyöntekijän tärkein tuki ja turva.

5.2.1 Oman työorganisaation sisällä olevat tuenantajat

Lastensuojelutyöntekijöiden sosiaaliset suhteet organisaation sisällä oleviin tuenantajiin sisältävät sekä virallisen suhteen että epävirallisen suhteen piirteitä. Viralliset suhteet saavat epävirallisen suhteen piirteitä, kun suhteeseen tuodaan elementtejä, jotka ovat tyypillisiä läheisten sosiaalisten suhteiden, esimerkiksi ystävien kesken. Seuraavaa haastattelulainaus ilmentää kuinka viralliseen suhteeseen sisältyy epävirallisen suhteen aineksia.

”Työparin kanssa pystyy puhumaan kaikesta, kotiasioistakin. Suunnattoman tärkeää, että on työpari, kenen kanssa pystyy puhumaan. Työ olisi hirveän yksinäistä jos ei olisi (työparia).” (2)

Haastateltava ilmaisi puhuvansa työparinsa kanssa omista kotiasioistaan. Kotiasioista puhuminen kertoo suhteen läheisyydestä. Läheisyys on osa ystävyysuhdetta. Kotiasioista puhuminen tuo viralliseen suhteeseen epävirallisen suhteen piirteen.

Työpari

Kaikki kaksitoista haastateltavaa mainitsivat työparin tuenantajana. Yksitoista haastateltavaa koki, että heidän yhteistyönsä sujui työparin kanssa. Vain yhdellä haastateltavalla ei ollut tällaista yhteistyötä työparinsa kanssa.

Seitsemän haastateltavan suhde työpariin sisälsi epävirallisen suhteen piirteitä. Epävirallisessa suhteessa työparin kanssa pystyi puhumaan kaikista työasioista avoimesti sekä myös henkilökohtaisista asioista esimerkiksi kotiasioista. Työparilta saama tuki sisälsi luottamusta, avoimuutta, turvallisuutta, vastavuoroisuutta, huumoria, keskustelua, kuuntelua, palautteen antamista, emotionaalista tukea, informaation kulkua ja fyysistä ja henkistä turvaa.

Seuraavan haastateltavan suhdetta työpariin luonnehtii epävirallisuus. Hän koki, että sai työpariltaan tukea kaikissa työtilanteissa ja heidän yhteistyönsä sujui erittäin hyvin. Hän ilmaisi ajatuksensa työparin kanssa työskentelystä seuraavasti: *”Se on taivaanlahja, että saa sellaisen työkaverin (työparin). Hänen kanssaan voi lähteä vaikka mihin eikä yhtään pelota.”* (4)

Erään haastateltavan mukaan *”työparin kanssa pystyy puhumaan kaikesta niistä konkreettisista asioista ja omista tunteista ja sitten pystyy puhumaan asiakkaista nimeltä eikä tarvitse miettiä mitä tietoja voi antaa ja se on kaikilla tavoilla täysin avointa sitten hyvin huumoripitoista.”* (2) Vapaassa keskustelussa käytetään huumoria, joka on ominaista epävirallisille suhteille. Toisen haastateltavan mukaan *”Työparin kanssa puhutaan kaikki. Haukutaan aviomiehet...”* (12)

”(Väli)ovi on auki. Huudellaan toinen toisillemme (työparit). Sellainen ei-virallinen lähestymistapa. Minulla on nyt tällainen asia, voitko auttaa minua.”
(10)

Suhteen epävirallisuudesta kertoo myös tapa, jolla keskustelua käydään. Usein työpareilla oli vierekkäiset työhuoneet, joita yhdisti väliovi. Kun työparilla ei ollut asiakkaita, niin väliovea voitiin pitää auki ja auki olevan oven kautta käytiin keskustelua, pyydettiin apua tai kerrottiin jokin asia. Virallisessa suhteessa tuskin tapahtuisi tällaista keskustelua välioven kautta. Haastateltava itsekin nimesi lähestymistavan epäviralliseksi tavaksi.

”Keskustelut (asiakkaasta työparin kanssa) tapahtuvat työaikana, mutta joskus työajan ulkopuolellakin.” (8)

Myös työhön liittyvät keskustelut työajan ulkopuolella kertovat suhteen epävirallisesta laadusta.

Neljän haastateltavan suhteeseen oman työparin kanssa ei näyttänyt liittyvän läheisen suhteen piirteitä. Työparin kanssa keskusteltiin työasioista ja työt saatiin sujumaan, mutta siitä tuntui puuttuvan epävirallisen suhteen piirteet. Myös tällöin työparin antama tuki sisälsi kuuntelua, emotionaalista tukea, palautteen saamista ja informaation kulkua, mutta ei kuitenkaan luottamusta, avoimuutta, turvallisuutta ja huumoria.

”Niin, että voinko minä luottaa (1. työpariin ja työkavereihin). Hänen (2. työpari) kanssaan ollaan puhuttu, että tietty, tietty varaus tulee pitää (mitä puhuu 1. työparille ja muille kollegoille). ...että ei niin sinisilmäisesti (puhu).” (9)

Haastateltava (9) tunsu luottamuksen puutetta työpariaan ja työtovereitaan kohtaan. Luottamuksen puute kertoo siitä, että suhde kollegoihin ei ole läheinen. Tällä haastateltavalla (9) oli käytettävissä oman työyksikön sisällä kaksi työparia. Ensimmäinen työpari oli varsinaisesti hänen työparinsa, toisen työparin kanssa tehdään työparityöskentelyä työtilanteiden niin vaatiessa. Toisen työparin kanssa haastateltavalla oli muotoutunut virallisen suhteen rinnalle epävirallinen suhde. He tunsivat luottamusta toisiaan kohtaan ja olivat liittoutuneet keskenään. Luottamus on osa ystävyyssuhdetta.

Vaikka yhteistyö varsinaisen työparin kanssa ei muistutakaan ystävyyssuhdetta, työparin olemassaolo auttoi silti haastateltavaa (9) jaksamaan työssä. Työparin kanssa keskustelu, yhdessä pohtiminen ja ajatusten ääneen sanominen auttoivat häntä saamaan erilaisia näkökulmia asiakastilanteisiin, ja kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Haastateltava kuvasi heidän yhteistyönsä sujuvan työtehtävien kannalta hyvin ja olevan antoisaa. Yhteistyön ei siis kuitenkaan tarvitse muistuttaa läheistä suhdetta jotta työt tulisivat hyvin tehdyksi.

”Mutta tämä (henkilön nimi) on ollut vasta viime syksystä. Siis ihan, ihan, ihan tavattoman upea (ihminen). Siis oikeastaan se menee kaiken yli. On se kemia tässä hänen kanssaan.” (9)

Neljä haastateltavaa käytti arkiteoreettista käsitettä ”kemia” kuvatessaan läheisen suhteen syntymistä työpariinsa. Läheisen suhteen muodostumiselle työpariin näyttää olevan tärkeää se, kenen kanssa työntekijä tuntee ”kemiansa” kohtaavan.

” Se (yhteistyö työparin kanssa) lähti heti. Ammatillinen ote oli heti. ...Työparin kanssa on ehkä sitä henkilökemiaa. En tiedä. En osaa sanoa. Olemme tehneet kolme kuukautta töitä ja on tapahtunut parin muodostus.” (11)

Haastateltava (11) kertoi aikaisemmasta työparisuhteesta: *”hän oli hirveän säikky ja pelkäsi ja mielellään vetäytyi syrjään, ja (kysyi) onko minun pakko (tehdä jokin työ) ja sen tyyppistä. Kun ne (työt) oli uusia asioita (hänelle), niin ne oli pelottavia. ...Lopuksi meninkin (kotikäynnille) mieluummin yksin, niin tiesin miten se tapahtuma etenee.” (11)* Yhteistyö ei sujunut hyvin. Haastateltava kertoi myös uudesta työparistaan, jonka kanssa heti ensimmäinen kotikäynti sujui hyvin. Uusi työpari *”kykeni esittämään saman tyyppisen kysymyksen kuin itse ajattelin esittää.” (11)* Tämän seurauksena haastateltava koki, että heidän välillään on ”henkilökemiaa”.

Työparien ”henkilökemioiden” tulee sopia yhteen, *”koska se kemioitten pelaaminen, jos se ei pelaa (yhteen), niin se työn tekeminen on aika raskasta.” (5)* Kysyin haastateltavalta miten se kemia syntyy? *”Se syntyy tai sitten se ei synny.” (5)* Haastatteluaineiston perusteella näyttää siltä, että luottamus, töiden sujuminen ja työparin tuntuminen tutulta yhteisen työhistorian alusta asti, ovat osa ”kemian” muodostumista.

Vaikka suhde työpariin sisältää epävirallisen suhteen piirteitä, niin *”vapaa-ajalla me ei enää olla tekemisissä. Ei ole sellaista, että olisi henkilökohtaisia ystäviä tullut. Ehkä haluaa pitääkin erillään.” (12)* Haastateltava nimitti henkilökohtaisiksi ystäviksi sellaisia ystäviä, jotka kuuluivat hänen vapaa-aikaansa. Hän koki työparinsa ystäväksi, mutta ei henkilökohtaiseksi ystäväksi, jonka kanssa tavataan työajan ulkopuolella.

Kolme haastateltavaa mainitsi keskustelewansa työparin kanssa joskus työpaikan ulkopuolella. Yksi näistä kolmesta kertoi heidän puhuvan asiakasasioista. Näitä tapahtumia oli kuitenkin harvoin ja epäsäännöllisesti. Kahden muun haastateltavan tapaaminen työparinsa kanssa ei liittynyt asiakastapauksiin vaan heidän vapaa-ajan viettoonsa. He eivät tulleet varta vasten tapaamaan työpariaan, vaan olivat sattumalta samassa vapaa-ajan harrastuksessa.

Kollegat

Muut kollegat ovat myös tärkeitä tuenantajia. Kaikki haastateltavat mainitsivat kollegat. Kollegoiden kanssa voi puhua lastensuojelusta yleensä, heiltä voi kysyä asioita ja saada niihin mielipiteitä ja näkökulmia tai heiltä voi tiedustella nopeasti jotain asiaa. Kollegoiden antama tuki sisältää muun muassa keskustelua, luottamusta, emotionaalista tukea, kuuntelua, turvallisuutta, huumoria ja naurua. Kollegoiden antama tuki muistuttaa ystäväksi koetun työparin antamaa tukea. Kuten työparin, niin myös kollegoiden antama tuki auttaa haastateltavia jaksamaan työssään.

Samalla lailla tuo huumori. Kyllä se joskus on ronskia tuolla kahvipöydässäkin. Ja varmaan sanotaan ihmisistäkin rumasti. Ehkä se (työ) vaatii. Mutta silti ei ajatella kenestäkään (asiakkaasta) sillä lailla pahaa. Eikä haluta kenellekään mitään pahaa. Minä ajattelen että se on sellaista apua (itselle) mitä tarvitaan ...”
(3)

Työtä jaksaa tehdä, kun on kollegoita jakamassa asiakastilanteita. Huumori on keino tehdä virallisesta suhteesta epävirallinen kollegoiden kesken. Omassa työyksikössä huumoria kollegoiden kesken käytetään kahvihuoneessa. Tämän mainitsi kaksi haastateltavaa. Haastateltava koki, että huumori auttaa häntä selviytymään hankalista ja vaativista työtilanteista, se auttaa häntä myös jaksamaan vaikeiden tilanteiden yli. Huumorin avulla asiakkaasta sanotut asiat eivät kuitenkaan ole se, mitä asiakkaasta pohjimmiltaan ajatellaan.

”Asiakkailta saa lokaa silmilleen. Niin ei sitä muuten jaksaa jos ei saa tukea niin kuin muilta. Ja on pakko purkaa joskus joku asia. Sain joskus kauheita viestejä. Luin ne tiimille. Nauroimme niille koko porukalla ... Se purettiin sillä.” (3) ”

Kollegat antavat tukea myös erilaisissa työyhteisön tilaisuuksissa, kuten tiimeissä. Tiimin muodostavat lastensuojelussa toimivat työntekijät, jotka toimivat yhdessä tuottaakseen lastensuojelun palveluita, joista he myös ovat yhteisesti vastuussa. Lastensuojelutyöntekijöille tiimikokoontuminen antaa mahdollisuuden keskustella kollegoiden kanssa asiakastapauksista, kysyä työtilanteisiin neuvoa ja saada asiakasasioihin erilaisia näkökulmia.

Esimies

Esimies voi esimiesasemansa lisäksi toimia myös työparina. Silloin suhde esimieheen saa piirteitä sekä työparisuhteesta että esimies-alaisuudesta. Neljä haastateltavaa oli esimiehensä kanssa työpari. Yhdellä haastateltavalla suhde työpariesimieheen oli selvästi virallinen. Seuraava haastattelulainaus kuvaa kolmen muun haastateltavan suhdetta työpariesimieheen: ”... *me (haastateltava ja esimies) tunnemme toisemme hyvin ja tehdään paljon yhteistyötä kaikissa asioissa.*” (8) Tunteminen tarkoittaa toistensa työtapojen ja työhön liittyvien ajatusten tuntemista. Myös näiden kolmen haastateltavan suhde työpariesimieheen oli virallinen suhde, mutta se on hyvin lähellä myös epävirallista suhdetta. Tästä kertoo yhden haastateltavan kuvaus työparityöskentelystä työpariesimiehen kanssa: ”*Työparityöskentelyni esimiehen kanssa on intensiivistä.*” (1) Intensiivisyydellä haastateltava tarkoittaa tiivistä yhdessä työskentelyä, jossa jaetaan kaikki työasiat. Tiivis yhteistyö luo pohjaa epävirallisen suhteen syntymiselle. Epävirallisen suhteen syntymistä työparityöskentelyssä näyttää kuitenkin estävän juuri esimiesasema. ”*Hän on minun esimieheni ja kunnioitan häntä esimiehenä, mutta meillä on avoimet välit...*” (8) Esimies on esimies, vaikka toimisikin työparina.

Sitten on esimies. Esimieheltä en koe tällä hetkellä saavani sellaista, että voisin mennä purkamaan, että minulle jäi paha mieli jostakin. Esimieheltä haen enemmänkin sellaista, että haastavaan tilanteeseen liittyy oikeusjuttuja tai jotain lakijuttuja tai muita tai sitten joku sellainen juttu etten minä tiedä miten voin toimia, mitkä oikeudet minulla on tai velvollisuudet tai sellaista. Minä haen sellaista konkreettista esimieheltä.” (2)

Haasteelliset työtilanteet, joihin esimiehet antavat tukea liittyvät hallintoon ja laki- tai laillisuusasioihin, myös asiakkaisiin liittyvistä suuremmista muutoksista keskustellaan esimiehen kanssa. Kuusi haastateltavaa kuvasi suhdetta esimieheen viralliseksi. Tällöin esimiehen antama tuki sisälsi jotain seuraavista asioista, tiedon saamista, oikeudellista turvaa, päätöksen tekoa, keskustelua ja yhteistyötä.

”Meillä (esimiehellä ja haastateltavalla) on jotenkin niin hyvät ja lämpimät välit ja sekin helpottaa (lähestymistä). On helppo ottaa esimieheen yhteyttä ihan missä asioissa tahansa” (10)

”...tuo meidän johtava sosiaalityöntekijä (nimi), on ollut pitkään, jo silloin kun minä olen tullut. Minusta tuntuu, että me tiedetään toistemme asioista jo niin paljon, että meidän suhde on vielä läheisempi (kuin työparin kanssa)” (12)

Kaksi haastateltavaa kuvasi suhteen esimieheen sisältävän epävirallisen suhteen piirteitä. Tällöin tuki sisältä edempänä lueteltujen asioiden lisäksi hyvät ja lämpimät välit esimieheen (haastateltava 10). Suhteen epävirallisuudesta kertoo myös se, että haastateltava (12) itse mainitsee suhteen esimieheensä, johtavaan sosiaalityöntekijään, olevan läheinen. Lisäksi hän kertoo heidän tietävän toistensa asioista. Näillä toistensa asioilla hän tarkoittaa henkilökohtaisia asioita.

Muut ammattiryhmät organisaatioissa

Muut ammattiryhmät omassa työyksikössä antavat lastensuojelutyöntekijälle tukea tarkastelemalla haasteellisia työtilanteita myös muista kuin sosiaalityön näkökulmista. Haastatteluaineiston perusteella muita ammattiryhmiä ovat perhetyöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Kaikki kuusi haastateltavaa, jotka mainitsevat heidät, arvostivat heidän läsnäoloaan työyksikössä ja heiltä saatavaa tukea. Heihin luotettiin ja heidän ammattitaitoaan arvostettiin.

”Silloin kun meille (työparin kanssa) tulee sellainen ongelma, että me ei ymmärretä mistä (asiakastapauksessa) on kysymys, niin me voidaan ottaa hänet (psykiatrinen sairaanhoitaja) mukaan.” (4)

Haasteellisena työtilanteena oli asiakkaan ongelma, joka ei avautunut haastateltavalle ja hänen työparilleen. Tällöin he pyysivät apua psykiatriselta sairaanhoitajalta, joka tarkasteli asiakkaan ongelmaa psykiatrisen sairanhoidon näkökulmasta käsin. Tämän näkökulman tuominen asiakasongelmaan auttoi haastateltavaa ratkaisemaan, mitä palveluita asiakas ensisijassa tarvitsi.

5.2.2 Tuenantajat muissa organisaatioissa

Lastensuojelun kehittämissyksikkö

Lastensuojelun kehittämissyksikön kollegat tulivat määritellyksi sekä *tuenantajiin* että *yhteistyökumppaneihin*. Yhdelle haastateltavalle (2) lastensuojelun kehittämissyksikkö ja siellä työskentelevät kollegat edustivat kaukaista tahoa, jonka toiminta ei kosketa omaa työtä. Haastateltava ei maininnut lastensuojelun kehittämissyksikköä ilman esittämäni kysymystä eikä hän kokenut sitä tuenantajaksi.

”Minulla on tosi suuri aukko miten sitä (kehittämisyksikköä) voisi hyödyntää. Ehkä johtuu siitäkin että ne ihmiset eivät ole tuttuja, niin sitten ei tule otettua yhteyttä. Ei se kyllä ole mikään kamalan tärkeä minun työssäni. Olisi hyvä jos olisi, mutta ei ole...Kehittämisyksiköstä minulla on sellainen olo, että ne kauheasti kehittää jotain ja ei se tähän minun työhöni kauheasti liity.” (2)

Toiselle haastateltavalle (7) lastensuojelun kehittämissyksikön kollegat olivat läheisiä ja heidän toimintansa oli tärkeää oman lastensuojelutyön tekemisen kannalta. Haastateltava mainitsi lastensuojelun kehittämissyksikön ilman esittämäni kysymystä. Työntekijä koki kehittämissyksikön kollegoiden työn merkitykselliseksi itselleen nimeten sen *tuenantajaksi*.

”Niin kovasti olen tämän kehittämissyksikön puolesta puhunut. ... Minä sitten kutsuin heidät tänne kertomaan mitä se oikein on ja nyt tosi suuri tarve ja apu ollut heistä. ... Että kun siellä on muutama työntekijä ihan varta vasten meitä varten, tukee ja auttaa meitä ja on mukana näissä asioissa niin on paljon syvemmin lastensuojeluasioissa.” (7)

Lastensuojelun kehittämissyksikön kollegat tuenantajiksi koki viisi haastateltavaa. Näistä haastateltavista työpariapua oli pyytänyt kolme haastateltavaa, jotka edustavat pieniä kuntia. Puhelinkonsultaatiota mainitsi käyttäneensä viisi haastateltavaa, joista neljä edusti pientä kuntaa ja yksi kaupunkia.

Haastateltavat näkivät organisaation ulkopuolella olevia kollegoita koulutuksissa ja lastensuojelun kehittämiskeskuksen järjestämässä vertaistukiryhmässä. Satakunnan lastensuojelun kehittämiskeskuksen järjestämän kollegoiden muodostaman vertaistukiryhmän tärkeys haastateltaville vaihteli. Kun haastateltava (1) koki vertaistukiryhmän kollegat tuenantajaksi, totesi hän: *”Vertaisryhmät ovat pienen kunnan sosiaalityöntekijän näkökulmasta iso ja merkittävä uudistus mikä on tullut, merkittävä lähinnä ammatti-identiteetin vahvistamisen tukena.” (1)* Kun haastateltava (3) ei kokenut vertaistukiryhmän kollegoita tuenantajaksi, totesi hän: *”Ei ehkä ehdi (vertaistukiryhmään) eikä koe sitä niin tarpeelliseksi. Ajattelee että mitä minä sinnekin menen. Ehdin siinäkin ajassa tekemään töitä.” (3)*

Kollegoiden muodostaman vertaistukiryhmän tuenantajaksi koki kuusi haastateltavaa. Eräs heistä kertoo vertaistukiryhmän mahdollistavan kollegoiden kokoontumisen yhdessä miettimään lastensuojelua yleensä sekä yksityiskohtaisiakin lastensuojelun asioita. Kollegat

vaihtavat tietoa siitä, miten kussakin kunnassa toimitaan. ”Kerran kuukaudessa kokoonnutaan yhdessä miettimään perusteita ja ihan yksityiskohtaisiakin asioitakin, voidaan siellä sitten keskustella ja mitä kukin kunta ja miten kussakin kunnassa tehtäisiin, tai löytyykö ideaa toiselta kunnalta, jotain muuta mitä me ei osata tehdä.” (7)

Muiden kuntien kollegat

Muiden kuntien kollegoilta saa tukea sekä puhelimitse että tavatessa. Yksi haastateltava pienestä kunnasta mainitsi soittavansa toisen kunnan lastensuojelutyöntekijälle tukea saadakseen. Toinen haastateltava, joka työskentelee isossa kunnassa, mutta on työskennellyt myös pienessä kunnassa, kertoi soittaneensa pienessä kunnassa ollessaan toisen kunnan kollegalle. ”Pikku kunnassa on varmaan enemmän sitä, että soittaa sitten toiseen kuntaan (kollegalle).” (3)

Pikku kunnassa työskennellessään hän oli myös tavannut muiden kuntien kollegoita ja pyytänyt heiltä tukea. ”Sosiaalityöntekijät eri kunnista mentiin aina johonkin kuntaan. Ja silloin me puitiin niitä juttuja, niitä kaikkein vaikeimpia juttuja. Kyseltiin apuja ja neuvoja. Olen itse ollut ehdottamassa tapaamisia.” (3) Haastateltava jatkaa. ”Nyt täällä on yritetty vähän samanlaista, että (kunnan nimi) ja (kunnan nimi) työntekijät kokoontuisivat. Tällainen vertaistukiryhmä. Nytkin on vaan neljä sinne ilmoittautunut ja edelliseen kokoontumiseen ei ollut ilmoittautunut sitäkään, niin se peruttiin. (3) Haastateltavan mukaan isossa kunnassa on oman organisaation sisällä niin paljon tukea antavia kollegoita, ettei hän kokenut juurikaan tarvitsevansa tukea oman organisaation ulkopuolisilta kollegoilta.

5.2.3 Läheiset tuenantajat

Kun lastensuojelun työntekijä halusi tukea työn pulmatilanteeseen läheiseltä ystävältään, kumppaniltaan tai lapseltaan hän kuvaili tuenantajalle tilanteen yleisellä tasolla paljastamatta asiakkaan yksityiskohtaisia tietoja.

”...(omista ja ystävän) asiakastilanteista ei ole tarvetta puhua nimillä kun kumpikaan (haastateltava ja ystävä) ei tiedä mistään eikä voisikaan, eikä se ole mitenkään oleellista...” (2)

Haastateltava (2) muutti kertomuksen muotoon, josta asiakasta ei voinut tunnistaa. Oleellista oli haastateltavan (2) mukaan se, miltä asiakastapaus itsestä tuntuu. Hän toivoi saavansa ystävältään tukea, joka auttaa purkamaan tunnetilaa.

Haastateltava (3) mukaan nuorten asiakkaiden ajatusmaailmaan on joskus vaikea päästä sisään, jolloin myös heidän auttamisensa hankaloituu.

”Omia lapsiansakin käyttää työnhajaajina. Varsinkin näissä nuortenjutuissa. Esimerkiksi miten saisi jonkun nuoren innostumaan jostakin.” (3)

Tällaisissa tilanteissa haastateltava (3) pyysi omilta, nuoruusiässä olevilta lapsiltaan apua. Haastateltava kysyi lapsiltaan mitä asiakkaan oleva nuori heidän mielestään ajattelee omasta tilanteestaan ja mikä voisi auttaa tätä nuorta kyseisessä tilanteessa. Tätä kautta hän pääsi lähemmäksi nuoren ajatusmaailmaa ja auttaminen helpottui.

Haastateltava (2), jolla oli samalla alalla toimiva ystävä kertoo: *”Ensin kertoo (ystävälle), että oli tällainen ja tällainen tilanne ja sitten kertoo siitä miltä on itsestä tuntunut. Paneudutaan siihen mitä sille voisi ja tsemptaan toista, että se on vaan työtä, että ei se parane siitä että ajattelet sitä vapaa-aikana. ...Keskustelu ei ole työnhajausta, mutta siitä tulee työnhajauksellinen tunne. ... Se on ihana puhua jonkun kanssa ketä ei ole täällä töissä (vaan toisessa kaupungissa), tavallaan peilata millaista siellä on.” (2)*

Kaksi haastateltavaa mainitsi olevansa vapaa-aikana yhteydessä ystäväänsä, joka on sosiaalityöntekijä. Toisella haastateltavalla ystävyys oli syntynyt opintojen yhteydessä, toisella haastateltavista ystävä oli entinen kollega. Nämä ystävät asuvat eri paikkakunnalla kuin haastateltavat itse. Heihin oltiin yhteydessä yleensä puhelimitse. Tapaamisia oli harvemmin. Ystävien kanssa oli helppo puhua haastavista työtilanteista. Ystävät kuuntelivat ja kannustivat ja heidän kanssaan vaihdettiin mielipiteitä, jotka liittyivät sekä työtilanteisiin että sosiaalityöhön yleensä. Haastateltava (2) koki, että keskusteluista tulee työnhajauksellinen tunne. Keskustelu auttoi häntä paikantamaan omaa paikkaansa ja tehtäväänsä lastensuojelussa sekä purkamaan omia tunteitaan.

Eräs haastateltava kertoi vapaa-ajalla tukea antavista ystäväistä, jotka eivät työskentele sosiaalityön parissa. *”No onhan minulla ystävänä juristeja, jotka eivät ole minun*

asiakastapauksessa. Että jos minä heitä tapaan yksityisesti, niin kyllähän minä anonyymisti voin (kertoa) ja he ovat niin kaukana (asuvat toisella paikkakunnalla). Onhan ystäviä. Voihan heidän kanssaan puhua (työ)asioista niin kuin hekin puhuvat (omista työ)asioista.”
(5)

Neljä haastateltavaa mainitsi oman kumppanin tuenantajana. Kumppanin kanssa keskusteltiin hankalan työtilanteen aiheuttamasta tunnetilasta. Kumppanilta saatu tuki oli lähinnä emotionaalista tukea.

”Työ on sellaista, että menee kotiin, niin sen näkee naamasta, että on huono päivä. Niin, miksi sitä lähtisi valehtelemaan, että ei mitään. Joskus tuntuu, että taakka harteilla on niin kova, että silloin kumppanille sanoo, ja ehkä jotenkin huumorinkin keinoin, että oli taas vähän vaikea asiakas. En kovin yksityiskohtaisesti kerro, eikä kumppani haluakaan kuulla niistä kovin yksityiskohtaisesti. Ehkä yleisemmällä tasolla.” (1)

”Siinä on sekin puoli, että jos töissä on ollut jotain tosi kurjaa, niin mies kotona huomaa että et ole oma itsesi ja kun sitten toinen ajattelee että mikä tuon nyt taas on. Siitä seuraa helposti perheriita...” (2)

Tunnetilan jakamisella on myös toinen tarkoitus. Se voi estää mahdollisten perheriitojen syntymisen. Kun kumppani oli tietoinen esimerkiksi siitä, miksi toinen oli ärtyisällä tuulella, ei hän oletanut sen johtuvan heidän välisestä vuorovaikutuksesta.

Haastateltava (10) mainitsi, että *”yleisesti miehen kanssa puhutaan (työ)asioista.”* (10) ”Yleisesti” sanalla hän tarkoitti sitä, että hän kertoo haasteellisista työtilanteista niin, ettei asiakasta voi kertomuksesta tunnistaa. Mieheltään, joka tuntee lastensuojelutyötä, hän sai mielipiteitä haasteelliseen työtilanteeseen. Mielipiteen saaminen auttoi haastateltavaa hahmottamaan ongelmaa.

5.2.4 Yhteenveto tuenantajista ja tuen sisällöstä

Merkityksellisiksi *tuenantajiksi organisaation sisällä* määrittyivät lastensuojelutyöntekijöiden näkökulmasta *työpari, kollegat* ja *esimies*. Joidenkin haastateltavien työyksikössä työskenteli psykiatrinen sairaanhoitaja ja perhetyöntekijä. Nämä *toista ammattialaa* edustavat työntekijät koettiin näissä työyksiköissä työparin, kollegoiden ja

esimiehen lisäksi tärkeiksi tuenantajiksi. Oman organisaation ulkopuolella, muissa kunnissa toimivat kollegat ja lastensuojelun kehittämiskeskuksen kollegat olivat lastensuojelutyöntekijöiden mukaan tuenantajia. Läheiseksi tuenantajiksi he kokivat omat lapset, oman elämänkumppani ja ystävät.

Seuraavassa taulukossa esitetään yhteenveto tuenantajista ja heidän antamansa sosiaalisen tuen sisällöstä.

Taulukko 1 Tuenantajat ja heiltä saadun tuen sisältö

TUENANTAJA	TUEN SISÄLTÖ
Työpari	keskustelua, kuuntelua, emotionaalista tukea, informaation kulkua, turvallisuutta, luottamusta, yhteiset arvot ja etiikka, palautteen saamista, fyysisen ja henkisen turvan, naurua, avoimuutta, huumoria, tasavertaisuutta, hyvät ja lämpimät välit
Kollegat	keskustelua, luottamusta, emotionaalista tukea, kuuntelua, naurua, huumoria, turvallisuutta, konkreettista työapua, nopeaa tiedon saamista, palautteen saamista
Esimies	tiedon saamista, oikeudellista turvaa, päätöksen tekoa, keskustelua, yhteistyötä, hyvät ja lämpimät välit
Muu ammattiryhmä työyksikössä	luottamusta, keskustelua, ammattitaidon- ja tiedon arvostusta
Oma kumppani, ystävät ja lapset	keskustelua, kuuntelua ja emotionaalista tukea

6. YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän päivän yhteiskunnassamme lastensuojelutyö on erittäin haasteellista työtä. Miten työntekijät selviävät haasteellisista työtilanteista? Tutkimukseni käsittelee lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalisten suhteiden antamaa sosiaalista tukea. Keräsin aineiston haastattelemalla lastensuojelutyöntekijöitä. Näkökulmana on työntekijöiden näkökulman. Halusin saada esille työntekijöiden kokemuksia siitä, keneltä he kokevat saavansa tukea ja millaista tukea he saavat.

Kysyin tässä tutkimuksessa: *kuka antaa lastensuojelutyöntekijälle sosiaalista tukea, mitä sosiaalinen tuki heille merkitsee ja mitä heidän saamansa sosiaalinen tuki sisältää?* Tutkimustuloksista kävi selville, että lastensuojelutyöntekijöiden mukaan he selviävät haasteellisista työtilanteista työparin ja muiden kollegoiden tuella. Heiltä lastensuojelutyöntekijä sai tukea tarvittaessa. Vain pari haastateltava mainitsi jääneensä ilman tukea joskus työhistoriansa aikana. Tämän lisäksi lastensuojelutyöntekijä sai tukea vapaa-ajallaan haasteellisiin työtilanteisiin läheisiltä tuenantajilta kuten omilta lapsiltaan, kumppaniltaan ja ystäviltään.

Lastensuojelutyöntekijälle sosiaalista tukea antavat sosiaaliset suhteet muodostavat sosiaalisen verkoston (Glanz & Rimer & Lewis 2002; Sääsilahti 2005, 1; Tuomola & Salonen & Puhto 2003, 8). Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan ole kyse lastensuojelutyöntekijän koko sosiaalisesta tukiverkostosta (Morgan 1990, 193-194), vaan siitä *tukiverkostosta, jolla on merkitystä sosiaalisen tuen antajana haasteellisiin työtehtäviin* (ks. Kahn & Antonucci 1980, 253, 272).

Lastensuojelutyöntekijän näkökulmasta tukiverkoston haasteellisiin työtilanteisiin muodostavat oman *organisaation sisällä olevat tuenantajat, muissa organisaatioissa olevat tuenantajat ja läheiset tuenantajat*. Lastensuojelutyöntekijä sai omassa työyksikössään sosiaalista tukea työparilta, kollegoilta, esimieheltä ja mahdollisesti muun ammattialan työntekijältä. Joissakin sosiaalitoimistoissa työskenteli psykiatrinen sairaanhoitaja ja perhetyöntekijä, joilta lastensuojelutyöntekijät saivat tukea sitä tarvitessaan. Oman organisaation ulkopuolelta lastensuojelutyöntekijä sai tukea muiden kuntien kollegoilta ja lastensuojelun kehittämiskeskuksen kollegoilta. Tutkimukseni tulokset ovat tuenantajista

saman suuntaisia kuin Lohen ja Niirasen (2005) tutkimuksen tulokset. Lohen ja Niirasen tutkimuksessa ei kuitenkaan puhuta muun ammattialan työntekijöistä työyksikön sisällä eikä siinä mainita työntekijän vapaa-ajan läheisiä sosiaalisia suhteita tuenantajina. Heidän tutkimuksensa keskittyikin virallisiin tukea antaviin tahoihin (Lohi & Niiranen 2005), joita tämän tutkimuksen vapaa-ajan läheiset tuenantajat eivät edusta.

Tukea antavia sosiaalisia suhteita voidaan kuvata sekä virallisiksi suhteiksi että epävirallisiksi suhteiksi (Saarelainen 1993, 72). Virallisessa suhteessa käydään keskustelua työasioista kunkin omasta ammattiasemasta käsin (Podolny & Baron 1997, 678). Kun tällaisessa suhteessa lastensuojelutyöntekijä keskustelee asiakastapauksesta kollegan kanssa, he keskustelevat lähinnä viralliseen sävyyn eikä keskustelu myöskään siirry välillä epävirallisempiin asioihin, kuten esimerkiksi omiin perheasioihin. Keskustelun pohjana on tällöin molempien ammattiasema. Kun virallinen suhde saa epävirallisen suhteen piirteitä, kollegoiden välinen asiakaskeskustelu voi saada epävirallisen sävyn. Tämän lisäksi keskustelu voi siirtyä välillä epävirallisempiin asioihin, kuten esimerkiksi omien lasten koulunkäyntiin (Kuronen ym. 2007, 37). Epävirallisessa suhteessa asiakasasioista käytävää keskustelutapaa voi luonnehtia rennoksi, vähemmän muodollisuuksia noudattavaksi tyyliksi, joka perustuu keskustelijoiden väliseen vetovoimaan, luottamukseen ja ystävyyteen (Kuronen ym. 2007, 28; Podolny & Baron 1997, 677). Epävirallista suhdetta voidaan kuvata ystävyyssuhteeksi, jossa tunnetaan luottamusta kollegaa kohtaan työasioiden lisäksi henkilökohtaisissa asioissa. Jos kollegoiden välillä ei olisi epävirallista vuorovaikutusta, lastensuojelutyöntekijä ei todennäköisesti saisi kollegoilta sitä tukea, jota pidetään sosiaalityön tekemisen välttämättömänä edellytyksenä (Karvinen – Niimikoski ym. 2005, 60-61).

Oman organisaation sisällä olevista tuenantajista erityisen tärkeäksi tuenantajaksi lastensuojelutyöntekijät kokivat työparin. Tämä tulos vahvistaa Lohen ja Niirasen (2005, 36) havaintoja. Tässä tutkimuksessa tuli esille, että useimmilla lastensuojelutyöntekijöillä näytti olevan työparinsa virallisen suhteen lisäksi epävirallinen, läheinen suhde, jossa keskusteltiin vapaamuotoisesti työasioiden lisäksi myös henkilökohtaisista asioista. Kun työpareilla oli läheinen suhde, tunsivat he luottamusta toisiaan kohtaan. Luottamus on epävirallisen suhteen kantava voima (Podolny & Baron 1997, 677). Luottamuksellinen suhde mahdollisti työparien kesken avoimen keskustelun. Luottamuksellisuus ja avoin keskustelu lisäsi heidän turvallisuuden tunnettaan ja tätä kautta lähensi heidän

työparisuhdettaan. Läheisessä suhteessa työparit kokivat sekä saavansa että antavansa tukea. Kun työntekijä kokee itse saaneensa tukea, lisää se hänen motivaatiotansa tuen antamiseen ja luottamusta siihen, että tukea on tarjolla myös vastaisuudessa (Albrecht & Goldsmith 2003, 268-269; Burleson ym.1994, 23).

Epävirallisten suhteiden olemassaolo perustuu siis ihmisten väliseen vetovoimaan, luottamukseen ja ystävyyteen (Kuronen ym. 2007, 28; Podolny & Baron 1997, 677). Ne lastensuojelutyöntekijät, jotka tässä tutkimuksessa kokivat olevansa työparinsa kanssa läheisiä ystäviä, tunsivat omaavansa toisiaan kohtaan vetovoimaa ja luottamusta. Vetovoima tuli esille arkiteoreettisena käsitteenä ”kemat”. Vaikka epävirallisten suhteiden kuvataan syntyvän ajan kuluessa (Lehtinen & Palonen 1998, 95-101), mahdollisti tuntemus ”kemiasta” uuden työparin kanssa epävirallisen suhteen syntymisen melkein ensi tapaamisella. Tämän perusteella näyttää siltä, että epävirallinen suhde voi siis syntyä melkeinpä samaan aikaan kuin virallinen suhde. Tämän tutkimuksen mukaan näyttää myös siltä, että lastensuojelutyöntekijän epävirallinen suhde työpariin helpotti ja edesauttoi haasteellisten työtilanteiden käsittelyä ja niistä selviytymistä. Tämä tutkimustulos vahvistaa McGuiren (2007, 138) ajatusta siitä, että henkilökohtaisten asioiden jakaminen mahdollistaa hyvät ammatilliset suhteet, koska se luo luottamusta ja yleistä hyvätahdon tunnetta työntekijöiden välille.

Muutamilla lastensuojelutyöntekijöillä ei näyttänyt olevan läheistä suhdetta työpariinsa. Tällöin suhdetta voitiin kuvata viralliseksi suhteeksi eikä siinä käyty keskustelua henkilökohtaisista asioista sillä tasolla kuin läheisessä työparisuhteessa. Keskustelua käytiin lähinnä ammattiroolista käsin (Podolny & Baron 1997, 678). Työparit kuuntelivat toinen toisiaan ja antoivat myös palautetta työparin sitä pyytäessä. Lisäksi he antoivat toisilleen emotionaalista tukea. Myös informatiivinen tieto kulki työparien välillä. Tuesta näytti kuitenkin puuttuvan luottamusta, avoimuutta, turvallisuutta ja huumoria, mitä taas läheinen työparisuhde sisälsi. Vaikka avoimuus ja luottamus ovat tärkeä osa toimivaa ja hyvinvoivaa suhdetta, jossa sosiaalista tukea on helppo saada (Soinin ym. 2002, 26), ei viralliselta näyttävää työparisuhdetta voi kuvata tämän tutkimuksen perusteella toimimattomaksi, sillä siinä saatiin ja annettiin tukea haasteellisiin työtilanteisiin.

Kuten Lohen ja Niirasen (2005, 35 - 36) tutkimuksessa myös tässä tutkimuksessa tuli esille, että kollegat sekä omassa työyksikössä että oman työyksikön ulkopuolisissa työyksiköissä

olivat lastensuojelutyöntekijälle työparin ohella tärkeitä tuenantajia. Varsinkin silloin suhde kollegoihin koettiin erityisen tärkeäksi, kun suhde työpariin muistutti virallista suhdetta tai työparisuhde ei toiminut kovinkaan hyvin. Vaikka kollegoiden kanssa ei juuri olisi puhuttu omista henkilökohtaisista asioista, muistutti suhde kollegoihin silti läheistä ystävyyssuhdetta. Huumori oli keino tehdä virallisesta suhteesta epävirallinen kollegoiden kesken. Huumorin käyttö auttoi joskus lastensuojelutyöntekijää selviytymään hankalista ja vaativista työtilanteista. Omassa työyksikössä huumoria kollegoiden kesken käytettiin lähinnä kahvihuoneessa.

Kollegoiden kanssa lastensuojelutyöntekijät miettivät lastensuojelutyötä yleensä sekä pyysivät apua yksittäisiin asiakastapauksiin. Kollegat jakoivat keskenään yhteisiä kokemuksia, havaintoja sekä onnistumisen kokemuksia (ks. Vatanen & Julkunen 2004) ja antoivat tukea toinen toisilleen. Hyvin useasti tukea antavia keskusteluja muiden organisaatioiden kollegoiden kanssa käytiin puhelimitse, mikä onkin yleinen yhteydenpitotapa kollegoiden kesken (Sosiaaliportti). Omassa organisaatiossa ja oman organisaation ulkopuolella olevilta kollegoilta saatu tuki sisälsi muun muassa luottamusta, huumoria ja turvallisuutta, kuten sisälsi myös läheiseksi koettu työparisuhde. Tuloksia ei voida kuitenkaan tämän perusteella yleistää niin, että kaikki kollegat olisivat olleet läheisiä tuenantajia. Todennäköisempää on, että lastensuojelutyöntekijälle vain joku kollegoista oli läheinen.

Lastensuojelutyöntekijät tapasivat toisiaan erilaisissa foorumeissa (ks. Vatanen & Julkunen 2004). Foorumi, jossa eri kunnista tulevat kollegat tapasivat, oli esimerkiksi Satakunnan lastensuojelun kehittämiskeskuksen järjestämä vertaistukiryhmä. Vertaistukiryhmän tärkeys lastensuojelutyöntekijöille vaihteli. Joillekin työntekijöille vertaistukiryhmän kokoontuminen oli erittäin tärkeä tapahtuma, joka mahdollisti muiden kuntien kollegoiden tapaamisen ja tuen saamisen lastensuojelun haasteellisiin työtilanteisiin. Joillekin toisille työntekijöille vertaistukiryhmän kokoontuminen ei ollut tärkeä tapahtuma eivätkä he niissä juuri käyneet. Este vertaistukiryhmässä käymiselle saattoi olla myös liian pitkä matka kokoontumispaikalle. Pitkä matka vei liikaa aikaa ja oli pois asiakastyöstä, jota leimasi kiire. Lastensuojelutyöntekijän ongelmana voikin olla resurssien puute ja kiire, joka vaikuttaa työn tekemiseen (Lohi & Niiranen 2005) tai sosiaaliseen kanssakäymiseen (Lehto & Sutela 2004, 56).

Omassa organisaatiossa kollegat kokoontuivat esimerkiksi tiimikokouksiin. Lastensuojelutyöntekijöille tiimikokoontuminen antoi mahdollisuuden keskustella kollegoiden kanssa asiakastapauksista, kysyä työtilanteisiin neuvoa ja saada asiakasasioihin erilaisia näkökulmia. Oman työyhteisön erilaiset näkemykset asiakastilanteista ja asioiden ratkaisuksista koettiin rikastuttaviksi ja näkökulmia avaaviksi kuten Lohen ja Niirasenkin (2005, 36) tutkimuksessa.

Esimies tuenantajana koettiin tärkeänä tuenantajana tiettyihin haasteellisiin työtilanteisiin, kuten laki- ja laillisuusasioihin ja isojen päätösten tekemisiin sekä yleisenä vastuun kantajana. Esimiehen antama tuki sisälsi lähinnä tiedon saamista, oikeudellista turvaa, päätöksen tekoa, keskustelua ja yhteistyötä. Tämä tutkimustulos esimiehen asemasta tuenantajana on samansuuntainen kuin Lohen ja Niirasenkin (2005, 36-39) tutkimuksessa. Vaikka esimies olisi toiminut työparina, silloinkin hän tuenantajana antoi tukea pikemminkin esimiesasemastaan käsin kuin työparina, sillä suhde esimieheen pysyi lähinnä virallisena suhteena.

Lastensuojelussa saattoi työskennellä lastensuojelutyöntekijöiden lisäksi muita ammattiryhmiä lastensuojelun tarpeessa olevien lasten tai perheiden kanssa. Tällaisia muita ammattiryhmiä edustivat perhetyöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Perhetyöntekijä työskenteli lastensuojelua tarvitsevien perheiden kanssa perheen arjessa. Tätä kautta hän saattoi antaa arvokasta informatiivista tietoa ja tukea perheen tilanteesta lastensuojelutyöntekijälle. Psykiatrisella sairaanhoitajalla oli taas asiantuntemusta erilaista mielenterveydellisistä häiriöistä. Hän toimi tuenantajana haasteellisessa työtilanteessa, jossa lastensuojelutyöntekijä pohti, oliko asiakkaan tuentarpeen takana kenties mielenterveydellinen häiriö. Perhetyöntekijän ja psykiatrisen sairaanhoitajan antama tuki sisälsi luottamusta, keskustelua, ammattitaidon ja -tiedon arvostusta.

Vaikka kollegat ovat miltei ensisijainen tuen lähde lastensuojelutyöntekijöille (Collins 2008, 1181), näyttää tämän tutkimuksen perusteella siltä, että samassa työyksikössä työskentelevien muuta ammattialaa edustavien työntekijöiden antama tuki koetaan merkitykselliseksi. Heidän työskennellessä lastensuojelun työyksikössä mahdollistuu nopea tuen saanti. Erityisesti psykiatrisen sairaanhoitajan edustaman tietotaidon tuki laajentaa näkökulmaa lastensuojelutyöntekijän haasteellisiin työtilanteisiin.

Lastensuojelutyöntekijän on mahdollista saada epävirallista tukea myös omalta perheeltä ja ystäviltä (Collins 2008, 1180; Helakorpi 2003, 7). Tässä tutkimuksessa tulikin esille, että lastensuojelutyöntekijä voi myös omalla vapaa-ajallaan käydä haasteellisiin työtilanteisiin tukea antavia keskusteluja omien lasten, oman elämän kumppanin ja ystävien kanssa. Näistä läheisistä tuenantajista erityisesti samaa ammattialaa edustavat ystävät osoittautuivat tuenantajiksi, joiden kanssa lastensuojelutyöntekijä ratkoi haasteellisia työtilanteita ja tätä kautta mahdollisesti oppi jotain omasta työstään tai itsestään työntekijänä (ks. Kuronen ym. 2007, 27).

Omilta lapsilta saatu tuki sisälsi keskustelua, kumppanilta saatu tuki emotionaalista tukea ja ystävältä saatu tuki keskustelua, kuuntelua ja emotionaalista tukea. Ystäviltä saadussa tuessa oli enemmän sisältöjä kuin lapsilta tai kumppanilta saadussa tuessa. Ystäviltä haettiin tukea monenlaisiin haasteellisiin työtilanteisiin, kun taas lapsilta ja kumppanilta vain lähinnä tietynlaiseen haasteeseen. Koska suhteen läheisyyden ja luottamuksen aste vaikuttaa tuen hakemiseen (Cutrona & Suhr & MacFarlane 1990), näyttää siltä, että ystävät ovat läheisistä tuenantajista kaikkein läheisempiä haasteellisia työtilanteita ratkottaessa.

Vapaa-ajalla saatu läheisten tuen merkitys lastensuojelutyölle voi olla suurempi kuin mitä tässä tutkimuksessa tuli esille. Vain osa haastateltavista mainitsi läheiset tuenantajat. Tämä tutkimus raotti sitä verhoa, joka on heiltä saadun tuen edessä. Haastatteluissa läheisten antama tuki on voitu jättää mainitsematta eri syistä. Heidän mainitsemiselleen on voinut olla esteenä vaitiolovelvollisuuden vaatimus asiakastapauksista, sillä työntekijän tulee olla tarkkana siitä, ettei hän anna asiakkaisiin liittyviä tietoja ulkopuolisille henkilöille. Kun haastateltava kertoo käyttävänsä ystävää tuenantajana haasteellisiin työtilanteisiin, asettaa hän vaitiolovelvollisuutensa haastattelijan ja tulevien lukijoiden arvioitavaksi. Kuitenkin kaikki ne, jotka mainitsivat läheiset tuenantajat, tekivät hyvin selväksi sen, ettei heidän kertomuksestaan pysty tunnistamaan asiakasta. Vapaa-ajalla saatu läheisten antama tuki on voinut jäädä mainitsematta myös siksi, ettei sen merkitystä työlle nähty merkittävänä. Työntekijä voi ajatella, että vain virallisena työaikana saatu tuki on merkityksellistä.

Tuenantajien antaman sosiaalisen tuen merkitys lastensuojelutyöntekijälle voidaan haastatteluaineiston perusteella jakaa neljään tuen muotoon. Sosiaalinen tuki merkitsi lastensuojelutyöntekijälle konkreettista työapua eli instrumentaalista tukea, tiedonsaantia kysytyyn asiaan eli informatiivista tukea, mahdollisuutta ilmaista ja jakaa tunnetilojaan eli

emotionaalista tukea sekä ammatillisuuden kehittymistä eli ammatillisen kasvun tukea. Tämä sosiaalisen tuen jaottelu noudattaa Housen (1981) jaottelua instrumentaalisen tuen, informatiivisen tuen ja emotionaalisen tuen osalta. Housen neljäntenä tukena on arviointituki, joka sisältää sellaista tiedon saamista, joka on hyödyllistä itsearviointiin kannalta. Tässä tutkimuksessa itsearviointiin saatava tuki sisältyy ammatillisen kasvun tukeen.

Instrumentaalinen tuki oli konkreettista työapua tai työajan antamista ja vastuun jakamista erilaisissa työtilanteissa. Instrumentaalista tukea oli vaikkapa se, että työparit antoivat toisilleen fyysistä ja henkistä tukea. Lastensuojelutyöntekijät kohtaavat joskus asiakkaiden taholta työväkivaltaa tai sen uhkaa (Antikainen-Juntunen 2007). Fyysistä tukea työparit tarjosivat toisilleen erilaisissa asiakastilanteissa. Lastensuojelutyöntekijät kokivat olonsa turvalliseksi esimerkiksi asiakkaiden kotona käydessä, kun työpari oli mukana. Mahdollisten aggressiivisten asiakkaiden lisäksi, uhkaa tunnettiin myös kotieläinten kuten koiran taholta. Työpaikalla työhuoneiden läheisyys ja rinnakkaisten työhuoneiden välissä oleva väliovi merkitsi lastensuojelutyöntekijälle fyysistä turvaa.

Informatiivinen tuki sisälsi erilaisia neuvoja, ehdotuksia ja tietoja, joiden avulla lastensuojelutyöntekijä kykeni ratkaisemaan pulmansa. Informatiivinen tuki oli tiedon saamista esimerkiksi lakiasioihin, menettelyllisiin asioihin, asiakastilanteisiin sekä mielipiteen saamista. Koska lastensuojelutyö on tänä päivänä juridisoitunut (Sinko 2004), hakivat lastensuojelutyöntekijät esimieheltään jonkin verran juridiikkaan liittyvää informatiivista tukea.

Emotionaalinen tuki sisälsi empaattisuutta, luottamusta, huolenpitoa, kuuntelua, jakamista ja rohkaisemista. Emotionaalinen tuki oli toinen toistensa jaksamisesta huolehtimista. Koska lastensuojelutyö herättää paljon erilaisia tunnetiloja työntekijässä (Rostila 2001, 81), pyrkivät työparit päivittäin antamaan toisilleen emotionaalista tukea. Yhteisen tunteiden käsittelyn katsotaan vahvistavan sosiaalista yhteyttä työparin välille (Kupila 2007), mikä näkyikin luottamuksena, turvallisuutena ja hyvinä ja lämpiminä väleinä.

Ammatillisen kasvun tuki sisälsi tukea, joka auttoi työntekijää hänen ammatillisuutensa kasvussa. Se sisälsi arviointia, pohtimista, arvostusta, kannustusta ja palautetta. Ammatillisen kasvun tuki liittyi uusien asioiden oppimiseen, ammatti-identiteetin

vahvistumiseen, oman ymmärryksen ja näkökulman laajenemiseen ja reflektioon. Työparit pohtivat ja keskustelivat paljon työhön liittyvistä asioista ja kuuntelivat mitä toisella oli sanottavaa. Keskustelun kautta lastensuojelutyöntekijä jäseni ja tarkasteli omia kokemuksiaan toisten tarinoita vasten (ks. Estola ym. 2007, 24-26) sekä peilasi omaa asiantuntijuuttaan ja kehittymistään (ks. Kupila 2007). Työntekijät antoivat myös palautetta ja kannustivat toinen toisiaan. Tätä tukea voidaan kutsua ammatillisen kehittymisen tueksi.

Tutkimustulosten yleistettävyyttä voi tarkastella useammasta näkökulmasta käsin. Kun tutkimustulosten yleistettävyyttä tarkastelee aineiston laajuutta vasten, voi todeta, että kahdestatoista haastattelusta muodostunut aineisto kattaa häviävän pienen osan Suomen lastensuojelutyöntekijöistä, joten tulokset eivät ole tästä näkökulmasta juurikaan yleistettävissä. Haastattelussa kysyin haastateltavilta aluksi millaisia haasteellisia työtilanteita he kohtaavat työssään. Tämän jälkeen kysyin keneltä he saavat näihin haasteellisiin työtilanteisiin tukea ja millaista tukea. Kun tutkimustulosten yleistettävyyttä tarkastelee haasteellisia työtilanteita vasten voi todeta, että haasteelliset työtilanteet ovat todennäköisesti joka puolella Suomea samanlaisia vain haasteellisuuden painopisteiden vaihdellussa, joten tulosten voidaan olettaa tästä näkökulmasta olevan laajemmaltikin yleistettävissä.

Tämän tutkimuksen tulokset tuenantajista työparin, kollegoiden ja esimiehen suhteen ovat saman suuntaisia kuin Lohen ja Niirasen (2005) tutkimuksessa. Myös Collins (2008) mukaan kollegat ovat ensisijainen tuen lähde. Tämän perusteella voidaan olettaa tutkimustulosten näiltä osin ovat yleistettävissä ja edustavan koko Suomea. Sen sijaan tutkimustulosta sosiaalitoimistossa työskentelevistä toista ammattialaa edustavista tuenantajista, perhetyöntekijästä ja psykiatrisesta sairaanhoitajasta, ei voida yleistää, sillä suomalaisesta lastensuojelutyöntekijöitä koskevasta tutkimuksesta ei näyttänyt löytyvän tälle tulokselle vahvistusta. Tämä johtuu oletettavasti siitä, ettei kovinkaan monessa sosiaalitoimistossa työskentele perhetyöntekijää ja psykiatrista sairaanhoitajaa. Todennäköistä kuitenkin on, että niissä työyksiköissä, joissa heitä työskentelee, pidetään heidän tukeaan haasteellisiin työtilanteisiin erittäin tärkeänä.

Tutkimustulos läheisistä tuenantajista vahvistaa Collinsin (2008) ja Helakorven (2003) esitystä siitä, että lastensuojelutyöntekijän on mahdollista saada epävirallista tukea myös omalta perheeltä ja ystäviltä. Lastensuojelutyöntekijöiden läheisistä tuenantajista ei

kuitenkaan suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa juurikaan puhuta eikä tässäkään tutkimuksessa kaikki haastateltavat heitä maininneet, joten tämän tutkimustuloksen yleistettävyyteen on suhtauduttava varauksella. On kuitenkin oletettavaa, että monilla lastensuojelutyöntekijöillä on läheisiä tuenantajia.

Lastensuojelutyöntekijöiden sosiaaliset suhteet jaettiin tässä tutkimuksessa virallisiin ja epävirallisiin suhteisiin. Epäviralliset suhteet kollegoihin näyttivät edesauttavan tuen saantia haasteellisiin työtilanteisiin. Epävirallisessa suhteessa saatettiin puhua myös henkilökohtaisista asioista, mikä näytti mahdollistavan hyvät ammatilliset suhteet aivan kuten McGuirenkin (2007) tutkimuksessa tuli esille. Karvinen – Niinikosken ynnä muiden (2005) mukaan epävirallinen vuorovaikutus kollegoiden välillä mahdollistaa sen tuen saamisen, joka on sosiaalityön tekemisen välttämättömänä edellytyksenä. Tutkimustulos epävirallisen suhteen ja sen tuottaman tuen tärkeydestä haasteellisiin työtilanteisiin, on yleistettävissä.

Tuenantajien antaman sosiaalisen tuen merkityksen lastensuojelutyöntekijälle jaoin neljään tuen muotoon. Tämä jako noudatti pitkälti Housen (1981) sosiaalisen tuen jakoa ja sisältöä. Joten tämän perusteella tutkimustuloksen sosiaalisen tuen muodoista voidaan katsoa olevan yleistettävissä. Kuitenkin McGuiren (2007) näkemys, että sosiaalisen tuen muotojen esityksiä on yhtä monta kuin on esittäjiäkin, laittaa tämän tutkimuksen sosiaalisen tuen muotojen yleistettävyyden kyseenalaiseksi.

Tässä tutkimuksessa käytettiin yhtä tutkimusmenetelmää. Yhden tutkimusmenetelmän käyttö oli tutkimuksen rajoite. Epävirallisesta tuesta omassa organisaatiossa tai oman organisaation ulkopuolelta olisi saanut havainnoimalla laajemman ja monivivahteisemman kuvan kuin pelkällä haastattelulla. Epävirallisen tuen saamista työpaikalla on tutkittu hyvin vähän, joten havainnointi toisi tähän tutkimukseen haastattelua laajemman näkökulman

Havainnointi mahdollistaisi myös havainnoin jälkeen tehtävien mahdollisten kysymysten moninaisuuden, ja sillä voisi saada tietoa, jota haastattelu ei kenties mahdollista. Olisi kuitenkin hankalaa havainnoida lastensuojelutyöntekijän vapaa-ajalla läheisiltä saamaa sosiaalista tukea. Ensinnäkin tutkijana tunkeutuisin työntekijän yksityisen elämän alueelle, toiseksi läheisiltä saatava tuki on satunnaista, joten olisinko tutkijana paikalla silloin kun pitäisi. Läheisiltä saamaa tukea voisi tutkia haastattelemalla lastensuojelutyöntekijän lisäksi

myös tuenantajaa, ja tuoda hänen näkökulmansa tilanteesta esille. Pro gradu –tutkimuksen laajuus asettaa kuitenkin esteen sille, ettei havainnointi ajankäytön vuoksi ollut tässä tutkimuksessa mahdollista.

Tämän tutkimuksen perustella voidaan sanoa, että lastensuojelutyöntekijät saavat tukea haasteellisiin työtilanteisiin. Sitä, kuinka riittävää saatu tuki oli, ei tässä tutkimuksessa kartoitettu. Haastatteluteemat oli asetettu niin, että niissä keskityttiin tuen saamiseen eikä ilman tukea jäämiseen. Tästä tutkimusrajoitteesta huolimatta voidaan sanoa, että lastensuojelutyöntekijä saa sosiaalista tukea, joka on tärkeää hänen työssä jaksamisen kannalta.

Sosiaalisen tuen saamisen katsotaan olevan kiinni myös työntekijän omista sosiaalisista kyvyistä (Cunningham & Barbee 2000, 276 - 277), joten tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että lastensuojelutyöntekijät omaavat hyvät sosiaaliset kyvyt, koska he kokivat saavansa sosiaalista tukea. Tosin lastensuojelutyö on niin rankkaa työtä, että siinä ei varmaankaan jaksaisi eikä olisi mahdollista toimia, jollei omaisi vuorovaikutuksellista kykyä tulla muiden työntekijöiden sekä asiakkaiden kanssa toimeen.

Kysyin lastensuojelutyöntekijöiltä keneltä he saavat tukea. McGuire (2007, 128) sen sijaan kysyi tutkimuksessaan haastateltavilta kenelle he itse antavat tukea. McGuiren (mt., 128) mukaan haastateltavat ovat tietoisempia siitä kenelle he antavat tukea kuin siitä keneltä he saavat tukea. Olisivatko lastensuojelutyöntekijät tuottaneet vivahteikkaampaa tietoa sosiaalisesta tuesta tässä tutkimuksessa, jos olisin asettanut kysymykseni heille samoin kuin McGuire?

McGuiren (2007) mukaan työelämän muutoksen kautta on tullut muutosta myös siihen kuka toimii tuenantajana. McGuire tutki sitä, kuka antoi työntekijälle työpaikalla tukea henkilökohtaisiin ongelmiin. Tässä tutkimuksessa olen ollut kiinnostunut muun muassa siitä kuka työntekijän vapaa-ajalla olevista läheisistä tuenantajista antaa tukea työstä nouseviin ongelmiin. Todennäköisesti työelämän muutoksen kautta on tullut muutosta myös siihen, että työntekijän tarvitsee vapaa-aikanaan ratkoa työstä nousevia ongelmia.

Lehtolan ja Sutelan (2004, 56-59) mielestä kiireen vuoksi työntekijöillä voi olla vähän mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen työpaikalla. Tässäkin tutkimuksessa kiire

mainittiin yhdeksi haasteelliseksi asiaksi. Joidenkin kuntien lastensuojelussa kiirettä tuntuu olevan enemmän kuin toisten kuntien lastensuojelussa. Jos sosiaalisen kanssakäymiseen jää työpaikalla kiireen vuoksi liian vähän aikaa, jää sosiaalinen tuki myös vähemmälle. Kuitenkin työyhteisöstä saatava sosiaalinen tuki on yhtenä osatekijänä edistämässä työelämän hyvinvointia ja työntekijöiden terveyttä (Kivimäki ym. 2002, 44; Vataja & Julkunen 2004, 34). Keskusteleeko lastensuojelutyöntekijä vapaa-aikanaan läheisen tuenantajien kanssa haasteellisista työtilanteista siksi, että työaikana hänellä ei ole riittävästi aikaa saada tarvitsemaansa sosiaalista tukea? Vai keskusteleeko hän läheisten tuenantajien kanssa siksi, että hän saa heiltä sellaista tukea, jota työpaikan kollegoilta ei saa? Tunteeko työntekijä, että työpaikalta saatu tuki ei riitä ylläpitämään hänen työhyvinvointiaan? Vai onko keskusteluun jokin muu syy?

Vai onko läheisiltä saatu tuki henkilökohtaisempaa kuin kollegoilta saatu tuki? Läheisen tuenantajan voidaan olettaa tuntevan työntekijän paremmin kuin kollega (Cutrona & Suhr & MacFarlane 1990), joten läheinen tuenantaja voi antaa tukea, joka kohdistuu lastensuojelutyöntekijän sekä sanallistettuun tuen tarpeeseen että sanattomaan tuen tarpeeseen, sillä läheinen suhde auttaa henkilöitä arvioimaan tilannetta ja löytämään keinoja toisen tukemiseen (Burlison ym. 1994, 23).

Voidaan myös kysyä lisääkö kollegoiden välinen epävirallinen suhde toinen toistensa tuntemista, ja tätä kautta syventää ja henkilökohtaistaa sosiaalista tukea? Entä millainen vaikutus ihmisten välisellä vetovoimalla on epävirallisten suhteiden synnylle ja mitä vetovoima sisältää? Tämän tutkimuksen pohjalta näyttää siltä, että vetovoima syntyy työparien välille kun heidän työskentelytapansa ja työmoraalinsa ovat yhteneviä. Tämä taas synnyttää keskinäisen luottamuksen tunteen. Luottamus taas luo pohjan hyvälle yhteistyölle.

Tässä tutkimuksessa en kartoittanut kontrollia, joka on sosiaalisen tuen kääntöpuoli. Kun sosiaalista tukea on saatavilla, tapahtuu myös kontrollointia. Kun lastensuojelutyöntekijä pyytää kollegaltaan tukea, alistuu hän samalla kontrolloitavaksi. Tukea pyytäessään työntekijä ilmaisee itsensä tuenantajalle. Kertomalla tuentarpeen, hän kertoo myös jotain itsestään ja ammatillisuudestaan. Ilmaisemalla, että juuri tässä työtehtävässä tai työtehtävän kohdassa minä kompuroidin, en hallitse sitä, työntekijä avautuu kollegan tarkkailtavaksi sekä kollegan kontrolloitavaksi. Kollega voi neuvoillan kontrolloida työntekijää esimerkiksi

toimimaan työtilanteessa tietyllä tavalla. Kollega voi myös arvioida työntekijän tapaa toimia työtilanteessa ja tätä kautta kontrolloida tuen pyytäjää.

Haasteellisissa työtilanteissa työntekijä voi olla pyytämättä tukea, koska pelkää sen osoittavan, että on heikko tai kyvytön selviämään omin voimin (Soini ym. 2002, 26). Sen sijaan, että pyytäisi tukea, työntekijä yrittää selviytyä tehtävästä yksin. Tällöin työtehtävä voi muodostua ylitsepääsemättömäksi. Työntekijä kokee, ettei hallitse työtään. Kun tämä tunne toistuu riittävän usein, työntekijä saattaa jopa sairastua. Työntekijän oman työhyvinvoinnin kannalta olisi tärkeää uskaltaa pyytää tukea, vaikka sen toisena puolena onkin alistuminen kontrolloitavaksi.

Tämä tutkimuksen voidaan katsoa lisänneen tietoa sosiaalisesta tuesta, varsinkin sosiaalisen tuen epävirallisesta puolesta ja sen tärkeydestä haasteellisten työtehtävien ratkaisemiseen. Koska läheiset suhteet kollegoihin näyttävät luovan pohjaa hyvälle ammatillisille suhteille ja sosiaalisen tuen saamiselle, organisaation johdon tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota työntekijöiden virallisen kanssakäymisen lisäksi myös epävirallisen kanssakäymisen ylläpitämiseen. Läheisillä suhteilla on myös positiivista vaikutusta työssä viihtymiseen ja tätä kautta työhyvinvointiin.

Myös läheisten tuenantajien, kuten ystävien antama sosiaalinen tuki haasteellisiin työtehtäviin on lastensuojelutyöntekijälle tärkeää. Ystävyysuhteen olemassaolo perustuu hyvin pitkälle luottamukseen ja ihmisten väliseen vetovoimaan. Ystävä on henkilö, jonka kanssa voi jakaa oman elämän vaikeita asioita, vaikkapa työasioita. Ystävä kuuntelee ja osaa antaa tukea, joka on juuri tuenantajalle tarkoituksenmukaista tukea. Tämä perustuu toinen toistensa tuntemiselle.

Lastensuojelutyöntekijälle on tärkeää kokea tulleensa kuulluksi haasteellisissa työtilanteissa. Kuulluksi tuleminen antaa hänelle tunteen siitä, että on tärkeä toiselle ihmiselle. Vaikka pelkkä kuulluksi tuleminen ei auttaisikaan työntekijää ratkaisemaan ongelmaa, hän kuitenkin kokee, että häntä ja hänen työtään arvostetaan. Tämä positiivinen kokemus vahvistaa hänen tuntojaan ammatillisena työntekijänä, ja hän kykenee ratkaisemaan haasteellisen työtilanteen.

Vanha suomalainen sananlasku ”kuka kissan hännän nostaisi ellei kissa itse”, toimii lastensuojelutyöntekijällä haasteellisiin työtilanteisiin ehkä jonkin aikaa. Yksin jäätyään hän yrittää selvittää tilanteesta yksin. Entä kun kissa on uupunut ja liian väsynyt nostamaan häntään? Kuka silloin nostaa kissan hännän? Todennäköisesti se on kissa itse, mutta tuenantajien avustuksella.

Lähteet

Alasoini, T. (2006a) Työelämän mielekkyyden muutos Suomessa vuosina 1992-2005. Työolobarometrin aineistoihin perustuva analyysi. Helsinki: Työministeriö.

Alasoini, T. (2006b) Työn mielekkyys sosiaali- ja terveydenhuollossa. Työelämän kehittämisohjelma Tykes.

www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/02_tykes/05_aineistopankki/08../sosterv070201.pdf Viitattu 21.11.08.

Albrecht, T.L. & Goldsmith, D.J. (2003) Social Support, Social Networks, and Health. Teoksessa Thompson, T.L., Dorsey, A.M., Miller, K.I. & Parrott, R. (Ed.) Handbook of Health Communication. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 263 – 284.

Albrecht, T.L. & Ropp, V.A. (1984) Communicating about innovation in networks of three U.S. organizations. Journal of Communication 34 (3), 78-91.

Antikainen-Juntunen, E. (2007) Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla –hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy.

http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf

Viitattu 1.4.2008.

Arnkil, T. E. & Eriksson, E. & Arnkil, R. (2000) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Helsinki: Stakes raportteja 253.

Barbee, A. P. & Cunningham, M.R. (1995) An experimental approach to social support communications: interactive coping in close relationships. Teoksessa Burleson, B.R (Ed.) Communication Yearbook 18. Thousand Oaks: Sage, 381 – 413.

Burleson, B. R., Albrecht, T.L., Goldsmith, D.J. & Sarason, I.G. 1994. The communication of social support. Teoksessa Burleson, B.R., Albrecht, T.L. & Sarason, I.G. (Ed.) Communication of social support. Thousand Oaks: Sage, 11 - 30.

Cassel, J. (1976) The contribution of the social environment to host resistance. *American journal of epidemiology* 104 (2), 107-123.

Collins, S. (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work* 38 (6), 1173-1193.

Cunningham, M. & Barbee, A. (2000) Social support. Teoksessa Hendrick, C. & Hendrick, S. (Ed.) *Close relationships: a sourcebook*. Thousand Oaks: Sage, 273-285.

Cutrona, C.E., Suhr, J.A. & MacFarlane, R. (1990) Interpersonal transactions and the psychological sense of support. Teoksessa Duck, S. & Silver, R.C. (Ed.) *Personal relationships and social support*. Thousand Oaks: Sage, 30 – 45.

Cutrona, C.E. & Suhr, J.A. (1994) Social support communication in the context of marriage. Teoksessa Burleson, B. R., Albrecht, T.L. & Sarason, I.G. (Ed.) *Communication of social support*. Thousand Oaks: Sage, 113 – 135.

Estola, E., Kaunisto, S.-L., Keski-Filppula, U., Syrjälä, L. & Uitto, M. (2007) *Lupa puhua. Kertomisen voima arjessa ja työssä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Glanz, K., Rimer, B. & Lewis, F. M. (2002) *Health behavior and health education. Theory, research and practice*. San Fransisco: Wiley & Sons.

Haverinen, R. (2005) *Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena*. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niirikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (Toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Heino, T (1997) *Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa*. Tutkimuksia 77. Helsinki: Stakes.

Heino, T., Kaatra, A., Korhonen, L., Possauner, M. & Vuorio, J.-P. (2005) Läheisneuvonpidon ja sosiaalityön kriittinen kohta: lapsi. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 279-303.

Heinonen, H. & Luhtasela, L. (2004) Sosiaalityön tutoroinnin käsikirja. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Helsinki: Socca.

Helakorpi, S. (2003) Verkostot ja muuttuva asiantuntijuus.

<http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/ak-maailma/kever.pdf> Viitattu 10.1.2008.

Hipp, T. (2008) Lastensuojelun käynnistymisvaihe sosiaalityönä. Tutkimussuunnitelma. Heikki Waris –instituutti.

http://www.hel2.fi/waris/hankkeet/Tutkimussuunnitelma28_1TiiaH.pdf Viitattu 1.10.08.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. (2004) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

House, J. S. (1987) Social Support and Social Structure. Sociological Forum 2 (1), 135-146.

House, J. S., Kahn, R. L., McLeod, J. D. & Williams, D. (1985). Measures and concepts of social support. Teoksessa Cohen, S & Syme, S.L (Ed.) Social support and health. Orlando: Academic Press, 83-108.

House, J. S. (1981) Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.

Hovi, M. (2008) ”Sydämen täytyy sykkii lapselle”. Huostaanoton sosiaalityöntekijöissä herättämät tunteet. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Hurting, J. & Laitinen, M. (2000) Kohtalokas kolmio. Perhe, paha ja ammattilaiset. Janus 3 (8), 249-265.

Hyvärinen, M-L. & Väisänen, K. (2002) Puhetta viestinnästä. Puheviestinnän opetusmateriaalia. Kuopion yliopiston kielikeskus.

IFSW (2005) Sosiaalityön määrittely.

<http://www.ifsw.org/en/p38000408.html> Viitattu 6.1.2009

Jokinen, J. (2005) Erityisosaamisen kehittäminen huostaanotossa. Kartoitusta ja kehittämistarpeita. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalialan kehittämishanke. Lastensuojelun kehittämisohjelma.

Kahn, R. & Antonucci T. C. (1980) Convoys over the life course: Attachment, role and social support. Teoksessa Baltes P. B. & Brim O.G. Jr (Ed.) Life –span development and behaviour. New York: Akademic press, 253-286.

Kahn, R. (1979) Aging and social support. Teoksessa Matilda W. Riley (Ed.) Aging from birth to death: interdisciplinary perspectives. Colorado: Westview Press, 77-91.

Kalliola, S. & Nakari, R. (2006) Vuorovaikutus ja dialogi oppimisen tiloina. Teoksessa Toiviainen, H. & Hänninen, H. (toim.) Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-kustannus, 203-236.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990) Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karvinen-Niinikoski, S. (2005) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia – kustannus, 73-96.

Karvinen-Niinikoski, S., Salonen, J., Meltti, T., Yliruka, L., Tapola-Haapala, M. & Björkenheim, J. (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki: Yliopistopaino.

Kaunisto, M. (2008) Lastensuojelu.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;10336;59563

Viitattu 6.1.2009

Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J. & Virtanen, M. (2002) Johtaminen ja työpaikan sosiaaliset suhteet. Teoksessa Vahtera, J., Kivimäki, M. & Virtanen, P. (toim.) Työntekijöiden hyvinvointi kunnissa ja sairaaloissa: tutkittua tietoa ja haasteita. Helsinki: Työterveyslaitos, 44-52.

Kumpusalo, E. (1991) Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Kupila, P. (2007) Varhaiskasvatuksen asiantuntijuus rakentuu yksilöllisesti ja sosiaalisesti.

http://www.peda.net/verkkolehti/jyu/varhaiskasvatus?m=content&a_id=48

Viitattu 4.11.2008.

Kuronen, T., Säämänen, K., Järvenpää, E. & Rintala N. (2007) Hiljaisen tiedon säilyttäminen ja jakaminen ydinvoimalaitoksessa. Espoo: Helsinki University of Technology Laboratory of Work Psychology and Leadership. Report 2007/1.

Kääriäinen, A. (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812.

Lastensuojelun kehittämisohjelma.

[http://www.sosiaaliportti.fi/File/a79d1456-1e50-4116-8815-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/a79d1456-1e50-4116-8815-96c6e88f21fd/Alkuarviointi%20Loppuraportti.pdf)

[96c6e88f21fd/Alkuarviointi%20Loppuraportti.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/a79d1456-1e50-4116-8815-96c6e88f21fd/Alkuarviointi%20Loppuraportti.pdf) Viitattu 30.9.08.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lehtinen, E. & Palonen, T. (1998) Asiantuntijatiedon formaali ja informaalinen perusta. Teoksessa Sallila, P. & Vaherva, T. (toim.) Arkipäivän oppiminen. Aikuiskasvatuksen 39. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura, 90-107.

Lehto, A-M. (2007) Työelämän tutkimuksen näkökulma hyvinvointivaltion tulevaisuuteen. Futura 26 (1).

Lehto, A-M. & Sutela, H. (2008) Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2008. Helsinki: Multiprint.

Lehto, A-M. & Sutela, H. (2004) Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977 - 2003. Tilastokeskus.

Lin, N. & Dean, A. & Ensel, W. M. (1981) Social support scales: A methodological note. Schizophrenia bulletin 7 (1), 73-89.

Lohi, S. & Niiranen, V. (2005) Yksin tätä työtä ei voi tehdä. Sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä. OSAATKO-KARTUKE-hankkeen julkaisuja 6. Minna Canth –instituutti. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Kuopion yliopisto.

MacGeorge, E., Samter, W. & Gillihan, S. (2005) Academic stress, supportive communication and health. Communication education 54 (4), 365 – 372.

McGuire, G. M. (2007) Intimate work. A typology of the social support that workers provide to their network members. Work and Occupations 34 (2), 125-147.

Metsämuuronen, J. (toim.) (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Morgan, D. L. (1990) Combining the strengths of social networks, social support and personal relationships. Teoksessa Duck S & Silver R.C. (Ed.) Personal relationships and social support. London: Sage, 190-215.

Myllärniemi, A. (2006) Huostaanottojen kriteerit pääkaupunkiseudulla. Selvitys pääkaupunkiseudun lastensuojelun sijoituksista. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 7/2006.

Oranen, M. (2006) Tutkimista ja tunnustelua - Lastensuojelun alkuarvioinnin käytäntöjä, malleja ja kehittämissuuntia. Alkuarviointi ja avohuolto-työryhmän loppuraportti 22.3.2006. Lastensuojelun kehittämisohjelma.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelu/> Viitattu 15.8.08.

Podolny, J. M. & Baron, J. N. (1997) Resources and relationships: Social networks and mobility in the workplace. *American sociological review* 62 (5), 673-693.

Pori. <http://www.pori.fi/lskehyks/> Viitattu 26.12.2009.

Puustinen-Korhonen, A. (2007) Lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma. Lastensuojelun lakikoulutukset.

[http://www.laanhallitus.fi/lh/etela/bulletin.nsf/files/929044F916011A9CC225735B002E4F7A/\\$file/Puustinen-Korhonen_Lastensuojelutarpeen_selvitys_ja_asiakassuunnitelma.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/etela/bulletin.nsf/files/929044F916011A9CC225735B002E4F7A/$file/Puustinen-Korhonen_Lastensuojelutarpeen_selvitys_ja_asiakassuunnitelma.pdf)

Viitattu 30.9.08.

Raunio, K. (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen, R., Sääski, K. & Vornainen, J. (1996) Uudistuvat organisaatiot - käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisusarjan julkaisu 1. Pieksämäki.

Robinson, J.D. & Turner, J. (2003) Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal social support: cancer and older adults. *Health Communication* 15 (2), 227 – 234.

Rostila, I. (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä.

Rousu, S. (2007a) Mistä VARPUssa ja lastensuojelussa on oikein kyse? Suomen kuntaliitto.

www.kunnat.net/attachment.asp?path=1:29:353:10336:109105:116912

Viitattu 1.10.08.

Rousu, S. (2007b) Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Suomen kuntaliitto. Acta electronica universitatis Tamperensis 682.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005) Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Saarelainen, T. (1993) Verkostot hyvinvointipalveluissa. Teoksessa Hokkanen L. (toim.) Näkökulmia hyvinvointipalvelujen tutkimiseen. Hyvinvointiprojektin osaraportti 4. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja nro 39. Rovaniemi.

Salmela, J. (2006) Koetun sosiaalisen tuen, pätevyyden, itsearvostuksen ja liikunnan yhteyksiä nuoruusiän kasvuvuosina. Chydenius-instituutin tutkimuksia 1/2006. Jyväskylän yliopisto.

Sarason, B. R., Pierce, G.R. & Sarason, I.G. 1990. Social support: the sense of acceptance and the role of relationships. Teoksessa Sarason, B.R., Sarason, I.G. & Pierce, G.R. (Ed.) Social support: an interactional view. New York: John Wiley & sons, 97 – 128.

Satakunta. www.satakunta.fi Viitattu 26.1.2009

Saurama, E. (2005) Muutosvallasta käytännössä. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Sinko, P. (2004) Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Sinko, P. (2005) Sosiaalityön näkökulma lastensuojelulain uudistamiseen. Substanssiryhmän raportti 31.3.2005. Helsingin yliopisto.

Sisäasiainministeriö (2007) Sisäisen turvallisuuden ohjelman toimeenpano ja tulokset 2004 – 2007. Sisäisen turvallisuuden ohjelman toimeenpanon seurantaraportti.

Sisäasiainministeriön julkaisuja 29/2007. www.intermin.fi/julkaisu/292007

Viitattu 21.3.2008.

Soini, S., Vahtera, J., Joki, M., Aaltonen, J., Bifeldt, L., Lähteenmäki, S. & Utriainen, A. (2002) Psykososiaalisen työympäristön arvioiminen. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 36. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere.

Sosiaaliportti. Lastensuojelun kehittämisohjelma.

<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/17dca453-8f0a-4440-8fae-ef3f436bdd86.aspx>

Viitattu 12.2.2008.

STM (2007a) Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja tehtävät. Kuntatiedote 18/2007.

STM (2007b) Hyvinvointi 2015 –ohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3.

Strauss, A. & Corbin, J. 1990/1998. Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Thousand Oaks: Sage.

Sulavuori, M. (2007) Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Raportteja 3/2007. Helsinki: Stakes.

Sääskilahti, P. (2005) Essays on the economics of networks and social relations.

Acta Universitatis oeconomicae Helsingiensis. Sarja A-263.

Taskinen, S. (2008) Varhaista tukea ja ennaltaehkäisyä. Lapsen Maailma 1 / 2008. Lastensuojelun keskusliitto.

Thoits, P. A. (1982) Conceptual, methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of health and social behavior* 23 (2), 145-159.

Tulensalo, H. & Muukkonen, T. (2006) Lapsikeskeinen muutossosiaalityö lastensuojelussa. Lapsen kanssa -hankkeen toimintasuunnitelma 2006-2007. Heikki Waris -instituutti

http://www.hel2.fi/waris/kohka_hanna/Hankesuunnitelma2006_2007.pdf

Viitattu 1.10.08.

Tuomela, A., Salonen, A. & Puhto, J. (2003) Verkottunut palveluorganisaatio. Helsinki University of Technology Construction Economics and Management Publications 211.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uusitupa, M. (2008) Yliopistot ja kansallinen innovaatiojärjestelmä. Puhe Kuopion yliopiston 37. lukuvuoden 2008-2009 avajaisista 11.9.2008.

www.kampus.uku.fi/tiedotteet/2008/122112837731848/Yliopistot_ja_kansallinen_innovaatio_j_rjestelm_rehtorin_puhe.pdf Viitattu 6.1.2009.

Vahtera, J. (1993) Työ hallinta, sosiaalinen tuki ja terveys. Työ ja ihminen. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja, lisänumero 1/93. Työterveyslaitos.

Vataja, K. & Julkunen, I. (2004) Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. FinSoc työpapereita 5/2004.

Walls, G. (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus – Koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Wills, T. A. (1985). Supportive functions of interpersonal relationships. Teoksessa Cohen, S. & Syme, S. L. (Ed.) Social support and health. Orlando: Academic Press, 61-82.

LIITE 1

Hei!

Opiskelen Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan Porin yksikössä pääaineenani sosiaalityö. Teen pro gradu –tutkielmaa, jossa tutkin sosiaalityöntekijän sosiaalista verkostoa lastensuojelullisissa pulmatilanteissa. Pro gradu –tutkielma toteutetaan Tampereen yliopiston Porin yksikön ja Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikön yhteistyönä.

Työtäni ohjaa Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan Porin yksikön sosiaalityön professori Ilmari Rostila. Teen myös yhteistyötä Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikön projektipäällikkö Pirjo Mäkilän kanssa.

Sosiaalityöntekijän sosiaalista verkostoa lastensuojelullisissa pulmatilanteissa pyrin selvittämään teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelujen määrä on 12 haastattelua. Haastateltavat olen ”arponut” satunnaisotannalla niiden sosiaalityöntekijöiden joukosta, jotka projektipäällikkö Pirjo Mäkilän mukaan tekevät kunnissa lastensuojelutyötä.

Satunnaisotannalla Sinä tulit valituksi yhdeksi haastateltavaksi. Haastattelu kestää noin tunnin ja se on tarkoitus toteuttaa työaikana. Koska haastattelu on Sinulle vapaaehtoinen, tiedustelen ensin suostumustasi haastatteluun. Haastatteluun suostumisen jälkeen otan yhteyttä työnantajan edustajaan ja pyydän lupaa suorittaa haastattelu työaikana.

Haastatteluteemat ovat seuraavat:

- tähänastinen työ- ja koulutusura lyhyesti taustatietoina
- mitä ovat työhön liittyvät haasteelliset asiakas- ja muut tilanteet, joihin saattaisit kaivata apua, tukea tai varmistusta
- keitä ovat ne ihmiset/kollegat, joiden kanssa keskustele työön pulmatilanteista tai pyydät neuvoa (= ammattiin liittyvä sosiaalinen verkosto)
- millaisista asioista, millaisissa yhteyksissä ja millä tavoin asioista keskustellette
- miten koet keskustelun
 - miten keskustelut auttavat oppimisessa ja ammatin hallinnassa

Toivon, että vastaat viestiini viikon kuluessa.

Ystävällisin terveisin,

Jaana Ahlfors

jaana.ahlfors@uta.fi

LIITE 2

Haastatteluteemat

Taustatiedot

Ikä

Koulutustausta

Työvuodet

Nykyisen työsuhteen kesto

Vakituinen/määräaikainen

Mitä ovat lastensuojelutyöhön liittyvät haasteelliset asiakas- ja muut tilanteet, joissa saattaisit kaivata apua, tukea tai varmistusta?

Keitä ovat ne ihmiset/kollegat, joiden kanssa keskusteleet työn pulmatilanteista tai pyydät neuvoa?

Millaisista asioista, millaisissa yhteyksissä ja millä tavoin asioista keskustellette?

Miten koet keskustelun?

Miten keskustelut auttavat oppimisessa ja ammatin hallinnassa?

Lastensuojelun kehittämissyksikkö?