

AUTTAMISTYÖ
PERHENEUVOLAN
ASIAKKAIDEN KERTOMUKSISSA

KOIVULA PIRKKO EEVA-SISKO
Tampereen yliopiston Porin yksikkö
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2011

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto Porin yksikkö
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

KOIVULA, PIRKKO EEVA-SISKO: Auttamistyö
perheneuvolan asiakkaiden kertomuksissa
Pro gradu –tutkielma 123 s., 2 liites.
Sosiaalityö
Toukokuu 2011

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia perheneuvolan auttamistyöstä, missä lapsiperheitä autetaan ihmissuhteisiin, perhe-elämään sekä lasten kehitykseen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Tavoitteenani on ollut tulkita asiakkaiden kertomusten avulla heidän kokemuksiaan ja sitä, mikä perheneuvolan auttamisprosessissa on auttanut asiakkaita. Tutkimuksessa pyritään tavoittamaan syvällisempää tietoa perheneuvolan auttamistyöstä.

Tutkielmani lähestymistapana on narratiivisuus, mihin liittyy fenomenologis-hermeneuttinen ulottuvuus. Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja sen aineisto on kerätty viiden kerronnallisen haastattelun avulla ja analyyssimenetelmänä on käytetty narratiivista lukutapaa.

Tulosten perusteella perheneuvolan auttamistyöstä kerrotaan kolmentyyppisissä kertomuksissa: muutosta sisältämättömissä, muutos- ja voimaantumiskertomuksissa. Auttamistyön luonne näissä asiakkaiden kertomuksissa näyttäytyy kohtaamattomana, tukea tuottavana ja kannattelevana. Auttamisprosessissa olennaiseksi nousee hyväksytyksi ja ymmärretyksi tuleminen. Merkityksellisiä ovat myös vastavuoroisuus, käyntien jatkuvuus, aika ja tila sekä kiinnipitävyys. Asiakkaan ja työntekijän yhteisen työskentelyn avulla on mahdollista saavuttaa uutta ymmärrystä, oivalluksia, uudenlaista toimijuutta sekä voimaantua ja selviytyä paremmin elämässä.

Perhekeskeisen työtteen merkitys eli se, että perheen jäseniä hoidetaan saman hoito-organisaation piirissä, korostuu. Avunhakijan ohjaamiseen toiseen hoitopaikkaan on edelleen syytä kiinnittää huomiota. Tulevaisuudessa kannattaisi perheneuvolan asiakkaiden kokemuksia selvittää pitkittäistutkimuksen avulla.

Avainsanat: auttamistyö, perheneuvola, kokemukset, kertomukset

ABSTRACT

University of Tampere, Pori Unit
School of Humanities and Social Sciences

KOIVULA PIRKKO EEVA-SISKO: Helping Work through the Family
Counciller Center Client's Narratives
Master's Thesis, 123 pages, 2 appendix pages
Social Work
May 2011

The purpose of this master's thesis is to examine how clients experience helping work in family counselling center where families with children are being helped concerning personal relationships, family life matters, development and upbringing of the child. By means of client's narratives my aim is to interpret their experiences and what has helped them in the helping process of the family counselling center. The aim of this study is to gain more profound knowledge of helping work in the family counselling center.

The approach of the study is narrativeness with phenomenological and hermeneutic dimensions. This study is a qualitative study which data was collected using narrative interviews. The data contains five interviews and was analyzed by using narrative analysis.

The results show that the clients of family counselling center tell about the helping process in three kinds of narratives: disencounter, change and empowerment. The nature of the helping process in these narratives can be seen as disencountering, supporting and holding. Acceptance and understanding are essential in the helping process. It is important also to find a dialogue, continuity of encounters, time, space and holding. Through the cooperation of the client and counsellor it is possible to gain new understanding, empowerment, new kind of agency and better ways of surviving in life.

The importance of a family-centred way of working is emphasized, in other words members of family are helped within same helping organization. There is still reason to pay attention to guiding the person looking for help to another helping institution. In the future, it's worth while to research clients' experiences with longitudinal method.

Key words: helping work, family councillor center, experiences, narrative

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|--|----|
| 1 Johdanto | 6 |
| 2 Perheneuvola ja asiakaspalautetutkimukset | 8 |
| 3 Tutkimuksen lähestymistapa: kokemuksista kertominen | 17 |
| 4 Auttamistyössä läsnä olevat elementit | 23 |
| 4.1. Institutionaalinen ympäristö | 23 |
| 4.2. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen | 29 |
| 5 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteuttaminen | 34 |
| 5.1. Tutkimuksen tehtävä | 34 |
| 5.2. Tutkimusaineisto | 35 |
| 5.3. Haastattelujen suorittaminen ja tutkijan positiot | 37 |
| 5.4. Tutkimuseettiset kysymykset | 42 |
| 5.5. Aineiston lukutapa | 45 |
| 6 Kertomukset auttamistyöstä | 53 |
| 6.1. Muutosta sisältämättömät kertomukset | 54 |
| 6.2. Muutuskertomukset | 63 |
| 6.3. Voimaantumiskertomukset | 72 |
| 7 Auttamistyön luonne kertomuksissa | 92 |
| 7.1. Kohtaamaton auttamistyö | 93 |
| 7.2. Tukea tuottava auttaminen | 96 |
| 7.3. Kannatteleva auttamissuhde | 99 |

| | |
|---------------------|-----|
| 8. Pohdinta | 103 |
| Lähteet | 108 |
| Liite | |
| Tutkimusesite | 124 |

1 Johdanto

Se mikä ei tule yhdessä jaetuksi, tulee jonkun kannettavaksi.

Martti Siirala

Elämä on ennakoimatonta. Odottamattomat tapahtumat perheen elämäntilanteessa tai olosuhteissa, ongelmat lasten kasvuun ja kehitykseen liittyen tai vaikeudet ihmissuhteissa ovat uhka perheenjäsenten hyvinvoinnille. Hakiessaan apua vaikeuksiinsa ihmiset toivovat tulevansa kohdatuiksi ainutkertaisine kokemuksineen. Sillä, millaiseksi auttamistilanne ja -prosessi muotoutuu, on vaikutusta siihen, kokevatko he saaneensa apua.

Käsillä oleva tutkimus kohdistuu auttamistyöhön perheneuvolassa. Auttamistyöllä tarkoitan perheneuvolassa asiakkaiden kanssa tehtävää moniammatillista työtä kuten neuvontaa ja erilaisia terapioita. Keskityn tutkielmassani perheneuvojien perheneuvolassa tekemään auttamistyöhön. Perheneuvolan perheneuvojilta edellytetään ylempää korkeakoulututkintoa eli pätevoitymistä sosiaalityöntekijäksi sekä erikoistumiskoulutusta kasvatus- ja perheneuvontatyöhön.

Tarkastelen perheneuvolan auttamistyötä asiakkaiden kertomusten kautta pyrkien niiden avulla tulkitsemaan heidän kokemuksiaan auttamistyöstä. Tutkimukseni on asiakasnäkökulmasta lähtevä, laadullinen tutkimus ja kerään aineistoni kerronnallisen haastattelun avulla. Kertomuksissa on mahdollista kiinnittää huomiota perheneuvolan auttamistyön prosessinomaisuuteen sekä auttamistyössä olennaisimpaan asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen. Useimmat aiemmista perheneuvolan auttamistyötä koskevista tutkimuksista ovat olleet asiakastyytyväisyyttä kartoittavia kyselytutkimuksia, joissa ei onnistuta tavoittamaan syvällisempää tietoa auttamissuhteesta (esim. Paananen 1996; Kuhmonen 1997; Bruijn 2005 ja

Kaskisaaari ym. 2010). Koen tutkimukseni täydentävän aiempia perheneuvolan auttamistyöhön liittyviä tutkimuksia.

Tutkielman aiheen valinta liittyy pitkäaikaiseen työskentelyyni perheneuvolassa. Asiakkailta saatu palaute on auttamistyössä keskeistä ja koen sen parhaiten olevan kuultavissa heidän kertomuksistaan. Vuosien varrella asiakkailta saatu palaute on muodostunut yhdeksi työskentelyn reflektoinnin välineistä. Auttamistyön onnistuessa asiakaspalaute on läsnä yhteistyöprosessissa. Joskus taas työntekijä jää hämmennyksen valtaan ja vaille vastauksia asiakkaan esimerkiksi keskeyttäessä työskentelyprosessin kertomatta siihen syytä ja jättäessä reagoimatta puheluihin tai kutsuihin tulla tapaamisille.

Tutkielmani toimii osin palautteena perheneuvolan työstä. Tutkimukseni on mahdollistanut haastattelemilleni asiakkaille tilaisuuden tulla kuulluksi ja heidän äänensä kuulluksi tulemisen kautta tutkimuksellani on merkitystä myös muille asiakkaille. Iahduttavaa on, jos tutkielmani nostaa esiin ajatuksia ja keskustelua auttamistyön parissa toimivien keskuudessa.

Itselleni tutkimuksen toteuttaminen on ollut haasteellinen tehtävä työn ja perheterapeuttisten opiskelujeni ohessa. Aloitin tutkielman suunnittelun vuonna 2005 ja keväällä 2006 suoritin haastattelut ja niiden litteroinnin. Omat tulkintani ovat toivottavasti vuosien myötä kehittyneet. Tutkimuksen valmistumisen pitkittyminen on tutkielmaani liittyvien eettisten kysymysten kannalta etu siinä mielessä, että tutkittavien tunnistettavuus vähenee.

Johdannon jälkeisessä luvussa kaksi esittelen lyhyesti perheneuvolaa ja luon katsauksen aiempiin perheneuvoloista tehtyihin tutkimuksiin. Tämän tutkimuksen lähestymistapana olevaa kokemuksista kertomista tarkastelen luvussa kolme. Luku neljä koostuu auttamistyöhön sisältyvistä ja asiakkaan ja

työntekijän vuorovaikutukseen heijastuvista institutionaalisista tekijöistä sekä auttamistyössä tärkeimmästä: asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta.

Tutkimukseni tehtävänä on etsiä vastauksia kysymyksiin: Mitä ja miten asiakkaat kertovat kokemuksistaan perheneuvolan auttamistyössä ja mitä kerrotun perusteella voin tulkita heidän kokemuksistaan? Minua kiinnostaa myös se, mikä perheneuvolan auttamistyössä on auttanut näitä asiakkaita. Tutkimukseni tehtävää ja aineistoni narratiivista keruutapaa, tutkielmaani liittyviä eettisiä kysymyksiä sekä tapaan lukea narratiivista aineistoani selvitän luvussa viisi.

Avun hakemiseen liittyy myös odotus jonkin muuttumisesta, vaikean tilanteen helpottumisesta. Siitä, ovatko nämä odotukset toteutuneet tai miten ne ovat toteutuneet perheneuvolan auttamistyössä, kerron luvussa kuusi. Aineistoni perusteella perheneuvolan auttamistyöstä kerrotaan kolmentyyppisissä kertomuksissa: muutosta sisältämättömissä, muutos- ja voimaantumiskertomuksissa.

Luku seitsemän sisältää ajatukseni siitä, mikä perheneuvolan auttamistyössä on auttanut tai ei ole auttanut asiakkaita. Auttamistyön luonne ilmentää asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta ja tulkitsemisen asiakkaiden kokeneen auttamistyön kohtaamattomana, tukea tuottavana ja kannattelevana. Lopuksi pohdin työni esiin nostamia kysymyksiä ja ajatuksia.

2 Perheneuvola ja asiakaspalautetutkimukset

Auttamistyön ympäristönä tutkimuksessani on perheneuvola. Kuvaan tässä luvussa aluksi lyhyesti perheneuvolaa ja sen jälkeen luon katsauksen perheneuvolaan aiemmin liittyviin tutkimuksiin.

Perheneuvoloissa tehtävä työ on kunnan asukkailleen järjestämää sosiaalipalvelua. Perheneuvoloista on mahdollista saada apua erilaisissa ihmissuhteisiin, perhe-elämään tai lasten kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä vaikeuksissa. Neuvonnan ja tutkimusten ohella hoitomuotoina ovat erilaiset terapiat esimerkiksi yksilö-, pari- ja perheterapia. Monissa perheneuvoloissa tehdään myös perheasiainsovittelua. Lisäksi joissain perheneuvoloissa on mahdollista saada puheterapiapalveluita. Työskentelyn voi sanoa perustuvan moniammatilliseen ja monipuoliseen näkemykseen, koska perheneuvoloissa on yleensä psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä/perheneuvojia sekä suuremmissa yksiköissä lisäksi puheterapeutteja ja lastenpsykiatrian erikoislääkäreitä. Perheneuvoloiden työntekijöillä on monesti lisäkoulutuksia keskeisiltä työalueilta. (Tampere 2010; Oulu 2010; Turku 2010; Vantaa 2010.)

Perheneuvolaan ei tarvita lähetettä ja palvelut perheneuvolassa ovat maksuttomia. Perheneuvolaan hakeudutaan varaamalla puhelimitse aikaa. Jo puhelimesta on mahdollista saada neuvontaa tai ohjausta. Palvelua haittaavana tekijänä ovat joissain perheneuvoloissa pitkät jonot eli pääsyä perheneuvolaan saattaa joutua odottamaan jopa kuukausia.¹ Viime aikoina on myös perheneuvolatyössä tuotu julki avunhakijoiden vaikeuksien monimutkaistuneen. Perheneuvoloissa korostetaan perhekeskeistä työtettä sekä asiakaslähtöisyyttä ja useissa perheneuvoloissa on alettu koota palautetta asiakkailta. (Tampere 2010; Oulu 2010; Turku 2010; Vantaa 2010.)

Aiemmin perheneuvolaan liittyvissä tutkimuksissa on 1980-luvulla tutkittu kasvatusta ja perheneuvonnan sisältöä ja kehittämistä (Taskinen 1982; Linna 1988 osa I) sekä kasvatusta ja perheneuvolan asemaa, tehtäviä ja reunaehtoja (Linna 1988 osa II; Dunder ja Niiranen 1988). Linnan tutkimus (1988 osa II) tarkastelee kasvatusta ja perheneuvolan asemaa ja tehtäviä sekä kehittämisehdotuksia asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Linna

¹ Tilannetta on perheneuvoloissa yritetty parantaa muun muassa pitämällä varattuna kriisiaikoja akuutteja tilanteita varten

toteutti tutkimuksensa postikyselynä käyttäen ositettua otantaa ja ryväsotantaa. Hänen tutkimustulostensa mukaan asiakkaista suurin osa oli kokenut hyötynensä perheneuvolassa käynneistä. Linnan mukaan asiakkaat odottavat perheneuvolan toiminnalta ihmisläheisyyttä ja konkreettisuutta eli sitä, että työntekijät ottavat kantaa heidän asioihinsa. (Mt., 106, 109, 156, 202.)

Seuraavalta vuosikymmeneltä alkaen ovat perheneuvolaan liittyvät, lähinnä pro gradu- tutkielmat lisääntyneet ja monipuolistuneet. On tutkittu esimerkiksi perheneuvonnan vaikutuksia vanhempien kasvatusasenteisiin, kokemuksiin lapsestaan sekä lapsen ja perheen psyykkiseen hyvinvointiin (Linnansaari 1992), leikin terapeuttisia mahdollisuuksia (Ylönen 1994), perheasioiden sovitteluun liittyen asiakkaiden sovittelupalvelulle mahdollistamia merkityksiä (Järvinen 1998), perheneuvolatyön kokonaistuloksellisuutta (Lindberg 2002), perheneuvolan äiti-vauva-psykoterapiaryhmästä saatua tukea vanhemmuuteen (Polso 2008) sekä toiminnallisia menetelmiä perheneuvolan sosiaalityössä (Riihelä-Palmu 2008). Keskinen (2005) on väitöskirjassaan tarkastellut perheammattilaisten kielellisiä käytäntöjä.

Löytämistäni tutkimuksista asiakkaiden näkemyksiä perheneuvolapalveluista tarkastelevia ovat myös Timo Toikon (1990) "Hoitoon ohjattujen asiakkaiden kokemuksia perheneuvolan hoitoprosessista" sekä Anita Erkheikin ja Tuija Heinosen (1990) "Kasvatus- ja perheneuvolan asiakkaina olleiden vanhempien kokemuksia saamastaan perheneuvontapalvelusta". Koen Timo Toikon (1990) valtateoreettisesta näkökulmasta lähtevän tutkimuksen olevan etäämpänä omasta tutkimuksestani, joten tarkastelen tässä Erkheikin ja Heinosen(1990) tutkimusta.

Erkheikin ja Heinosen (1990) tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten kasvatus- ja perheneuvolassa asiakkaina olleet vanhemmat olivat kokeneet perheneuvontapalvelut. Yhtenä teema-alueena tutkimuksessa oli kasvatus- ja perheneuvolan palvelukykyisyys. (Mt., 42, 43.) Erkheikki ja Heinonen

selvittivät palvelun laatua vanhempien käyntikokemusten perusteella ja sen perusteella, miten vanhemmat arvioivat työntekijöiden suhtautuneen heihin. Palvelun tuloksellisuutta he tutkivat selvittämällä vanhempien näkemyksiä perheneuvolakäyntien vaikutuksesta lapsen ja perheen tilanteeseen. Erkheikki ja Heinonen keräsivät aineistonsa postikyselyn ja haastattelun avulla tietynä ajanjaksona käyntinsä päättäneiltä perheiltä. Kyselyyn osallistui vanhempia kaikkiaan 42 kasvatus- ja perheneuvolan asiakaskunnasta. Haastattelut Erkheikki ja Heinonen suorittivat kahdessa perheneuvolassa, jotka eivät olleet postikyselyn piirissä, ja haastatteluihin osallistui kahdeksan perhettä. (Mt., 43, 44, 46, 47.)

Erkheikin ja Heinosen (1990) tutkimustulosten mukaan ilmeni, että ensimmäisellä käynnillä perheneuvolassa on suuri merkitys jatkotyöskentelyn kannalta (mt., 80). Heidän tutkimuksensa tulokset osoittavat vanhempien kokeneen työntekijöiden suhtautumisen olleen ymmärtävää ja kiinnostunutta sekä lämminhenkistä. Työntekijöiden negatiivisista suhtautumistavoista tulivat esiin virallinen ja kontrolloiva sekä pinnallinen suhtautumistapa. Vastaajista joka kolmas oli kokenut työntekijöiden suhtautuneen vähintään jonkin verran kontrolloivina. Vanhemmat olivat kokeneet viralliseksi sellaisen työntekijän, joka jää etäiseksi ja passiiviseksi kuuntelijaksi eikä tuo esiin omia kannanottojaan tai käsityksiään. (Mt., 85, 86.) Erkheikki ja Heinonen toteavat haastatteluissa vanhempien olleen työntekijöiden suhtautumiseen yleensä tyytyväisiä. Paljon tukea kasvatus- ja perheneuvolasta oli saanut yli puolet (55 %) perheistä. Kokonaan vaille tukea jääneitä tai vain vähän tukea saaneita oli 11 %. (Mt., 87, 88.)

Suurimmassa osassa (76 %) perheistä vanhemmat kokivat, että lapsen tilanne oli muuttunut perheneuvolakäyntien jälkeen paljon tai jonkin verran paremmaksi (Erkheikki & Heinonen 1990, 91). Tutkijat näkivät tämän kertovan palvelun tuloksellisuudesta ja käyntien vaikuttavuudesta. Perheistä viidesosassa (20 %) vanhemmat kokivat, ettei perheneuvolakäynneillä ollut

vaikutusta lapsen tilanteeseen. Erkheikki ja Heinonen pitivät lukua suurena, sillä tutkimuksessa mukana olleet perheet olivat hakeutuneet perheneuvolaan saadakseen lapsensa tilanteeseen muutosta. (Mt., 91.)

Erkheikin ja Heinosen (1990) tutkimuksen mukaan lapsen vaikeuksilla on yhteyttä perheen tilanteeseen. Hyvin monilla perheillä oli myös muita vaikeuksia esimerkiksi psyykinen tai fyysinen sairaus, vanhempien työhön tai opiskeluun liittyvä paine, perheenjäsenten tai vanhempien keskinäiset vaikeudet. (Mt., 69.) Perheiden kokonaistilanteeseen perheneuvolakäyntien vaikutus oli vähäisempi. Lähes puolet vanhemmista oli sitä mieltä, että perheen tilanne oli ennallaan perheneuvolakäyntien jälkeen. Erkheikki ja Heinonen toteavat vaikuttavan siltä, että perheneuvolan palveluilla ei ole kyetty riittävästi vaikuttamaan koko perheen tilanteeseen. Haastatelluista vanhemmista yksikään ei kokenut perheneuvolakäynneillä olleen erittäin suurta merkitystä perheen tai lapsen tilanteeseen. He kokivat kuitenkin saaneensa ainakin jonkin verran apua. (Mt., 92.)

Asiakastyytyväisyyttä on perheneuvoloissa alettu tutkia ja selvittää 1990-luvulta. Niistä osa on perheneuvoloiden omia selvityksiä (esim. Engström 1999).² Suuri osa tutkimuksista perustuu kyselylomakkein asiakkailta kerättyyn aineistoon muun muassa Paanasen (1996 ja 2002), Kuhmosen (1997) ja Bruijnin (2005) tutkimukset sekä ParaSos-tutkimusohjelmaan liittyen Kaskisaaren, Hirvosen, Hämeenahon, Ilmarisen ja Vartiaisen (2010) tutkimus. Käsillä olevassa tutkimuksessa täydennän kyselytutkimuksia asiakasnäkökulmasta lähtien eli asiakkaiden kertomusten avulla.

Kuhmonen (1997) on väitöskirjassaan tutkinut asiakkaiden kokemuksia kasvatusta ja perheneuvonnan, A-klinikan sekä mielenterveystoimiston palveluista. Hänen työnsä on asiakkaille suoritettu kyselytutkimus, missä

² Myös tutkimukseni ympäristönä olevan perheneuvolan toimesta on toteutettu asiakastyytyväisysselvitys, mitä en tutkimuseettisistä syistä käytä lähdeaineistona.

arvioidaan edellä mainittujen psykososiaalisten organisaatioiden palvelujen laatua. Kuhmosen (mt., 91) tutkimustulosten mukaan asiakkaat olivat kokeneet työntekijöiden ottaneen huomioon heidän mielipiteensä ja paneutuneen heidän asioihinsa. Toisaalta asiakkaista joka viides oli kokenut, ettei työntekijä ollut ymmärtänyt hänen vaikeuksiaan eikä luottanut häneen.

Kuhmonen oli havainnut eroa toimipaikkojen välillä muun muassa siten, että kasvatus- ja perheneuvolan asiakkaat olivat A-klinikan ja mielenterveystoimiston asiakkaita useammin tunteneet työntekijöiden luottaneen heihin, kuunnelleen heitä ja ottaneen huomioon heidän mielipiteensä. Asiakkaiden kokemus siitä, että työntekijä paneutuu asiakkaan asioihin, ymmärtää hänen vaikeuksiaan ja että oikea työntekijä on helposti löydettävissä toimipaikalta, vähensi asiakkaiden turvattomuuden ja epävarmuuden tunteita lisäten luottamusta työntekijöihin ja organisaation palveluun. Samalla mahdollistui palvelun kokeminen hyväksi. (Mt., 93, 129.) Kuhmosen tutkimuksesta ei käy selville, kävivätkö perheneuvolan asiakkaat perheneuvolassa omien vai lastensa asioiden vuoksi.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä perheneuvolan palveluihin tutkineet Paananen (1996) ja de Bruijn (2005) ovat keränneet aineistonsa valmiiden kyselylomakkeiden avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyissä perheneuvoloiden palvelut on arvioitu lähes hyväksi tai varsin hyväksi. Kriittisin asennoituminen palveluihin johtui jonotusajasta perheneuvolaan sekä Paananen tutkimuksessa myös tiedonsaannista. (Paananen 1996, Bruijn 2005.)

Bruijn (2005) pyrki selvittämään myös perheneuvolatyön vaikuttavuutta. Hän arvioi vaikuttavuutta kysymällä, onko siinä asiassa minkä takia perheneuvolaan oli hakeuduttu tapahtunut muutosta. Asiakkaista 70 % oli vastannut tilanteen parantuneen perheneuvolassa käyntien kuluessa. Tätä arvioitiin siis työskentelyprosessin ollessa kesken, joten kyse ei ollut perheneuvolatyön lopullisesta tuloksellisuudesta. Tutkimustulostensa perusteella Bruijn toteaa,

että mitä lyhyempi jonotusaika perheneuvolaan on, sitä paremmaksi sen työn vaikuttavuus koetaan. Asiakkaat olivat kokeneet erityisen hyödylliseksi perheneuvolan toiminnassa keskustelun ja puhumisen, tuen, avun ja ymmärryksen, eväiden saamisen ja uuden oppimisen, neuvojen ja ohjeiden saamisen sekä lapsen olon helpottumisen. (Mt., 11, 12, 15.)

Terveyden- ja Hyvinvoinnin laitos käynnisti vuonna 2008 valtakunnalliseen ParasSos-tutkimusohjelman. Tutkimusohjelman lähtökohtana on tunnistaa, mitä kuntalaisten sosiaalipalveluille tapahtuu Paras-uudistuksen myötä. Sosiaalipalvelujen käyttäjien kokemuksia tarkasteleva tutkimus toteutettiin nettikyselyn avulla yhdeksän kunnan alueella Keski-Suomessa vuoden 2008 marraskuun ja 2009 tammikuun välisenä aikana. (Kaskisaari ym. 2010.)

ParasSos-tutkimuksen mukaan perheneuvolan palveluja arvioitiin hyvin positiivisesti. Yhdeksän vastaajaa kymmenestä oli ilmaissut palvelun vastanneen perheen tarvetta. Kahdeksan vastaajaa kymmenestä puolestaan koki perheneuvolan kautta löytyneen omaan elämäntilanteeseensa sopivan palvelun. Perheneuvolan palvelu oli lisännyt vastaajista 65 %:n voimavaroja arjessa ja 63 % vastaajista koki työntekijöillä olleen aikaa paneutua heidän elämäntilanteeseensa. Enemmistö vastaajista (73 %) oli kokenut saaneensa oman asiansa käsittelystä riittävästi tietoa. Vastaajista 73 %:n mukaan heidän asiaansa hoidettaessa otettiin huomioon myös heidän omat ehdotuksensa ja toiveensa. Enemmän tukea palvelun käytössä olisi kaivannut alle viidennes vastaajista. (Kaskisaari ym. 2010.)

Kuhmosen (1997) mielestä palvelun kokemisen tulkintaan syvällisemmin pääsemiseksi on asiakkaiden kokemuksia selvitettävä myös laadullisin tutkimusmenetelmin. Hän arvelee omassa tutkimuksessaan monien negatiiviseksi palvelun kokeneiden asiakkaiden mahdollisesti jättäneen vastaamatta. (Mt., 134.) Marjukka Pihlajamäki (2002) on pro gradu -työssään "Apua parisuhdeongelmiin" tutkinut kasvatus- ja perheneuvolassa asiakkaina

olleiden, parisuhdevaikeuksiin apua hakeneiden ihmisten odotuksia ja niiden täyttymistä. Hänen tutkimuksensa on laadullinen tutkimus, ja sen aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla. Haastatteluun osallistui yhdeksän asiakasta ja kolme työntekijää. (Mt., 1, 53, 54.) Keskityn seuraavassa asiakkaiden esiin tuomiin näkemyksiin.

Pihlajamäen (2002) tutkimuksen mukaan asiakkaiden oli vaikeaa puhua joistakin asioista ja työntekijät olivat pyrkineet auttamaan asiakasta keskustelussa. Asiakkaat pitivät tärkeänä sellaista ilmapiiriä, missä ihmiset kykenisivät luottamaan työntekijään. Asiakkaista osa oli kokenut käynnit perheneuvolassa aluksi raskaina ja vaikeina. Aikaa myöten käynnit olivat helpottuneet. Työntekijän elämäkokemuksen asiakkaat olivat kokeneet positiivisesti. Sen nähtiin tuovan erilaista näkemystä ja katsantokantaa sekä lisäävän luottamusta. (Mt., 63, 64, 81.)

Pihlajamäen (2002, 106) tutkimustulokset osoittivat asiakkaiden odottaneen työntekijöiden tekevän yhteenvetoa käydyistä keskusteluista ja tuovan enemmän esiin ammattitaitoonsa perustuvia ajatuksia ja näkemyksiä. Asiakkaat olivat myös odottaneet työntekijöiltä toisaalta syvemmälle meneviä keskusteluja, toisaalta arkipäivään liittyviä, konkreettisia kysymyksiä kuten Linnan (1988, 202) tutkimuksessa. Liian yleisellä tasolla käyty keskustelu sai asiakkailta kritiikkiä. Asiakkaat arvostivat työntekijöiden kysymyksiä, jotka herättivät heissä omia oivalluksia ja uusia näkökulmia. (Pihlajamäki 2002, 70.)

Asiakkaista suurin osa oli kokenut saaneensa parisuhteessa syntyvien kielteisten tunteiden ja vaikeuksien käsittelyyn uusia keinoja. Luottamuksellisuuden ja pariskuntien tasapuolisen kohtelun asiakkaat kokivat pääosin hyvänä. Suurin osa asiakkaista oli kokenut työntekijän ymmärtäneen puolisoita ja heidän tilannettaan. Asiakkaat olivat myös valmiita tulemaan uudelleen kasvatus- ja perheneuvolaan, mikäli heillä olisi siihen tarvetta. (Pihlajamäki 2002, 75, 81, 84, 87, 92, 106.)

Pihlajamäki (2002) kiinnitti huomiota asiakkaiden ja työntekijöiden eriäviin näkemyksiin käyntien lopettamisajankohdasta. Vain yhdessä tapauksessa työntekijällä ja molemmilla puolisoilla oli yhtenevä näkemys siitä, milloin käynnit on hyvä lopettaa. Muissa neljässä tapauksessa työntekijän ja ainakin toisen puolison näkemykset poikkesivat toisistaan. Pihlajamäki toteaa olevan aiheellista kiinnittää enemmän huomiota käyntien määrän riittävyyteen ja lopettamisajankohtaan sekä siihen, miten asiakkaiden omat mielipiteet tässä asiassa tulisivat kuulluiksi. (Mt., 104.)

Pohjola (1997) korostaa asiakaspalautteen eettisyyttä, mikä edellyttää aitoa kiinnostusta asiakkaiden näkemyksistä. Keskeistä on, ymmärretäänkö asiakas palautekulttuurissa kaltaisenamme toimivana, tuntevana ja tahtovana ihmisenä. (Mt., 171, 176.) Hän näkee peruskysymykseksi sen, mistä näkökulmasta palautetta etsitään: palvelua tarvitsevien asiakkaiden tilanteiden näkökulmasta vai palvelutarjonnan näkökulmasta (mt., 172). Käsillä olevassa tutkimuksessa pyrkimyksenä on lähteä asiakkaiden tilanteiden näkökulmasta. Pohjola (1998) toteaa kyselyjen tuottavan omankaltaistaan keskiarvotietoa ja kysymysten ohjaavan vastauksia. Asiakkaat eivät kuitenkaan arvioi ensisijaisesti palvelua yleisesti vaan ennemminkin vuorovaikutuksessa heihin muodostuvaa suhdetta. Asiakaspalautteen hankkimisessa ei olekaan Pohjolan mukaan kysymys asiakastyytyväisyydestä vaan olennaisempaa on se, miten asiakkaan ja työntekijän välinen suhde rakentuu. (Mt., 184, 182, 178.) Ajattelen tässä tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tulevan enemmän näkyviin.

Keskinen (2003) on esittänyt, että asiakkaat voisivat tarkastella kertomuksissaan paitsi omaa elämäänsä myös kohtaamisiaan auttamisjärjestelmien kanssa. Tällöin heidän kokemustensa ja näkemystensä olisi mahdollista tulla osaksi työn tiedonmuodostusta ja kehittämistä. (Mt., 84, 88.) Maaniitun (1998) mukaan ihmisten omat kertomukset palvelukokemuksista yhdistävät palvelut heidän elämäntilanteensa

kokonaisuuteen. Niissä on kuultavissa heidän oma äänensä ja kokemuksensa palvelun onnistumisesta. (Mt., 163-164.) Auttamistyön tuloksista keskusteltaessa on myös tärkeää kuunnella sen kohteena olleiden ihmisten kokemuksia (Forsberg 2002). Käsillä olevassa tutkielmassa perheneuvolan auttamistyön kohteena olleille ihmisille tarjoutuu mahdollisuus kertoa kokemuksistaan.

3 Tutkimuksen lähestymistapa: kokemuksista kertominen

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka lähestymistapana on narratiivisuus. Narratiivisuus on kertomuksiin liittyvää tutkimusta. Se ei ole koulukunta eikä metodi, vaan väljä viitekehys mille on ominaista huomion kiinnittäminen kertomuksiin todellisuuden välittäjänä ja tuottajana. (Heikkinen 2001, 185.) Hänninen (1999, 15) näkee narratiivisen tutkimuksen liittyvän kaikkeen sellaiseen tutkimukseen, missä käytetään narratiivin, kertomuksen tai tarinan käsitettä ymmärryksen välineenä. Kuten Heikkinen edellä, Hänninen toteaa, ettei tarinallinen tutkimus muodosta selvärajaista ja yhtenäistä teoreettis-metodista kokonaisuutta. Tarinallinen tutkimus on pikemminkin "tarinan"³ käsitteen yhdistämä, avoin keskusteluverkosto. (Mt, 16.)

Narratiivisuuden käsite on lähtöisin latinan kielestä, missä sana *narratio* tarkoittaa kertomusta ja *narrare* kertomista. Suomen kieleen ei narratiivisuuden käsitteelle ole vakiintunut yhtenäistä vastinetta. (Heikkinen 2001, 186.) Hänninen (1999) käyttää narratiivisuuden vastineena tarinallisuutta ja Hyvärinen kerronnallisuutta (2006). Tutkielmassani käytän narratiivisuuden ja kerronnallisuuden samoin kuin tarinan ja kertomuksen käsitteitä useimmiten sen mukaisesti, miten ne ovat olleet alkuperäisissä lähteissä. En erottele niitä tässä tutkimuksessa toisistaan vaan käytän toistensa

³ lainausmerkit alkuperäisen tekstin mukaisesti

synonyymeina. Nimitän sekä haastatteluista litteroimiani haastateltavien tekstejä että niistä rakentamiani tekstejä kertomuksiksi.

Narratiivisuuden nousu liittyy tiedon- ja tiedekäsityksen muuttumiseen. On huomattu tietämisen prosessin perustuvan suurelta osin kertomusten kuulemiseen ja tuottamiseen. (Heikkinen 2001, 186.) Narratiivisuuden käsitettä voidaan käyttää eri tavoilla. Sillä voidaan viitata ensinnäkin tiedonprosessiin eli ihmisten tapaan muodostaa tietonsa kertomusten välityksellä ja tiedonmuodostuksen kontekstuaaliseen luonteeseen. Toiseksi narratiivisuutta voidaan käyttää viittaamaan tutkimusaineiston hankintaan, ja tapoihin analysoida tutkimusaineistoa. (Heikkinen 2001, 187, 188; Clandinin & Connelly 1994, 155 ref. Erkkilä 2005, 199, 200.) Kolmanneksi käsite voidaan liittää narratiivien käytännölliseen merkitykseen, niiden käyttöön ammatillisina työvälineinä esimerkiksi psykoterapiassa (Heikkinen 2001, 187, 191). Tässä tutkimuksessa käytän narratiivisuutta sekä tutkimusaineiston keruutapana että analyysi- eli aineistoni lukutapana.

Olen tutkimuksessani kiinnostunut kokemisesta ja muutoksesta, joiden koen parhaiten avautuvan kerronnallisen eli narratiivisen lähestymistavan avulla. Tutkimukseni kohdistuu perheneuvolan auttamistyöhön sellaisena kuin asiakkaat sen kokevat ja tarkastelen näitä kokemuksia heidän kertomustensa avulla. Kerronnallisessa tutkimuksessa huomio kohdistuu kertomuksiin tiedon välittäjänä (Heikkinen, 2007, 142) eli siihen, millä tavalla ihmiset antavat tarinoidensa kautta merkityksiä asioille. Huomion kiinnittyessä kerronnallisessa tutkimuksessa ihmisten autenttisiin kertomuksiin se eroaa perinteisistä tavoista tehdä laadullista tutkimusta, mitkä tapahtuvat esimerkiksi edeltä käsin jäsenettyjen haastattelukysymysten tai havainnoinnin avulla. Merkityksenannon perustuessa viimeksi mainituissa tutkimusotteissa tutkimuksen tekijän ajatteluun ja sanoihin kerronnallisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on tutkijan ja tutkittavien yhteisesti luoma merkitys. (Hatch & Wisniewski 1995 113-135, ref. Heikkinen mt, 155). Jakaessani yhdessä

haastateltavieni kanssa heidän kertomuksiaan tavoittelen ensisijaisesti heidän kokemuksillensa antamia merkityksiä. Kertomisen ollessa luonteeltaan kontekstuaalista myötävaikutan läsnäolollani näiden merkitysten rakentumiseen.

Ricoeurin (ks. 1980; 1984-1988 ref. Steinby 2009) pyrkimyksenä on ollut rakentaa kertomusta lähtökohtanaan fenomenologinen ajan kokemus – ei tieteellisesti mitattava aika. Ihmiset elävät ajassa, missä heille on läsnä samanaikaisesti menneisyys muistissa, nykyisyys havainnoissa ja tulevaisuus odotuksissa. Kertomus ei jäsennä fyysikaalisesti mitattavaan aikaan peräkkäisesti sijoittuvia tapahtumia, vaan kertomus rakentuu fenomenologisen ajan kokemuksen mukaisesti toisin sanoen tavalla, millä ihmiset kokevat ajallisen tapahtumisen. (Mt, 254, 255.)

Fludernik (1996, 12-13 ref. Steinby 2009) esittää kokemuksellisuuden olevan kertomuksen perustan. Kertomus voidaan siis määritellä kokemuksen välittämiseksi. (Mt, 255.) Steinby näkee Fludernikin palauttavan mieleen sen, mistä kertomuksessa on kyse: koetun välittymisestä verbaalisessa ilmaisussa toisille (mt, 255). Kuvatessaan kokemuksiaan itselleen tai toisille ihmiset kertovat ne tarinan muodossa (Clandinin & Connelly 1994, 154 ref. Erkkilä 2005, 201). Rakentaessaan kertomuksen inhimilliselle kokemukselle Ricoeur ja Fludernik laajentavat Steinbyn (2009) mukaan narratologiaa fenomenologis-hermeneuttiseen suuntaan (mt, 255). Koska tutkimuksessani kertominen ja kertomukset perustuvat asiakkaiden inhimillisille kokemuksille, liittyy tutkimukseeni myös fenomenologis-hermeneuttinen ulottuvuus.

Steinby (2009) toteaa, etteivät Ricoeur ja Fludernik riittävästi reflektoi subjektin mukanaolon merkitystä tapahtuman käsittämisen kannalta eivätkä myöskään sitä, millainen kertomuksen kokeva subjekti on. Hän viittaa Heideggerin (ks. Heidegger 1979, 66-88 ref. Steinby 2009) näkemykseen ihmisen suhtautumisesta ympäristöönsä luonnollisella osallistujan, toimijan

asenteella. Todellisuuden tapahtumisella on ihmiselle aina jokin mieli ja tämä mieli on yhteydessä ihmisen omaan maailmassa olemiseen. Kertomus välittää ihmisen luonnollisessa asenteessaan kokeman ja tekemän. (Mt, 255, 256.)

Kertomus ei tuo esiin maailmaa, missä kaikki olisi ennakoitavissa ja pääteltävissä ja siten hallittavissa, toteaa Steinby (2009). Näin ymmärrettynä kertomuksen muoto ja ihmisen maailmassa toimimisen kokemuksen muoto olisivat samoja. Ihminen kokee tapahtumat suhteessa toiveisiinsa, asettamiinsa päämääriin ja toimintamahdollisuuksiinsa. Kokemuksessa on koko ajan läsnä tapahtumisen merkitys. Täten nähtynä kertomuksen mielekäs kokonaisuus olisi periaatteessa samanlainen kuin kokemuksen. Kertomistapahtumassa on aina kuitenkin mahdollista muokata alkuperäistä kokemusta. (Mt, 256, 257, 258.)

Käsillä olevassa tutkimuksessa asiakkaiden omakohtaisten kokemusten tavoittaminen on keskeinen haaste. Ymmärtääkseni asiakkaiden kokemuksia pyydän heitä kertomaan niistä, koska kokemuksia on tapana jakaa ja tehdä ymmärrettäviksi kertomalla (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189). Asiakkaat voivat kertomustensa avulla välittää kokemuksensa tutkijalle, joka ei ollut paikalla asian tapahtuessa (ks. Steinby 2009, 258). Asiakkaat toimivat siten välittäjinä menneen kokemuksensa maailman, missä en ollut läsnä, ja yhteisen jakamamme maailman välillä (ks. Saariluoma 1981, 65-70 ref. Steinby 2009, 258).

Kokemus voidaan Laineen (2007) mukaan laajasti ymmärtää *ihmisen kokemuksellisenä suhteena omaan*⁴ elämäntodellisuuteensa. Ihmisen suhde muihin ihmisiin ja kulttuuriin tulee ilmi hänen kokemuksissaan. Ihmisen ymmärtäminen irrallaan tuosta suhteesta ei onnistu. Naisesta tulee äiti hänen saatuaan lapsen ja tuo suhde tekee hänestä äidin äitiyden eri merkityksissä.

⁴ kursivoinnit alkuperäisen tekstin mukaisesti

Voimme siis havaita kokemuksen muotoutuvan *merkitysten* mukaan. Merkitysten lähteenä Laine toteaa olevan yhteisön, mihin ihminen kasvaa ja kasvatetaan. Yhteisön jäsenenä jaamme yhteisiä merkityksiä, joten yksilön kokemusten tutkiminen paljastaa myös jotain yleistä. Laine näkee kokemuksellisuuden olevan ihmisten maailmasuhteen perusmuoto. (Mt, 29, 30.)

Asiakkaiden kokemusten lähestyminen heidän kertomustensa kautta on luonteva vuorovaikutuksen tapa, koska asiakkaille kertominen on tuttua perheneuvolan auttamistyöstä, missä heidän kertomansa on ollut työskentelyn perustana. Auttamistyön kohtaaminen on melko poikkeuksellinen tapahtuma ihmiselle, koska senkaltainen omaan elämään keskittyminen ei ole mahdollista arkielämän vuorovaikutustilanteissa. Ihmiset tuottavat kertomuksia etenkin tällaisista elämäänsä sisältävistä poikkeuksellisista tapahtumista (Bruner 1991, 11 ref. Kilpi 2010, 26). Tapahtumat eivät kertomuksissa kuitenkaan välttämättä sijaitse samassa järjestyksessä kuin ne todellisuudessa tapahtuivat (Aaltonen 2002, 48).

Kertomalla asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus jakamisen ohella reflektoida auttamistyössä kokemaansa (ks. Hänninen 1999, 22). Kertoessaan asiakkaat myös jäsentävät ja organisoivat kokemuksiaan, mikä auttaa heitä ymmärtämään ja hallitsemaan niitä ja suuntautumaan tulevaisuuteen (ks. Hyvärinen, 2006, 1). Ihmisten pyrkimyksenä on järjestää kokemuksensa kokonaisuuteen sopiviksi ja tapahtumille tietyllä tavalla rakennetun selityksen tarjoaviksi (Burr 1995 ref. Kulmala 2006, 76). Asiakkaiden kertoessa kokemuksistaan on vahvasti läsnä ajallisuuden kokemus, mihin liittyy palaamista menneisyyteen, tapahtuneen kertomista nykyhetkessä ja tulevaisuuden odotuksia (Ricoeur 1984, 52 ref. Hyvärinen 2006, 10). Kertominen on myös ihmiselle tapa käsitellä elämään liittyviä muutoksia ja ylläpitää jatkuvuutta sekä luoda identiteettiään ja omaa paikkaansa sosiaalisten suhteiden kentässä (Aaltonen, 2002, 43). Merkityksellistä asiakkaille on se,

millainen kokemusmuisto auttamistyöstä heille itselleen muodostuu. Kokemukset auttamistyöstä vaikuttavat osaltaan asiakkaina olleiden ihmisten elämään, heidän myöhempiin kokemuksiinsa ja valintoihinsa. Muistot kokemuksista kulkevat ihmisten mukana. (Kulmala 2006, 75.)

Kertominen liittyy ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja on tapa kommunikoida toisten ihmisten kanssa. Kertomisen yhteydessä käytetään ilmaisuja (ks. Hyvärinen 2006). Laineen (2007) mukaan ilmaisujen kantamia merkityksiä on mahdollista lähestyä ainoastaan ymmärtämällä ja tulkitsemalla. Ilmaisujen käyttäminen ja toisten ihmisten ilmaisujen ymmärtäminen nähdään yhteisöllisen elämämme perusilmiönä. Tulkitsijalle ja tulkittavalle yhteinen ja tuttu toimii merkitysten ymmärtämisen lähtökohtana. Tämä yhteinen, yhteisöllinen luo mahdollisuuden ymmärtää toisia ihmisiä sekä tulkita heidän ilmaisujaan ja kokemuksiaan. (Mt, 31, 33.) Pyrkimyksenäni on kuulla, ymmärtää ja tulkita asiakkaiden ilmaisemia kokemuksia. Täten tutkimukseeni liittyy hermeneuttinen ote. Hermeneutiikka käsitetään yleisesti teoriaksi ymmärtämisestä ja tulkinnasta. (Laine 2007, 31.)

Toisten ihmisten kokemuksia tavoiteltaessa on syytä pitää mielessä Laineen toteamus siitä, että kokemukselliset suhteemme asioihin, mitkä tulevat meitä vastaan todellisuudessa, ovat aina yksittäisiä sekä jollain tavalla erityisiä. Kokemusten ollessa aina omakohtaisia ne eivät hänen mukaansa koskaan ole loppuun saakka ymmärrettyjä. (Laine 2007, 38.) Kulmala (2006) on suomentanut Kenneth ja Mary Gergenin (1983, 269-271) lainaaman Ricoeurin ajatuksen kokemuksesta: *”Kokemukseni ei voi suoraan tulla sinun kokemukseksi...Kaikesta huolimatta, jotakin siirtyy minulta sinulle...Se jokin ei ole kokemus sinänsä, vaan sen merkitys.”*⁵ (Mt, 77). Koen oman pitkäaikaisen ammatillisen kokemukseni auttamistyöstä edesauttavan haastateltavieni ilmaisujen kuulemista, ymmärtämistä ja tulkitsemista. Haastateltavani

⁵ kursivointi ja lainausmerkit alkuperäisen tekstin mukaisesti

kertomuksen ansiosta ja omaa eläytyvää mielikuvitustani käyttämällä kykenen kuulijana seuraamaan hänen menneen kokemuksensa maailmaan (ks. Steinby 2009, 258).

Kokemuksistaan kertoessaan ihmiset käyttävät kuhunkin tilanteeseen sopivia tapoja kertoa sekä yhteisesti ymmärrettyjä ilmauksia (ks. Kulmala 2006, 20). Ihmisten kertomusten muotoutumiseen vaikuttavat sekä tilanne että paikka, missä kerrotaan ja kertomisen tarkoitus. Samoin kertomistilanteen etäisyydellä koetuista tapahtumista on vaikutusta kertomusten muodostumiseen. (Mt, 23.) Kuulija- tai lukijakunnalla on siis aina vaikutusta kertomusten sisältöön. Koska kertomukset muotoutuvat ja merkityksellistyvät esittämissuhteissaan, ne eivät suoraviivaisella tavalla kuvaa todellisessa elämässä tapahtunutta. (Juhila, 2004, 174, 173.) Kertomukset ovat kuitenkin perheneuvolan auttamistyössä olleiden ihmisten omakohtaisten kokemusten tärkeitä välittäjiä. Huolimatta siitä, että kertomus ei uskollisesti heijasta elämää, uskon perheneuvolassa asiakkaina olleiden ihmisten kertomusten ilmaisevan elämästä ja auttamistyöstä jotain olennaista (ks. Hänninen 1999, 128).

Apua hakiessaan ihmiset toivovat auttamisen myötä muutosta vaikeaan tilanteeseensa. Se, tapahtuiko auttamistyön myötä muutosta ja mikä mahdollista muutosta edesauttoi, on kuultavissa heidän kertomuksistaan.

4 Auttamistyössä läsnä olevat elementit

4.1 Institutionaalinen ympäristö

Auttamistyön vuorovaikutuksessa on työntekijän ja asiakkaan lisäksi läsnä sekä monenlaisia kulttuurisia diskursseja että kyseessä olevan instituution toimintaa määrittävät linjaukset (Juhila 2006, 249). Raunio (2004, 129) arvelee työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen toisaalta olevan avoin erilaisille

tulkinnoille toisaalta institutionaalista ympäristöstä riippuvaista. Juhila (2006, 249) näkee tärkeänä tunnistaa nämä vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavat tekijät. Tässä luvussa tuodaan esiin perheneuvola institutionaalisenä ympäristönä ja sen jälkeen keskitytään auttamistyössä olennaisimpaan: asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen.

Myös perheneuvola voidaan tarkastella institutionaalisenä ympäristönä. Vuonna 2007 kasvatusta- ja perheneuvoloita oli 126 ja palvelupisteitä⁶ 188. Kaikista kasvatusta- ja perheneuvoloista erillisiä, itsenäisiä toimintayksiköitä oli 41 %. Perheneuvolat ovat yhä useammin integroituneet muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Joka kolmas perheneuvola on osana laajempaa toimintayksikköä, mikä tarjoaa muitakin, esimerkiksi lasten ja perheiden, palveluja. Vuonna 2007 perheneuvolapalvelujen piirissä oli noin 32 000 perhettä ja perheneuvolakäyntejä oli noin 380 000. (THL⁷ 2008, 1, 4.)

Auttamistyölle tietyssä organisaatiossa on lainsäädännöllisesti sekä hallinnollisin määräyksin ja ohjein asetettu niin sanottu institutionaalinen tehtävä (Juhila 2000, 191-192). Perheneuvoloiden institutionaalinen tehtävä määrittyy sosiaalihuoltolaissa ja -asetuksessa. Sosiaalihuoltolain 17 §:ssä todetaan, että kunnan on huolehdittava tiettyjen sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Sosiaalipalvelun yhtenä muotona on kasvatusta- ja perheneuvonta, jonka tehtävänä on tukea ja edistää lasten ja perheiden myönteistä kehitystä. (Sosiaalihuoltoasetus 1983/602 8 §). Sosiaalihuoltolain 1982/710 19 §:n mukaan kasvatusta- ja perheneuvonnalla tarkoitetaan asiantuntija-avun antamista kasvatusta ja perheasioissa sekä lapsen myönteistä kehitystä edistävää sosiaalista, psykologista sekä lääketieteellistä tutkimusta ja hoitoa.

⁶ palvelupisteillä tarkoitetaan "perheneuvoloiden sijaintikuntansa ulkopuolella ylläpitämiä sivuneuvoloita ja säännöllisiä vastaanottoja" (THL, 2008)

⁷ Terveystieteiden tutkimuskeskus

Sosiaalihuoltoasetuksessa määritellään edelleen, miten tehtävä olisi toteutettava: 1) antamalla ohjausta, neuvontaa ja muuta asiantuntija-apua ihmissuhteisiin, perhe-elämään ja lasten kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä sekä 2) järjestämällä tutkimusta ja hoitoa lasten kasvatukseen ja perhe-elämään liittyvissä ongelmissa.

Stakesin⁸ tiedotteessa vuodelta 2003 todetaan kasvatusta- ja perheneuvonnalla olevan myös liittyviä lastensuojelu- ja mielenterveyslakiin. Perheneuvonnan tavoitteeksi on nimittäin asetettu perheiden toimintakyvyn ja psykososiaalisen hyvinvoinnin lisääminen sekä niitä haittaavien esteiden vähentäminen ja sitä kautta lasten turvallisten kasvuolojen tukeminen. Perheneuvoloitten tehtäviksi luetellaan tiedotteessa asiakastyö, yhteistyö ja asiantuntija-avun antaminen kasvatusta- ja perheasioissa, alan tiedotus- ja vaikutustoiminta sekä tutkimus ja kehittämistoiminta. (Mt., 14.) Nähtävissä on selkeä yhteys laissa perheneuvoloille asetettuun tehtävään. Voi sanoa perheneuvoloissa toteutettavan näin ollen pitkälti niille laissa muodostettuja linjauksia. Kyseisessä tiedotteessa todetaan perheneuvoloissa lisäksi tehtävän perheasiainsovittelua sekä selvityksiä lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyen (mt., 14).

Juhilan (2006) mukaan lainsäädäntö luo perustan auttamisinstituutioiden työnjaolle. Instituutioiden tehtävät ovat eriytyneitä, kukin on keskittynyt hoitamaan omanlaisiaan ongelmia. Vaarana voi Juhilan mielestä tällöin olla, että asiakas saattaa tulla nähdyksi vain tietyn ongelman läpi. (Mt., 111, 218.)

Perheneuvoloissa korostetaan palvelujen painopisteen olevan perhekeskeisessä asiakastyössä ja asiakastyö muodostaakin suurimman osan alueen perheneuvoloitten tehtävistä (Stakes 2003, 14; Sosiaalitoimen toimintakertomus 2007, 14). Tutkimuksessani olevan perheneuvolan kuvausta

⁸ Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus nykyisin THL

asiakaskunnastaan on luettavissa esimerkiksi toimintakertomuksesta. Sen mukaan vuonna 2007 lasten ja nuorten asioissa perheneuvolaan otettiin eniten yhteyttä sopeutumisvaikeuksien (15,3 %), erilaisten herkkyysoireiden kuten masentuneisuus, arkuus, pelot ja jännittäminen (10,4 %) sekä oppimisvaikeuksien (4,2 %) vuoksi. Alle kouluikäisten ilmoitussyynä olivat useimmiten puhehäiriöt (18,9), kouluvalmiuden tutkiminen sekä kehitystason arviointi (6,7 %). Perheiden kohdalla yleisimpiä ilmoittautumisen syitä olivat perheongelmat kuten perheenjäsenten väliset ristiriidat, perheen kriisit ja puolisoiden väliset ongelmat (28,2 %). (Mt., 14.).

X-perheneuvolan vuoden 2009 tilastotietojen mukaan lasten oppimiseen tai kehitykseen liittyvissä vaikeuksissa varasi aikaa 15,1 % asiakkaista. Lasten käyttäytymiseen, tunne-elämään tai psykosomaattisiin oireisiin liittyvät ongelmat olivat perheneuvolaan hakeutumisen syynä 34,3 prosentissa tapauksista ja 35,1 % asiakkaista hakeutui perheneuvolaan perheongelmien vuoksi. Yleisimmät perheneuvolaan hakeutumisen syyt ovat pysyneet samoina kuin vuonna 2007. Sekä perheongelmien että lasten käyttäytymis-, tunne-elämän ja psykosomaattisten vaikeuksien osuudet näyttäisivät lisääntyneen noin 7-8 prosenttiyksikön verran. Osittain ero selittynee puheterapeuttien vajauksella vuonna 2009. Ottaessaan vastaan ihmisiä, joilla on tietynlaisia vaikeuksia instituutiot samalla rajaavat pois toisia, heitä, jotka ovat sijoitettavissa muiden instituutioiden alueelle (Juhila 2006, 218).

Erilaisten organisaatioiden toimintakäytännöt ja niihin liittyvät rituaalit ihmisten kohtaamisessa voidaan Juhilan (2006, 203) mukaan mieltää institutionaaliseksi todellisuudeksi. Perheneuvoloiden toimintakäytännöistä ihmiset kohtaavat ehkä ensimmäiseksi sen, miten hakeutua perheneuvolaan. Niin kirjallisissa kuin netissä olevissa perheneuvoloiden esitteissä kerrotaan esimerkiksi miten, mihin ja milloin on mahdollista ottaa yhteyttä. Samoin niissä selvitetään mahdollisuutta puhelinneuvontaan ja ohjaukseen sekä sitä, millaisia asioita perheneuvolassa hoidetaan.

Perheneuvoloissa ei ole olemassa yhtä yleistä palveluprosessia, sillä palvelujen järjestäminen vaihtelee muun muassa kunnan koon mukaan. Palvelun etenemisen vaiheet voidaan silti mallittaa yleisellä tasolla. Perheneuvolaan hakeudutaan varaamalla päivystysaikana puhelimitse aikaa. Jo puhelimesta on mahdollista saada neuvontaa tai ohjausta. Päivystävä työntekijä arvioi soittajan tilanteen kiireellisyyttä tai tarvittaessa ohjaa häntä soveltuvampien palveluiden piiriin. Perheneuvolan työntekijät arvioivat ilmoittautumiset ja aikaa varanneiden henkilöiden ja heidän perheidensä tilanteiden kiireellisyyden moniammatillisissa työryhmissä tai yhteisessä kokouksessa. Siinä päätetään sekä asiakkuuden alkamisesta että vastuutyöntekijöistä ja pohditaan tarvittavaa asiantuntemusta. Tapaamisajankohta ilmoitetaan asiakkaille puhelimitse tai kirjeitse. Kun asiakasperheelle ei kyetä varaamaan aikaa lähitulevaisuudessa, pyritään näiden jonossa olevien perheiden tilannetta arvioimaan tietyin väliajoin. (Väinälä, Kärki, Suhonen & Väyrynen 2010, 166-168.)

Asiakkaan tai asiakasperheen saapuessa ensimmäiselle tapaamiselle alkaa varsinainen heidän kanssaan tehtävä työ. Palvelun käynnistymistä seuraa arviointijakso, missä haastattelun ja havainnoinnin avulla arvioidaan asiakkaan tilanne. Myös palvelun piiriin ohjanneiden tahojen edustajat, esimerkiksi lastensuojelusta, neuvolasta, päivähoidosta tai koulusta ovat tarvittaessa mukana tapaamisissa. Yleensä asiakkaita tavataan useita kertoja. Tapaamisten pohjalta sovitaan yhdessä asiakkaan/asiakasperheen kanssa jatkotyöskentelystä, mihin voi sisältyä tutkimusta, ohjausta ja neuvontaa tai hoitoa. (Väinälä ym., 168.)

Neuvonnan ja ohjauksen tavoitteena on luoda edellytyksiä perheen kehitystehtävien hoitamiseksi, tukea myönteistä tunneilmastoa perheessä ja edistää perheenjäsenten psykososiaalista hyvinvointia. Muutos- ja riskitilanteissa olevissa perheissä pyritään ohjauksella ja neuvonnalla lisäämään perheen valmiuksia selvitä muutostilanteissa. Perheneuvolapalveluihin sisältyvä hoito ja tuki käsittää erilaiset terapiat, tukikäynnit ja verkostotyön.

Terapiat voivat olla yksilö-, pari- tai perheterapiaa, ryhmäterapiaa tai puheterapiaa. Perheneuvolapalvelu voi päättyä eri syistä. Yleisimmin asiakkuus loppuu, kun sovitut tavoitteet on saavutettu, tuen tarvetta ei enää ole ja yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan palvelu päättyneeksi. Asiakkaan asioidenhoidon siirtyminen muulle taholle kuten psykiatrisiin palveluihin tai lastensuojeluun päättää palvelun perheneuvolassa. Palvelu voi päättyä myös tehtävän esimerkiksi pyydetyn lausunnon loppuun saattamiseen. Asiakkuus loppuu, mikäli asiakas toistuvasti jää tulematta sovituille tapaamisille tai ei reagoi tapaamiskutsuihin. (Väinälä ym. 2010, 169.)

Juhila (2004, 174) viittaa Peräkylän ja Vehviläisen artikkeliin (1999) todeten instituutiossa omaksuttujen ideologioiden ohjaavan työskentelytapaa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa. Ne sisältävät normeja tai vihjeitä siitä, mihin suuntaan ja miten työntekijän olisi syytä ohjata asiakkaan kertomusta. Ideologia tulee näkyväksi osittain muun muassa siinä, miten työskentelyä määritellään. Perheneuvoloissa kerrotaan palveltavan lapsiperheitä lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen sekä perhe-elämään ja ihmissuhteisiin liittyvissä vaikeuksissa (esim. Oulu 2010).

Raunio (2004, 141) toteaa kasvatus- ja perheneuvolat nähtävän terapeuttisiksi toimipisteiksi, missä Sipilän (1989, 213) mukaan tehdään psykososiaalista työtä. Granfelt (1999) mainitsee, että psykososiaalisessa työssä kiinnitetään huomiota asiakkaan ja työntekijän välille rakentuvaan vuorovaikutussuhteeseen. Tarkoituksena on, että asiakas yhteistyössä työntekijän kanssa löytää uudenlaista ymmärrystä omasta elämäntilanteestaan ja mahdollisuuksia haluamaansa muutokseen. (Mt., 222.) Raunio (2004, 143) puolestaan korostaa psykososiaalisessa työssä työntekijältä edellytettävää kykyä ymmärtää asiakkaan subjektiivista kokemusmaailmaa ja asiakkaan ja työntekijän välille kehittyvän dialogin keskeisyyttä. Juhila (2004, 174) toteaa ideologian, mikä korostaa asiakkaan oman äänen ja toimijuuden tärkeyttä,

ohjaavan antamaan mahdollisimman paljon tilaa asiakkaan omalle kerronnalle ja tulkinnoille.

4.2 Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen

Auttamistyöllä tarkoitan tässä tutkielmassa auttamista, mikä tapahtuu sosiaali- ja terveyspalvelujen parissa. Sisällytän auttamistyöhön neuvonnan ja ohjauksen, tuen sekä erilaiset terapiat. Käytän käsitteitä auttamistyö ja terapia useimmiten alkuperäislähteiden mukaisesti ja toisilleen synonyymeina. Sosiaali- ja terveyspalveluja nimitetään myös hyvinvointipalveluiksi. Hyvinvointipalveluissa auttamistyön tavoitteena on parantaa apua tarvitsevan ihmisen tilannetta. Pyrkimyksenä auttamistyössä on kuunnella ja ymmärtää sekä tukea ja/tai hoitaa ihmistä, joka on kohdannut vaikeuksia. (Pohjola 2006, 42, 43.) Auttamistyön ydin on asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa (Juhila 2006, 202). Apua hakevalle ihmiselle on merkitystä sillä, millaiseksi kohtaaminen muodostuu. Mahdollistuuko hänelle tilaa auttamissuhteessa? Onko hänen kokemuksensa ja kertomansa auttamistyön lähtökohtana ja keskiössä? Toteutuuko yhdessä jakaminen ja yhdessä työskentely?

Miten apua hakeneet ihmiset ovat kokeneet auttamistyön? Auttamistyön kokemuksia koskevien aiempien tutkimusten perusteella ihmiset ovat toivoneet tulevaisuudessa auttamistyössä hyväksytyiksi ja ymmärretyiksi. He odottavat myös, että työntekijä keskustelelee heidän kanssaan. (Howe 2006, 13.) Hyvinvointipalveluista antamissaan palautteissa asiakkaat ovat toivoneet tulevaisuudessa kohdatuiksi ihmisinä, ei tapauksina (Pohjola 2006, 54).

Terapeutin ensimmäinen tehtävä on ottaa vastaan asiakkaan kertomus, kuunnella sitä huolellisesti sekä pyrkiä ymmärtämään asiakkaan kokemusta. Terapeutin on myös ilmaistava asiakkaalle, että hän yrittää ymmärtää tämän tapaa nähdä asiat. (Kohut 1984 ref, Kahn 2001, 101, 109, 110; Särkelä 2001, 30.) Ymmärrys asiakasta kohtaan ja sen hänelle välittäminen voi jo sinänsä olla

terapeuttinen, elämää muuttava kokemus asiakkaalle (Kohut 1984 ref. Kahn 2001, 110.) Auttajan kyky eläytyä toisen ihmisen tilanteeseen, empatia, mahdollistaa ymmärryksen.

Keskeinen avain auttamissuhteessa liittyy toisen ihmisen kunnioittamiseen ja ymmärtämiseen ihmisenä. Avun lähtökohdaksi auttamissuhteessa saatetaan tarvita juuri kosketetuksi tulemista toisen ihmisen ymmärtämisen aaltopituudella. Toisen ihmisen ymmärtäminen edellyttää erityistä herkkyyttä. (Pohjola 2006, 60.) Granfelt (1998, 177) toteaa työntekijän kyvyn ymmärtää ja myötäelää apua hakevan ihmisen kokemuksia tavalla, mikä välittyy myös avuntarvitsijalle, osoittavan terapeuttista osaamista. Riikosen ja Smithin (1998) mukaan ymmärretyksi tulemisessa on kyse siitä, että terapeutin tapa kuunnella saa asiakkaan kokemaan itsensä arvokkaaksi ihmiseksi. Kuuntelemisen tapa vaikuttaa siihen, millaisena keskustelukumppani nähdään ja millaiseksi hän kokee itsensä. Ymmärretyksi tuleminen on yksi niistä terapiasuhteen elementeistä, joilla asiakkaat perustelevat sitä, onko heille ollut apua terapiasta. (Mt., 118, 119.)

Auttamistyön perustana on asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä suhde. Hyvän suhteen edellytyksenä on, että asiakas kokee tullessa hyväksytyksi. (Särkelä 2001, 27, 31.) Kokemus hyväksytyksi tulemisesta mahdollistuu intuitiivisessa kohtaamisessa ja herkässä kuulemisessa. Hyväksytyksi tulemisen tunne edellyttää ajan antamista apua tarvitsevalle ihmiselle, pysähtymistä ja herkkyyttä sille, minkä on tärkeää tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Se vaatii työntekijältä myös rohkeutta kysyä, kannustaa ja kuulla sekä ottaa vastaan avuntarvitsijan itselleen vaikeiksi kokemia asioita tälle sopivana ajankohtana. (Pesonen 2006, 162, 163.) Myös Särkelä (2001, 38) toteaa hyvän suhteen työntekijän ja asiakkaan välillä kestävän ja kannattelevan vaikeiden asioiden käsittelyä.

Kun auttamistyöntekijä hyväksyy apua hakevan ihmisen varauksetta ja ymmärtää hänen kokonaistilanteensa, avautuu ovi avuntarvitsijan itsensä hyväksymisen vahvistumiselle (Pesonen 2006, 162). Hyväksytyksi tuleminen edesauttaa avunhakijan omanarvontunnon ja itseluottamuksen lisääntymistä sekä itsensä hyväksymistä niin, että hän voi uskoa ja luottaa muutoksen mahdollisuuteen (Särkelä, 2001, 31). Apua hakiessaan ihmiset toivovat muutosta vaikeaan tilanteeseensa. Muutoksen mahdollisuuteen luottaminen on askel kohti muutosta. Kun auttamistilanteessa painottuu ihmisen emotionaalinen kohtaaminen, työntekijän intuitiivinen ymmärtäminen ja aito läsnäolo, on avuntarvitsijan sisäisen voimantunteen mahdollista vahvistua (Pesonen 2006, 158). Kokemus hyväksytyksi tulemisesta ja itsensä hyväksyminen sisältyvät sellaiseen elämään, minkä ihminen kokee itselleen arvokkaaksi (Rodgers 1993, ref. Pesonen 2006, 160).

Hyvään auttamissuhteeseen sisältyvät myös luottamus ja välittäminen. Luottamus on hyvän työskentelyn perusteella vähitellen lisääntyvä elementti. (Särkelä 2001, 35, 36.) Howe (2006) toteaa, että luottamus kehittyy ymmärryksen myötä (mt., 67). Munnukan (1993) mukaan se, että tulee auttamistyössä hyväksytyksi ja ymmärretyksi mahdollistaa jaetun luottamuksen (ref. Pesonen 2006, 160).

Auttamisen perusedellytys on ihmisestä välittäminen. Apua hakevien ihmisten toiveena on, että heistä ihmisinä myös välitetään. (Pohjola 2006, 52, 54). Emotionaalisesti latautuneessa suhteessa avunhakija kokee työntekijän välittävän siitä mitä hänelle tapahtuu. Välittäminen näkyy työntekijän läsnäolon tavassa. Siinä tulee ilmi, miten työntekijä arvostaa ja kunnioittaa asiakastaan, sekä hänen halunsa auttaa tätä. Ihmiselle, joka ei ole saanut osakseen riittävästi ymmärrystä ja välittämistä, on välittävällä suhtautumisella emotionaalisesti korjaava merkitys. (Särkelä 2001, 38, 39.)

Auttamistyöntekijän tuntiessa itsensä hyvin hänellä on kykyä kuunnella toista ihmistä ja olla aidosti läsnä. Läsnäolon ja sisäisen kuuntelemisen tilan antamisessa toiselle ei ole kysymys menetelmästä vaan kohtaamisesta, mihin liittyy intuitiivinen ja eettinen oivaltaminen. Aidossa läsnäolossa on mahdollista syntyä myönteinen yhteys auttajaan. (Pesonen 2006, 165, 161.) Kuten Pesonen edellä Kahn (2001) korostaa terapeutin läsnäolon merkittävyyttä pitäen sitä tärkeämpänä kuin sanoin ilmaistua asennetta (mt., 163). Terapeuttinen läsnäolo edellyttää apua hakevan ihmisen aitoa, aktiivista kohtaamista ja uskallusta astua häntä kohti, hänen kokemusmaailmaansa (Haarakangas 2009, 3).

Ihmissuhdetyön elinvoimana on Lorentzon (1991, 15-23 ref. Granfelt 1998, 170) mukaan resonanssi, vastakaiku. Ilman resonanssia auttamistyön keskustelu jää sisällyksettömäksi ja pakonomaiseksi. Resonanssia sisältävässä auttamissuhteessa on osapuolilla jotain yhteistä, mutta kuitenkin riittävästi erilaisuutta. Resonanssin myötä tulee jakamisen tunne ja intensiivinen keskittyminen käsiteltävinä oleviin asioihin. (Mt., 170-171.) Jaettu ei tarkoita sitä, että osallistujilla olisi samanlaisia näkemyksiä tai samanlaisiin näkemyksiin pääsemistä, vaan se tarkoittaa yksilöiden esilletuloa ja heidän tunnustamistaan suhteessa (Tuhkasaari 1997, 27). Resonanssia sisältävää suhdetta voidaan kuvata Winnicottin (1971, 107-110 ref. Granfelt 1998, 171) käyttämällä käsitteellä potential space, mitä Granfelt nimittää "mahdollisuuksia luovaksi tilaksi."⁹ Myös Haarakangas (2009) käyttää käsitettä tila todetessaan asiakkaan ja terapeutin kohtaamisen tapahtuvan terapisuhteessa, heidän välilleen muodostuvassa tilassa. (mt., 4). Tällaisessa tilassa vallitsee perusuottamus ja siinä halutaan etsiä asioille merkityksiä. Käsiteltävistä asioista tulee suhteen molemmille osapuolille merkityksellisiä. (Granfelt 1998, 171.) Haarakankaan (2009) mukaan psykoterapiaan sisältyy hetkiä, mitkä ovat latautuneet voimakkailla tunteilla. Tällöin jotain liikahtaa, minkä terapisuhteen

⁹ lainausmerkit alkuperäisen tekstin mukaisesti

osapuolten on mahdollista kokea jaettuna tunnekohtaamisena siinä hetkessä. Tällaiset hetket koetaan affektiivisesti. Ne eivät tarvitse sanoja, mutta ne saattavat olla terapeutin muutoksen lähtökohtia. (Mt., 3.)

Auttamissuhteessa on samankaltaisia ominaisuuksia kuin varhaisissa kiintymyssuhteissamme meitä hoitaneisiin ihmisiin. Lasten tavoin vaikeuksissa olevat aikuiset näyttävät Howen (2006) mukaan tarvitsevan turvallista lähtökohtaa, mistä käsin tarkastella heillä olevia huolenaiheita. Varhaisten turvallisten kiintymyssuhteiden avulla opimme ymmärtämään itseämme ja muita ihmisiä sekä selviytymään elämässä. Samankaltaisessa turvallisessa ja hyväksyvässä suhteessa on myös aikuisen ihmisen mahdollista sekä uskaltautua olemaan heikko ja kokemaan haavoittuvuutta että luoda uusia ja parempia tapoja selviytyä. (Mt., 42, 43, 59.)

Vastavuoroista kanssakäymistä niin suhteena kuin prosessinakin voidaan kuvata dialogisuuden käsitteellä (Haarakangas 2009, 8). Dialogiselle prosessille tunnusomaiseksi Haarakangas luettelee kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen, ymmärryksen kehittymisen, merkitysten muodostumisen ja muuttumisen (mt., 8). Howen (2006) mukaan dialogissa korostuu suhteen ratkaiseva merkitys ja terapeutin keskustelujen kaksisuuntainen luonne terapeutin reagoimalla siihen, mitä asiakas sanoo. Dialogisessa suhteessa voidaan tunnistaa menneisiin kokemuksiin sisältyviä merkityksiä, niitä voidaan tarkastella, ne voivat tulla ymmärrettäviksi ja niitä voidaan muuttaa. (Mt., 159). Edellytyksenä dialogisen vuorovaikutuksen toteutumiselle Salmela (1997) näkee herkkyyden toisen ihmisen lähtökohdille (194-195).

Terapiaprosessi mahdollistaa ihmiselle ajatustapojensa ja tunteidensa tunnistamisen ja reflektoinnin. Vastavuoroisessa suhteessa asiakas ja terapeutti voivat yhdessä tarkastella ja arvioida asiakkaan reflektoinnin myötä esiin nousevia ajatuksia ja tuntemuksia. (Howe 2006, 132.) Tämän työskentelyprosessin avulla on mahdollista saavuttaa uutta ymmärrystä.

Kokemusten merkitysten, tunteiden alkuperän ja luonteen sekä omien ajatusmallien tunnistamisen ja ymmärtämisen avulla on mahdollista hallita niitä paremmin. Itsehallinnan tunne voimaannuttaa, vahvistaa itseluottamusta ja itsetuntoa sekä saa ihmisen uskomaan siihen, että hän on arvostettu ja ihmisenä arvokas. (Ks. Howe 2006, 134, 135, 194, 195.) Samalla löytyy uusia suhteessa olemisen tapoja, jotka voivat liittyä paitsi koettuun vaikeuteen myös kokemukseen, elämään, toiseen ihmiseen tai itseen (Riikonen & Smith 1998, 18). Uudet suhteessa olemisen tavat tulevat konkreettisesti näkyviksi ihmisen toimijuudessa.

Seuraavassa luvussa esittelen tutkimukseni tehtävän, selvitän aineiston keruun vaiheet ja tarkastelen tutkijan positioita. Pohdin siinä myös tutkimuseettisiä kysymyksiä ja esitän tapani lukea aineistoa.

5 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Tutkimuksen tehtävä

Tutkimukseni tehtävänä on tarkastella asiakkaiden kertomuksia ja niiden kautta heidän kokemuksiaan perheneuvolan auttamistyöstä. Aiemmat tutkimukset perheneuvoloiden asiakkaiden kokemuksista ovat enimmäkseen olleet asiakaspalautetta kerääviä kyselytutkimuksia. Omassa työssäni tavoittelen enemmän määrin asiakkaiden oman äänen kuulumista ja heidän ainutlaatuisen ja erityisten kokemustensa esilletuloa. Asiakkaan kokemuksille tilan antamiseksi ja niiden esilletulon mahdollistamiseksi valitsin lähestymistavaksi narratiivisuuden toisin sanoen pyydän asiakkaita kertomaan kokemuksistaan. Oletan, että pyyntöni perusteella saan haastattelun tuloksena kertomuksia, joiden avulla on mahdollista tulkita asiakkaiden kokemuksia. Tavoitteenani on löytää vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä ja miten asiakkaat kertovat kokemuksistaan perheneuvolassa?

- Mitä näiden kertomusten perusteella voidaan tulkita asiakkaiden kokemuksista?
- Mikä auttamisprosessissa on auttanut asiakkaita?

5.2 Tutkimusaineisto

Aineistoni koostuu perheneuvolan asiakkaiden haastattelukertomuksista. Tarkoituksena oli, että haastateltaviksi valikoituisivat perheneuvolassa käyntinsä lopettaneet asiakkaat. Näin pyrkisin välttämään mielikuvaa siitä, että haastatteluilla tai asiakkaiden kertomuksilla olisi vaikutusta heidän käynteihinsä perheneuvolassa. Käyntien lopettaminen osoittautui häilyväksi määritteeksi. Yhdessä haastattelutilanteessa ilmeni, että perheneuvolaan olikin sovittu seurantakäynti muutamien kuukausien kuluttua. Eräessä toisessa haastattelussa asiakas kertoi haluavansa olla perheneuvolassa kirjoilla niin että hän voi tarvittaessa soittaa työntekijälleen ja varata tältä uudelleen aikaa.

Käytännössä aineistonkeruu eteni seuraavasti. X¹⁰-paikkakunnan perheneuvolan perheneuvojat (5) antoivat käyntinsä toukokuussa 2006 lopettaville asiakkaille esitteen tutkimuksestani (liite) ja kysyivät heidän suostumustaan osallistua tutkimukseen. Asiakkaille kerrottiin, että tutkimuksen mahdollistamiseksi tutkija saa heidän yhteystietonsa (nimi ja puhelinnumero tai osoite/sähköpostiosoite) ja tulee ottamaan yhteyttä haastatteluajan sopimiseksi. Kuten haastatteluissa aina lähtökohtana oli ihmisten oma suostumus tutkimukseen osallistumiseen.

Edellä mainittu tapa toimia aiheutti perheneuvolan perheneuvojille ylimääräistä työtä. Se edellytti, että tutkija motivoi perheneuvojia siihen. Luvan tutkimuksen suorittamiseksi organisaatiossa sain toimialueen

¹⁰ Tutkimuseettisistä syistä en tuo julki paikkakunnan nimeä

osastopäälliköltä.¹¹ Toimimiseni edellä mainitulla tavalla perustui puhelinkeskusteluun Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen Sirpa Taskisen kanssa sekä Suvi Keskisen (2005) toimintaan hänen hankkiessaan omaa väitöskirja-aineistoaan perheneuvolayhteisöissä.

Olin varannut yhteisen ajan kertoakseni perheneuvojille tutkimuksen suorittamisesta ja esittääkseni toivomuksen heidän myötävaikutuksestaan. Paikalla oli osa työntekijöistä osan ollessa lomalla tai asiakastyön vuoksi estyneenä. Suhtautuminen tutkimukseen oli kahdenlaista. Toisaalta siitä oltiin kiinnostuneita toisaalta mietittiin, miten asiakkaiden henkilökohtaisia kertomuksia voidaan paljastaa ja millaisille asiakkaille tutkimus esite annetaan. Varattu aika oli myös liian lyhyt ja sovin vielä henkilökohtaisia keskusteluaikoja, joiden myötä asenne tutkimusta kohtaan muuttui myötämieliseksi.

Myös tutkimuslupahakemuksen ja -esitteen sisältöön otettiin perheneuvolassa kantaa, mikä lähinnä liittyi tutkimuksen tekijän kaksoisrooliin kyseisen yhteisön opintovapaalla olevana työntekijänä ja tutkijana. Sekä esimieheni että perheneuvojien mielestä esitteestä olisi pitänyt käydä ilmi, että olen myös kyseisen yhteisön työntekijä. Yksi perheneuvojista epäili tämän yhteyden poisjättämisen esitteestä pikemminkin herättävän asiakkaisissa ihmetystä. Asiaa ei ollut tarkoitus salata vaan perheneuvojien esitettä antaessaan siitä kertoa kuten myös tutkijan yhteydenotossaan. Perusteena tässä tilanteessa poisjättämiselle oli tutkijan neutraliteetin korostaminen eli että olen kiinnostunut asiakkaista tutkijana enkä perheneuvolan työntekijänä.

Touko- kesäkuussa 2006 suoritin viisi haastattelua. Haastattelin kaikkia niitä, joiden yhteystiedot sain perheneuvojilta. Haastatteluista kolme oli

¹¹ Tutkimuseettisistä syistä ei liitetä, mistä käy ilmi tutkimuspaikan nimi

yksilöhaastatteluita ja kaksi avioparien yhteishaastatteluita. Toiveestani huolimatta en onnistunut saamaan yhtään perhehaastattelua.

5.3 Haastattelujen suorittaminen ja tutkijan positiot

Aineistonkeruun menetelmäksi valitsin narratiivisen haastattelun, koska kertominen mahdollistaa kokemusten jakamisen ja ymmärrettäväksi tekemisen (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189). Hyvärisen ja Löyttyniemen mukaan narratiivisessa haastattelussa tutkijan tehtävänä on kertomusten pyytäminen, tilan antaminen kertomiselle ja sellaisten kysymysten esittäminen, joihin hän olettaa saavansa kertomuksia vastaukseksi (mt, 191). Kuvaan myöhemmin, mitä tämä käytännössä omalla kohdallani tarkoitti. He toteavat kertomuksen rakentuvan kertomisen hetkellä, jolloin Rosenthalin (2003, 919) mukaan kertojalle mahdollisesti syntyy ymmärryksen kautta uusi näkemys itsestään. Rosenthal (mt, 920) näkee haastattelijan tehtäväksi vaivihkaa avustaa haastateltavaa kertomuksen konstruimisessa. (Ref. Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 201.) Keskeistä narratiivisessa haastattelussa Hyvärisen ja Löyttyniemen (mt, 204) mukaan on haastattelijan kyky kuunnella haastateltavaa, lähteä tämän kertomuksen matkaan. He myös näkevät osallistuvan kuulijan erilaisine näkökulmineen voivan mahdollistaa kertomuksen jatkumisen (mt, 221).

Perheneuvojilta saamieni yhteystietojen perusteella otin yhteyttä tutkimukseen suostuneisiin asiakkaisiin heidän toivomallaan tavalla puhelimitse tai sähköpostitse ja sovimme haastatteluajankohdan ja -paikan. Tutkimukseen olivat suostuneet kaikki ne asiakkaat, joille perheneuvojat olivat tutkimuksesta kertoneet. Yhteydenotossani mahdollisiin tuleviin haastateltaviin kerroin haastattelun vapaaehtoisuudesta sekä arvioni haastattelua varten varattavasta ajasta eli kahdesta tunnista. Kolme haastattelua tapahtui tutkimusympäristönä olevan kaupungin tiloissa, yksi haastateltavien kotona ja yksi opiskeluyhteisöni

tiloissa. Haastattelut kestivät runsaasta tunnista kahteen tuntiin. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 85 sivua.

Jokaisen haastattelun alussa kerroin tutkimuksestani ja vastasin haastateltavien mahdollisiin kysymyksiin. Korostin haastattelun vapaaehtoisuutta ja sitä, ettei heidän kertomallaan ole vaikutusta heidän mahdolliseen uudelleenhakeutumiseensa perheneuvolaan. Kerroin myös olevani kyseisen perheneuvolan opintovapaalla oleva työntekijä, minkä he olivat kuulleetkin perheneuvojalta tutkimusesitteen saadessaan. Totesin olevani tässä tilanteessa kiinnostunut heistä tutkijana. Eräs haastateltavista kertoi suostuneensa haastatteluun nimenomaan siksi, että olen kokenut perheneuvolan työntekijä. Jollekin nuorelle opiskelijalle hän ei olisi halunnut kertoa asioistaan. Alkuinformaatiossani selvitin haastateltaville lisäksi sitä, miten pyrin suojaamaan heidän anonymiteettiään.

Aloitin varsinaisen haastattelun pyytämällä haastateltavaa/haastateltavia muistelemaan käyntejään perheneuvolassa ja kertomaan kokemuksistaan siellä. Mikäli heillä oli useampia käyntijaksoja¹², pyysin muistelemaan viimeisintä tai mahdollisesti tekemään vertailuja. Olin varautunut siihen, että haastateltavien ei ehkä ole helppoa päästä alkuun kertomisessa, mikä osoittautuikin paikkansapitäväksi. Niinpä esitin, että he voisivat aloittaa kertomalla, miksi he ovat hakeutuneet perheneuvolaan. Ohjasin näin haastateltavien kertomusta tiettyyn suuntaan. Hänninen (2000, 56) mainitsee olevan tavallista, että kertomukset sosiaalisissa kerrontatilanteissa muotoutuvat yhteistoiminnallisesti. Juhilan (2004, 174) mukaan myös tutkimushaastatteluissa haastattelija voi erilaisin väliintuloin kuten kysymyksillä, kommenteilla, ja myötäelämisellä ohjata kertomuksen suuntaa ja sisältöjä. Haastattelijalla on näin ollen aina oma osuutensa kertomuksen syntymisessä.

¹² Käyntijakso koostuu perheneuvolakäynneistä, jotka ovat päättyneet.

Haastateltavat lähtivät sujuvasti kertomaan aloittaen elämäntilanteestaan ennen perheneuvolaan tuloa, edeten käynteihinsä perheneuvolassa, niiden jälkeiseen aikaan ja tulevaisuuteen. Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 204) toteavat kertomuksen elämästä viittaavan aina myös menneeseen ja sen myötä muistiin ja muistamiseen. Kertoessaan haastateltavat liikkuvat luontevasti ajassa menneestä sekä nykyisyyteen että tulevaan ja päinvastoin. Menneistä tapahtumista puhuessaan he saattoivat todeta tilanteen nyt olevan toisenlaisen. He saattoivat myös palata jo kertomaansa sitä tarkentaen tai jotain lisäten. Sain kertomuksia haastateltavieni elämästä, joihin kokemukset perheneuvolan auttamistyöstä sisältyivät. Haastateltaville elämästään kertominen osoittautui luontevaksi. Näin yhdessä olimme luomassa kertomuksia minä väläkysymyksilläni perheneuvolassa koetusta ja haastateltavat elämäntarinaansa nämä kokemukset liittäen.

Loppujen lopuksi kokemukset perheneuvolasta, toisinaan runsaampina toisinaan vähäisempinä, limittyivät sujuvasti haastateltavien omaan elämäntarinaan. Pyrin itse olemaan ensisijaisesti aktiivinen kuuntelija ja läsnä oleva kuulija sekä antamaan haastateltaville tilaa omin sanoin kertomiseen. Tuin haastateltavia kertomisessa hymähdyksin ja toin joissain kohdin myötätuntoani esiin myös sanallisesti. Tein joitain tarkentavia kysymyksiä perheneuvolassa koetusta ja kertomista jatkavia kysymyksiä esimerkiksi: *mitä sitten tapahtui?* Tässä näkyy tutkijan osallisuus kertomusten rakentumiseen. Haastateltavieni kertoessa tarinaansa jaoimme myös yhteisiä tunnetiloja väillä liikuttuen tai yhdessä ääneen nauraen. Koin pystyneeni luomaan luottamuksellisen ja avoimen suhteen haastateltaviini. Yritin kuunnella ja kuulla "herkällä korvalla" heidän kertomaansa ja arvostan minua kohtaan osoitettua luottamusta.

Haastattelutilanteissa oli eroja. Vanhemmat, jotka olivat hakeutuneet lapsensa asioissa perheneuvolaan, kertoivat alusta lähtien yhteistä, samaa kertomusta.

Kyseessä on tilanne, missä kaksi henkilöä jakaa yhteisen kokemuksen kertoen siitä yhdessä läsnä olevalle tutkijalle, joka ei tiedä asiasta (Londen 1997, 70 ref. Aaltonen 2002, 53). Välillä haastattelijana oli tunne, etten tiennyt mistä nämä puoliset yhteisymmärryksessä puhuivat. He vahvistivat toistensa kertomaa myönteisin äännähdyksin ja pienin sanoin esimerkiksi: *niin*. Heidän pariskuntapuheensa¹³ erosi selkeästi toisen pariskunnan puolisoitten puheesta, jotka olivat hakeutuneet perheneuvolaan keskinäisten vaikeuksiensa vuoksi.

Erityisesti yksilöhaastatteluissa haastateltavien kertomukset pulppusivat vuolaina ja haastattelijan osuus jäi vähäisemmäksi. Yksilöhaastatteluissa kerrottiin runsaammin omaa elämäntarinaa. Samoin niissä kerrottiin enemmän, monipuolisemmin ja syvällisemmin suhteesta työntekijään sekä yhteistyöstä tämän kanssa. Pariskunnat puhuivat auttamistyöstä etäisemmin ja pintapuolisemmin. Pariskuntien haastattelutilanteissa haastattelijan väliintuloja ja keskustelua oli enemmän. Haastateltavien kertomista kuvasi muistelu ja etenkin yksilöhaastateltavien kohdalla menneen reflektointi. Haastattelutilanteessa haastateltavat myös arvioivat nykyisyyttä ja visioivat tulevaa.

Ristiriitaisesta tutkija/työntekijä-roolistani oli haastattelutilanteissa sekä haittaa että hyötyä. Arvelen haastateltavien tietoisuuden työntekijäroolistani vaikuttaneen esimerkiksi siihen, että parisuhteessaan olevien vaikeuksien vuoksi perheneuvolaan hakeutuneiden puolisoitten keskinäinen vaikeus nousi pintaan haastattelun näyttämöllä. Litteroituani heidän haastattelutallenteensa havaitsin, miten olin haastattelun loppupuolella siirtynyt tutkijan roolista itselleni tutumpaan perheneuvolan työntekijän rooliin. Tämä ilmeni haastattelijan erilaisena puheena: tuomalla esiin vaikeudet ihmisten välisessä kommunikaatiossa yleensä eli tavallaan normalisoimalla ja yleistämällä heidän

¹³ Pariskuntapuheeseen (spouse talk) on erityisesti kiinnittänyt huomiota Harvey Sacks (1992). Sacksin termin on Liisa Tainio (2000) suomentanut pariskuntapuheeksi. (Ref. Aaltonen 2002, 53, 54.)

ongelmaansa. Samanlaisia roolisiirtymiä oli vähäisessä määrin havaittavissa myös muissa haastatteluissa.

Rooliristiriitani tutkijana ja perheneuvolan työntekijänä on myös osaltaan vaikuttanut siihen, millaista aineistoa sain. Haastateltaville oletan työntekijän roolin olleen tutun ja luotettavan. Ei-perheneuvolatyöntekijä ja siinä mielessä objektiivisempi tutkija olisi varmaankin saanut erilaisia kertomuksia. Toisaalta roolini perheneuvolan työntekijänä mahdollisti haastateltaville esittää perheneuvolan toimintatapoja koskevia kysymyksiä. Erästä haastateltavaa oli jäänyt askarruttamaan kahden työntekijän läsnäolo tapaamisilla ja eräs toinen mietti perheneuvolan työntekijöiden vaihteluvollisuutta. Haastattelun loputtua keskustelimme kysymyksistä ja haastateltavilla oli näin mahdollisuus saada vielä vastauksia kysymättä jääneisiin asioihin.

Rooliini tutkijana ja työntekijänä yhteisössä, mikä on tutkimukseni ympäristönä, liittyy myös toinen ulottuvuus mitä on aiheellista tarkastella. Mitä merkitystä tutkimukseni tulosten kannalta on tällä kaksoisroolillani? Tutkimusaiheeni ja menetelmäni valitessani ajattelin sitä, että asiakkaiden omia kertomuksia kuulemalla olisi tilaisuus saada syvällisempää palautetta työstä sekä saadun tiedon hyödyntämistä. Muistan toivoneeni myös kriittistä palautetta, koska koen sen mahdollistavan muutosta auttamistyössä toimimisessa. Olin tyytyväinen, että haastatteluaineistooni sisältyi tätä kriittisyyttä.

Asiakkaiden kertomukset ovat syntyneet tietäntyyppisessä kontekstissa, missä eräänä kertomiseen vaikuttaneena tekijänä on ollut runsaan parinkymmenen vuoden kokemukseni auttamistyössä. Kokemukseni ohella auttamistyöhön liittyvät pitkäkestoiset psykoterapeuttiset koulutukseni heijastuvat väistämättä tulkintaani. Niiden perusteella olen mielestäni tavoittanut asiakkaiden kertomasta ehkä syvällisempiä merkityksiä kuin auttamistyöhön perehtymättömämpi henkilö.

Tutkimuksen objektiivisuutta mietittäessä on syytä pitää mielessä, että jokaisella tutkijalla on oma maailmankatsomuksensa ja ihmiskäsityksensä, mitkä vaikuttavat hänen tulkintaansa. Siten tulkintani ja tuottamani teksti on syntynyt sisäistämieni elämäkatsomuksen ja arvojen kehiksestä. On selvää, että myös työyhteisöni ideologialla, mihin kuuluvat muun muassa sosiaalityön eettiset normit on ollut vaikutusta tulkintaani. Olen pyrkinyt työssäni tuomaan avoimesti ja selkeästi esiin oman osuuteni niin haastattelujen toteutumisessa kuin tulkintojeni perusteluissa. Pyrkimyksenäni on ollut rehellisesti julkituoda haastateltavieni kokemuksista tavoittamaani niin että lähtökohtana ovat heidän kertomansa.

Kuten Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005) uskon, että haastattelussa on mahdollista kuulla vain versio tapahtuneesta (mt., 204). Heidän laillaan näen myös, että versioon eli haastateltavieni kertomaan on itselläni ja vuorovaikutuksellamme ollut vaikutuksensa. Hyvärinen ja Löyttyniemi (mt., 220) ilmaisevat kertomisen olevan lisäksi etsimistä ja uuden luomista. Itsensä kertomisen ollessa myös itsensä uudelleen näkemistä (mt., 220) arvelen haastateltavilleni tarinaansa kertoessaan avautuneen mahdollisuuden jakaa, peilata ja ehkä nähdä sekä asioitaan että itseään vähän erilaisella tavalla. Eräs haastateltavistani totesikin hänelle haastattelun kuluessa avautuneen aivan uuden näkökulman.

5.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Haastateltavieni kohtelussa, aineiston keräämisessä, käsittelyssä ja säilyttämisessä olen pyrkinyt ottamaan huomioon tutkimuseettiset näkökulmat. Kuula (2006) mieltää tutkimuseettisten normien keskeiseksi lähtökohdaksi ihmistieteissä arvot, mitkä ilmentävät ihmisen kunnioittamista. (mt, 60). Ihmistä tutkittaessa ovat eettisiksi periaatteiksi hänen mukaansa vakiintuneet tutkittavien ihmisten itsemääräämisoikeus, yksityisyyden

kunnioittaminen ja vahingoittumattomuus sekä luottamuksellisuus (mt, 60). Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään Kuulan (mt, 61) näkemyksen mukaan kunnioittamaan sillä, että heille annetaan mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Päätöksen tekemiseksi ihmisten pitää saada tutkimuksesta riittävästi tietoa.

Perheneuvojat antoivat tutkimusesitteeni asiakkaille ja informoivat heitä samalla tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Ottaessani haastateltaviin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse otin myös esiin haastatteluun osallistumisen olevan vapaaehtoista. Ennen jokaisen haastattelun aloittamista kerroin tutkimuksestani ja narratiivisen haastattelun toteuttamisesta.

Yksityisyyden kunnioittamisella tarkoitetaan tutkimuksessa Kuulan (2006, 64) mukaan sitä, että ihmisillä itsellään on oltava oikeus määrittää se, mitä tietoaan he antavat tutkimuskäyttöön. Koen, että haastateltavani ovat voineet itse määrittää sen mitä he kertovat. Otin vielä jälkepäin haastateltaviini yhteyttä varmistaen heidän elämäntarinoidensa osittaisen käytön. Kuula toteaa yksityisyyden kunnioittamisen tarkoittavan myös sitä, että yksittäiset tutkittavat eivät saa olla tunnistettavissa tutkimusteksteistä (mt, 64). Selvitin haastateltavilleni, miten pyrin suojaamaan heidän henkilöllisyytensä käyttämällä peitenimiä, tuomatta esiin paikannimiä, kirjoittamalla lopullisessa työssä heidän kertomastaan lainaamani tekstit kirjakielellä sekä häivyttämällä yksityiskohtia, joista heidät voitaisiin tunnistaa.

Luottamuksellisuus tutkimusaineistojen yhteydessä liittyy Kuulan (2006, 64) mukaan yksittäisten ihmisten *tietoihin* sekä näiden tietojen käyttämisestä *annettuihin lupauksiin*¹⁴. Luottamuksella tarkoitetaan tällöin sitä, että tutkittava luottaa aineistoa käsiteltävän, käytettävän ja säilytettävän sovitun mukaisesti

¹⁴ kursivoinnit alkuperäisen tekstin mukaisesti

(mt, 64). Alkuinformaatiossani kerroin haastateltaville, että haastatteluaineistoa käytetään vain tähän työhön ja että ainoastaan itse käsittelen ja tulkiten haastattelun aineistoa sekä kirjoitan siitä tekstiä. Sovimme haastateltavien kanssa siitä, että tuhoan sekä äänitallenteen sisältämän haastatteluaineiston että siitä suoraan kirjoitetun tekstiaineiston ja heidän yhteystietonsa työni valmistuttua. Informoinnin jälkeen haastateltavani esittivät kysymyksiä tutkimuksestani, suostuivat haastatteluun ja ilmaisivat haluavansa tutustua valmiiseen tutkielmaan.

Haastateltavieni kertomasta suuren osan muodostivat kertomukset heidän elämästään. Olin yllätynyt ja liikuttunut siitä, miten luottamuksellisesti haastateltavani kertoivat ja jakoivat kanssani oman elämänsä kipeitä tunteita. Tutkimusprosessin aikana mietin monesti kipeiden asioiden esiin nostamisen ja kertomisen seuraamuksia haastateltaville sekä heidän anonyymiteettinsä turvaamista. Kuula (2006) muistuttaa, että arkaluonteisia asioita on tutkittava tutkimuseettiset normit tuntien ja tutkittavien oikeuksia ja yksityisyyttä kunnioittaen (mt, 136). Tutkittaville on tehtävä ymmärrettäväksi, että heidän kertomaansa kuvataan, tulkitaan ja että siitä myös kirjoitetaan tutkimustekstiä (mt, 141). Vaikka en tutkikaan varsinaisesti haastateltavien elämään liittyviä vaikeita asioita, tarkastelen heidän kertomustensa avulla heidän kokemuksiaan perheneuvolan auttamistyötä. Koen, että haastateltavat informoinnin ja keskustelumme perusteella tulivat tietoisiksi siitä, että heidän kertomaansa aineistoa käsitellään ja käytetään tutkimuksen tekstinä.

Jähin (2004, 83-84) mukaan tutkimuksen etiikkaan kuuluu myös kunnioittaa haastateltavien päätöstä haastatteluun osallistumisesta luottaen aikuisten ihmisten kykyyn arvioida omaa tilannettaan. Luottaessani haastateltavieni kykyyn arvioida omaa tilannettaan voin nähdä heidän omien tarinoidensa pohtimisen myös mahdollisuutena heille. Edellä haastattelujen suorittamisesta kirjoittaessani toin esiin haastatteluun sisältynyttä vuorovaikutusta. Koin, että

kaikki haastattelut päättyivät haastateltavien kannalta tasapainoiseen tilanteeseen. Lopetimme haastattelut keskusteluun ajankohtaisista arkipäivän asioista. Olen myös pohtinut Jähin tavoin, onko eettisesti oikein tulkita toisen kokemuksia, joita ei voi tavoittaa. Pysin tulkinnoissani kunnioittamaan haastateltavieni näkemyksiä sekä tuomaan avoimesti julki oman vuorovaikutukseni ja tulkintani osuuden tuloksiin.

Ongelmallisimpana olen kokenut tunnistettavuuskysymyksen. Onnistunko suojaamaan haastateltavieni henkilöllisyyden? Jähi (2004, 83) toteaa, että tarinoiden yksilöllisyydestä huolimatta ne ovat myös yhteydessä kertomisen tarinallisiin malleihin. Hän tuo esiin ainutlaatuisiksi miellettyjen kokemusten löytävän kaikupohjaa vertaisten kokemuksista. Lisäksi haastateltavieni tarinat ovat ilmeisesti vain vaihteluvollisuuden sitomien ammattiauttajien ja tiettyjen valikoituneiden ihmisten tiedossa. Jähi (mt, 83) arvelee, että paljastumisen uhka ei liity niihin ihmisiin, jotka ovat jo valikoituneet uskotuiksi ihmisiksi. Haastateltavieni kertomaa työstäessäni, tulkitessani, kuvausta siitä tehdessäni ja haastattelu- ynnä muun heitä koskevan aineiston säilyttämisessä toimin lupaukseni ja sopimamme mukaisesti niin että luottamuksellisuus toteutuu.

5.5 Aineiston lukutapa

Käytän tässä työssä narratiivisuutta aineistonkeruumenetelmän ohella myös aineiston analyysimenetelmänä. Narratiivista tutkimusta pidetään joukkona lukemisentapoja ja näkökulmia, koska se ei ole selvärajainen metodinen tai teoreettinen kokonaisuus (esim. Aaltonen 2002, 46). Syrjälän (2007) mukaan narratiivisuus on tutkimuksellisessa mielessä lähestymistapa, missä kertomukset ovat soveltamisen ja analysoinnin kohteena (mt, 239). Aineiston analyysia aloittaessani olin tietoinen siitä, että narratiivisella tutkimustavalla ei ole tarjottavana selkeää menetelmää eikä yhteistä tapaa lukea kertomuksia

(Hänninen 1999, 16; Hyvärinen 1998, 311). Syrjälä (2007) toteaa, että jokainen tutkija viime kädessä itse luo oman narratiivisen metodinsa (mt., 240).

Aineistoa lukiessani ja sen esille tuomista koskevien ratkaisujen tekemisessä oma intuitioni on ollut keskeisessä asemassa. Laadulliselle tutkimukselle ominaisesti tutkimukseni on koko prosessinsa ajan elänyt ja alituisesti muuttanut muotoaan. Tulkinta on siis osallisena siinä alusta asti. (Ks. Hakala, 2007, 22.)

Vaikka haastattelut rakentuivatkin yhteistyössä tutkijan kanssa, muodostuu aineisto asiakkaiden kertomasta. Siten voi ajatella, että niissä on kuultavissa heidän äänensä. Jo litterointivaiheessa liitin kuhunkin haastatteluun peitenimen, jonka jälkeen aloin kutsua niitä Marin, Timon ja Tuulan, Liisan, Sarin sekä Matin ja Maijan kertomuksiksi. Nimitän siis jokaista haastattelua kertomukseksi, mihin sisältyy sekä haastateltavan omasta elämästään kertomaa tarinaa että omaan elämäntarinaan liittyvää kerrontaa perheneuvolan auttamistyössä koetusta. Heikkinen (2007) toteaa narratiivisen aineiston kertomukselliseksi tunnuspiirteiksi sen, että tarinalla on alku, keskikohta ja loppu sekä ajassa etenevä juoni (mt., 147). Mielestäni Marin, Timon ja Tuulan, Liisan, Sarin sekä Matin ja Maijan kertomuksissa oli löydettävissä nämä ominaisuudet. Selvimmin ne olivat läsnä heidän kertoessaan oman elämänsä tapahtumista.

Polkinghorne (1995, 6-8) jakaa narratiivisuuden aineiston käsittelytapana narratiivien analyysiin ja narratiiviseen analyysiin. Narratiivien analyysissa kertomukset luokitellaan esimerkiksi tapaustyyppien avulla erillisiin luokkiin. "Narratiivinen analyysi konfiguroi aineiston pohjalta uuden kertomuksen", minkä pyrkimyksenä on tuoda esiin keskeisiä teemoja aineiston kannalta. (Ref. Heikkinen 2007, 148.)

Heikkisen (2007) mukaan jaottelu *narratiivien ja narratiiviseen analyysiin*¹⁵ perustuu Brunerin (1986) esittämään kahteen tietämisen tapaan. Kertomukseen pohjautuvaa ymmärryksen muotoa Bruner nimittää *narratiiviseksi tiedon muodoksi*. Narratiivisessa analyysissä sovelletaan narratiivisen tietämisen tapaa, missä tavoitteena on temaattisesti ja johdonmukaisesti etenevän kertomuksen tuottaminen. Toinen Brunerin nimeämä tietämisen muoto on paradigmaattinen tietäminen, mille on tyypillistä "täsmällinen, loogisten propositioiden välityksellä rakentuva argumentaatio, käsitteiden täsmällinen määrittelemine ja luokittelujen tekeminen". (Mt., 148-149.)

Tässä tutkielmassa on kyse narratiivisesta analyysistä, koska haastatteluaineiston pohjalta konstruoin uusia kertomuksia. Ryhmittelen myös kertomuksia tyypeittäin, joten edellä mainitun Polkinghornen jaottelun perusteella voi ajatella, että käytän myös narratiivien analyysia. Sovellan työssäni ennemminkin hermeneuttista ymmärrykseen ja tulkintaan perustuvaa otetta kuin täsmällistä paradigmaattista tietämisen tapaa.

Lieblich ynnä muut (1998, 12-18) ovat esittäneet neljä ominaisuutta, mitkä voivat narratiivisessa menetelmässä olla mahdollisia tutkimuksellisia painotuksia: kokonaisuus (holistic), luokittelu (categorical), sisältö (content) ja muoto (form). Kirjoittajat toteavat näiden neljän näkökulman erottamisen toisistaan olevan käytännössä mahdoton tehtävä. Heidän tarkoituksenaan on ollut esittää jäsenitys, mikä auttaisi tutkimusta tekemää löytämään oman näkökulmansa tai vaihtoehtoisia tapoja tutkimuksen tekemiseksi narratiivista lukutapaa hyödyntäen. (Ref. Aaltonen 2002, 44.)

Tutkimuskysymykseni: "Mitä ja miten asiakkaat kertovat kokemuksistaan perheneuvolassa?" ja "Mitä näiden kertomusten perusteella voidaan tulkita

¹⁵ kursivoinnit alkuperäisen tekstin mukaisesti

asiakkaiden kokemuksista?” sekä pohdintani ”Mikä auttamisprosessissa on auttanut asiakkaita?” viittaavat lähinnä kertomusten sisältöön eli siihen, mitä, millaisia asioita haastateltavien kertomuksissa on. Näiden tarkasteleminen olikin keskeistä työssäni. Kysymys: Miten asiakkaat kertovat kokemuksistaan? liittyy muotoon, minkä kautta syntyy tarinallisuus. Lisäksi keskityin kuhunkin haastattelukertomukseen kokonaisuutena hahmottaessani tietyn tyyppisiä kertomuksia sekä konstruoidessani haastattelukertomuksista uusia kertomuksia. Kertomusten muodon perusteella tyyppittelin tapaukset erillisiksi ryhmiksi, minkä voi mieltää luokitteluksi.

Aineistoa lukiessani hahmotin toisen pariskunnista: Timon ja Tuulan tuottaneen yhteisen kertomuksen sijasta kummankin oman erillisen kertomuksensa. Lisäksi Marin haastattelukertomukseen sisältyi kaksi toisistaan eroavaa kertomusta. Viidessä haastattelussani olin siis saanut aineistokseni seitsemän kertomusta. Työni eteni litteroidun tekstin useiden kertojen lukemisesta teemojen merkitsemiseen ja poimimiseen. Koska tutkimukseni tavoitteena on saada esiin auttamistyössä koettua, keskityin auttamistyöhön liittyvien teemojen etsimiseen. Löytämiäni teemoja olivat muun muassa uusien näkökulmien löytyminen, oppiminen sekä auttamistyössä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen sisältyvä aika.

Lukiessani havaitsin, että Marin, Sarin ja Liisan haastattelukertomuksiin sisältyi samanlaisia, yhdistäviä elementtejä esimerkiksi sen suhteen, että niissä kerrottiin auttamistyön kuluessa tapahtuneen muutosta omassa itsessä. Lisäksi heidän kertomuksensa muistuttivat kokonaishahmoltaan juonellisesti toisiaan. Auttamistyössä tavoitellaan muutosta asiakkaan tilanteessa, joten aloin verrata aineistoni kertomuksia sen perusteella, miten niissä kuvataan auttamistyön myötä omassa tilanteessa mahdollisesti tapahtunutta muutosta. Vertasin kertomuksia toisiinsa myös kokonaishahmoltaan. Kaikissa kertomuksissa juoni eteni aluksi samansuuntaisena: minulla/meillä oli vaikeuksia –

hain/haimme apua. Juonen jatkuminen erosi kertomuksissa sen perusteella, miten apu oli vaikuttanut haastateltavien tilanteeseen.

Samanaikaisesti aloin konstruoida haastattelukertomuksista uusia, yhtenäisiä kertomuksia. Tiivistin haastateltavien omasta elämästään kertomaa tarinaa ja tein tunnistettavuuden välttämiseksi joitain yleistyksiä. Pysin sisällyttämään kertomuksiin olennaista auttamistyöstä kerrottua. Vaikka haastateltavien sitaatit esitetään kirjakielellä, vastaavat ne kuitenkin alkuperäistä kerrottua tekstiä.

Järjestin ja jäsenin kertomukset juonellisesti niin ajassa kuin syy-seuraus -suhteenakin edeten. Olen toiminut kuten Polkinghorne (1995, 16) toteaa: koherentin tarinan juoni kehittellään liikkuen analyysissä vuorotellen kokonaisuudesta osiin ja osista kokonaisuuteen. Juonen kehittäminen tapahtuu aineistosta löytyvien vihjeiden avulla. Aineiston osien on tarinan kokonaisuuden kautta tultava ymmärrettäviksi ja merkityksellisiksi. (Ref. Valkonen 2007, 65-66.) Eriytin tässä vaiheessa Marin kaksi kertomusta sekä yhdessä haastattelemani puolisoitten Timon ja Tuulan kertomukset omiksi kertomuksikseen. Kummankin puolison kertomuksessa tulee kuitenkin näkyviin toisen puolison läsnäolo. Näin rakentuivat 1) Marin I ja 2) Marin II kertomus, 3) Liisan kertomus, 4) Sarin kertomus, 5) Timon kertomus, 6) Tuulan kertomus sekä 7) Matin ja Maijan kertomus.

Järjestin kertomukset kolmeen eri ryhmään tulkitsemäni auttamistyön myötä tapahtuneen/ei-tapahtuneen muutoksen ja sen luonteen sekä kertomusten kokonaishahmojen vertailujen pohjalta.

Ensimmäiseen ryhmään valitsin kaksi kertomusta, joissa tulkintani mukaan ei koettu omassa tilanteessa tapahtuneen muutosta auttamistyön kuluessa. Ensimmäisessä näistä todetaan, että *eikö ehkä sitten täällä* (=perheneuvolassa) *nähty sitä minun todellista avun tarvettani tai enkö minä osannut sitä tuoda esille*. Toisen

tähän ryhmään sisälletyn kertomuksen sijoittamisen perusteena on haastattelun ilmaus haastatteluhetkellä: *ei tämä tilanne sen kummempi silti nytkään ole.*

Ensimmäisen ryhmän kertomuksissa juonen voi ajatella etenevän yksinkertaisesti seuraavasti: meillä/minulla oli vaikeuksia – haimme/hain apua - meillä/minulla on edelleen vaikeuksia.

Kaksi kertomusta, joissa kerrotaan auttamistyön myötä tapahtuneen muutosta omassa tilanteessa, sijoitin toiseen ryhmään. Perusteluina tulkinnalle muutoksen kokemisesta ovat esimerkkinä seuraavat lainaukset: *Kyllä se nyt mielestäni vähän on kohentunutkin ja saatu eri näkökulmia. Elämä on enemmän asettunut. sekä Tosi hienosti mennyt tämä kevät sitten siitä asti kun on käyty ja samasta kertomuksesta: varmuus tuli omaan käyttäytymiseen, rauhoittanut meidän perhe-elämää.*

Toisessa ryhmässä juoni kulkee näin: meillä oli vaikeuksia – haimme apua – vaikeutemme ovat vähentyneet/poistuneet.

Kolmanteen ryhmään sijoitin kolme kertomusta. Näissä kuvattiin auttamistyön kuluessa omassa itsessä tapahtunutta muutossa. Perusteluina tulkinnalleni koetusta muutoksesta ja ryhmään sijoittamiselle olivat muun muassa: *Olen jotenkin ehkä oppinut arvostamaan itseänikin, että minun ei tarvitse kärsiä tämmöistä turhaa kärsimystä. ja Olen sitten ne seuraavat eteen tulleet tilanteet selvittänyt vahvempana sekä Minun ei tarvitse olla aina valmis, kun joku pyytää.*

Kolmannen ryhmän kertomusten juonenkulku on puolestaan seuraavanlainen: minulla oli vaikeuksia – hain apua – olen muuttunut.

Matti Hyvärinen (2006) näkee kertomusten kokonaishahmoon perustuvan analyysin olevan parhaimmillaan silloin, kun analyysin luokat eivät ole yleisiä lajityyppejä, vaan nimenomaan kyseiseen aineistoon perustuvia jäsennyksiä

(mt, 18). Tässä tutkimuksessa kertomustyyppit eivät ole yleisiä lajityyppejä vaan perustuvat aineiston jäsentämiseen.

Aineistoni kertomuksissa oli eroja auttamistyöstä kerrottaessa. Vaikutti siltä, että kertomukset rakentuivat tietyn tyyppisissä auttamisprosesseissa. Millaisena auttamistyö sitten näyttäytyy aineistossani? Aloin etsiä aineistosta termejä, ensinnä adjektiiveja, mitkä kuvaisivat kerrottua auttamistyötä. Löysin seuraavankaltaisia: asiallinen, levollinen. Koska tämän kautta työ ei edennyt aloin muokata kerrotuista, auttamistyötä kuvaavista sanoista ja lauseista adjektiiveja. Esimerkiksi kertojan ilmaisu: tuettiin, muutin adjektiiviksi tukeva. Samanaikaisesti pidin mielessäni auttamistyössä tapahtunutta/ei-tapahtunutta muutosta. Näin toimien tulkintani eteni ja päädyin ryhmittelemään pohdintani auttamistyöstä vastaamaan konstruoimieni kertomusten tyypittelyä sen mukaisesti, minkä ymmärsin kertomustyyppin keskeiseksi ajatukseksi auttamistyöstä:

Taulukko 1: Kertomustyyppin ajatus ja tulkinta

| Kertomustyyppin sisältämä ajatus | Tulkintani auttamistyöstä |
|--|---------------------------|
| I ryhmä ei nähty todellista avun tarvetta | kohtaamaton |
| II ryhmä tuettiin ja kannustettiin | tukeva |
| III ryhmä kannettiin | kannatteleva |

Edellä esitetyn aineiston lukutapani tuloksena on siis kolmentyyppisiä kertomuksia auttamistyöstä: muutosta sisältämättömiä, muutuskertomuksia ja vahvistumista kuvaavia voimaantumiskertomuksia. Voimaantumisella tarkoitan tässä tutkimuksessa ihmisen vahvistumisprosessia ja sisäisen voimantunteen löytymistä siten, että hän rohkaistuu käyttämään omia mahdollisuuksiaan ja vaikuttamaan omaan elämäänsä (Pohjola 1999, 266; vrt. Kuronen 2004). Auttamistyö näyttäytyy muutosta sisältämättömissä kertomuksissa kohtaamattomana, muutuskertomuksissa tukevana ja voimaantumiskertomuksissa kannattelevana.

Koin vaikeaksi selvittää polkuja, joita pitkin olen kulkenut lukiessani aineistoa. Osaltaan se johtunee siitä, että tulkintani ovat pitkälti tapahtuneet intuitiivisesti, mitä ei ole helppoa pukea sanoiksi. Olen samaa mieltä Josselsonin (1999, xi) kanssa siitä, että narratiivinen tutkimus on paradokseja sisältävä prosessi, minkä vuoksi se ei ole selkeästi määriteltävissä (ref. Aaltonen, 2002, 44). Oma tapani lukea käytettävissä ollutta aineistoa on vain yksi mahdollisista tavoista lukea sitä. Palonen (1988, 15) onkin todennut jokaisen tulkinnan olevan kiistettävissä, jokaiselle tulkinnalle voitavan esittää vastaväitteitä ja vaihtoehtoja. "Mikään tulkinta ilmiöstä ei anna siitä tyhjentävää käsitystä." (Ref. Hyvärinen 1998, 335.) Viimesijaisin tulkinta tapahtuukin sitten lukijoiden mielessä.

Brunerin (1986) mukaan narratiivisen tietämisen tavan tarkoituksena on vakuuttaa lukijansa todentunnusta (verisimilitude) (ref. Heikkinen 2007, 153). Todentuntu on Heikkisen mukaan tunne jostain sellaisesta, mikä puhuttelee tarinan kuulijaa tai lukijaa sen kautta, mitä tämä on kokenut elämässään. Hatch ja Wisniewski (1995, 113-135) ovat Heikkisen (mt, 155) mukaan todenneet, että narratiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä ei ole objektiivinen tai yleistettävä tieto, vaan paikallinen, henkilökohtainen tieto. Omassa työssäni en ole tavoitellut yleistettävissä olevaa tietoa vaan olen halunnut kuulla asiakkaiden kokemuksista heidän omien kertomustensa kautta. Ihmisten kokemusten

ollessa aina omakohtaisia ne eivät Laineen (2007) mukaan koskaan ole loppuun saakka ymmärrettyjä (mt, 38). Toisaalta haastateltavani kuten itsekin kuulumme tiettyyn yhteisöön ja olemme osa sen yhteistä merkitysten perinnettä. Siten yksilön kokemusten tutkiminen myös paljastaa jotain yleistä. (Laine mt, 30.)

6 Kertomukset auttamistyöstä

Vastaan tutkimuskysymykseeni: mitä ja miten asiakkaat kertovat perheneuvolan auttamistyöstä? asiakkaiden kertomasta konstruoimieni, kolmeen ryhmään tyypittelemieni kertomusten avulla. Aineiston lukutapani perusteella löysin aineistosta kolmenlaisia asiakkaiden kertomuksia, jotka nimesin *muutosta sisältämättömiksi kertomuksiksi*, *muutuskertomuksiksi* sekä *voimaantumiskertomuksiksi*. Kertomusten tyypittelyn perusteena oli asiakkaiden kokema, auttamistyön prosessin kuluessa, toteutunut tai ei-toteutunut muutos ja toteutuneen muutoksen luonne.

Taulukko 2: Kertomukset auttamistyöstä

| Muutosta sisältämättömät kertomukset | Muutuskertomukset | Voimaantumiskertomukset |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|

Mari I

Tuula

Liisa

Timo

Matti ja Maija

Sari

Mari II

6.1 Muutosta sisältämättömät kertomukset

Mari I

Mari on hakeutunut perheneuvolaan, koska hänellä oli vaikeuksia suhteessa lapseensa. Ensimmäisen lapsen syntymän aika 1990-luvun puolivälissä on ollut Marille vaikeaa. *Lapsen maailmaantulo ja kaikki muu oli sellaista aika rankkaa.* Kahdeksan kuukauden ajan Marin vauvalla *oli kahden tunnin rytmi, kaksi tuntia unta ja kaksi tuntia hereillä,* mikä Marin mukaan *tietysti sitten uuvutti minut ihan loppuun.* Mari arvelee itsellään olleen synnytysmasennuksen, mitä ei ollut huomioitu eikä hoidettu. Hän ei muista odotusaikana tai lapsen synnyttyä neuvolassa koskaan otetun esiin sellaista mahdollisuutta.

Mari kokee, että hänen ja lapsen suhde ja vuorovaikutus ei luonnistunut: *Hirveän vaikea minun kasvaa siihen äidiksi ehkä, ja sitten siinä oli se väsymys.* Mari kertoo olleensa *ihan kerta kaikkiaan väsynyt. No vieläkin tulee itku silmään, kun näistä puhuu. Muistan sellaisiakin aikoja, että on oltu leipäosastolla ja minulta tuli itku, kun en osannut päättää, otetaanko nyt tummaa vai vaaleaa leipää. Ne olivat isoja päätöksiä, kun oli väsynyt.* Mari liikuttuu kyyneliin kertoessaan ja muistellessaan, miten väsymys aiheutti kyvyttömyyttä päätöksenteossa.

Parin-kolmen vuoden kuluttua Mari sai toisen lapsen. Hän muistelee ottaneensa yhteyttä perheneuvolaan tämän lapsen syntymän jälkeen. Perheneuvolasta apua hakemaan Maria oli ohjannut hänen lapsensa hoitopaikan ammattihenkilö, jonka Mari arvelee nähneen hänen pahan olonsa. Mari kertoo, että aikaa perheneuvolasta varatessaan *varmaan itkin ihan siinä puhelimestakin, kun olin niin tuskainen ja me kävimme täällä* (perheneuvolassa) *kerran.* Marin kertomasta ei käy ilmi, kehen hän viittaa me-muotoa käyttäessään. Aavistukseni on, että Mari on ollut yhdessä lapsensa kanssa.

Jostain syystä se jäi se asia sitten siihen yhteen kertaan. Mari muistelee: *Jäikö se ehkä siihen, että minun pitää ottaa itse yhteyttä, ettei sovittu heti sitä seuraavaa aikaa, vai eikö ehkä täällä nähty sitä minun todellista avun tarveani tai enkö minä osannut sitä tuoda esille.* Mari toteaa, ettei hän muista paljon siitä käynnistä. Hän ei myöskään muista, montako vuotta siitä on, koska *se aika on ollut aika kaottista.* Mari tuntuu miettivän omaa kykyään tuoda esille avun tarvettaan. Ihminen, jonka avun tarve ei tule vastaanotetuksi, saattaa alkaa etsiä syytä itsestään.

Mari kertoo vanhempiansa eronneen hänen ollessaan noin kymmenen-kahdentoista vuoden ikäinen. Marin ollessa aikuisiässä toinen hänen vanhemmistaan sairastui vakavasti ja Mari oli mukana hänen saattohoidossaan. Se edellytti Marin matkustamista toiselle paikkakunnalle pitkähkön matkan päähän. Marin mukaan suhde tähän vanhempaan oli jäänyt etäiseksi. Hän ei muista koskaan istuneensa tämän sylissä.

Välillä Mari kertoo toisesta perheneuvolakäynnistään. Kysyessäni hänen ensimmäisen kokemuksensa vaikutusta perheneuvolaan uudelleen hakeutumiseen Mari palaa ensimmäiseen käyntiinsä. *Silloin kun ensimmäisen kerran täällä kävin, niin sen olisi pitänyt tulla niin kuin täältä (perheneuvolasta) sen että tule ja tässä on aika. Sinun pitää tulla.* Mari korostaa työntekijän vastuuta ja tuo esiin, miten väsymys lamaannuttaa. *Siinä vaiheessa kun ihminen on niin väsynyt, niin kyllä se jää itse järjestämättä se asia tai minulla ainakin jäi. Olenko ajatellut, että no ei kai minulla sitten ole mitään tarvetta, kun eivät ne kerran käskeneet menemään toistaiseksi. En muista, mitä siinä on ollut.* Liittykö Marin muistamattomuus hänen kokonaisvaltaiseen väsymykseensä vai hänen avunhakemiseensa sisältyvään odotusten ja pettymysten ristiriitaan?

Mari jatkaa todeten ymmärtävänsä, etteivät perheneuvolan työntekijät voi ikään kuin paimentaa aikuisia ihmisiä ja soitella perään, mutta joskus tilanne hänen mielestään sitä ehkä vaatisi. *Kun on oikein väsynyt, niin se voisi olla ihan tarpeellista.* Mari pohdiskelee, miksi ei perheneuvolasta esimerkiksi oltu

yhteydessä hänen aviomieheensä ja kerrottu tälle hänen tarvitsevan käyntejä ja edellytetty aviomiehen huolehtivan, että Mari tulee tai todettu puolisolle heidän perheensä tarvitsevan apua. Tämän jälkeen Marin kertomukseen tulee yllättävä käänne:

Kyllä minä nyt tietysti ymmärrän, etteivät nämä ole helppoja asioita, ettehan te tiedä siitä ihmisestä muuta kuin sen mitä se sanoo, mistä sitä voi ajatuksia lukea. Mari jatkaa: *Kyllä minä ymmärrän sen, miksi se on jäänyt, mutta tosiaan joskus voisi olla kyllä ihan hyvä tuommoinen niin sanotusti pakkohoitoon ohjaus siinäkin tilanteessa.* Mari tarkoittaa ilmeisesti ymmärtävänsä, miksi hänen puolisoonsa ei ole otettu yhteyttä, mutta ei kerro, miten hän sen ymmärtää. Johtuneeko Marin tässä osoittama ymmärrys työntekijöitä kohtaan haastattelijan roolista myös perheneuvolan työntekijänä? Koen, että Marin ilmaisussaan käyttämä te-
muoto tuo esiin hänen mieltävän haastattelijan tässä kohden ennemminkin perheneuvolan työntekijäksi kuin tutkijaksi. Toisaalta Mari ymmärrystään ilmaistessaan asettuu ikään kuin kumppanuussuhteeseen (ks. Juhila 2006).

Mari jatkaa: *Teidän pitäisi olla selkeästi se vahva osapuoli, vaikka asiakas tässä sanoisikin, että ei tässä nyt oikeastaan mitään ja eiköhän tämä tästä nyt mene, niin ei se välttämättä sitä tarkoita aina.* Mari ilmaisee yleisen avunhakijoiden toiveen, että auttajilta löytyisi kykyä ymmärtää asiakkaan avun tarve, vaikka asiakas ei siitä pystyisi kertomaan. Asiakkaan vaikeus on saanut hänet hakemaan apua, mutta tuntiessaan itsensä helposti haavoittuvaksi hän on varovainen (Howe 2006, 18). Mistä työntekijä sitten pystyy havaitsemaan asiakkaan todellisen, ei-ilmaistun hädän? Mari toteaa kaikkien ihmisten olevan erilaisia, mutta kertoo sen jälkeen itsestään. *Itsestäni ajattelen, että kyllä varmaan silloin olen näyttänyt hirveän väsyneeltä, sitten varmaan itkenytkin. Se on varmaan sellainen, mistä nyt voisi päätellä, että ihminen on oikeasti ihan tolaltaan.*

Mari esittää kysymyksen haastattelijalle: *En tiedä, millainen ohjeistus teillä on. Voitteko te ottaa yhteyttä esimerkiksi aviopuolisoon tai muihin lähiomaisiin tai pitääkö*

siihen pyytää kirjallinen lupa? Marin edellä esittämään kysymykseen haastattelija palaa haastattelun lopuksi. Mari ehdottaa myös, että työntekijät voisivat tarjota asiakkaalle toisenlaista vaihtoehtoa: *Sopiiko se, että jos et halua tulla, niin voimmeko me puhua vaikka äitisi kanssa tai kuka nyt on sellainen läheinen, mikä niiden mielipide on.*

Mari sanoo tarkoittavansa, että ihminen pystyy hyvin peittämään halutessaan esimerkiksi masennuksensa. Hänen mukaansa *sitä pystyy tässä tunnin ja puolentoista olemaan ihan mitä tahansa, kuinka vahva tahansa. Se vaan se vahvuus loppuu sitten kun mennään kotiin ja ne läheiset siitä sitten kärsivät.* Mari kertoo edellä siitä, miten vaikeaa on paljastaa toiselle ihmiselle omat ongelmansa. Se voi olla jopa niin vaikeaa, että ulospäin tuo esiin itsensä vahvempana mitä onkaan. Miksi ihminen peittelee avun tarvettaan? Tulkitsen siihen liittyvän häpeän tunteen omasta avuttomuudesta. Granfeltin (1998, 142) mukaan häpeä on vastaus ihmisen kokemukseen heikkoudesta ja kykenemättömyydestä. Mitä enemmän ihminen alkaa paljastaa tunteitaan ja ajatuksiaan toiselle sitä haavoittuvammaksi hän todennäköisesti tuntee itsensä. Haavoittuvuuden tunne aiheuttaa ahdistusta, mitä ihmiset yrittävät välttää (Howe 2006, 17.)

Sisimmässään Marilla on voimakas toive siitä, että auttajat ikään kuin "pitävät kiinni" asiakkaasta. Se on kuultavissa useassa kohdin hänen kertomustaan: *Tuossa jo puhuttiinkin, että jos teidän toimivaltanne rajoissa on se, että jopa hiukan soittellette (asiakkaan) perään.* Tulkitsen Marin olevan tilanteessa, mistä Howe (2006) on kirjoittanut seuraavasti. Ihmiset kohdatessaan epävarmuutta, ollessaan poissa tolaltaan tai ahdistuneita osoittavat monia sellaisen pienen lapsen ominaisuuksia, joka on hädissään tai joutuu uuteen ja outoon tilanteeseen (mt., 42). Kuten pieni lapsi, tarvitsee myös aikuinen tällöin turvallisia, ymmärtäväisiä ja välittäviä puitteita (ks. Howe 2006, 42, 43).

Mari uskoo, että perheneuvolaan on tullut muitakin yhtä väsyneenä kuin hän tai jostain muusta syystä yhtä sekaisin olevia asiakkaita. *Niin tuota, että jos se on*

mahdollista huomata se tai tehdä sille asialle jotain. Ihminen ei välttämättä itse toimerru sitä toista kertaa (tulemaan perheneuvolaan). Se jo, että ensimmäisen kerran tänne (perheneuvolaan) soittaa ja tulee, niin saattaa olla iso kynnys tulla pyytämään apua. Mari muistuttaa siitä, että kynnys avun hakemiseen saattaa olla korkealla.

Sitten se, että jaksaa edes sieltä kotoa lähteä, tietää mikä päivä on ja kellonaika. Nyt minulla olisi aika sitten mennä ja järjestettävä mahdollinen lapsenhoito tai mikä elämäntilanne nyt sitten onkin kenelläkin. Ymmärrän kyllä, että työntekijät eivät voi tosiaankaan kaikkien perässä juosta ja houkutella, mutta joissakin tapauksissa se voisi olla kyllä tosi hyvä. Kertomassaan Mari kuvaa, miten väsymyksestä aiheutuneen toimintakyvyn aleneminen edellyttää ponnisteluja avunhakemisessa.

Jostain syystä Marin käynnit eivät jatkuneet perheneuvolassa. Hän ei saanut tilanteeseensa apua eikä muutosta. Kuulen Marin kertomasta syvän pettymyksen sekä torjutuksi tulemisen tunteen. Mari korostaa kertomuksessaan ongelmista kertomisen vaikeutta ja toivetta siitä, että työntekijä on vahvempi, näkee apua hakevan hädän ja tarttuu asiaan. Marin kohdalla ei toteutunut yksikään Howen (2006) esittämistä kolmesta asiakkaan toiveesta: hyväksy minut, ymmärrä minua, puhu kanssani (mt, 13). Ensinnäkään Mari ei kokenut tulleeensa ymmärretyksi avun tarpeessaan. Toiseksi, jos ei tule kuulluksi, ei koe myöskään tulleeensa hyväksytyksi vaikeuksineen. Kolmanneksi Marille ei sovittu jatkokäyntejä perheneuvolaan, joten hänen kanssaan ei keskusteltu.

Palaamme myöhemmin Marin tilanteeseen hänen toisessa kertomuksessaan, missä avautuu toisenlainen, myönteinen näkökulma.

Timo

Timo on käynyt perheneuvolassa yhdessä puolisonsa Tuulan kanssa puolisoiden keskinäisten vaikeuksien vuoksi. Haastattelin puolisoita yhdessä,

joten Timon kertomuksessa kuuluu myös Tuulan ääni. Timo kertoo heidän tulleen perheneuvolaan puolitoista vuotta sitten. Aluksi he ovat käyneet perheneuvolassa kuukauden välein ja viime aikoina kahden - kolmen kuukauden välein.

Puolisot kertovat viimeksi perheneuvolassa käydessä muistellun sitä tilannetta, kun he olivat lähteneet hakemaan apua. Tuulan mukaan he hakeutuivat perheneuvolaan, koska *kaikilla oli vaan paha olla*. Ymmärrän niin, että Tuula tarkoittaa *kaikilla* kaikkia perheenjäseniä eli mukaan lukien heidän lapsensa. Jos perheen vanhemmilla on keskinäisiä vaikeuksia, ne eivät voi olla heijastumatta myös lapsiin. Perheen elämäolosuhteisiin liittyi tuolloin useampia muutoksia: muutto eri paikkakunnalle, molempien työn väliaikainen keskeytyminen sekä omakotitalon rakentamisen aiheuttama stressi. Puolisot olivat osanneet varautua rakentamisen mukanaan tuomiin vaikeuksiin, mutta Timon työn keskeytyminen oli yllätys ja aiheutti varmaan uhkaa taloudellisesta turvattomuudesta.

Aluksi Tuula ottaa vastuun kertomisesta: *Se oli sellaista riitaa, se alkoholinkäyttö oli aika runsasta*. Kumpikaan puolisoista ei tarkentanut, kuka/ketkä alkoholia käyttivät enkä myöskään tutkijana tohtinut sitä kysyä. Tuula jatkaa kertomustaan puhuen ensin meistä eli kummankin puolesta: *Kyllä me molemmat olimme varmaan sitä mieltä, että näin ei voi oikein jatkua, että kyllä tässä jotain apua täytyy hakea*. Sen jälkeen Tuula alkaa puhua Timon tilanteesta. *Hän kävi terveyskeskuksessa ja haki sieltä apua. Jotain lääkettä vähän annettiin, mutta niistä ei ollut apua. Lääkäri suhtautui siten, ettei ottanut todesta*.

Timo puuttuu kertomukseen: *Kyllä se todesta otti, se kirjoitti reseptin. Ei se mitään ratkaise*. Timo ei koe saamiensa lääkkeiden ratkaisevan heillä olevia vaikeuksia. Hän kertoo, ettei hän mitään odottanutkaan mutta ajatteli käyvänsä katsomassa, mitä lääkäri sanoo. Tässä vaiheessa kertomusta Timo tuo ensimmäisen kerran esiin kokemuksensa heidän nykyisestä tilanteestaan: *Ei*

tämä tilanne sen kummempi silti nytkään ole. Edellä mainittu ilmaisee, ettei Timo tunne saaneensa tarvitsemansa kaltaista tukea tai apua. Hän kokee elämäntilanteen jatkuvan entisenlaisena.

Suhtautuminen perheneuvolassa oli Timon mielestä *ihan asiallista. Ne kuuntelivat, kyselivät. Siellä tietysti vaihtui henkilö sitten kesken kaiken, että se* Tuula jatkaa Timon lausetta: *niin ja tällä ensimmäisellä ei ollut sitten ihan niin vankka ammattitaito, mitä näillä, joiden luona me nyt olemme käyneet vuoden verran.* Timo vielä lisää ensimmäisen työntekijän olleen tilapäinen, ei-vakinainen työntekijä. Timon mukaan perheneuvola on tarpeellinen ja hyvä palvelu kaikin puolin ja pariskunnan puheyhteys on ollut siellä mahdollista. Hän kuitenkin hämmästelee, että *täytyykö tosiaan kolmas ihminen olla ennen kuin voi puhua.* Timo tuntuu antavan tässä palautetta itselleen ja puolisolleen.

Timolla ei ollut toiveita käyntien suhteen heidän hakeutuessaan perheneuvolaan. Onkohan Timo suhtautunut epäuskoisesti siihen, mitä ammattiauttajilla olisi heille tarjota, kuten Raunion (2000, 211) mukaan miehet saattavat tehdä. Timo ei ole huomannut heidän tilanteessaan tapahtuneen mitään muutosta perheneuvolakäyntien myötä todeten: *Itsestä se täytyy lähteä, että ei se siihen perheneuvolaan sitten sinänsä liity, niin valitettavaa kuin se onkin tai että on niin kovakalloinen, että ei auta sekään.*

Timo sanoo, ettei perheneuvolakäynneistä ollut mitään haittaakaan, mutta *ei se siitä, jos sitä käydään siellä vatvomassa, jos ei mitään yhteisymmärrystä sinänsä tule. Puhutaan vaan asiat halki ja sitten ei viedä niitä mihinkään päätökseen, niin ei se mihinkään johda.* Timon mukaan asiat olisi itse vietävä päätökseen eikä sitä kukaan pysty tekemään toisten puolesta. *Puhutaan molemmat omat asiamme ja pysytään kannassamme.* Timo korostaa puolisoiden omaa vastuuta asioidensa selvittämisessä. Mietityttää, onko Timo asettunutkaan autettavaksi (ks. Särkelä 2001, 33).

Puolisoilla on Timon mukaan keskeneräisiä asioita. *Kaikki asiat jäävät vähän kesken edelleenkin, vaikka mistä puhuttaisiin. Se on niin vaikeata se kommunikointi. Pelkkä puhuminen on niin vaikeata, ettei päästä loppuun asti. Tietysti jos Tuula on ajatellut jonkun asian valmiiksi, niin se on sitten loppuun käsitelty. Se riittää mitä se on ajatellut, että siinä ei ole mitään keskusteltavaa.* Timo kertoo, että käytännössä esimerkiksi lasten harrastuksiin kyyditsemisestä sovitusta tulee väärinkäsityksiä.

Jonkin ajan kuluttua Timo yllättäen toteaa: *Kun minä en sanonut niin, etten olisi siitä* (perheneuvolan auttamistyöstä) *hyötynyt tai sanoinko sitten Kun juuri sitä että ei siitä haittaakaan ollut. Mitä siitä sitten sanoisi?* Timo on ikään kuin tuottamassa rinnakkaista vaihtoehtoa ensin kertomalleen eli sille, ettei mitään muutosta ole tapahtunut perheneuvolakäyntien myötä. Aiempi kirjallisuus osoittaa, että suullinen kerronta on täynnä tällaista rinnakointia. (Ochs & Capps 2001 ref. Hyvärinen 2006 mt., 16).

Tuula nostaa esiin, että mahdollisesti miespuolinen työntekijä olisi helpottanut tilannetta Timon kannalta. Heidän kanssaan työskenteli kaksi naistyöntekijää. Timo kiistää edellä mainitun todeten Tuulan puhuvan omasta puolestaan. Hän oli vain myönnellyt Tuulan tästä puhuessa. Miksi Timo oli myönnellyt, jos ei ollut samaa mieltä? Timo jatkaa: *Kyllä ne ihan ammattitaitoisia oli juuri niin kuin on todettu* naurahtaen sitten: *eikö ole hyvin pyörretty kaikki asiat, ettei niin kuin tule mitään.*

Timo alkaa puhua siitä, miten hänen mielestään kyse oli Tuulan mielialasta. Hän kysyy, miksi ei Tuula olisi voinut joskus yksinkin käydä perheneuvolassa. Timo puhuu vielä ulkoisista tekijöistä, mitkä ovat vaikuttamassa heidän elämäänsä. Hän sanoo eroakin ajatellun, mutta toteaa helpommalla silti pääsevän avioliitossa ollessa, ettei se mitään mukavaa olisi olla jossain yksinkään.

Timo tuntuu arvostavan perheneuvolatyötä antaessaan arvosanaksi työntekijöille vanhalla kouluasteikolla kahdeksan ja puoli todeten sen olevan ihan kiitettävän rajamailla. Kysyessäni heiltä hakeutumisesta uudelleen perheneuvolaan joskus tarvitessaan Timo yllättää minut kertomalla, etteivät käynnit perheneuvolassa ole periaatteessa päättyneet, vaan he ovat vielä *ottaneet* yhden ajan muutaman kuukauden päähän. Tuulan mukaan Timo oikeastaan sanoi, että *kyllä me tässä nyt voidaan vielä tapailla*.

Timo tuo esiin, ettei heidän tilanteensa tällä hetkellä ole juurikaan muuttunut siitä, mitä se oli ennen perheneuvolaan hakeutumista. Toisaalta Timon ilmaisu on vähän ristiriitaista. Hän alkaa kertomuksensa loppupuolella muuttaa mieltään todetessaan perheneuvolassa käymisestä: *En sanonut niin, etten olisi siitä hyötynyt*. Jos tämän ilmauksen kääntää myönteiseen lausemuotoon, niin Timo kokee auttamistyöstä olleen hyötyä. Timo käyttää käänteistä poissulkemista¹⁶ todetessaan, ettei perheneuvolakäynneistä haittaakaan ollut. Miksi Timo kertoessaan käyttää käänteistä poissulkemista? Mitä Timolle olisi merkinnyt se, että hän olisi sanonut hyötynensä käynneistä? Olisiko se merkinnyt kasvojen menettämistä? Kun on ottanut tietyn roolin, on edettävä sen mukaisesti. (Ks. TYT/Avoin yliopisto 2010.) Edellä kuvatun kaltainen Timon kielellinen ilmaisu esiintyy hänen kertomuksessaan myös muussa kuin auttamistyöhön liittyvissä kohdissa, joten onko se mahdollisesti hänen tapansa puhua asioista.

Timon kertomasta on kuultavissa se, että hän pitää perheneuvolan auttamistyötä tarpeellisena ja hyvänä palveluna. Hän kokee auttamisella olevan rajat todetessaan, ettei toisten puolesta voi asioita tehdä. Timo tuntuu pikemminkin näkevän muutoksen mahdollistuvan vain heidän puolisoiden toisin toimimisella, mikä ei vielä ollut onnistunut.

¹⁶ käänteisellä poissulkemisella tarkoitan kiertoilmauksen muotoa puheessa esim. hyvästä sanotaan *ei kovin huono*

Timolla ja hänen puolisoillaan Tuulalla oli sovittuna käynti perheneuvolaan, joten heidän käyntinsä eivät olleet päätyneet. Tuula antaa ymmärtää, että Timo oli valmis sopimaan uutta tapaamista. Myös tämän perusteella oletan, että jotain myönteistä Timo oli perheneuvolan auttamistyössä kokenut ja jotain hän edelleen siltä odotti. Määritän Timon kertomuksen muutosta sisältämättömäksi kertomukseksi, koska Timon avun tarve tuntuu jääneen toistaiseksi tavoittamatta. Arvoitukseksi jää, millainen Timon kertomus olisi ollut heidän käyntiensä todella päätyttyä perheneuvolassa. Tutustuessamme seuraavana olevaan Tuulan kertomukseen havaitsemme, miten puolisoitten kertomukset perheneuvolassa koetusta eroavat.

6.2 Muutoskertomukset

Tuula

Edellä Timon kertomuksessa on tullut jo esille Tuulan ja Timon taustaa, mihin liittyi muutto, omakotitalon rakentaminen ja molempien kohdalla väliaikainen työttömyys. Edellä mainitut muutokset olivat heijastuneet puolisoitten keskinäisiin väleihin aiheuttaen vaikeuksia kanssakäymisessä.

Tuula kertoo heidän rakentaneen aikoinaan jo yhden talon muualle Suomeen ja tuolloin heillä oli muuton jälkeen ollut samantyyppisiä ongelmia. He olivat käyneet silloisen asuinkuntansa perheneuvolassa. Käynnit keskeytyivät heidän muuttaessaan nykyiselle paikkakunnalle. Tuulan mukaan he olivat etsineet valmista taloa, koska muistissa oli vielä kaikki ne vaikeudet, mitä rakentamisesta koituu. Koska mieluisaa vaihtoehtoa ei löytynyt, he ryhtyivät jälleen rakennusurakkaan.

Aikaa ennen hakeutumista perheneuvolaan Tuula kuvaa seuraavasti: *Kaikilla oli vaan paha olla. Se oli sellaista riitaa. Illat olivat aika riitaisia ja itkin aika paljon. Muutaman kerran sitten sanoin, että olen niin poikki että menen tuonne pikatien laitaan*

ja odottelen siellä sitten hetken aikaa, etten oikein tiedä mitä tekisin. En sinne kuitenkaan mennyt.

Tuulan mukaan molemmat puoliset olivat sitä mieltä, ettei näin voi jatkua vaan jotain apua on haettava. Tuula toteaa edelleen olevan *jatkuvaa taistelua ajan kanssa, mutta jotenkin ehkä rauhallisempi tilanne sikäli, ettei nyt sellaista kaotettavaa olotilaa ole*. Tuula kertoo olleensa kohta kuukauden ajan työssä, minkä hän kokee terveellisenä muutoksena. Tuula näkee, että kotonakin hän olisi kyllä ollut tarpeellinen yhden lapsista aloittaessa koulunkäynnin. Hän sanoo nauttivansa päästessään vähän pois kotiympyröistä.

Tuula kertoo, että työntekijän vaihtuessa *jotenkin tuntui, että parempaan suuntaan menivät sitten ne käynnitkin*. Hän (ensimmäinen työntekijä) *oli vielä sen verran nuorempi, että taisi olla ihan vasta valmistunut. Jotenkin tuntui, että vanhemmalle ihmiselle on helpompi* (puhua), *että heillä on kokemusta enemmän ja*. Puolisoiden yhteishaastattelun vuoksi Tuulan kertomuksessa kuuluu Timon ääni. Hän jatkaa Tuulan kesken jäänyttä lausetta: *elämäkokemusta itsellä*. Tuula lisää vielä: *Ehkä siinä olisi sitten hänelläkin ollut hyvä (olla) joku vanhempi (työntekijä) mukana. Yksin kun hän oli, niin jotenkin tuntui, että ei hänen ammattitaitonsa riittänyt siihen*.

Tuula kertoo, että heidän kanssaan on nyt vuoden verran työskennellyt kahdesta perheneuvojasta koostuva työpari. Tuulan mukaan työntekijät ovat olleet kiinnostuneita ja suhtautuneet hyvin. Tuula ja Timo mieltävät helpommaksi puhua omista vaikeuksistaan ihmiselle, jolla he arvelevat olevan enemmän kokemusta elämästä. Humphrey (1986) ajattelee, että ihmiselle karttunut kokemus lisää hänen tietoisuuttaan itsestään ja siksi parantaa hänen kykyään ymmärtää muita (ref. Howe 2006, 83).

Tuula kertoo apua olleen siitä, että työntekijät ovat tuoneet esiin erilaisia näkökulmia. *Kyllä siinä tuli sellaisia uusia näkökantoja, miten niihin asioihin voi eri tavalla suhtautua. Sitten tuli sellaista keskinäistäkin keskustelua*. Työntekijöiden

esittämät vaihtoehtoiset ajatukset tekevät mahdolliseksi näkökulmia monipuolistavan dialogin (Särkelä 2001, 30). Tuulan mukaan *useimmiten sellainen keskustelu kotona menee kiistelyksi. Kyllähän me sielläkin* (perheneuvolassa) *olemme kiistelleet, mutta kuitenkin se vähän erilaista on.* Kysyessäni eroa Tuula kertoo esimerkin. Heidän perheneuvolassa kommentoituaan lomamatkaansa työntekijät olivat todenneet, että: *oletteko te nyt ollenkaan olleet samalla matkalla, kun menivät ajatukset niin ristiin.* Tuula kertoo tästä naurahtaen, joten arvelen siihen liittyneen alkuperäisessä tilanteessa yhdessä työntekijöiden kanssa jaettua huumoria. Tuula jatkaa: *He antavat sellaisia mielipiteitä ja siihen väliin aina sellaista ulkopuolisen näkökantaa.* Hän kertoo: *Minun mielestäni on oikein hyvä palvelu. Nyt kuitenkin on mietitty sitä lopettamistakin mutta on vielä jalka oven raossa.* Tuula tuo tässä esiin, etteivät käynnit vielä olekaan loppuneet.

Tuula on toivonut heidän tilanteensa paranevan perheneuvolakäyntien myötä. *Kyllä se nyt mielestäni vähän on kohentunutkin ja saatu eri näkökulmia. Elämä on enemmän asettunut, jotenkin työkuviot ovat rauhoittuneet. Sitten ehkä on oppinutkin, että ei tässä nyt mikään kauhea hätä ole mihinkään suuntaan näitten rakentamisen kanssakaan. Kaikki valmistuu omalla painollaan, että täytyy vaan oppia kestämään se keskeneräisyys.* Toisaalta Tuula kokee vaikeaksi käydä perheneuvolassa, koska *ehkä näistä ikävistä asioista on vähän vaikea puhua ja joskus tulee sitten tosi paha olokin.* Toisaalta hänestä tuntuu: *ehkä siinä oli jotenkin vähän helpottuneempi olo sitten kun sieltä lähti.* Vaikeista asioista ei ole helppo puhua, mutta puhuminen itsessään jo on auttavaa (ks. Howe 2006, 120).

Timo tuo esiin, että Tuula ottaa kaikista asioista murheita kantaakseen. Myös se estää Timon mielestä heidän keskinäisen kommunikaationsa toimimista. Timo kokee, että hänen sanomansa asia estyy menemästä perille Tuulan monien murheiden takia. Timon ehdotukseen Tuulan omista käynneistä perheneuvolassa Tuula tuo esiin oman mielipiteensä siitä, että kyseessä oli yhteinen ongelma. Sen myötä Tuula hämmästelee, mitä hyötyä olisi ollut

hänen käydä yksin. Timo kertoo, että myös perheneuvolassa on oltu sitä mieltä, että tämä on heidän yhteinen asiansa.

Millainen olisi heidän tilanteensa, jos he eivät olisi käyneet perheneuvolassa? Tuula pohdiskelee: *En tiedä, olisiko se yhtä umpikujaa vai ei. Kyllä siitä apua on ollut, mutta ei nyt mitään ihan sellaista mullistavaa. Kai se elämä olisi siinä kuitenkin itsellään jatkunut siitä huolimatta, vaikka ei sinne perheneuvolaan sitten olisi mentykään mutta.* Tuulan lause jää kesken ja seuraa tauko. Timon nostettua esiin eron ja sen, että yksin eläminen jossain ei tilannetta parantaisi, Tuula jatkaa kertomustaan. *Erosta puhutaan silloin tällöin mutta nykyään sitten taas vähemmän. Silloin kun on huonommat hetket, niin sitten tulee heitettyä sellainen, että onko tässä pakko sitten riidellä.*

Perheneuvolassa käynneistä Tuula nostaa esiin jatkuvuuden. *Kai siinä oli sellainen jatkuvuus. Kun ennen kuin lähdetään, niin sovitaan aika, milloin seuraavan kerran tavataan. Niin että se pyörii siinä se käyminen. Se käyntikertojen väli on sitten tilanteen mukaan. Jos on huonompi tilanne niin sitten vähän useammin. Nyt taas on harvakseltaan käyty.* Myös heidän toiveitaan käyntien suhteen on Tuulan mukaan noudatettu.

Haastattelun aikana siis selviää, että Tuulalla ja Timolla on vielä muutaman kuukauden kuluttua varattuna aika perheneuvolaan. Tuula kertoo Timon sitä oikeastaan ehdottaneen ja jatkaa: *Se jotenkin on kuitenkin sellainen takaportti. Jos nyt jotain äkkiä tulee, sellainen huono tilanne, niin ajattelee, että on mahdollisuus (päästä) sitä asiaa puhumaan sitten tai ammattiapua sitten on luvassa.*

Tuulan kertomuksessa toistuu teema siitä, että perheneuvolakäynneillä on avautunut uusia näkökulmia ja suhtautumistapoja asioihin. Hänen kertomuksestaan tulee useassa kohdin ilmi se, miten heidän tilanteensa on muuttunut perheneuvolakäyntien myötä muun muassa: *rauhallisempi tilanne, elämä on enemmän asettunut.* Käyntien jatkuvuus ja vielä varattuna oleva aika eli

tietoisuus siitä, että on tarvitessa mahdollisuus saada apua, tuntuu antavan turvallisuuden tunnetta.

Vaikuttavimmaksi koen muutoksen, mikä on tapahtunut Tuulan mielessä. Hän kertoo koskettavasti omasta epätoivostaan ennen avun hakemista. Haastatteluhetkellä sellaista kaoottista olotilaa ei Tuulan mukaan enää ole. Hän on myös oppinut paremmin kestämään keskeneräisyyttä Koska Tuula ei tuo esiin tämän itsessään tapahtuneen muutoksen merkitsevyyttä, vaan korostaa lähinnä tilanteessa tapahtunutta muutosta, olen määrittänyt hänen kertomuksensa muutuskertomukseksi.

Matti ja Maija

Matti ja Maija ovat hakeutuneet perheneuvolaan yhdeksän vuotiaan poikansa Mikan käyttäytymisen vuoksi. Mika on ollut mukana perheneuvolassa parilla käynnillä. Maija kertoo Mikan kanssa olleen jo pidemmän aikaa hankaluuksia, mitkä sitten lisääntyivät. Maija kuvailee: *Hän vähän yritti ottaa meistä sellaista ylliotetta asioissa.* Tilanne vaikeutui edelleen: *(Mika) alkoi uhkailla meitä ja itseään.* Maijan mukaan oli alkanut tuntua siltä, että tarvitaan apua ja yhteydenottoa johonkin.

Matti vahvistaa Maijan kertomusta: *Kun tilanne oli se, syytä oli jotakin tapahtua. Mielestäni se oli (se), että menemme keskustelemaan. Kumpikin (ajattelimme), että joitakin asioita saataisiin eteenpäin paremmin.* Maijan mukaan oli alkanut tuntua siltä, etteivät he enää pärjää omin neuvoin.

Matin ja Maijan mukaan Mikan kiukunpurkaukset olivat olleet hyvin voimakkaita: *(Hän) alkoi rikkoa mitä oli käden ulottuvilla (niin) että ainoa tapa oli ottaa kiinni ja pitää siinä.* Matti oli joutunut pitelemään Mikaa kiinni joskus puolitoistakin tuntia ja tämä toistui useampia kertoja. Maija oli tukenut Mattia näissä tilanteissa. He muistelevat, miten Matti oli juossut Mikaa ulkona kiinni

ja Mika oli heiteltyt kiviä. Saatuaan Mikan kiinni Matti oli pidellyt häntä tiukasti otteessaan, ettei Mika päässyt raapimaan. Perheneuvolassa oli todettu kiinnipitämisen olevan oikea tapa toimia ja kannustettu jatkamaan niin.

Maija ja Matti tuovat melko nopeasti esille näkemyksensä myös perheneuvolakäyntien vaikutuksesta. Maija: *Kyllä näistä ihan hyötyä on ollut näistä käynneistä*, minkä Matti vahvistaa: *kyllä, kyllä se auttanut on*. Maija kertoo, että *meillä on ollut ihan erilainen kevät sitten*. Matti ja Maija puhuvat sujuvasti yhteisymmärryksessä toistensa puheen päälle ja limittäin. Kumman tahansa kertoessa toinen vahvistaa sen myönteisellä sanalla/sanoilla tai äännähdyksellä.

Maija kertoo perheneuvolassa aluksi tuntuneen vaikealta löytää sanoja kertoa tilanteista kotona niin että toisetkin ymmärtävät ne. Samoin tuntui Matista. Maijan mukaan he mielellään kuitenkin tulivat seuraavalle käynnille perheneuvolaan. Matin mukaan välillä saattoi tulla *lukkotilanteita*, missä sitten työntekijät auttoivat kysymällä, oliko se ehkä näin vai jollain muulla tavalla. Matti kertoo työntekijöiden helpottaneen puhumista esimerkkejä ja vaihtoehtoja tarjoamalla. Mattia ja Maijaa on autettu löytämään ne sanat ja ilmaisut, joita he pitävät parhaiten sopivina omaan kokemukseensa kuten Riikonen ja Smith (1998, 120) toteavat terapian alkuvaiheessa tehtävän. Maija sanoo, että vaikeata oli myös kertoa oman lapsen huonosta käyttäytymisestä. Se aiheutti hänelle tunteen: *välillä oli sellainen olo, että on huono vanhempi tai*. Matti lienee jakanut saman syyllisyyden tunteen todetessaan: *niin*. Maija jatkaa tämän jälkeen kesken jäänyttä lausettaan: *tai että en ole pärjännyt siten kuin olin ajatellut pärjätä, ehkä sekin vaikeutti*.

Molemmat kertovat työntekijöiden kannustaneen heitä ja todenneen, ettei ole kyse huonosta vanhemmuudesta. Työntekijät olivat ilmaisseet, että on muitakin samankaltaisia tapauksia, että he eivät ole ainoita ja että toiset lapset vaativat enemmän kasvatustyötä vanhemmiltaan. Työntekijät olivat lisäksi

todenneet olevan aikoja, jolloin lasten kanssa voi tulla tällaisia vaikeuksia. Maijaa ja Mattia oli helpottanut, että samanlaista voi olla jossain muuallakin kuin heillä. Maija sanookin: *Normaali perhe kuitenkin olemme vielä.* Matti tuntuu omaksuneen työntekijöiden lausumaa todetessaan, että *lasten kasvuikässä on tällaisia aikoja.* Myös Maijan toteamus siitä, että *toisilla lapsilla on voimakkaampi tahto,* saattaa olla sisäistynyt työntekijöiden puheesta.

Maijan ja Matin mielestä heitä on perheneuvolassa kuunneltu ja otettu heidän esittämänsä asiat vastaan, mitä Kohut (1977 ref. Kahn 2001, 101) pitää terapeutin ensimmäisenä tehtävänä. Maija ja Matti kertovat, ettei heille koskaan ole tullut sellaista oloa, että työntekijät olisivat kritisoineet, miten he jonkin asian olivat esittäneet. He saivat myös neuvoja perheneuvolasta. Maija: *Saatiin tavallaan neuvoja* Matti jatkaa Maijan lausetta: *että missä kohtaa pitäisi toimia eri lailla.* Kun Matti ja Maija ovat kokeneet oman näkemyksensä tulleen ymmärretyksi ja hyväksytyksi, he ovat olleet valmiita vastaanottamaan työntekijöiden esittämiä näkökulmia (ks. Särkelä 2001, 30). Maijan mukaan seuraavalla käyntikerralla keskusteltiin sitten siitä, miten he olivat toimineet ja mitä siitä oli seurannut. Matti: *niin ja miten se Mika oli tehnyt temppujaan. Miten se tilanne oli tapahtunut ja miten minä tai Maija toimittiin siinä kohtaa, oliko tapahtunut muutosta* Maija: *tai mikä oli lopputulos.* Maija lisää vielä: *Sellaista että voi aika jyrkästikin kieltää joitain asioita, ettei se lapsi siitä hajoa.*

Matin ja Maijan mukaan heitä helpotti myös se, että Mikan ollessa mukana perheneuvolakäynnillä ammatti-ihmiset keskustelivat hänen kanssaan. Maija oli ollut huolestunut siitä, mikä Mikassa on vikana. Kun havaittiin, että Mikalla on asiat kunnossa, vanhemmat kokivat, että *me voimme tästä nyt ihan keskenämmekin jatkaa sitten.* Maija toistaa vielä, että tämä kevät on mennyt tosi hienosti siitä asti kun on käyty perheneuvolassa. Maija ja Matti arvelevat Mikaa vähän hävettäneen ensimmäisellä käynnillä perheneuvolassa, koska hän tiesi ja ymmärsi tehneensä väärin. Perheneuvolasta lähdettyä Mika itki vähän matkalla. Maija ja Matti olettavat Mikan itkun johtuneen siitä, että puhuttiin

hänen huonoista puolistaan. Matti ja Maija kertovat Mikan tulleen kuitenkin toiselle käynnille perheneuvolaan ihan hyvillä mielin ja sanoneen, *ettei tämä niin paha paikka ollutkaan*. Mikan mielestä perheneuvolassa oli silloin ollut ihan kivaa. Hän oli saanut sillä kertaa myönteistä palautetta muuttuneesta käytöksestään.

Matti ja Maija kertovat tilanteen muuttuneen siitä, kun he tulivat perheneuvolaan. Mikaa sanallisesti kielletessä hän nykyisin uskoo sen. Maija ja Matti kertovat, että he nykyään kieltävät jämäkämmin Mikaa ja kokevat osaavansa toimia paremmin. Heistä oli ensin tuntunut vaikealta toimia eri tavalla kuin aiemmin, mistä Matti kertoo: *Alkuun oli varmasti semmoista pientä taistelua itsensä kanssa*. Huomattuaan toisin toimimisen auttavan oli Mattin helpompi jatkaa. Matti ja Maija kokevat saaneensa apua miettiessään yhdessä työntekijöiden kanssa vaihtoehtoisia toimintatapoja Mikan suhteen. Heitä on näin autettu löytämään uusia toimintatapoja ja -edellytyksiä, mikä on yksi auttamistyön tehtävä (Särkelä 2001, 81). Maija ja Matti sanovat, ettei perheneuvolassa *laitettu minkään maton alle, että miten olet noin toiminut*. Asiakkaat ovat yleisesti yksimielisiä siitä, että auttamistyöntekijöiden ei pitäisi olla tuomitsevia (Howe 2006, 35). Matti ja Maija kertovat lähteneensä omasta halustaan hakemaan perheneuvolasta neuvoja ja saivat niitä. He sanovat kuitenkin, *ettei sitä nyt ihan kaikille haluta kertoa, että me olemme taas käyneet perheneuvolassa*.

Maijan mukaan on jäänyt ihan positiivinen olo käynneistä. Matti lisää, että perheneuvolassa oli mahdollisuus keskustella ja käydä asiaa läpi yhdessä perheen ulkopuolisten henkilöiden kanssa, joilla on koulutusta. Yhdessä oli mietitty erilaisia toimintatapoja vaikeissa tilanteissa. Matti ja Maija kokevat perheneuvolasta saaneensa varmuutta omaan käyttäytymiseensä vanhempana, minkä Maija ilmaisee: *Kyllä siinä semmoinen varmuus tuli omaan käyttäytymiseen, että meistä vanhemmista se lähtee se kasvatus, että ei kaikkea tarvitse kysyä lapselta*. Mattin

ja Maijan varmuus vanhemman roolistaan on näkynyt heidän elämässään: *Kyllä se on rauhoittanut meidän perhe-elämää.*

Maija ja Matti kertovat, että ennen perheneuvolaan hakeutumista: *Meille alkoi tulla sitten jo keskenämme erimielisyyksiä, väittelyä siitä, kumpi teki väärin. Varmaan huudettiin välillä turhasta, hermostuttiin pienistä asioista.* Maija toteaa, että vaikeudet heijastuivat siten moneen asiaan. Nyt tilanne on rauhoittunut eikä heidän ole tarvinnut väitellä väärintekemisestä. Toisaalta Maija näkee, että Mikalla on ollut turvallinen olo kotona, koska uskalsi ne tunteensa näyttää. Maija kertoo itsellään olevan nyt paljon paremman olon.

Matti ja Maija toteavat, että Mikan kiinnipitämisiä ei enää tarvita. Sen sijaan Matti kertoo, että *hän tulee muuten sitten istumaan syliin. Monta kertaa kun mennään jonnekin kylään tai mummolaan, niin tulee syliini istumaan.* Matti sanoo Mikan sylväistämisen lisääntyneen näiden tapahtumien jälkeen. Maijan mukaan Mika onkin ollut oikein isän poika. Kun perheneuvolassa Matin ja Maijan tapa rajoittaa Mikaa on tullut hyväksytyksi, heidän ei tarvinnut ajatella toimivansa väärin lastaan kohtaan. Mikäli tarvitsevat joskus vielä apua, Matti ja Maija ovat valmiita hakeutumaan uudelleen perheneuvolaan.

Matin ja Maijan kertomuksesta näkyy hyvin, miten he ovat kokeneet lapsensa käyttäytymisen ja siitä johtuneet vaikeudet yhteisenä asiana. Samoin kokemus perheneuvolan auttamistyöstä on yhdessä jaettu. Heidän kertomuksestaan ilmenee myös, miten jokin vaikeus perheessä voi alkaa laajeta ja suurentua. Matin ja Maijan perheessä Mikan käyttäytymisen hankaluus alkoi vaikuttaa puolisoitten keskinäisiin väleihin aiheuttaen erimielisyyksiä ja hermostumista.

Maijan ja Matin epävarmuus vanhempana muuttuu perheneuvolakäyntien myötä heidän toisin toimimisensa kautta varmuudeksi. Kun vanhemmat asettavat Mikalle rajat, tämä tuntee olonsa turvalliseksi ja voi olla vielä se pieni poika, joka hakeutuu isän syliin. Koen, että Maija ja Matti ovat vahvistuneet

vanhemmuudessaan. Heidän kertomastaan on myös nähtävissä, miten tämä heijastuu koko perheen hyvinvointiin. Koska Maija ja Matti itse painottavat tilanteessaan tapahtunutta muutosta, pidän heidän kertomustaan muutuskertomuksena.

6.3 Voimaantumiskertomukset

Liisa

Liisa on hakeutunut perheneuvolaan yhdessä tyttärensä Tiinan kanssa tällä olleiden vaikeuksien vuoksi. Liisa kuvailee: *Se oli niin hirveän vaikeaa aikaa, kun lapsi itki ja sanoi että äiti auta minua, eikä ollut mitään millä auttaa muuta kuin puhua ja hieroa hartioita.* Liisan tyttärellä on ollut omat käynnit perheneuvolassa ja Liisalle on myös ehdotettu omia käyntejä. Heitä on tavattu myös yhdessä.

Liisa kertoo elämän olleen monta kertaa rankkaa ja vaikeata. Hän toteaa, ettei niitä valmiita neuvoja siitä tilanteesta selviytymiseen kellään toisella ihmisellä edes työntekijällä ole *mutta se jo, että saa yhdessä miettiä ja pohtia.* Liisan mukaan yhdessä työntekijän kanssa asioiden pohtiminen helpottaa. *Kun toinen esittää kysymyksen, että voisiko se olla esimerkiksi toisin kuin olet ajatellut ja (tuo) erilaisia näkökulmia, niin se helpottaa löytämään sitä oikeata tietä.*

Liisa muistelee kolme vuotta kestäneiden käyntiensä aikana keskustelleensa kolmen eri perheneuvojan kanssa, joista viimeisimmän kanssa hän työskenteli pisimpään. Liisan mukaan työntekijän vaihtuminen ei tuntunut pahalta. *Oikeastaan minusta se on ollut rikkauskkin, että on tutustunut kolmeen ihan mukavaan ihmiseen.* Liisan mukaan jokaisella työntekijällä on ollut oma näkökulmansa lähteä käsittelemään asioita, joten *vähän eri näkökulmista on keskusteltu.* Lieneekö tässä Liisalla ollut tietyn tyyppisiä oletuksia kuulijan suhteen, mitkä liittyvät rooliini perheneuvolan työntekijänä. Kokemukseni mukaan työntekijän vaihtumiseen sisältyy yleensä myös pettymystä.

Perheneuvolassa Liisaa on tavattu sovitusti viikon, kahden välein tai harvemmin tarpeen mukaan. Liisa kertoo, että perheneuvolassa hänellä on ollut mahdollisuus ja tilaa puhua. Howe (2006, 121) pitääkin asiakkaan mahdollisuutta puhua ja työntekijän halua kuunnella perustavana ominaisuutena auttamisprosessissa. Liisan mukaan lähtökohtana keskusteluissa on ollut se, *miten minä koen luonteestani ja arvomaailmastani* (käsin). *Miten sitä tukemalla voisi löytyä ehkä jotain muutakin ratkaisua, joka toisi helpotusta elämään.* Liisa kokee arvokkaana sen, että työntekijät ovat ymmärtäneet hänellä kuten jokaisella muullakin ihmisellä olevan oma arvomaailmansa. *Minä lähdän niistä lähtökohdista rakentamaan omaa elämäni ja työntekijät ovat sitä kunnioittaneet ja antaneet minun siitä (arvomaailmastani) lähtien mieltä tätä.*

Liisa kertoo viimeisimmän työntekijän kanssa tehdyn sukupuuta, minkä avulla he keskustelivat hänen ihmissuhteistaan lapsuuden perheestä nykypäivään. Hänen mielestään on hyvä, että näitä suhteita vanhempiin ja sisaruksiin, aviomieheen ja lapsiin käytiin läpi. *Siinä sitten mietin ja oivalsin ehkä monia sellaisia asioita, mitä ei olisi ilman sitä pysähtymistä tullut.* Menneet kokemukset voivat asiakkaan ja työntekijän dialogissa tulla ymmärrettäviksi ja uudelleen muotoilluiksi asiakkaan nykyisen ymmärryksen puitteissa (Howe 2006, 155).

Kiltteys-teema on noussut työskentelyprosessissa esiin. Työntekijän kanssa on puhuttu siitä *ongelmasta, kun olen aina ollut liian kiltti.* Liisa toteaa: *Kun on liian kiltti, tulee helposti hyväksikäytetyksi.* Liisan mukaan kiltteys on raskas taakka, koska *aina ajattelee sitä, että toisilla on hyvin välittämättä siitä, onko itsellä ollenkaan hyvin.* Tämän jälkeen Liisa alkaa kertoa lapsuuden kokemuksistaan ja elämästään ennen perheneuvolaan hakeutumista limittyneenä kertomukseen nykyisestä asiointilasta.

Hän on aina ollut kiltti ja suuren perheen vanhimpana lapsena kantanut vastuuta jo pienestä työstä sekä nuoremmista sisaruksistaan että perheen

elatuksen osallistumisesta. Tämä muiden hoivaaminen on sisällynyt suureen osaan Liisan elämää ulottuen oman kasvu- ja nykyisen perheen lisäksi sukuun ja työelämään. *Minulle on jäänyt jotenkin se, että olen silloin hyvä, kun teen hyviä tekoja.* Hänen lapsuudessaan on korostettu sitä, että *aina pitää olla valmis rakastamaan, antamaan ja auttamaan.* Liisa on miettinyt, mistä löytyisi kultainen keskitie kuten *kaksoiskäskee sanoo, että rakasta lähimmäistäsi niin kuin itseäsi. Ole hyvä itsellesi, niin sitten jaksat olla hyvä toisille.* Liisa kertoo oivaltaneensa viimeksi mainitun näkökulman keskustellessaan perheneuvojan kanssa kiltteydestä.

Kertoessaan oivalluksestaan Liisa miettii myös muuttumistaan. *En tiedä, olenko muuttunut mutta ainakin olen ymmärtänyt sen, että olen liian kiltti.* Ymmärrettyään tämän Liisa on uskaltanut joskus olla jonkun ihmisen kanssa eri mieltä. Liisa kertoo, miten hän on yrittänyt auttaa nuorta sukulaistaan taloudellisesti ja hoitoon tukien. Hän sanoo ymmärtäneensä nyt sen, että jokainen ihminen tekee omat ratkaisunsa ja on itse vastuussa elämästään. Liisa kertoo pystyneensä vähentämään esimerkiksi huolehtimistaan lapsista.

Työntekijän otettua keskusteluun kiltteys-asian oli se Liisan mukaan aluksi herättänyt hänessä vastustusta. Edelleenkin hän sanoo olevansa sitä mieltä, että toisista ihmisistä tarvitsee välittää mutta ajattelee, että *ei kiltti yli omien voimavarojensa.* Liisa kertoo, että hänen alun vastustuksestaan edettiin keskustelemalla yksittäisistä tapauksista. Hän kokee, että *kun työntekijä kuuntelee tarpeeksi hyvin sitä ihmistä, niin hän osaa nähdä jotenkin objektiivisesti ja kokonaisvaltaisesti, missä suossa se ihminen rämpi.* Liisa arvelee työntekijän ehkä osaavan sitten nostaa esiin tärkeimmän asian. Tärkeän asian esiin ottamisen myötä selviää Liisan mukaan moni muukin asia siinä sivussa. Liisan työntekijä on toiminut tavalla, mitä Riikonen ja Smith (1998) pitävät suotavana. Toisin sanoen asiakas määrittelee keskustelun lähtökohtana olevan aiheen kokemansa ongelman perusteella. Työntekijä puolestaan pysyy herkkänä vihjeille siitä, mihin suuntaan kannattaa ohjata keskustelua. (Mt., 108, 109.) Liisa korostaa

auttamistyössä olennaista asiaa: kuuntelemista ja kuulemista. Niiden myötä työntekijän on mahdollista ymmärtää ja tuoda omia ajatuksiaan dialogiin.

Oman käyttäytymisen takana olevien syiden ymmärtäminen on ratkaisevaa niiden muuttamiseksi. Liisa ilmaisee sen seuraavasti: *Kun ensin oivaltaa ja ymmärtää mielessään, päässään ja sydämessään nämä asiat, niin sitten niille vasta voi alkaa jotain tehdä.* Liisa ajattelee perheneuvolassa keskustelujen tavoitteena olevan, että ihminen ymmärtää ja sisäistää tilannettaan ja siihen johtaneita syitä. Kun tähän saa tukea, voi Liisan mukaan itsekin alkaa tehdä asialle jotain.

Tukemisen Liisa kokee olevan sitä, että käynnit jatkuvat ja työntekijä antaa tunnustusta. *Mielestäni se on kauhean tärkeätä, jos on työstänyt jotain asiaa ja on itse siitä illoissaan, että toinen antaa siihen semmoista tunnustusta.* Liisa korostaa lämpimän tunnustuksen merkitystä, mikä Howen (2006) mukaan lisää ihmisen itsetuntoa (mt., 26). Liisa sanoo jokaisen ihmisen kaipaavan paitsi sitä, että haetaan selvitystä vaikeisiin asioihin, niin myös sen huomaamista, mikä kyseisessä ihmisessä on vahvuutta, ja tukea siinä.

Liisa sanoo oivaltaneensa, että hänen on tehtävä työtä lastensa ja oman perheensä eteen. Jos Liisalla ei olisi työtään, hän arvelee, että tekisi vielä enemmän vapaaehtoistyötä. Liisalle työ on tärkeä ja hän suhtautuu siihen vastuullisesti. Paitsi toimeentulon se antaa Liisalle mielekkyyden tunteen.

Perheneuvolaan sovittuina olevista käynneistä Liisa kertoo toisaalta puhuen itsestään toisaalta yleisellä tasolla. *Sen tietäminen, että minulla on taas kolmen viikon päästä aika, niin se saattaa monellekin ihmiselle olla niin kuin oljenkorsi, joka pitää sen väliajan sitten koossa, kun ajattelee, että taas pääsen. Sillä on semmoinen jatkuvuus.* Perheneuvolaan varattuina olevat ajat tuntuvat merkitsevän elämän jatkuvuutta ja toivoa.

Liisa pitää tärkeänä sitä, että kuljetaan apua hakeneen ihmisen rinnalla niin kauan kuin tämä tarvitsee. Hän korostaa myös sen opettamista avuntarvitsijalle, että *itsekin pitää selviytyä. Pitää myös saada semmoista varmuutta itselle, että selviät yksinkin*. Miten ihmistä opetetaan selviytymään itseksensä? Liisa näkee omalla kohdallaan tämän niin, että hänen näkökulmaansa ja arvomaailmaansa ja kaikkea sitä, mitä hän koki, arvostettiin siten, että hän tunsi olevansa hyvä vaikeuksistaan, heikkouksistaan ja puutteellisuuksistaan huolimatta. Liisa näkee itsessään myös tietynlaista rohkeutta ja tahtoa sekä sen havainnon, että *hei, tähänkin asti olen selvinnyt*.

Tässä kohtaa Liisa kertoo tämänhetkisestä tilanteesta. *Elämä on kaikin tavoin nyt meillä helpompaa. Tiina pärjää suhteellisen hyvin*. Liisan aikuinen lapsi on muuttamassa toiselle paikkakunnalle ja perustamassa sinne kotia. Liisa kokee sen hienona ja helpottavana. Liisan mukaan he ovat perheneuvojan kanssa keskustelleet paljon siitä, että hänen lapsensa ovat kovin riippuvaisia hänestä. Liisa kokee itse ylläpitäneensä lastensa riippuvuutta. *Tiinakin on ollut liikaa minussa kiinni. Nyt tämä tilanne on parempi senkin suhteen*. Liisa kertoo Tiinan parantaneen koulussa numeroitaan ja saaneen stipendin. Tiina on halunnut lopettaa käytinsä perheneuvolassa, koska niihin ei ole tuntunut enää olevan tarvetta. Hän on päässyt peloistaan.

Liisan ja lasten kiinteää suhdetta selittänee osaltaan se, että Liisa kertoo pelänneensä lastensa hengen puolesta näiden sairastettua paljon. Monet yöt hän kertoo valvoneensa ja vieneensä lapsia sairaalaan. Liisa kertoo olleensa aina näissä tilanteissa yksin, koska hänen puolisonsa ovat olleet sairaita. Liisa on hoitanut monta vuotta myös puolisoaan. Omasta huolehtimisestaan Liisa toteaa: *Kun olen ollut yksin, niin minun täytyy hoitaa ja kaikki tehdä. Olen yrittänyt varjella ja suojella, antaa kaikki mitä on mahdollista*. Liisa selittää koskettavasti: *Koska itse en ole saanut kotoa koskaan mitään, en edes rakkautta, niin sitten olen yrittänyt itse olla kymmenkertaisesti hyvä*.

Perheneuvolassa käynneistä Liisalle tulee mieleen, että siellä *on joku ihminen vaan sinua varten ja ajattelee sinun asioitasi tai sinua, niin se on semmoinen oma tila.* Hän ajattelee, että monelta ihmiseltä puuttuu sellainen *oma tila, että joku on minua varten ja kuuntelee minua ja sitten vielä hyväksyy tämmöisenä. Se tunne mielestäni olisi kauhean tärkeä.* Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen tapahtuu Haarakankaan (2009) mukaan suhteessa, heidän välilleen muodostuvassa tilassa (mt., 4). Tila on ajan ohella sana, mitä ihmiset usein käyttävät kuvatessaan tyydyttäviä kokemuksiaan auttamistyöstä (Howe 2006, 123). Liisan mukaan olisi tärkeää, että apua hakenut ihminen havaitsisi itsessään olevan hyvää, ettei tuntisi olevansa ihan kurja jouduttuaan turvautumaan apuun. Liisa toivoo ihmisten tajuavan myös sen, että *me ihmiset olemme vuorollaan autettavia ja vuorollaan auttajia tässä elämässä, rinnalla kulkijoina tässä matkallamme.*

Liisa kertoo vielä muuttuneensa niin, että *kyllä minä joskus suutunkin.* Liisan miesystävällä Pekalla on alkoholiongelma eikä Pekan kanssa ole ollut helppoa. Aiemmin Liisa on *ollut hiljaa ja pelännyt, surrut ja itkenyt.* Nyt hän on alkanut sanoa Pekalle, että mikäli tämä aikoo heillä olla, niin alkoholia ei oteta. Liisa ei halua kotonaan katsella päihtyneenä olevaa ihmistä. *Olen sanonut mielipiteeni ja ollut hänelle kiukkuinenkin.* Päihtyneenäkin Pekka nykyisin ottaa huomioon Liisan näkemykset. Oman mielipiteen ilmaiseminen on Liisan mukaan ollut helpottavaa ja siinä on ollut hyvää myös se, että Pekka on uskonut häntä ja alkoholin ottamisen sijaan alkanut tehdä töitä. Liisa kertoo naurahtaen heidän monta kertaa jo aikoneen erotakin, mutta aina Pekka on tullut takaisin. Liisa kertoo pitävänsä Pekasta, joka selvin päin on mukava ihminen.

Liisa kertoo hylätyksi tulemisen pelostaan. *Ennen pelkäsin sitä (Pekkaa) kauheasti, en uskaltanut sanoa sille mitään.* Liisa ajatteli, että Pekka suuttuu, lähtee ja jättää hänet. *Nyt en ole enää sitäkään pelännyt.* Hän ajattelee, että *jos se jättää, niin sitten se jättää, minun täytyy kuitenkin sanoa sille monesta asiasta.* Liisa kokeekin nyt, että *moni, moni asia on parantunut meillä kotona.* Liisan kertomasta on

nähtävissä, miten perheneuvolassa tapaamisilla Liisan saamat oivallukset ovat käytännön toiminnan myötä kantaneet hedelmää (ks. Särkelä 2001, 81).

Liisan vahvistumista kuvaa hänen toteamuksensa siitä, että vaikka Pekka äkkipikaisena lähtisikin, *olen jotenkin ehkä oppinut arvostamaan itseäni, että minun ei tarvitse kärsiä tämmöistä turhaa kärsimystä*. Liisa on myös muissa kotiasioissa tuonut enemmän esiin omia näkemyksiään. Toisin toimiminen on helpottanut Liisan oloa ja hän on huomannut mielipiteellään olevan merkitystä. Ikään kuin Liisa olisi saanut oman äänensä kuuluville tultuaan kuulluksi sanoen: *eli minuakin on kuultava*. Liisan saavutettua menneistä kokemuksista uutta ymmärrystä hän on alkanut toimia eri tavalla. Howe (2006) onkin todennut uuden ymmärryksen saavuttamisen mahdollistavan ihmiselle siirtymisen uudenlaiseen toimintaan (mt., 134).

Liisan mielestä tilanne olisi paljon hankalampi ja päivät paljon raskaampia, jos he eivät olisi käyneet perheneuvolassa. Toisen ihmisen kanssa asioita pohtiessa tulee Liisan mukaan oivalluksia paljon enemmän kuin yksinään pohtiessa. Liisa näkee, että toinen ihminen osaa tuoda asioista esille monia erilaisia puolia. Työntekijän esiin nostamien uusien näkökulmien kautta voi Liisan mielestä taas ymmärtää paremmin. Liisa on kokenut hyvänä sen, että perheneuvolassa työskennellään perheen kanssa. *Jos kuka tahansa perheenjäsen voi huonosti, niin kyllähän se koskettaa koko perhettä, kaikkien jaksamisestahan siinä on kysymys. Se on hienoa, että koko perhe otetaan mukaan*. Kertomuksensa lopuksi Liisa kiittää perheneuvolassa saamastaan avusta.

Liisa kokee, että hänellä on perheneuvolassa ollut mahdollisuus ja tilaa puhua asioista omasta arvomaailmastaan käsin. Lisäksi hän kokee perheneuvolassa kunnioitetun hänen arvojaan. Kuten Tuula kertomuksessaan edellä, Liisa tuo esiin sen, miten merkittävää auttamistyössä on tieto käyntien jatkuvuudesta. Sen merkitys välittyy Liisan käyttämässä koossapitävän oljenkorren –metafoorassa. Työntekijän kanssa asioiden yhdessä miettiminen ja työntekijän

esittämät erilaiset näkökulmat ovat Liisan mukaan auttaneet häntä elämässä eteenpäin. Sukupuu-työskentely on tuottanut Liisalle uusia oivalluksia sekä uutta ymmärrystä hänen kokemuksistaan ja elämästään. Merkittävä on Liisan kaksoiskäskyn avulla saavuttama oivallus omasta itsestä välittämisestä, mikä tarkoittaa myös omien voimavarojen ja niistä huolehtimisen tärkeyttä.

Liisa korostaa oman oivaltamisen ja ymmärtämisen merkitystä. Ihmisen ymmärtäessä omaa tilannettaan ja sisäisiä tuntemuksiaan sekä niihin vaikuttaneita tekijöitä mahdollistuu muutos suhteessa omaan itseen, muihin ja toimintaan (Riikonen ja Smith 1998, 18). Auttamissuhteessa Liisa on saanut palautetta omista vahvuuksistaan ja tullut hyväksytyksi. Auttamissuhde on mahdollistanut hänelle myös kokemuksen omasta tilasta ja arvostetuksi tulemisesta. Koettuaan tullessa arvostetuksi Liisa on oppinut arvostamaan itseään.

Tulkitsen Liisassa tapahtuneen muutoksen hänen sisäisen voimantunteensa lisääntymiseksi. Hylätyksi tulemisen pelko ei enää kahlitse häntä ja oman äänen esilletuominen ja kuulluksi tulemisen kokemus lisäävät hänen vahvuuttaan. Liisan voimaantumisessa merkittävintä on mielestäni hänen omanarvontunteensa lisääntyminen.

Sari

Sari on tullut perheneuvolaan toiselta paikkakunnalta, missä oli jo aloitettu perheen kriisiterapia Saria kohdanneen väkivallan vuoksi, missä hänen henkensä oli vaarassa. Lapset olivat olleet tapauksen silminnäkijöinä. Sari oli työn vuoksi muuttamassa X-perheneuvolan paikkakunnalle ja hänen luvallaan entisen hoitotahon työntekijät olivat yhteydessä perheneuvolaan. Järjestettiin yhteistapaaminen, missä oli Sarin ja perheen lisäksi läsnä entisiä heitä hoitaneita työntekijöitä sekä perheen kanssa työskentelemään ryhtyvät työntekijät perheneuvolasta.

Sari koki siirtymisen rankkana hänen ja lasten työntekijöiden vaihtumisen vuoksi. Häntä askarrutti, miten hän tutustuu uuteen työntekijään ja kokeeko hän tämän yhtä luotettavaksi kuin aiemman työntekijän. Rankkuutta lisäsi se, että tapahtunut oli käytävä läpi alusta lähtien. Sari toteaa olleensa silloin vielä *niin haavoilla* tilanteesta ja pelottavankin muutoksen edessä. Ensimmäiseen käyntiin liittyi Sarin mukaan valtava tunnelataus.

Tapaa, miten siirtyminen toteutui hän pitää äärimmäisen taitavana ja hyvänä: *Meidät niin kuin luovutettiin (X:n) perheneuvolaan hoitoon. He (aiemmat työntekijät) tulivat saattamaan meidät tänne.* Sari kokee mukana olleiden entisten työntekijöiden, jotka tunsivat heidän taustansa, myötäilleen ja vahvistaneen heidän kertomustaan, mikä oli tukena uusille ihmisille asiasta kertoessa.

Sekä Sarille että lapsille sovittiin kullekin omat säännölliset tapaamiset perheneuvolassa ja Sarin käynnit jatkuivat vielä lasten käyntien jälkeen kestäen yhteensä kolmatta vuotta. Kaksi kertaa vuodessa järjestettiin myös koko perheen ja heidän työntekijöidensä yhteistapaaminen.

Suhtautuminen on Sarin mielestä ollut perheneuvolassa hyvä ensimmäisestä tapaamisesta alkaen. Hänelle oli tullut sellainen olo, että perheneuvolassa oli mietitty etukäteen ketkä työntekijät työskentelevät kunkin perheenjäsenen kanssa. Sarista tuntuu, että oli oikeat ihmiset valittu kullekin. Hän toteaa: *Kyllä me ihan luottavaisin mielin sitten lähdettiin jatkamaan sen ensimmäisen käynnin perusteella työskentelyä.* Hän pitää tärkeänä aiemman hoitopaikan ajatusta siitä, että *erityisesti lapset kokevat, että he luovuttavat niin kuin omasta hoivastaan lapset (X-perheneuvolaan) ja että ei siihen tule katkosta.*

Ensimmäisestä käynnistä Sari edelleen kertoo: *Meille annettiin mahdollisuus kertoa rauhassa, miten meille kävi.* Työntekijöiden ymmärrys on välittynyt hänelle tilanteessa: *Sen totuuden jotenkin aistiminen siinä, sen ymmärtämisen, että noin voi käydä ja että se ei ollut meidän vika.* Sarin puhuessa ymmärtämisen aistimisesta

tulee esiin se, miten vuorovaikutuksessa puheen lisäksi asioiden aistimisella on suuri merkitys. *Sitten semmoisen jatkuvuuden, elämän jatkuvuuden tuleminen esille siinä jo ensimmäisellä käynnillä, että sovitaan seuraava aika ja tästä tämä järjestyy ja arki etenee.* Avun tarpeessa olevalle ihmiselle seuraavan ajan sopiminen merkitsee elämän jatkuvuutta. Tapaamisella oli tuotu esiin myös ymmärrys prosessin aiheuttamasta raskaudesta Sarille mutta korostettu sen tärkeyttä.

Sarista on ollut helpottavaa saada puhua ihmisen kanssa, joka tietää millaisia hänen lapsensa ovat ja työskentelee niiden ihmisten kanssa, jotka hoitavat hänen lapsiaan. Perheneuvolassa keskityttiin Sarin jaksamiseen äitinä ja sen kautta lasten jaksamiseen. Hänellä oli perheneuvolakäyntien rinnalla käyntejä oman trauman käsittelemiseksi muualla. Sari tosin toteaa, että kaikki sellaisena vyyhtinä on varmasti perheneuvolassa käynneillä pyörinyt mukana.

Sovitut ajat perheneuvolaan ovat Sarin mukaan selviämisen kannalta tärkeitä. *Jo se että minulla on seuraava käynti, niin se auttoi jaksamaan. Ensinnäkin että tiesi, että jos jotain tulee, niin minulla on viikon tai kahden (kuluttua aika) tai millä väliajoilla niitä käyntejä olikin, niin sitten voin kertoa tästä. Sitten hän (perheneuvoja) ottaa kantaa ja me voidaan miettiä onko tämä ok.*

Sari kertoo saaneensa perheneuvojalta myös hyviä käytännön vinkkejä joihinkin lapsia tai muuten perheen arkea koskeviin tilanteisiin esimerkiksi, miten suhtautua tyttären reaktioihin ja antaa tälle tilaa kertoa tunteistaan. Saamiaan neuvoja hän on pystynyt käytännössä toteuttamaan. Sari sanoo, että hänellä on ollut usein paljon helpottuneempi mieli, kun hän on lähtenyt tapaamiselta perheneuvolasta. Sarin mukaan traumaattisen tapahtuman myötä hänen perusturvallisuuden tunteensa oli saanut suuren kolauksen. Hän oli epävarma reagoimisestaan ja koki perheneuvojan osanneen realistisella ja lämpimällä tavalla suhteuttaa hänen huoltaan lapsista koskaan sitä nollaamatta.

Sari kertoo keskustelleensa perheneuvojan kanssa useamman kerta siitä, miten hän pahoitti mielensä erään perheen kanssa tekemisissä olevan ihmisen sanoista. Perheneuvoja osasi Sarin mielestä ulkopuolisena suhtautua asiaan oikein. Sari sanookin, että seuraavat eteen tulleet tilanteet kyseisen henkilön kanssa *olen selvittänyt vahvempana*. Hänellä on ollut keinoja ja oikeus sanoa, että *minulle et voi noin sanoa tai että sinä olet väärässä tai muuta vastaavaa*. Sari voi sanoa saavuttaneen vahvuutta uudelleen, mielipiteensä ilmaisevaan ja puolensa pitävään toimijuuteen. Tulkitsen Sarin käyttämän ilmaisun: *selvittää* tilanteet *vahvempana* kuvaavan tätä toimijuutta. Elinvoimainen keskustelu työntekijän ja asiakkaan välillä johtaa siihen, että asiakas omaksuu uutta ymmärrystä ja parempia selviytymistapoja toteaa Howe (2006, 158). Perheneuvolassa valmistettiin Sarin mukaan häntä myös siihen, että kohta lapset ovat yhtä aikaa murrosiässä. Sari kokee olevansa vahvempi kaikki ne mahdolliset murrosiän tuomat yllätykset ottamaan vastaan.

Sari muistelee traumaattista tapahtumaa seuraavana päivänä ollutta auttamiskontaktia lämpimänä, toisaalta vaativana mutta turvallisena. Hän toteaa: *Siitä on ollut hyvä jatkaa kaikkien työntekijöiden kanssa sitä työtä eteenpäin*. Sari kokee saaneensa alusta lähtien apua ja keinoja selviytymiseen ja hänen mukaansa *se on jatkunut se ihmisten taidokkuus tai ammattitaito*. Tämän jälkeen Sari palaa perheensä tulon perheneuvolaan ja tuntemuksiinsa sopivien työntekijöiden valinnasta.

Sari kertoo olleensa tämän matkansa varrella aika ajoin uupunut ja väsynyt kodin ja lasten harrastusten ja oman työn yhteensovittamisesta. Hän kokee perheneuvolassa työntekijän kanssa keskustellessaan saaneensa luvan sille, ettei tarvitse olla mikään täydellinen äiti, vaan kyllä lasten nähden voi joskus hermostua. Näissä keskusteluissa realisoitui Sarille myös se, etteivät lasten kokemukset ole samoja kuin hänen eivätkä lapset ahdistu samoista asioista kuin hän. Perheneuvolan työntekijältä Sari on saanut neuvoja myös siihen, *miten kohdata ja vastata jonkun lapsen esittämään yhtäkkiseen kysymykseen*

traumaattisesta tapahtumasta. Lasten kysymysten sietäminen oli Sarille aluksi ollut melko kuluttavaa, palauttivathan kysymykset tapahtuman aina hänen mieleensä. Sari toteaa: *Enää en ole pelännyt niitä lasten kysymyksiä.*

Sari on kokenut, että *on turvallista mennä eteenpäin kun on ollut käynnit siellä (perheneuvolassa) lasten kanssa ja yksin ja kullakin lapsella erikseen.* Sarin mielestä hän on onnistunut osan stressistään poistamaan, kun on voinut jakaa sitä taakkaansa perheneuvolassa ammatti-ihmisen kanssa. Sari ottaa esiin myös auttamistyön puitteet. Hänen mielestään perheneuvojan työhuone on ollut rauhoittava. *Siellä on ollut hyvä olla siinä hetkessä.* Howen (2006, 19) mukaan asiakkaat tuntevat olonsa turvalliseksi ja ovat halukkaita puhumaan kokiessaan työskentelytilan lämpimänä ja rauhoittavana. Sari on kokenut helpottavaksi sen, että hän on saanut jakaa huolensa ja murheensa ja joskus ilonsakin.

Sarin käsitys perheneuvolasta on muuttunut. Hän oli ollut aluksi hämmentynyt perheneuvolaan ohjaamisesta ja ensimmäisenä ajatuksena oli ollut kysymys: saavatko he sieltä apua. Nyt *koko perheneuvola semmoisena paikkana on saanut laajemman merkityksen ajatuksissani ja varmasti myös lasten ajatuksissa.* Sari arvelee, että elämän yllätyksellisyys ja arvaamattomuus näkyy varmasti perheneuvolan työssä. Hän jatkaa todeten, että heillä on ollut hyvä onni, kun he ovat menneet perheneuvolaan ja heidät on sinne ohjattu.

Sari kokee saaneensa apua traumaattisen tapahtuman jälkeen auttamisprosessin alusta lähtien. Sarin mukaan hänelle on sattunut erittäin hyvät työntekijät, jotka ovat ymmärtäneet häntä. Olisihan se voinut niinkin olla, että *kokisi, että tuo ei nyt ymmärrä minua mutta minulle ei ole niin käynyt.* Toisaalta Sari toteaa myös itse olleensa vastaanottavainen annetulle avulle. Sarin mielestä apua saa, jos vaan suostuu ottamaan sitä vastaan. Mutta hän pohdiskelee: *Siinä saa työntekijällä olla niin suuri viisaus, että se jollain lailla osaa erottaa sen, että joku tahtomattaankin torjuu ja sitten se on ihan pulassa.* Hän jatkaa

miettineensä sitä, että *kun itse on ollut niin onnekas, että on mennyt sen suhteen hyvin, niin toisella ei sitten menekään ihan yhtä hyvin jollain toisella paikkakunnalla.*

Keskustellessamme haastattelun lopulla Sarin kanssa rinnalla kulkemisesta hän toteaa: *Minä olen ollut niin voimaton, että ei ole ihan pelkkä rinnalla kulkeminenkaan riittänyt, että kyllä minua on ihan oikeasti kannettu.* Arvelen tämän liittyvän Sarin kokemukseen kaikesta saamastaan avusta.

Sarin luottamus perheneuvolan auttamistyöhön on syntynyt jo ensimmäisellä käynnillä. Hän on aistunut työntekijöiden ymmärryksen itseään ja perhettään kohtaan. Siirtyminen uuteen hoitopaikkaan on ollut rankka kokemus ja Sari on herkässä tunnetilassa vaistonnut vastaanottavien työntekijöiden aitouden ja vilpittömän myötäelämisen. Seuraavien tapaamisaikojen sopiminen merkitsee Sarin mielestä elämän jatkuvuuden näkymistä. Varattuina olevat ajat kannattelevat käyntien välisen ajan.

Sarin mukaan perheneuvojan antamista ”vinkeistä” on ollut apua arkielämästä selviämisessä. Sarin kertomasta tulee ilmi, miten hänen huolensa ovat tulleet kuulluiksi ja lämpimällä suhtautumisella realisoiduiksi. Perheneuvoja on hyväksynyt Sarin tunteet ja hän on saanut luvan tunteilleen. Sarin ja lasten omat sekä yhteistapaamiset perheneuvolassa ovat tuoneet Sarille turvallisuuden tunnetta. Sari kokee, että hänen taakkansa, huolensa ja murheensa mutta myös ilonaiheensa ovat tulleet vastaanotetuiksi ja yhdessä jaetuiksi työntekijän kanssa. Yhteinen jakaminen on helpottanut Sarin oloa.

Sari tuntee vahvistuneensa suhtautumisessaan vastaan tuleviin aiemmin mielipahaa tai pelkoa herättäneisiin tilanteisiin. Sarin voimaantuminen tulee konkreettisesti ilmi hänen muuttuneessa toimijuudessaan muun muassa kykyinä puolustaa itseään. Koen Sarin kolauksen saaneen perusturvallisuuden tunteen palautuneen auttamistyön myötä.

Mari II

Mari kertoo haastattelussa kahta eri kertomusta limittäin, mitkä liittyvät hänen kahteen erilaiseen kokemukseensa perheneuvolan auttamistyöstä. Seuraavassa tutustumme Marin kertomukseen toisesta perheneuvolakokemuksestaan.

Mari hakeutuu perheneuvolaan sen takia, ettei hän jaksanut lastensa kanssa koska oli niin väsynyt. Hän oli käynyt jonkin aikaa yksityisesti terapiassa. Taloudellisista syistä Marin ei ollut mahdollista jatkaa yksityisellä terapeutilla, koska Kela ei myöntänyt hänelle siihen tukea masennusdiagnoosista huolimatta. Marin mukaan kun hän oli kerran käynyt perheneuvolassa, niin ei ollut enää sitä kynnystä tulla. Hakeutumisestaan uudelleen perheneuvolaan Mari kertoo: *Olin käynyt jo siellä terapeutilla eli tavallaan oppinut sen, mitä täällä tapahtuu.* Mari toteaa ymmärtäneensä sen, että apua on jostakin saatava, muuten *elämästä ei tule mitään.* Hän pelkäsi, *että jos en nyt hae itselleni apua ja saa itseäni parempaan kuntoon, niin sitten minulta lähtevät lapset jossain vaiheessa.*

Marin uupumus juontaa jo ensimmäisen lapsen syntymän jälkeiseltä ajalta, mikä tulee esiin Marin edellisessä kertomuksessa. Mari ajattelee itsellään olleen hoitamattoman synnytysmasennuksen. Toinen hänen vanhemmistaan sairastui vakavasti ja kuoli. Vanhempansa kuoleman jälkeen Marin vastuulle jäi asioiden järjestäminen. Mari kertoo surun aikana alkaneensa laihduttamaan ja laihtuneensa niin, että hänen painonsa putosi kaikkiaan kaksikymmentäviisi kiloa. Mari ajattelee nyt vuosien jälkeen oman minäkuvansa muuttuneen tuolloin. *Tavallaan niin kuin se pää ei mennyt sen mukana, mitä se ruumis muuttui.* *Ajattelin itse, että siinä on ollut hoitamaton synnytysmasennus ja suru.* Marin mukaan hänen ja edesmenneen vanhemman suhde oli tosi vaikea. Lapsena hän oli pelännyt tätä ja vanhempiensa erottua hän ei tavannut kauas muuttanutta vanhempaa. Vasta aikuisena Mari tutustui häneen ja melko pian tämä sitten sairastui ja Mari hoiti häntä.

Sen jälkeen seurasi avioero, minkä Mari kokee turhana erona ja sairastumisensa syynä eroon. Mari alkoi myös opiskella ja seurustella uuden kumppanin kanssa. Uusi suhde osoittautui vaikeaksi, kunnes Marin kertoman mukaan hänen silmänsä avautuivat: *eihän elämä tämmöistä voi olla.*

Tässä kohtaa totean Marille sen, miten lyhyen ajan sisällä hänen elämässään on tapahtunut isoja muutoksia ja syvästi koskettavia asioita, joten ei ole ihme, ettei mieli ole pysynyt mukana. Tämä tuntuu tuovan etäisyyttä ja palauttavan Marin nykyisyyteen. Hän sanoo, ettei *se* (mieli) *ole vielääkään päässyt ihan täysin siihen*. Ihmisen elämässä saattaa nopeassa tahdissa tapahtua ulkoisesti suuria muutoksia, joiden mielensisäinen työstäminen edellyttää aikaa. Näen Marin tarkoittavan, että tämä työskentely on edelleen käynnissä.

Mari jatkaa: *Tavallaan pystyn tarkastelemaan sitä niin kuin itse vähän ulkopuolisena, että se ei ole enää niin iso musta möykky, mistä ei ole mitään ulospääsyä.* Mari kokee pystyvänsä *elämään sitä normaalia elämää.* Mari kertoo puhuneensa viimeksi perheneuvojan kanssa siitä, miten *moneen, moneen vuoteen niin nyt minulla on ikävä lapsia, kun ne ovat poissa kotoa, kun ne ovat säännöllisesti isällään.* Mari liikuttuu ikävästään puhuessaan ja tunnustaa jopa olevansa vähän mustasukkainenkin siitä ajasta, minkä lapset ovat isänsä luona. Sitten Mari naurahtaen toteaa: *ehkä se on jotain paranemisen merkkejä sitten.*

Mari on käynyt perheneuvolassa viikon tai kahden välein kolmatta vuotta. Nyt on käynneissä ollut puolen vuoden tauko, mikä Marin mukaan kertoo vähän hänen voimiensa palautumisesta. Perheneuvoja on tavannut Maria myös yhdessä tämän perheen kanssa erilaisissa kokoonpanoissa mukaan lukien Marin entinen puoliso eli lasten isä. Marin lapsilla on myös ollut käyntejä perheneuvolassa.

Mari kuvaa suhdetta työntekijään: (perheneuvojan nimi¹⁷) *on niin rauhallinen, että on helppo puhua asioista. (Perheneuvoja) on antanut siihen mahdollisuuden.* Mari kertoo, että hänen oli helppo puhua myös entisestä miehestään ja lapsistaan, koska perheneuvoja on tavannut heidät ja tietää kenestä puhutaan. Marin mukaan perheneuvoja kuuntelee ja kun hänellä ei ole mitään tunnesiteitä mihinkään suuntaan, niin on helpompi puhua.

Perheneuvojan ja Marin keskusteluun on sisällynyt dialogia. (Perheneuvoja) *on sanonut sellaisia huomioita, että minäkin olen herännyt niin että: aivan.* Mari painottaa aivan-sanaa, minkä koen kertovan hänen oivalluksestaan. Työntekijän esittämät näkemykset toimivat parhaimmillaan asiakkaalle heuristisina välineinä, mitkä johdattelevat hänet omiin uusiin oivalluksiin (Särkelä 2001, 76). Mari jatkaa. *Hän (perheneuvoja) on pukeut sanoiksi sen tai sanonut ääneen, että tuo on nyt ihan luonnollista ja saat tuntea noin, ettei tarvitse tuntea huonoa omaatuntoa väsymisestä.*

Marin mukaan perheneuvoja on tuonut esiin avioeroon liittyvien tunteiden läpikäymisen ja omien tunteiden hyväksymisen merkityksen. Mari puhuu vihan tunteistaan. (Perheneuvoja) *on antanut tavallaan luvan tunteille ja nimen niille, etteivät ne ole mitenkään outoja eivätkä ihmeellisiä vaan kuuluvat asiaan.* Se että perheneuvoja on sekä hyväksynyt Marin tunteet että tuonut esiin niiden olevan oikeutettuja, on auttanut Maria. Myös Howe (2006) tuo esiin asiakkaita auttaneen ensinnäkin heidän tunteidensa hyväksytyksi tuleminen ja toiseksi sellaisten tunteiden oikeutetuksi kokeminen, joiden he ovat ajatelleet olleen eissallittuja. Kun tunteet ilmaistaan avoimesti, niitä voidaan tarkastella, ne voidaan ymmärtää ja vahvistaa todellisiksi. (Mt., 34, 35.) Mari kertoo, että *joka kerta on ollut hyvä olo, kun täältä (perheneuvolasta) olen lähtenyt. Jos on ollut hirveän ahdistunut tullessaan, niin olo on ollut ihan erilainen kun on pois lähtenyt.*

¹⁷ Mari käyttää puhuessaan perheneuvojan nimeä, minkä korvaan jatkossa joko termillä perheneuvoja tai hän

Mari puhuu myös perheneuvolan puitteista. *Kyllä täältä lähtiessä sellainen rauhallinen olo on kuin olisi käynyt jossain kirkossa.* Hän kokee perheneuvolan rauhallisena paikkana. Mari arvostaa myös käytettävissään olevaa aikaa, jolloin voi puhua itsestään toisen ihmisen ollessa sitä varten läsnä. *Kukapa ei haluaisi puhua itsestään tuntia-puoltatoista? Onhan se aika imartelevaa, että joku on niin kuin minua varten siinä. Se aika on varattu minua varten, että se on kyllä tosi tärkeätä.* Ajatus siitä, että joku on valmis antamaan toiselle jakamattoman huomionsa, on sekä epätavallinen että suuresti arvostettu. Kokemus siitä, että on jonkun toisen ihmisen kiinnostuksen arvoinen, vaikuttaa suuresti ihmisen itsetuntoon. (Howe 2006, 122-123.)

Samoin kuin Liisan on Marinkin kanssa työskentelyssä käytetty apuna sukupuuta, minkä Mari on kokenut selventävänä. Mari sanoo: *nähdä se sukupuoli silmien edessä, että ei se nyt ole ihme jos on sekava olo joskus.* Sukupuuta työstettäessä arvelen käydyn läpi Marin lapsuudenkokemuksia, joista hän kertoo myös haastattelutilanteessa.

Maria auttaa myös *tietoisuus siitä, että täällä on olemassa paikka, mihin pääsen, niin se jo monta kertaa helpottaa, kun tulee tosi ahdistava tai paha olo. Kun tietää, että voin huomenna vaikka soittaa* (perheneuvojalle) *ajan.* Howen (2006) mukaan turvallinen ja lohtua antava työntekijä tarjoaa levollisen turvapaikan, mihin asiakas voi hakeutua emotionaalisen sekasorron tullessa liian suureksi. Hyvä terapeutti voi säilöä tunteita, jotka uhkaavat ryöstäytyä hallinnasta. (Mt., 29.) Mari toteaa, että soittaminen on monta kertaa siirtynyt, kun seuraavana päivänä ei ollutkaan enää pahaa oloa. Marilla on ajatus siitä, että hän haluaa pitää kiinni hoitokontaktistaan, vaikka tapaamisaika perheneuvojan kanssa menisi pidemmällekin. Hän haluaa päästä tuttuun paikkaan ja keskustelemaan tutun ihmisen kanssa, että ei tarvitse alkaa taas alusta kertomaan tarinaansa.

Mari muistelee, että varatessaan aikaa perheneuvolasta joko ensimmäisellä tai toisella kerralla, puhelimesta todettiin hänellä olevan hätä ja sanottiin

laitettavan hänet kiireellisyysjonoon¹⁸. Marista tuntui, että *oli niin kummallinen sana se kiireellisyysjono, ja kaksi viikkoa oli se aika kun tänne pääsin. Se oli hirvittävä sana, kun oli itse niin väsynyt. Kaksi viikkoa on uskomattoman pitkä aika.* Toimipisteen ratkaisuyritys nopeuttaa akuuteissa tilanteissa olevien avunsaantia ei hädässä olevasta asiakkaasta tunnu pikaiselta avunsaannilta.

Myöhemmin keskustellessamme vielä asiasta Mari toteaa olevan varmaan niin, että suuri osa ihmisistä ottaa tänne yhteyttä *ihan viime tipassa. Melkeinpä niin, että pitäisi sitten saman tien päästä lähtemään, että se jätetään niin viimeiseen hetkeen se avunpyyntö.* Mari pohdiskelee, kuuluuko suomalaiseen luonteeseen se, että pärjätään. Mari myöntää myös itsessään olleen tätä piirrettä, mutta sanoo joutuneensa siitä luopumaan. Se ei ole hänen mukaansa vielääkään helppoa, (mutta) *olen myöntänyt sen, että tähän henkiseen jaksamiseen on ollut pakko hakea apua. En ole pärjännyt yksin.*

Mari kertoo, että hänen on edelleen vaikea pyytää keneltäkään apua. Hän on puhunut perheneuvojan kanssa siitä, miten hän itse on auttamassa muita helposti ja pyytämättäkin. Mari kertoo oppineensa nyt jo kieltäytymään. *Minun ei tarvitse olla aina valmis, kun joku pyytää.* Mari kokee edellä mainitun olleen itselleen ison ongelman. Hän arvelee, että hänellä on ollut suuri miellyttämisen tarve. Marin mukaan väsymys sai hänet käsittämään, että välttämättömään ei riitä voimia, jos ei muutu tässä asiassa. Muutos on helpottanut Marin jaksamista. Tosin Mari sanoo sen tuoneen tullessaan huonoa omaatuntoa, mutta nyt hän kokee jaksavansa olla lasten kanssa ja nauttia siitä.

Mari on käsittänyt, ettei hän nyt kykene tekemään sitä työtä, mihin kouluttautui. Hän tunnistaa olevansa perfektionisti kokien, että kyseisessä työssä hänen kaikki voimavaransa kuluisivat työntekoon, eikä hän enää jaksaisi lapsiaan. Tässä asiassa Mari tuntee olevansa terveesti itsekäs, tiedostaessaan

¹⁸ Kiireellisyysjono on tarkoitettu akuutissa avun tarpeessa oleville asiakkaille. Ajan perheneuvolaan saa tällöin kahden viikon sisään. Muussa tapauksessa ajan saa 1 kk-3 kk:ssa.

vaarana olevan mahdollisen burn-outin. Hän kertoo perheneuvolassa käyntien myötä alkaessaan parantumaan tapahtuneen myös sellaisen muutoksen, että *osaan ottaa vähän enemmän päivän kerrallaan*. Marin luottamus elämään tuntuu lisääntyneen: *Kyllä ne sitten jotenkin järjestyvät ne asiat. Ei se ole enää yksi iso musta pallo: tulevaisuus, mikä jatkuvasti veisi yöunet*.

Perheneuvojan kanssa työskentelyssä Marin mukaan *kuunteleminen on minun kohdallani ollut varmaan kaikkein tärkein asia*. Sitten tavallaan vähän se ohjailu, jos on jäänyt johonkin asiaan. Mari kertoo perheneuvojan osanneen luovia siitä eteenpäin tekemällä jonkin kysymyksen ja *kyseenalaistamallakin kyllä niitä minun sanomiani asioita*. Howe (2006) toteaaakin, että terapeutti voi keskustelussa asiakkaan kanssa ehdottaa, ihmetellä ja jopa kyseenalaistaa asioita (mt., 125). Marin mukaan mitään hänen sanomisiaan tai tekemisiään, mitä hän on perheneuvojalle kertonut, ei ole arvosteltu missään vaiheessa. Hän on kokenut sen hyvänä, että pysäytetään ajattelemaan asioita joistakin muistakin näkökulmista. Mari toteaa olevan hyvä herättää ajattelemaan muutakin, koska helposti ihminen jää kiinni omiin ajatuksiinsa, ellei joku esitä vaihtoehtoja.

Marin mielestä hänen tilanteensa olisi varmasti huonompi, ellei hän olisi käynyt perheneuvolassa. Hänen mukaansa olisi voinut olla niin, ettei hän olisi hakenut apua mistään, koska mielenterveystoimistoon on niin iso kynnyks mennä edelleenkin. Mari mietiskelee, mitä olisi tapahtunut, jos hän ei olisi perheneuvolasta hakenut ja saanut apua. Yksityisesti hänellä ei olisi ollut mahdollisuutta käydä terapiassa. Lopulta Mari päättyy surulliselta kuulostavaan ajatukseen: *Jos en olisi mistään saanut tai hakenut apua, niin todennäköisesti minulla ei olisi lapsia enää. Olen kokenut, että tämä (perheneuvola) on ollut minulle se ainoa mahdollinen paikka käydä*. Mari uskoo, ettei hän omin voimin olisi päässyt ylös masennuksestaan. Hän pohtii vielä sitä mahdollisuutta, että jos hän olisi lasten asioiden vuoksi hakeutunut perheneuvolaan, kenties joku olisi huomannut äidinkin tarvitsevan apua.

Yllättäen Mari ottaa esiin myös väkivallan pelon. Hänen edesmennyt vanhempansa on ollut väkivaltainen ja Mari on pelännyt, että hänestä tulee samanlainen eli väsyneenä on väkivaltainen lapsiaan kohtaan. Mari toteaa: *Onneksi on järki sanonut, että hae apua ennen kuin teet mitään peruuttamatonta.*

Mari miettii lopuksi, että antaisi perspektiiviä tähän päivään käydä läpi aiempien käyntien keskusteluja. Kun taas on vaikea olo, niin huomaisi *kuinka pitkällä kuitenkin jo ollaan.*

Marin mukaan perheneuvoja on antanut mahdollisuuden puhua ja on kuunnellut. Perheneuvojalle on ollut helppo puhua myös perheen asioista koska tämä on tavannut Marin perheenjäseniä. Marin kertomuksesta näkyy, miten hänen vaikeutensa ovat perheneuvojan taholta tulleet vastaanotetuiksi ja kuulluiksi.

Merkityksellistä Marille on ollut hänen käytettävissään ollut aika, jolloin hänen kokemuksensa ja tunteensa ovat tulleet jaetuiksi perheneuvojan kanssa. Mari kertoo perheneuvojan nimenneen ja hyväksyneen hänen tunteensa ja tuoneen ilmi Marin tunteiden olevan oikeutettuja. Tämä on vähentänyt Marin ahdistusta. Marilla on ollut luottamuksellinen ja turvallinen suhde perheneuvojaan, minkä tuo ilmi muun muassa se, että perheneuvoja on kyseenalaistanut Marin esittämiä asioita. Tämä on mahdollistanut uusien oivallusten syntyminen.

Mari näkee itsessään tapahtuneen muutosta. Hän kertoo koskettavasti tunteistaan: kaipauksestaan ja mustasukkaisuudestaan lasten ollessa isänsä luona. Nämä tunteet kertovat Marille hänen paranemisestaan, voimien palautumisesta. Marin tultua auttamissuhteessa hyväksytyksi, hänen ei enää tarvitse miellyttää muita. Hän suuntaa voimavarojaan yhdessäoloon lasten kanssa ja nauttii siitä. Marin voimaantuminen näkyy parempana ahdistuksensietokykyinä, pelkojen vähenemisenä sekä luottamuksen ja toivon

lisääntymisenä tulevaisuuden suhteen. Marin ei enää tarvitse tuntea häpeää heikkoudesta. Marin kertomuksen perusteella koen, että hän on tullut sekä nähdyksi että hyväksytyksi ja hänestä on myös välitetty.

7 Auttamistyön luonne kertomuksissa

Auttamistyön luonne vastaa tutkimuskysymykseeni: mikä perheneuvolan auttamisprosessissa on auttanut asiakkaita. Auttamistyöstä kerrotaan kussakin kertomustyypissä toisistaan eroavalla tavalla. Muutosta sisältämättömissä kertomuksissa kävi ilmi, ettei haastateltavieni todellinen avun tarve tullut nähdyksi, ja päädyin kuvaamaan niissä koettua auttamistyötä kohtaamattomana auttamistyönä. Muutuskertomuksissa auttamistyö näyttäytyy muutosta tukevana ja määrittelin sen tukea tuottavaksi auttamiseksi. Monipuolisemmin auttamistyöstä kerrottiin voimaantumiskertomuksissa. Auttamistyön todettiin muun muassa kantaneen. Sen perusteella nimesin niissä kuvatun auttamistyön kannattelevaksi auttamissuhteeksi.

Taulukko 3: Auttamistyön luonne kertomuksissa

| Muutosta sisältämättömät kertomukset | Muutuskertomukset | Voimaantumiskertomukset |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|

| | | |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Kohtaamaton auttamistyö | Tukea tuottava auttaminen | Kannatteleva auttamissuhde |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|

7.1 Kohtaamaton auttamistyö

Auttamistyötä luonnehtii muutosta sisältämättömissä kertomuksissa se, ettei asiakas avuntarpeineen ja tuntemuksineen ole tullut kohdatuksi ja autetuksi. Vastavuoroisen kohtaamisen puuttuessa on apua hakeneen Marin oma kokemus jäänyt kuulematta. Mari miettiikin, eikö perheneuvolassa ehkä nähty hänen todellista avun tarvettaan.

Auttamistyön perustana olevaa luottamusta ei voi rakentua, mikäli asiakas kokee, ettei hänen kertomaansa uskota. Epäluottamuksen kokeminen lisää asiakkaan taakkaa (Pohjola 2006, 52). Marista tuntuu, ettei hänen hätänsä tullut vastaanotetuksi, vaikka hän on näyttänyt väsyneeltä ja itkenyt. Kun avun tarpeessa olevan ihmisen hätä ei tule vastaanotetuksi, se aiheuttaa hänelle tunteen, ettei hänen hädästään välitetä. Jos välittäminen puuttuu auttamistyöstä, paljastuu sen kääntöpuoli, välinpitämättömyys. Tämä puolestaan välittyy avunhakijalle kielteisyytenä ja hänen ihmisarvonsa alentamisena (Pohjola mt., 54.) Toisaalta Mari epäröi, eikö hän itse osannut tuoda avun tarvettaan esille. Ihminen jonka kokemaa todellisuutta ei jaeta, alkaa näin epäillä omaa kykyään. Apua hakevan ihmisen kohtaamisessa edellytetään työntekijältä herkkyyttä vaistota myös sellaista, mitä ei ääneen lausuta tai mikä omaan avuttomuuteen liittyvän häpeän vuoksi esitetään jonain muuna.

Kohtaamattomassa auttamistyössä työntekijä unohtaa, että kynnyks hakea apua saattaa olla korkealla. Apua hakeva ihminen on helposti haavoittuva ja pyrkii välttämään haavoittumisen aiheuttamaa ahdistusta (ks. Howe 2006, 17). Kohtaamattomassa auttamistyössä tämä jää huomioimatta ja asiakkaan hätä lieventämättä. Myöskään avuntarvitsijan odotukset eivät kohtaamattomassa auttamistyössä tule kuulluiksi. Marin avun tarpeen väistäminen on ollut loukkaavaa ja aiheuttanut torjutuksi tulemisen tunteen.

Marin kohdalla auttamistilannetta voidaan verrata Nyqvistin (2001) kuvaamaan hyväntahtoiseen välinpitämättömyyteen. Työntekijä toimii korrektisti sopiessaan Marin varaavan itse seuraavaa aikaa, mutta välttelee hän samalla Marin tilanteeseen sitoutumista. (Mt., 164.) Ehkäpä työntekijä on havainnut Marin masennuksen ja mieltänyt, että Mari auttamisorganisaatioiden työnjaon perusteella kuuluu jollekin toiselle organisaatiolle, eikä hän ole kokenut itsellään olevan riittävästi ammattitaitoa auttaa Maria, kuten Pohjola näkee mahdollisena tapahtua (2006, 47). Kohtaamattomuutta osoittaa, ettei työntekijä riittävästi perehdy asiakkaan tilanteeseen panostaakseen hänen mahdolliseen ohjaamiseensa muualle. Kokemukseni mukaan perheneuvolasta asiakasta muualle ohjattaessa voidaan asiakkaan tarpeen mukaan joko mennä hänen kanssaan uuteen hoitopaikkaan tai pyytää sieltä jatkossa avunhakijan hoidosta vastaavaa työntekijää yhteiseen neuvotteluun.

Auttamistyössä olennaisia rakennetta ja suhdetta ei ehtinyt syntyä Marin kohdalla eikä auttamisprosessi päässyt alkamaan. Vastuu suhteen rakentumisesta jäi Marin varaan, kun hänelle ei annettu seuraavaa aikaa vaan, kuten Mari muistelee, häntä pyydettiin itse ottamaan yhteyttä uudelleen. Turvallisten puitteiden luominen auttamistyössä on työntekijän tehtävä. Kiinnipitävämpi ote auttamistilanteessa olisi ollut tarpeen Marin kannalta. Hän tuo useamman kerran esiin odotustaan siihen edellyttäessään työntekijältä vahvuutta pitää kiinni asiakkaasta sopimalla hänelle seuraavan ajan ja edellyttämällä asiakasta tulemaan uudelleen tai soittamalla asiakkaan perään.

Auttamistyössä on tärkeää ottaa vastaan ihmisen avun tarve ja kuunnella häntä (Pohjola 2006, 54). Kun ihminen ei tule elämäntilanteessaan kuulluksi ja todesta otetuksi, hän menettää mahdollisuuden vahvistua ja löytää voimavarojaan. Autettavan jääminen kohtaamatta auttamistyössä merkitsee kohtaamattomuutta työntekijässä (Tuhkasaari 1997, 29).

Marin toiseen, myönteisempään auttamiskokemukseen perheneuvolassa perustuvaa auttamistyötä tarkastelen kannattelevassa auttamissuhteessa.

Auttamistyötä määrittää Timon kohdalla keskeneräisyys. Auttamissuhde on alkanut rakentua Timon ja kokeneempien työntekijöiden välille, sillä Timon kertoman perusteella työntekijät ovat kuunnelleet ja kyselleet, mikä osoittaa heidän kiinnostustaan. Voidakseen ymmärtää asiakasta työntekijän on oltava kiinnostunut hänestä ja hänen huolistaan (Howe 2006, 64). Auttamistyössä Timoa on kuunneltu. Hän ei ehkä kuitenkaan ole tullut riittävästi ymmärretyksi, mikä on yksi niistä tekijöistä, joilla asiakkaat Riikosen ja Smithin (1998, 119) mukaan perustelevat sitä, ovatko he saaneet apua.

Etäisyys on eräs kohtaamattomuuden ilmentymistä. Tähän yhteyteen liitän Timon puheen työntekijöiden asiallisuudesta. Howen (2006) mukaan terapeutin jäädessä etäiseksi asiakas ei koe suhteessa olevan aitoa henkilöä, johon sitoutua. Asiakkaan eristyneisyyden tunne lisääntyy, jos terapeutti ei onnistu ymmärtämään hänen kokemustaan. Asiakas kokee, ettei ole ketään kenen kanssa voisi jakaa tunteitaan. Ne jäävät kertomatta eikä niitä ole mahdollista yhdessä tarkastella. (Mt., 23, 65.) Tunnereaktiot ovat kuitenkin auttamistyön keskeisintä aluetta (Riikonen & Smith 1998, 139).

Kohtaamattomassa auttamistyössä ei pystytä luomaan yhteyttä, päästä asiakkaan ajatusmaailmaan sisään, mitä pidetään tärkeänä auttamistyön vuorovaikutusprosessissa (ks. Askeland 1994, 30 ref. Nyqvist 2001, 164). Miehet puhuvat vaikeuksistaan eri tavalla kuin naiset, minkä vuoksi naistyöntekijälle voi toisinaan tuottaa vaikeuksia tavoittaa miesten ajatuksia. (ks. Forster 1996, 117-119 ref. Pihlajamäki 2002, 47). Timon ajatusmaailmaan sisään pääseminen on saattanut olla melko haastavaa kahdelle naistyöntekijälle, mutta kysymyksillään ja kommentteillaan he ovat pyrkineet luomaan yhteyttä Timoon.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa vastavuoroisuus on tärkeää. Jotta vastavuoroisuus toteutuisi, on välttämätöntä, että asiakas pääsee selville myös työntekijän näkemyksistä. Asiakas havainnoi, mitä työntekijä viestittää hänelle, ja reagoi siihen. (Askeland 1994, 30 ref. Nyqvist 2001, 164.) Haastateltuani Timoa yhdessä hänen puolisonsa Tuulan kanssa tiedän Tuulan kertoman perusteella, että työntekijät ovat tuoneet puolisoiden tapaamisilla esille näkemyksiään. Työntekijät ovat näin pyrkinet rakentamaan vastavuoroisuutta. Se, että asiakas ja työntekijät pääsevät selville toistensa näkemyksistä vaatii toisinaan aikaa ja työtä.

Auttamistyössä Timo on alkanut luottaa työntekijöihin ja näiden apuun. Hän kertoo kokeneensa työntekijät ammattitaitoisina ja haluaa jatkaa käyntejä. Timon halu jatkaa käyntejä ja osallistuminen yhdessä puolisonsa kanssa tapaamisille perheneuvolassa osoittaa, että hän on sitoutunut työskentelyyn. Asiakkaan orastavan luottamuksen perusteella voidaan todeta työntekijöiden onnistuneen herättämään hänessä toivoa auttamistyön suhteen.

Timon kohtaaminen auttamistyössä edellyttää hänen kokemuksensa ymmärretyksi tulemista. Työntekijöiden myötäeläminen mahdollistaa ymmärryksen ja Timon kokemuksen jaetuksi tulemisen. Tällöin hän voi tuntea jakavansa asioistaan yhteisen käsitteellisen näkemyksen työntekijöiden kanssa (ks. Alexander & Luborsky 1986 ref. Howe 2006, 40). Auttamissuhteen vahvistuttua niin, että asiakas kokee sen riittävän turvallisenä ja myönteisenä, hän asettuu autettavaksi myös tunnetasolla. Auttamistyön jatkuessa Timon ja hänen puolisonsa kohdalla on edellä mainittujen mahdollista toteutua.

7.2 Tukea tuottava auttaminen

Muutuskertomuksista ilmenee, että perheneuvolan auttamistyöstä on ollut apua. Muutos asiakkaiden tilanteessa näyttää toisaalta mahdollistuvan lyhyemmässä ajassa muutaman kuukauden käyntien kuluessa kuten Maijalla ja

Matilla. Toisaalta se saattaa edellyttää pidempää työskentelyä kuten Tuulan kohdalla. Tarvittava aika riippuu etenkin asiakkailta olevan vaikeuden luonteesta ja sen pitkäaikaisuudesta. Myös asiakkaiden valmius työskennellä sekä asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaaminen ja yhteistyön onnistuminen vaikuttavat hoitojakson pituuteen.

Tuulan kertomasta tulee esiin, miten yhteistyö alkoi sujua paremmin työparin kuin yksin työskennelleen nuoremman työntekijän kanssa. Parisuhteen vaikeuksista tuntuu olevan helpompi puhua ja keskustella enemmän elämäkokemusta omaavien työntekijöiden kanssa. Myös Humphrey (1986) viittaa tähän elämäkokemuksen merkitykseen auttamistyössä (ref. Howe 2006, 83). Tuulan sitoutuminen työskentelyyn vaikuttaisi tapahtuneen hänen luottaessaan vanhempien työntekijöiden elämäkokemukseen.

Molemmista muutoskertomuksista käy ilmi, että auttamistyössä Tuulan sekä Maijan ja Matin kertoma otettiin vastaan ja se tuli yhdessä jaetuksi. Työntekijät ovat kannustaneet heitä kertomaan vaikeista asioista auttaen kysymyksiin, esimerkein ja vaihtoehtoja esittämällä. Näin auttajat ovat osoittaneet kiinnostuksensa, mitä asiakkaat ovat yleensä pitäneet ymmärtämisen edellytyksenä (Howe 2006, 64). Vaikeista asioista puhuminen ei ole helppoa ja ne herättävät monenlaisia pelkoja työntekijöiden suhtautumisesta tai omasta haavoittuvuudesta, joita sekä Tuula että Maija ja Matti tuovat esiin. Kuuntelemisen, kannustamisen, esimerkkinsä ja kriitikittömyytensä avulla perheneuvolan työntekijät ovat kyenneet luomaan turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin, missä vaikeita asioita ja tunteita on uskallettu ilmaista ja niistä on voitu yhdessä keskustella.

Molemmissa kertomuksissa ilmaistaan puhumisen merkitys koetun avun saamisessa (ks. Howe 2006, 120-121). Tuula koki puhumisen joskus aiheuttaneen pahaa oloa, mutta keskustelun jälkeen hän oli tuntenut olonsa helpottaneen. Tämä puhumisen toisaalta kipeää tekevyyttä ja toisaalta parantava

vaikutus välittyi myös Mika-pojan kokemuksesta. Vaikka häntä ensimmäisen perheneuvolakäynnin jälkeen itketti, hänellä oli vanhempien mukaan hyvä mieli toiselle käynnille tullessaan ja hän koki perheneuvolan tuolloin myönteisesti.

Sekä Tuulan että Maijan ja Matin keskustelut työntekijöiden kanssa ovat olleet vastavuoroista dialogia, mihin työntekijät ovat osallistuneet uusia vaihtoehtoisia näkökulmia tuomalla, neuvoja antamalla, vaikeuksia yleistämällä ja normalisoimalla sekä uudella tavalla toimimisen kannustamisella ja tukemisella. Työntekijöiden esittämällä vaihtoehtoisilla suhtautumistavoilla asioihin on tapana synnyttää uutta keskustelua ja mietintää. Näin kävi myös Tuulan sekä Maijan ja Matin kohdalla. Auttamistyön kohtaamisessa sen esiin nostaminen, että samantapaisia vaikeuksia on muillakin ja että jotkin vaikeudet ovat yleisiä, vähentää apua hakevien ihmisten kokemaa syyllisyyttä ja huonommuudentunnetta. Ihmisille saattaa oman toimintatavan muuttaminen syystä tai toisesta olla tuskallista kuten Matti kuvaa. Työntekijöiltä saatu palaute on aina tärkeää ja sen merkitys korostuu tällaisessa tilanteessa. Se luo uskoa vaikeasta tilanteesta selviytymiseen.

Edellä esiin otetun, vaihtoehtoisten toimintatapojen yhdessä tutkimisen ja niiden kokeilemisen sekä toteuttamisen mahdollistaa hyvä yhteistyösuhde asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Mielestäni auttamistyötä muutuskertomuksissa kuvaa erityisesti hyvä yhteistyösuhde. Sen puitteissa työntekijät voivat ottaa työväliseksi myös huumorin, mitä arvelen käytetyn Tuulan ja hänen puolisonsa tapaamisissa. Parhaimmassa tapauksessa asiakkaat voivat soveltaa sitä omassa elämässään selviytyäkseen paremmin.

Se, että asiakkailla on sovittuna jatkokäyntejä työntekijöiden kanssa, kertoo mahdollisuudesta apuun ja lisää heidän turvallisuuden tunnettaan sekä ylläpitää toivoa muutoksesta. Muutuskertomuksista käy ilmi, että

auttamistyössä on asiakkaiden tilanne ja tarve otettu huomioon myös käyntien järjestämisessä.

Tuulan sekä Maijan ja Matin kertomuksesta näkyy, että he ovat kokeneet tullessa kuulluiksi, hyväksytyiksi ja ymmärretyiksi auttamistyössä. Yhdessä auttamistyöntekijöiden kanssa jaettujen ja tutkittujen sekä asiakkaiden käytännössä kokeilemien toimintatapojen kautta muutos parempaan asiakkaiden tilanteeseen tulee mahdolliseksi. Tällainen muutos heijastuu ihmisten elämänlaatuun ja heidän sekä heidän lähiympäristönsä hyvinvointiin kuten Maijan ja Matin perheessä.

Nähtävissä on myös, että sekä Tuulan että Matin ja Maijan tunteet ovat tulleet työntekijöiden kanssa yhdessä jaetuiksi ja työntekijöiden taholta tunnistetuiksi, hyväksytyiksi ja sallituiksi. Syyllisyyden, hädän ja epätoivon tunteiden hälventyessä löytyy mielessä tilaa seestymiselle, elämässä keskeneräisten asioiden kestämiseksi sekä voimavaroja selviytyä paremmin ja paneutua muihin elämänalueisiin.

7.3 Kannatteleva auttamissuhde

Voimaantumiskertomukset näyttävät syntyvän rakenteellisesti prosessinomaisessa, intensiivisessä auttamistyössä, mikä pitää sisällään säännöllisesti toistuvat ja sovitut asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset. Liisan, Sarin ja Marin perheneuvolakäyntien tiheys vaihtelee viikosta pariin tai harvempaan ja se määräytyy heidän tarpeensa mukaan, kuten Liisa kertoo. Kannattelevassa auttamissuhteessa keskeisiksi haastateltavien kertomuksissa nousivat jatkuvuus, tila ja keskustelu.

Riitta Granfeltin (1998) mukaan asiakassuhde voi olla kriisitilanteessa tai pitkään jatkuvana elämää kannatteleva voima (mt., 166). Sari toteaa tullessa auttamissuhteissaan kannetuksi ja kannattelevana näyttäytyä myös Liisan ja

Marin asiakassuhde. Granfeltin käyttämä Winnicottin (1971; 1986) käsite holding¹⁹ tarkoittaa kannattelevaa, mahdollistavaa ympäristöä. Holding on heikkouden, riippuvuuden ja kykenemättömyyden salliva suhde. Sallivuus on saanut ilmiänsä esimerkiksi Marin kertomuksen työntekijän sanoissa: *Tuo on nyt ihan luonnollista ja saat tuntea noin, ettei tarvitse tuntea huonoa omaatuntoa väsymisestä.* Kannatteleva suhde mahdollistaa avuttomuuden ja haavoittuneisuuden kohtaamisen. (Granfelt 1998, 162-163.)

Odgen (2004) yhdistää Winnicottin holding-käsitteeseen kokemuksen olemassaolon jatkuvuudesta (mt, 1350). Voimaantumiskertomuksissa korostuu Liisan, Sarin ja Marin jatkuvuuden kokeminen, minkä sovitut seuraavat tapaamisajat työntekijän kanssa mahdollistavat. Se on erityisen merkityksellinen haastateltaville symboloiden Sarin sanoin elämän jatkuvuutta. Sari puhuu siitä, miten hän aisti työntekijöiden ymmärtämisen. Kannatteleva ympäristö myös aistitaan.

Tietoisuus käyntien jatkuvuudesta on tärkeä turvallisuutta luova tekijä. Kun tapaamisajoista on sovittu, tietoisuus seuraavasta ajasta auttaa jaksamaan ja toimii Liisan sanoin koossapitävänä oljenkortena eli kannattelee tapaamisten välillä. Turvallisuuden ohella luottamuksellisuus välittyy kaikista kolmesta voimaantumiskertomuksesta. Sarin kohdalla luottamus on lähtenyt rakentumaan ensimmäisestä käynnistä. Luottamuksen ja turvan kokeminen avuttomuuden ja heikkouden tilassa luo mahdollisuuden omien voimien löytämiselle ja uusien kiinnekohtien tavoittamiselle elämässä (ks. Jokinen 1996, 38-41).

Emotionaalisesti latautuneessa auttamissuhteessa asiakkaan on mahdollista kokea työntekijän välittävän siitä mitä hänelle tapahtuu. Välittäminen ilmenee muun muassa työntekijän tavassa olla läsnä. (Särkelä 2001, 38.) Kuuleminen

¹⁹ Winnicottin termistä holding käytetään myös käsitettä: kiinnipitävä ympäristö

on läsnäoloa ja Rostila (2001) näkee sen keskeiseksi voimavarasuuntautuneessa toisin sanoen voimaannuttavassa työssä (mt, 40). Liisan, Sarin ja Marin kokemukset kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisesta sekä turvallisesta ilmapiiristä vahvistavat käsitystä voimaantumista tukevasta vuorovaikutussuhteesta. Liisa ilmaisee koskettavasti sen, miten hän on tullut hyväksytyksi ja arvostetuksi sellaisena kuin on. Kaikilla ihmisillä on tarve tulla hyväksytyksi. Bardy ja Känkänen (2005, 32) kirjoittavat: *Painavan taakan kantaa se, jota kukaan ei lapsena ole katsonut rakastavin kasvoin*. Liisa kokee, ettei hän ole saanut kotoa mitään, ei edes rakkautta. Koen, että Liisa, Sari ja Mari ovat tulleet auttamissuhteessa nähdyksi välittävin kasvoin, mikä mahdollistaa korjaavan kokemuksen. Jos ihminen ei ole saanut osakseen riittävästi välittämistä ja ymmärrystä, on auttamistyön välittävällä suhtautumisella hänelle emotionaalisesti korjaava merkitys (Särkelä 2001, 39). Välittämiseen sisältyy kosketetuksi tuleminen ja se on tavoitettavissa tunnetiedon kautta (ks. Forsberg 1996, 3). Välittäminen on edellytys yhteiselle jakamiselle ja merkitysten etsimiselle.

Liisa, Sari ja Mari kertovat mahdollisuudesta ja tilasta puhua, missä joku on olemassa heitä varten, kiinnostunut heistä ja heidän asioistaan. Auttamissuhde edellyttääkin Tuhkasaaren (2006) mielestä potentiaalisen tilan luomista, missä työntekijä ja asiakas voivat kohdata toisensa säilyttäen kumpikin yhteyden itseensä. Samalla he antautuvat tuntemattomaan, missä keskustelussa ja vuorovaikutuksessa on mahdollista syntyä kokemuksia yhteisestä ymmärryksestä ja jaetusta todellisuudesta. (Mt, 2006, 26). Jakaminen edellyttää kiinnostusta toisesta ihmisestä.

Auttamissuhteessa tapahtuva kokemusten jakaminen ei ole pelkästään kertomista ja keskustelua vaan työskentelyä ihmisten perusaffektien kanssa (Tuhkasaari, 27). Kannattelevassa suhteessa Liisan, Sarin ja Marin on mahdollistunut turvallisesti kohdata, jakaa sekä elää läpi avuttomuuttaan, haavoittuneisuuttaan ja voimattomuuttaan. Sari ilmaisee, että on ollut hyvä

olla tässä tilassa. Granfelt (1998) viittaa Winnicottin (1971, 107-110) termiin potential space, minkä hän on kääntänyt mahdollisuuksia luovaksi tilaksi. Tällaiselle tilalle on ominaista perusluottamus sekä halu etsiä merkityksiä asioille. (Mt, 171.)

Sukupuun näen toimineen työvälineenä auttaen paitsi pysähtymään, kuten Liisa mainitsee, myös liittämään vaikeudet ihmissuhteisiin, missä niiden alkuperä useimmiten on. Auttamistyössä on keskeistä, että tapahtumiin liittyviä muistoja, kokemuksia ja merkityksiä tutkitaan suhteissa (Tuhkasaari 2006, 26). Ihminen rakentuu suhteessa muihin. Paitsi vaikeudet myös *ihmiselämän kantavat loimet kulkevat yli sukupolvien* kuten Bardy ja Känkänen (2005, 24) hienosti kirjoittavat. Näin on sukupuutyöskentelyn avulla ollut mahdollista löytää myös kantavia loimia, mitkä kenties ovat jääneet taka-alalle, ja etenkin saavuttaa ymmärrystä. Liisan kertoman mukaan sukupuutyöskentelyn kautta hän oivalsi monia asioita.

Auttamistyön eräänä olennaisena ulottuvuutena on muutoksen mahdollistaminen. Siinä uusia näkökulmia avaavalla keskustelulla on oma roolinsa (Jokinen 2000, 134). Voimaantumiskertomuksissa näkyy, miten työntekijät ovat nostaneet esiin kysymyksiä, huomioita ja vaihtoehtoisia näkökulmia. Kysymysten, erilaisten näkökulmien esittäminen, kyseenalaistaminen sekä yhdessä pohtiminen edesauttaa uutta ymmärrystä ja oivallusta. Ymmärryksen ja oivalluksen kautta mahdollistuu muutos.

Kuulluksi tulemisen, hyväksymisen ja arvostuksen kokeminen kannattelevassa auttamissuhteessa sekä yhteistyön avulla saavutettu ymmärrys on mahdollistanut Liisan, Sarin ja Marin muutoksen. Muutos näkyy itseluottamuksen, itsetunnon ja itsensä arvostamisen lisääntymisenä sekä toisin toimimisena. Heidän luottamuksensa elämää kohtaan ja omiin selviytymismahdollisuuksiinsa on vahvistunut. Voi siis todeta Liisan, Sarin ja Marin sisäisen voimantunteen lisääntyneen auttamistyön myötä. Kannatteleva

auttamissuhde on toiminut täten voimaantumista mahdollistavana kontekstina (ks. Siitonen 1999, 161).

8 Pohdinta

Tutkimukseni kiinnostuksen kohteena ovat olleet asiakkaiden kokemukset perheneuvolan auttamistyöstä. Asiakkaiden kertomusten avulla olen tulkinut heidän kokemuksiaan ja sitä, mikä perheneuvolan auttamisprosessissa on auttanut heitä. Olen tutkinut asiakkaiden kokemuksia, koska koen palvelujen käyttäjien palautteen auttamistyöstä tärkeänä. Kertominen on tapa, millä kokemuksia tehdään ymmärrettäviksi (ks. Hyvärinen ja Löyttyniemi 2005, 189) ja kertomalla asiakkaat ovat välittäneet kokemuksensa minulle (ks. Steinby 2009, 258).

Kertomuksia tutkittaessa on otettava huomioon myös se konteksti, missä niitä kerrotaan. Olen ollut tietoinen siitä, että kuulijana ja tutkijana olen tarkentavilla kysymyksilläni, ilmeilläni ja eleilläni ollut osallisena kertomusten muotoutumiseen (ks. Juhila 2004, 174). Oman lisänsä kertomistilanteeseen on tuonut roolini perheneuvolan työntekijänä. Sain tutkimuksessani monipuolista palautetta perheneuvolan auttamistyöstä eikä roolini perheneuvolan työntekijänä tuntunut olleen esteenä kriittisenkään palautteen antamiselle. Koen, että tutkimukseni kertomuksissa on kuultavissa haastateltavieni ääni.

Tutkimukseni mukaan perheneuvolan auttamistyöstä kerrottiin kolmentyyppisissä kertomuksissa: muutosta sisältämättömissä, muutos- ja voimaantumiskertomuksissa. Muutosta sisältämättömille kertomuksille oli ominaista, että apua hakeneiden ihmisten elämäntilanteessa ei ollut tapahtunut muutosta perheneuvolan auttamistyön myötä. Muutosta sisältämättömissä kertomuksissa kuvattiin kohtaamatonta auttamistyötä, missä ei ollut tavoitettu avunhakijoiden tarvetta. Muutosta sisältämättömiä kertomuksia oli kaksi.

Muutuskertomuksissa avunhakijat totesivat, että heidän elämäntilanteessaan oli perheneuvolan auttamistyön myötä tapahtunut muutosta parempaan suuntaan. Samanlaisia tuloksia ovat saaneet Erkheikki ja Heinonen (1990), Pihlajamäki (2002), Bruijn (2005) ja Kaskisaari ynnä muut (2010). Muutuskertomuksissa perheneuvolan auttamistyö näyttäytyi tukea tuottavana ja perustui hyvään asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyösuhteeseen. Muutuskertomuksia oli kaksi.

Voimaantumiskertomuksissa apua hakeneiden ihmisten sisäinen voimantunne oli lisääntynyt perheneuvolan auttamistyön myötä. Voimaantumiskertomuksissa auttamistyötä kuvattiin kannattelevana, missä näkyi muun muassa kiinnipitävyys, perheneuvolakäyntien jatkuvuus sekä vastavuoroinen keskustelu. Voimaantumiskertomuksia oli kolme.

Auttamistyössä olennaiseksi nousi hyväksytyksi ja ymmärretyksi tuleminen. Vastaavan havainnon on tehnyt Howe (2006). Hyväksytyksi ja ymmärretyksi tuleminen on perusta hyvälle suhteelle ja yhteiselle työskentelylle. Avunhakija voi auttamistyössä jäädä myös kohtaamatta. Tutkimuksessani asiakas ei muistanut, mihin auttamistilanteessa oli päädytty. Päättelin, että työntekijä on asiakkaan masennuksen havaittuaan ohjannut häntä institutionaalisen työnjaon mukaisesti hoitoon muualle. Työntekijä mieltää toisessa hoitoorganisaatiossa olevan enemmän asiantuntemusta ja kokee ajattelevansa asiakkaan parasta. Onko asiakkaan edun mukaista toimia aina virallisesti määritellyllä tavalla? Tutkimukseni osoittaa, miten apua hakevan ihmisen saattaa helposti haavoittuvana ja hädissään ollessaan olla vaikea ymmärtää, mistä tilanteesta oikeasti on kysymys. Tällöin hän kokee tulleen torjutuksi.

Institutionaalisen työnjaon suhteen on aiheellista kysyä: Mikä on ensisijaista auttamistyössä? Näemmekö tärkeimmäksi sen, että asiakas saa apua ja tulee autetuksi hoitopaikasta riippumatta? Joillekin asiakkaille kynnys mennä hoitoorganisaatioon, mikä heidän mielestään leimautuu negatiiviseksi, voi olla liian

korkealla. Entä jos ihminen jää sen takia ilman apua ja hänellä on masennus, mikä hoitamattomana kroonistuu. Väsymys saattaa johtaa kyvyttömyyteen huolehtia lapsista ja heidät voidaan joutua ottamaan huostaan. Inhimillisen kärsimyksen lisäksi se tulee monin verroin kalliimmaksi kuin tämän ihmisen ja hänen ja perheensä hoitaminen perheneuvolassa.

Tutkimustulosteni mukaan asiakkaan kohtaamattomuus auttamistyössä voi johtua myös siitä, että asiakkaan ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia työntekijälle. Jos asiakas käyttää puheessaan kiertoilmaisua esimerkiksi käännteistä poissulkemista, se aiheuttaa kuulijassa epävarmuutta sen suhteen, miten tulkita asiakkaan ilmaisua. Työntekijän ja asiakkaan keskinäisen ymmärryksen saavuttaminen mahdollistuu toisinaan vasta pitkän työskentelyn jälkeen.

Omista vaikeuksista puhuminen ei ole helppoa. Tutkimuksessani asiakkaat kertoivat työntekijöiden kysymyksiä ja vaihtoehtoja tarjoamalla auttaneen ja tukeneen heitä kertomisessa kuten Pihlajamäen tutkimuksessa (2002, 64). Vanhemmilla, jotka tulevat perheneuvolaan lastensa vaikeuksien vuoksi, on usein syyllisyudentunteita ja huonommuudentunteita vanhemmuudestaan. On tärkeää kiinnittää huomiota näihin vanhempien tunteisiin ja pyrkiä lievittämään niitä. Hyväksyvä suhtautuminen ja vaikeuksien yleisyyden ja normaaliuden esiin tuominen helpottaa vanhempia. Vaikka puhuminen vaikeista asioista ei ole helppoa, korostui tutkimukseni kertomuksissa puhumisen merkitys avun saannissa. Samanlaisia tuloksia sai myös Bruijn (2005, 15 ja Howe 2006, 120-121).

Työntekijän ja asiakkaan välinen vastavuoroisuus eli dialoginen keskustelu osoittautui tutkimustulosteni mukaan merkittäväksi tekijäksi perheneuvolan auttamistyössä. Vastavuoroisessa keskustelussa asiakkaan kertomuksen ohella työntekijät toivat esiin omia näkemyksiään ja erilaisia vaihtoehtoja, esittivät kysymyksiä ja nostivat keskusteluun asiakkaan kannalta tärkeitä teemoja.

Tutkimuksessani työntekijät ovat vastanneet sellaisiin asiakkaiden odotuksiin, joita Linna (1988, 202) ja Pihlajamäki (2002, 70) olivat tutkimuksessaan havainneet. Luottamuksellisessa suhteessa työntekijä saattoi myös kyseenalaistaa joitain asioita. Vastavuoroisuus näytti aktivoivan asiakkaiden ajattelua, työntekijän ja asiakkaan keskinäistä keskustelua, uutta ymmärrystä ja oivalluksia. Uudet näkökulmat, ymmärrys ja oivallukset konkretisoituivat asiakkaiden uudenaikaisessa toimivuudessa, mikä näkyi muun muassa oman mielipiteen ilmaisemisena, puolensa pitämisenä ja parempana selviytymisenä eteen tulleissa vaikeissa tilanteissa.

Tutkimukseni osoittaa, että perheneuvolakäyntien jatkuvuus oli tärkeää haastateltaville merkiten elämän jatkuvuutta (ks. Ogden 2004, 1350). Käyntien jatkuvuus ilmentää kiinnipitävää ympäristöä ja viestii siitä, että avunhakijasta välitetään. Haastateltavani arvostivat myös sitä, että heille annettiin aikaa ja tilaa, joku oli heitä varten ja paneutui yhdessä haastateltavieni kanssa heidän asioihinsa. Vastaavista tuloksista kirjoittaa Howe (2006, 122, 123).

Auttamistyö sisältää kannattelua ja voimakkaiden tunteiden säiliönä toimimista sekä yhdessä asiakkaan kanssa työskennellen hänen vaikeiden kokemustensa läpikäymistä. Yhteisen työskentelyn kautta on mahdollista saavuttaa uutta ymmärrystä menneistä kokemuksista, toimia toisin, voimaantua ja selviytyä paremmin tulevaisuudessa.

Tutkimustulosteni mukaan haastateltavani korostivat perhekeskeisen hoidon merkitystä. He pitivät tärkeänä sitä, että perheenjäseniä hoidetaan samassa paikassa. Myös perheen tapaaminen erilaisissa kokoonpanoissa koettiin merkityksellisenä muun muassa siksi, että työntekijä tutustui asiakkaalle läheisiin henkilöihin, joista hän kertoi.

Tutkimuksen tulosten mukaan ollessaan avuksi asiakkaalle perheneuvolan auttamistyö on tukea tuottavaa ja kannattelevaa. Auttamistyö edesauttaa

tällöin ihmistä löytämään uusia tapoja toimia, hänen sisäisen voimantunteensa vahvistumista sekä elämässä paremmin selviytymistä. Auttamistyö parhaimmillaan mahdollistaa ihmisen kokea itsensä ja elämänsä arvokkaaksi. Tutkimuksessani esille nousut kohtaamattomuus perheneuvolan auttamistyössä osoittaa kuitenkin, että on edelleen syytä kiinnittää huomiota siihen tapaan, miten asiakasta ohjataan toiseen hoitopaikkaan. Avunhakijan toimintakyky voi olla esimerkiksi masennuksen vuoksi alentunut, jolloin häntä olisi autettava eri hoitopaikkaan siirtymisessä. Työntekijältä edellytetäänkin taitoa oivaltaa, milloin on aiheellista toimia vähäisessä määrin asiakkaan puolesta kunnes tämän oma toimintakyky paranee.

Olen kulkenut pitkän matkan Marin, Timon, Tuulan, Matin ja Maijan, Liisan sekä Sarin kanssa. Sen kuluessa olen monesti miettinyt, mitä heille kuuluu. Jättäessäni nyt tutkimuksen loppuun saattamisen johdosta helpottuneena mutta toisaalta haikeana kiitolliset hyvästit haastateltavilleni mieleni elää vahvasti heidän tilanteessaan. Tiemme nyt erotessa toivotan heille hyvää matkaa.

Edellä mainittu innosti minua ajatukseen siitä, että olisi kiinnostavaa tehdä perheneuvolan auttamistyöstä pitkittäistutkimus, missä haastateltaisiin asiakkaita heidän käyntiensä päättymisen jälkeen ja uudelleen esimerkiksi viiden tai kymmenen vuoden kuluttua. Ehkä joskus saan tilaisuuden lukea sellaista tutkimusta. Vaikka olen suorittanut haastattelut jo vuonna 2006, koen aineistoni ja tutkimustulosteni edelleen olevan ajankohtaista palautetta ja välittävän perheneuvolan auttamistyöstä olennaisia ja merkittäviä asioita.

Meidät on tarkoitettu tukemaan ja tukeutumaan.

Maija Paavilainen

Lähteet

Aaltola Juhani ja Valli Raine (2007) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I uudistettu painos. Jyväskylä PS-kustannus.

Aaltola Juhani ja Valli Raine (toim.) (2007) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltonen Tarja (2002) Sanatonko tarinaton? Afaatikon intersubjektiivinen maailma ja kertoen rakentuva identiteetti. Helsinki: Miina Sillanpään säätiön julkaisuja A:5.

Alexander Leslie B. ja Luborsky Lester (1986) 'The Penn Helping Alliance Scales'. Teoksessa Leslie S. Greenberg & William M. Pinsof (toim.) The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook. New York: Guilford Press²⁰.

Anis Merja, Keskinen Suvi ja Karvinen-Niinikoski Synnöve (2003) Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta. Turku: Turun yliopiston Sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisuja B: 27/2003.

Askeland Gurid Aga (1994) Studier och klientarbete – samma arbetsprocess. Lund: Studentlitteratur.

Bardy Marjatta ja Känkänen Päivi (2005) Omat ja muiden tarinat. Ihmissyyttä vaalimassa. Helsinki: Stakes.

²⁰ Alkuperäisestä tekstistä puuttuvat sivunumerot

Bruner Jerome (1986) *Actual minds, possible words*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bruner Jerome (1991) *The Narrative Construction of Reality*. *Critical Inquiry* 18. The University of Chicago Press.

Burr Vivian (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.

Cavanagh Kate ja Cree Vivienne E. (1996) (toim.) *Working With Men. Feminism and social work*. London and New York: Routledge.

Clandinin D. Jean ja Connelly F. Michael (1994) *Personal Experience Methods*. Teoksessa Denzin Norman K & Lincoln Yvonna S (toim.) *Handbook of Qualitative Research*. Thousands Oaks: Sage, pp. 150-178.

de Bruijn Tejo (2005) "Apua ajoissa on parasta terapiaa". *Asiakaspalautetutkimus 2004. Vantaan kasvat- ja perheneuvonta*. Vantaa: Vantaan kaupunki. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan julkaisuja Nro 3/2005.

Denzin Norman K ja Lincoln Yvonna S (1994) (toim.) *Handbook of Qualitative Research*. Thousands Oaks: Sage.

Dunder Marja-Liisa (1988) (toim.) *Kasvatus- ja perheneuvolan asema ja tehtävät päivähoidon, lastensuojelun, koulutoimen ja terveydenhuollon näkökulmasta*. Helsinki: Suomen kasvatusneuvolain liiton tutkimus osa III.

Engström Aila, Onjukka Tuovi ja Kauppala Riitta (1999) *Kerro mielipiteesi perheneuvolasta*. Tampere: Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi/perheneuvola. Sosiaali- ja terveystoimen monistesarja 26/1999.

Erkheikki Anita ja Heinonen Tuija (1990) Kasvatus- ja perheneuvolan asiakkaina olleiden vanhempien kokemuksia saamastaan perheneuvontapalvelusta. Kuopio: Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.

Erkkilä Raija (2005) Narratiivinen kokemuksen tutkimus: koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Perttula Juha & Lomaa Timo Kokemuksen Tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 195-226.

Forsberg Hannele (1996) Mikä on tietoa lastensuojelussa? Nonverbaalisen tunnetiedon verbalisointiharjoitus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus (4) 4, 381-394.

Forsberg Hannele (2002) Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 107-110.

Forster Jane (1996) Helping men to cope with marital breakdown. Teoksessa Kate Cavanagh & Vivienne E. Cree (toim.) Working With Men. Feminism and social work. London and New York: Routledge, 113-127.

Fludernik Monika (1991) Towards a 'natural' narratology. London: Routledge.

Gergen Kenneth J. ja Gergen Mary M. (1983) Narratives of the Self. Teoksessa Theodore R. Sarbin & Karl E. Scheibe (toim.) Studies in Social Identity. New York: Praeger, 254-273.

Granfelt Riitta (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Toimituksia 702.

Greenberg Leslie S. ja Pinsof William M. (1986) (toim.) The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook. New York: Guilford Press.

Gubrium Jaber ja Holstein James (1993) Speaking of Life: Horizons of Meaning for Nursing Home Residents, Hawthorne, New York: Aldine.

Haarakangas Kauko (2009) Läsnaoleva oleminen, kuulluksi tuleminen ja tasa-arvoisuus perheterapiassa. http://www.dialogic.fi/pdf/pt_julkaisut/Haarakangas2009.pdf. Viitattu 21.8.2010.

Hakala Juha T. (2007) Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 12-24.

Hatch J. Amos ja Wisniewski Richard (1995) Life history and narrative: questions, issues, and exemplary works. Teoksessa J. Amos Hatch & Richard Wisniewski (toim.) Life history and narrative, London: Falmer, 113-135.

Hatch Amos J. ja Wisniewski Richard (1995) (toim.) Life history and narrative. London: Falmer.

Haverinen Riitta ja Simonen Leila (toim.) (1998) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Helsinki: Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Heidegger Martin (1979) Sein und Zeit (1927) Tübingen: Niemeyer.

Heikkinen Hannu L. T. (2001) Toimintatutkimus, tarinat ja opettajaksi tuleminen taito: narratiivisen identiteettityön kehittäminen

opettajankoulutuksessa toimintatutkimuksen avulla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Heikkinen Hannu L. T. (2007) Narratiivinen tutkimus – Todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 142- 158.

Helminen Jari (toim.) (2006) Elämä koettelee tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Howe David (2006) On Being a Client. Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy. London. Thousand Oaks. New Delhi: Sage Publications.

Humphrey Nicholas (1986) The Inner Eye. London: Faber & Faber.

Hyvärinen Matti, Peltonen Eeva ja Viikko Anni (toim.) (1998) Liikkuvat erot: sukupuoli elämäkertatutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.

Hyvärinen Matti (1998) Lukemisen neljä käännettä. Teoksessa Matti Hyvärinen, Eeva Peltonen & Anni Viikko (toim.) Liikkuvat erot : sukupuoli elämäkertatutkimuksessa. Tampere: Vastapaino, 311-336.

Hyvärinen Matti ja Löyttyniemi Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu, Tutkimus, Tilanteet ja Vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 189-222.

Hyvärinen Matti (2006) Kerronnallinen tutkimus.

http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-kerronnallinen_tutkimus.pdf

Viitattu 5.5.2010.

Hägg Samuli, Lehtimäki Markku ja Steinby Liisa (2009) (toim.) Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura.

Hänninen Vilma (1999) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Vammala: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis. 696.

Jokinen Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.

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

Jokinen Eeva (1996) Väsynyt äiti. Äitiyden omaelämäkerrallisia esityksiä. Tampere: Gaudeamus.

Josselson Ruthellen (1995) Imagining the real. Empathy, narrative and the dialogic self. Teoksessa Ruthellen Josselson & Amia Lieblich (toim.) Interpreting Experience. The Narrative Study of Lives. Volume 3. Thousand Oaks: SAGE Publications, 27-44

Josselson Ruthellen ja Lieblich Amia (1995) (toim.) Interpreting Experience. The Narrative Study of Lives. Volume 3. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Juhila Kirsi (2000) Organisaation sanelemaa toimintaa vai syvällistä vuorovaikutusta? Institutionaalinen tehtävä ja ammatilliset tavoitteet päihdekeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 191-219.

Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Kirsi (toim.) (2002) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Juhila Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus vol. 12 (2), 155-183.

Juhila Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Jähi Rita (2004) Työstää, tarinoida, selviytyä. Vanhemman psyykinen sairaus lapsuudenkokemuksena. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1015.

Järvinen Sari (1998) Perheasioiden neuvottelu – asiakkaiden sovittelupalvelulle mahdollistamat merkitykset. Tampere: Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos.

Kahn Michael (2001) Between Therapist and Client. The new Relationship. New York: Holt Paperbacks.

Kaskisaari Marja, Tammelin Mia, Hirvonen Johanna, Hämeenaho Pilvi, Ilmarinen Katja ja Vartiainen Anssi (2010) Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 6/2010.

Keskinen Suvi (2003) Tulkintojen tuottamisen asiantuntijuus ja asiakkaiden narratiivit. Teoksessa Anis Merja, Keskinen Suvi & Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.) Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta. Turun yliopiston Sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisu B: 27/2003, 77-89.

Keskinen Suvi (2005) Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt. Tampere: Tampere University press, Acta Universitatis Tamperensis 431.

Kilpi Laura (2010) "*Tää hioo ihmisestä sen terävimmän kärjen*". Narratiivis-sosiaaligerontologinen tutkimus oman kodin jättämisestä ja vanhuudesta vanhainkodissa. Tampereen yliopiston Porin yksikkö
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04261.pdf>. Viitattu 3.4.2010.

Kohut Heinz (1984) How does analysis cure? Chicago: University of Chicago Press.

Kuhmonen Kristiina (1997) Psykososiaalisten työyksiköiden palvelun laatu asiakkaan arvioimana. Tutkimus Kuopion kasvatus- ja perheneuvolasta, A-klinikalta ja mielenterveystoimistosta. Kuopio: Kuopion yliopistollinen opetussosiaalikeskus 3/1997.

Kulmala Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1148. Saatavana myös www-muodossa. <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6615-2.pdf>. Viitattu 4.4.2007.

Kuronen Marjo (2004) Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa: Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuronen Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo ja Petrelius Päivi (toim.) (2004) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuula Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laine Timo (2007) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.

Laitinen Merja ja Hurtig Johanna (toim.) (2006) Pahan kosketus. Ihmisyys ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lieblich Amia, Tuval-Mashiach Rivka ja Zilber Tamar (1998) Narrative Research. Reading, Analysis and Interpretation. Applied Social Research Methods Series. Vol. 47 SAGE.

Lindberg Jukka (2002) Perheneuvolatyön kokonaistuloksellisuus. Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Linna Pirkko (1988) Kasvatus- ja perheneuvolan asema ja tehtävät. Osa I Psykiatris-yhteiskunnallisesta työstä kasvatus- ja perheneuvonnaksi. Suomen kasvatusneuvolatoiminnan juurien ja kehityksen tarkastelua. Helsinki: Suomen Kasvatusneuvolain liiton tutkimus.

Linna Pirkko (1988) Kasvatus- ja perheneuvolan asema ja tehtävät. Osa II Kasvatus- ja perheneuvolan asemasta ja tehtävistä suomalaisessa yhteiskunnassa. Kasvatus- ja perheneuvolan "roolin" tarkastelua neuvoloiden henkilökunnan ja asiakkaiden näkökulmasta. Helsinki: Suomen Kasvatusneuvolain liiton tutkimus.

Linnansaari Heljä (1992) Perheneuvonnan vaikutuksista vanhempien kasvatusasenteisiin, kokemuksiin lapsestaan sekä lapsen ja perheen

psykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos.

Londen Anna-Marie (1997) Kahden- ja monenkeskinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 56-74.

Lorentzon Lars (1991) Vredens pedagogik – om arbete med barn och föräldrar i utsatta familjer. Kristianstad: Rabén & Sjögren.

Maaniittu Maisa (1998) Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisääminen – tulevaisuuden suuntia sosiaalihuollon laatutyössä. Teoksessa Riitta Haverinen, Leila Simonen ja Irma Kiiikkala (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Helsinki: Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 153-165.

Munnukka Terttu (1993) Tehtävien hoidosta yksilövastuiseen hoitotyöhön. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis ser A vol. 375.

Niiranen Vuokko (1988) Kasvatus- ja perheneuvolatoiminnan reunaehdoja. Helsinki: Suomen kasvatusneuvolain liiton tutkimus osa III.

Nyqvist Leo (2001) Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Prosessinarviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevasta asiakastyöstä.. Turku: Ensi- ja turvakotien liitto. Julkaisu 28.

Ochs Elinor ja Capps Lisa (2001) Living Narrative. Creating Lives in Everyday Storytelling. Cambridge, Ma.: Harvard University Press.

Ogden Thomas H. (2004) On holding and containing, being and dreaming. International Journal of Psycho-Analysis. 85, 1349-1364
<http://helios.uta.fi:2094/doi/10.1516/T41H-DGUX-9JY4-GQC7/pdf>.
Viitattu 4.4.2010.

Oulun perheneuvolan nettisivut.
http://www.ouka.fi/Sote/lapset_perheet/perheneuvola.htm. Viitattu 13.6.2010.

Paananen Ilkka-Tapani (1996) Kysely Helsingin kaupungin perheneuvoloiden asiakkaille v. 1995. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 1996. Sosiaaliviraston julkaisusarja/Helsingin kaupunki. A, ISSN 0785-7764; 1996, 5.

Palonen Kari (1988) Tekstistä politiikkaan. Johdatusta tulkintataitoon. Tampere: Vastapaino.

Perttula Juha ja Latomaa Timo (2005) Kokemuksen Tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy.

Peräkylä Anssi ja Vehviläinen Sanna (1999) Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutusideologiat. Psykologia 34 (5-6), 329-342.

Pesonen Arja (2006) Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa Helminen Jari (toim.) Elämä koettelee tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus, 155-170.

Pihlajamäki Marjukka (2002) Apua parisuhdeongelmiin. Tutkimus kasvatus- ja perheneuvolassa asioineiden asiakkaiden odotuksista ja niiden täyttymisestä.

Turku: Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalipoliitiikan laitos.

Pohjola Anneli (1997) Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Tuula Salmela (toim.) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 168-186.

Pohjola Anneli (1999) Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Kirjayhtymä ja Lastensuojelun keskusliitto, 110-128.

Pohjola Anneli (2006) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Laitinen ja Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 42-62.

Polkinghorne Donald E. (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J. Amos Hatch & Richard Wisniewski (toim.) Life history and narrative. London: Falmer, 5-23.

Polso Marika (2008) Ryhmästä tukea vanhemmuuteen. Tutkimus äiti-vauva – psykoterapiaryhmästä Turun kasvatusta- ja perheneuvolassa. Turku: Turun yliopisto.

Raunio Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ricoeur Paul (1980) "Narrative Time". – Critical Inquiry.

Ricoeur Paul (1984-1988) (1983-1985) *Time and Narrative*. Käänt. Kathlee McLaughlin ja David Pellauer. Chicago and London: University of Chicago Press.

Riihelä-Palmu Sanna (2008) "Eri teitä samalle laiturille". Toiminnalliset menetelmät perheneuvolan sosiaalityössä. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Riikonen Eero ja Smith Gregory Madan (1998) *Inspiraatio ja asiakastyö*. Suom. Paula Kamppikoski & Eero Riikonen. Tampere: Vastapaino.

Rodgers Janet A. (1993) *Itsensä ja toisen hyväksyminen*. Teoksessa Helen Yura ja Mary B. Walsh *Inhimilliset tarpeet ja hoitotyö 3*. Porvoo-Helsinki-Juva: Werner Söderström osakeyhtiö, 69-104.

Rosaldo Michelle Z. (1984) *Towards an anthropology of self and feeling*. Teoksessa Richard A. Shweder ja Robert A. LeVine *Culture Theory: Essays on Mind, Self and Emotion*. Cambridge: Cambridge University Press.

Rosenthal Gabriele (2003) *The healing effects of storytelling: on the conditions of curative storytelling in the context of research and counselling*. *Qualitative Inquiry* 9:6, 915-933.

Rositer Amy (2005) *Discourse Analysis in Critical Social Work. From Apology to Question*. *Critical Social Work* 6(1). <http://www.criticalsocialwork.com/>. Viitattu 18.2.2008.

Rostila Ilmari (2001) *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Ruusuvuori Johanna & Tiittula Liisa (toim.) (2005) Haastattelu, Tutkimus, Tilanteet ja Vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Saariluoma Liisa (1981) "Poiesis ja mimesis: huomautuksia Käte Hamburgerin eepin runouden logiikkaan." Teoksessa Liisa Saariluoma (toim.) Tutkielmia kirjallisuudesta ja kirjallisuudentutkimuksesta. Joensuu: Joensuun korkeakoulun julkaisuja, sarja A n:o 19.

Salmela Tuula (toim.) (1997) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Sarbin Theodore R. ja Scheibe Karl E. (1983) (toim.) Studies in Social Identity. New York: Praeger.

Siitonen Juha (1999) Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulun yliopisto. Oulu University Library.

Sipilä Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (2003) Kasvatus- ja perheneuvonta 2002. Tilastotiedote 15/2003

Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (2008) Kasvatus- ja perheneuvonta 2007. Tilastotiedote 26/2008.

Steinby Liisa (2009) Kertomuksen tiedollinen ulottuvuus. Teoksessa Samuli Hägg, Markku Lehtimäki ja Liisa Steinby (toim.) Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura, 238- 280.

Syrjälä Leena (2007) Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 229-243.

Särkelä Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tainio Liisa (toim.) (1997) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.

Tampereen kaupungin perheneuvolan nettisivut.

http://www.tampere.fi/material/attachments/p/unnamed_9965/perheneuvola.pdf. Viitattu 13.6.2010.

Toikko Timo (1990) Hoitoon ohjattujen asiakkaiden kokemuksia perheneuvolan hoitoprosessista. Valtateoreettinen näkökulma. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia. Sarja B Nro 6.

Tuhkasaari Pirjo (1997) Kohtaamisen kautta kokien. Perheterapia-ajattelua ja käytäntöä. Perheterapia 2/97.

Turun kaupunki. Kasvatus- ja perheneuvolan nettisivut.

<http://www.turkutouring.fi/Public/Default.aspx?nodeid=9433&culture=fi-FI&contentlan=1>. Viitattu 13.6.2010.

TYT. Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Avoin yliopisto. Avoimen yliopiston verkko-opinnot. Sosiaalipsykologian peruskurssi. Erving

Goffman – monipuolinen mikrososiologi.

<http://www.uta.fi/tyt/avoin/verkko-opinnot/sosiaalipsykologia/goffman.html>. Viitattu 21.8.2010.

Valkonen Jukka (2007) Psykoterapia, masennus ja sisäinen tarina. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia. Research Reports 77/2007.

Vantaan perhe- ja nuorisoneuvoloiden nettisivut.

http://www.vantaa.fi/i_perusdokumentti.asp?path=1;135;137;220;4720;4740. Viitattu 13.6.2010.

Virtanen Päivi (toim.) (1999) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Kirjayhtymä ja Lastensuojelun keskusliitto.

Väinälä Anna, Kärki Jarmo, Suhonen Ari ja Väyrynen Riikka (toim.) (2010) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 1/2010. Saatavana myös www-muodossa <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/e526bd04-1025-4929-b156-4ca2d5a01f0c> Viitattu 26.5.2010.

Winnicott Donald W. (1971) *Playing and Reality*. London and New York: Tavistock Publications.

Ylönen Hilikka (1994) *Leikin terapeuttinen mahdollisuus*. Tutkimus leikkiterapiasta lasten tunne-elämän häiriöiden hoidossa kasvatus- ja perheneuvoloissa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos.

Yura Helen ja Walsh Mary B. (1993) *Inhimilliset tarpeet ja hoitotyö 3*. Porvoo-Helsinki-Juva: Werner Söderström osakeyhtiö.

Liite

Tutkimusesite

Hei,

Olen Pirkko Koivula ja opiskelen Tampereen yliopiston Porin yksikössä tavoitteenani yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto. Teen pro gradu -tutkielmaa perheneuvolan asiakkaiden kokemuksista. Työni ohjaajina toimivat professori Ilmari Rostila ja yliassistentti Heli Valokivi.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millaiset asiat ja miten ovat olleet asiakkaiden kannalta tärkeitä tapaamisissa perheneuvolatyöntekijän kanssa. Aikaisempaa tutkimustietoa ko. asioista ei ole, joten nyt saatavaa tietoa voidaan hyödyntää perheneuvolatyössä.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimukseni perustuu asiakkaiden mielipiteisiin ja kokemuksiin, joten kaikki vastaukset ovat arvokkaita. Kerään tutkimusaineiston narratiivisen haastattelun avulla, mikä tarkoittaa sitä että haastateltavalla on mahdollisuus kertoa tapahtumista ja omista kokemuksistaan.

Kirjatessani haastattelua tekstiksi poistan haastateltavan ja haastattelussa esille tulevien muiden henkilöiden, organisaatioiden ja paikkakuntien nimet sekä haastateltavan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero). Haastattelun äänitallenteen hävitän tutkimuksen valmistuttua. Raportoin haastattelussa esille tulleet asiat tutkimusjulkaisussa tavalla, jossa haastateltavaa tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa.

Tulen lähiaikoina ottamaan teihin puhelimitse yhteyttä sopiaksemme haastattelun ajankohdasta. Olen valmis antamaan lisätietoja tutkimuksesta. Puhelimitse minut tavoittaa numerosta 02-6326349 ja sähköpostiosoitteeni on pirkko.koivula@uta.fi

Myönteistä suhtautumista toivoen

Porissa 24.4.2006

Pirkko Koivula

