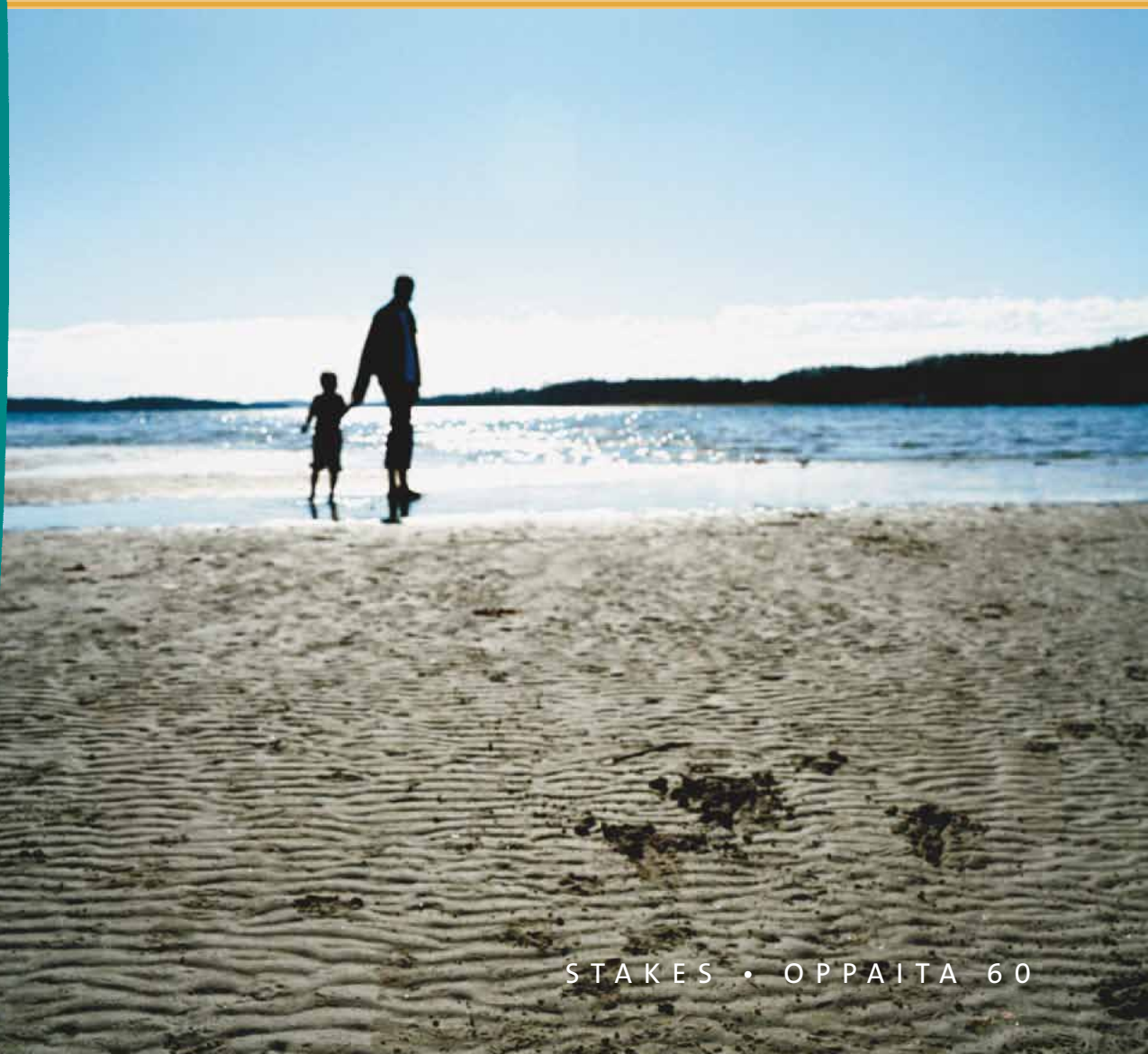


ESA ERIKSSON JA TOM ERIK ARNKIL

■ Huoli puheeksi

Opas varhaisista dialogeista



Esa Eriksson, Tom Erik Arnkil

Huoli puheeksi

Opas varhaisista dialogeista

Stakes
Sosiaali- ja terveysalan
tutkimus- ja kehittämiskeskus

Oppaita 60

Ilmestynyt aikaisemmin Stakesin kustantamana 2009

Toimitusneuvosto:

Juha Teperi, puheenjohtaja

Jouko Karjalainen

Heli Mustonen

Olli Nylander

Kerttu Perttilä

Marja-Leena Perälä

Riitta Seppänen-Järvelä

Päivi Voutilainen

Päivi Väyrynen

© Kirjoittajat ja Stakes

Suomen kielen tarkistus: Sirkka Laukonsuo

Kannen suunnittelu: Harri Heikkilä

Taitto: Christine Strid

8. painos

ISBN 978-951-33-1792-8

ISSN 1236-0732

Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy
Tampere 2012

Kahdeksannen painoksen esipuhe

Kädessäsi on oppaan kahdeksas painos. Ruotsinkielinen versioikin on ehtinyt lisäpainoksiin, ja hyvin kysytään myös englanninkielistä. Oppaan suosio ilahduttaa, sillä palautteesta päätellen opas ja siihen liittyvä koulutus koetaan hyödyllisiksi. Esa Eriksson voi myhäillä vastikään alkaneilla eläkepäivillään. Haluaisin puolieläkeläisenä korostaa saatteeksi seuraavaa:

Oppaassa esitettyä tapa ottaa huolet puheeksi varhain ja dialogisesti kehiteltiin alun perin lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelevien tueksi – tilanteisiin, joissa työntekijät empivät ottaa vaikeita asioita esiin ja lykkäävät toimiiin ryhtymistä. Nytemmin oppaassa esitettyä tapaa hyödynnetään myös muissa yhteyksissä. Huolten ottaminen puheeksi kunnioittavasti ja yhteistyötä vaalien on tärkeää myös esimerkiksi aikuispalveluissa, toiminnassa ikäihmisten kanssa. Niissäkin apu puheeksiottamiseen on otettu kiitollisena vastaan. Aivan oma avauksensa on ollut dialogisen puheeksiottamisen edistäminen esimiestoiminnassa, missä Nurmijärven kunta ja Rovaniemen kaupunki ovat olleet edelläkävijöitä. Päälliköille ja esimiehille on järjestetty koulutuksia, teknistä sektoria myöten, ja palaute on ollut erinomaista.

Huolen ottaminen puheeksi vuoropuhelun mahdollisuutta vaalien on tarpeellista kaikissa suhteissa, joissa huolia ilmenee, myös arkielämässä, ja monet koulutukseen osallistuneet ovatkin todenneet muuttaneensa tapaansa toimia myös kotioloissa. Tämän oppaan ja siihen liittyvän koulutuksen tavoitteena onkin dialogisuuden edistäminen, ei vain ”puheeksiottotavan” levittäminen. Ihmisten erilaisuus, jokaisen ainutlaatuisuus, tekee dialogit sekä välttämättömiksi että mahdollisiksi. Huolten kasvaessa tahtoo unohtua, että toinen ei voi koskaan nähdä asioita samasta pisteestä kuin minä ja kokea täsmälleen samalla tavoin. Tuon toiseuden kunnioittaminen ja sille pohjautuva kuunteleva suhde on tämän oppaan ydinsanomaa.

Mutta miksi huolten ottaminen puheeksi koetaan hankalaksi asiaksi, miksi tarvitaan tällaista opasta, miksi vastaanotto on innostunutta Ruotsia ja Norjaa myöten? Löytyykö oppaasta joku ”niksi”, joka on jäänyt aiemmin huomaamatta? Lukiessa opas huolella käy ilmi, että esitetty toimintatapa on hyvin yksinkertainen, mutta samalla iso käänne pienoiskoossa.

Jos on huolissaan toisesta, on huolissaan myös itsestä, tarkemmin sanottuna omista mahdollisuuksista olla avuksi. Mitä tekee ihminen, joka ei ota huoltaan puheeksi? Hän vaalii toimintamahdollisuuksiaan! Opettaja saattaa kokea, että oppilaaseen liittyvän huolen ottaminen puheeksi loukkaisi vanhempia; esimies kokee, että alaiseen liittyvän huolen ottaminen esiin tuottaisi kielteisen reaktion... Niinpä opettaja, esimies tai kuka tahansa vastaavassa tilanteessa oleva empii ja pidättelee, jotta ei hankaloittaisi suhteita ja vahingoittaisi toimintamahdollisuuksiaan. Tämä on erittäin perusteltua ja järkeenkäyvää. Mutta huolet eivät ehkä hälvенekään odottamalla – eivätkä toimintamahdollisuudet parane vaan heikkenevät. Huolet kasvavat, ja tuo kuvastuu vääjäämättä eleistä, ilmeistä ja äänenpainoista, vaikkei mitään sanottaisikaan. Suhteisiin tulee lisää säröä ja kitkaa, vaikka muuta toivottiin. Ruumiinkieli kertoo huolista vaikka

suu todistaisi muusta – ja tämä ristiriita lisää hankausta suhteisiin. Jos huoli vihdoin ilmaistaan, se saattaa tulla töräytyksenä, joka saa toiset takajaloilleen – ja tämä taas ”todistaa” alkuperäisen ennakkoinnin: Aivan, suhteet heikkenevät kuten uumoilinkin, toimintamahdollisuudet vahingoittuivat. Tarinan näennäinen opetus on, että huolia ei kannata ottaa puheeksi – ainakaan minun. Ja rinnalla vahvistuu toive, että joku muu tekisi sen puolestani, ehkäpä joku, jolle se kuuluisi työn puolesta luontevammin. Seurauksena voi olla oman huolen delegointi toiselle – ja valtapeli, jota ei ehkä tultu ajatelleeksi.

Empijälle, joka arvelee, että huolen ottaminen puheeksi vahingoittaisi suhteita, ei auta mennä sanoman, että lopeta empiminen ja anna mennä vain. Hän on nimitäin luultavimmin oikeassa. Sillä tavalla, joka hänellä on mielessä, suhteet saattavatkin vahingoittua. Niinpä pitäisi auttaa häntä löytämään toinen tapa ottaa puheeksi, sellainen, joka muuttaisi hänen ennakkointiaan siitä, kuinka ehkä käy.

Tässä oppaassa neuvotaan tie ennakkointien muuttamiseen. Tuollainen ei tapahdu noin vain, sillä ennakoiteja ei noin vain muuteta. Ihminen tunnustelee jatkuvasti tilanteitaan ja ounastelee, kuinka hänelle on käymässä hänen suhdeverkostossaan. Ennakkoinnit ovat pettämättömiä, tarkempia kuin ihminen aavistakaan, mutta eivät suinkaan erehtymättömiä. Ne eivät ole tietoisuuden piirissä kuin pieneltä osin, ne ilmenevät pääosin tunnelmina. Tietoisesti niitä ei saa muutettua millään. Jos minusta tuntuu, että tässä käy huonosti, voin vakuutella itselleni, että hyvinhän tässä käy, mutta tunne vain haraa vastaan. Huolen puheeksiottamista empivä ennakoi, että puheeksi ottamisesta seuraa jotain hankalaa. Niin luultavasti seuraakin – jos hän ottaa sen puheeksi sillä tavalla kuin ajatteli. Tuo mielessä oleva tapa juuri saa hänet ennakkoimaan hankaluuksia. Siispä on koetettava muuttaa tapaa ottaa puheeksi! Kun löytyy toinen, otollisempi tapa, myös ennakkointi muuttuu: ’tämä ei loukkaa eikä syyllistä, tästä ei ehkä seuraakaan niin hankalaa tilannetta’. Kynnys ottaa huoli puheeksi madaltuu. Tämä on oppaan ”niksi”, joka ei ole niksi ollenkaan.

Käsissäsi oleva opas auttaa sinua etsimään ja löytämään dialogisia tapoja ottaa huolesi puheeksi. Sen sijaan, että toteat toisella olevan ongelman ja että hänen täytyisi muuttua, kerrot, että sinulla on huoli ja pyydät apua sen huojentamiseen. Opas ei anna kaavaa, miten teet tuon, mutta antaa askeleet, joita edeten voit tunnustella tuntemuksiasi.

Tärkein tapahtuu jo ennen kuin otat huolesi puheeksi. Kunnioittavan tavan löytänyt ihminen jopa näyttää erilaiselta kohtaamiseen astuessaan. Kysymyksessä ei siis ole tekniikka, vaan oman toiminnan muuntelu toista kunnioittavalla tavalla, toisen lähestyminen halukkaana dialogiin. Tämä opas ei neuvo mitä nimenomaan kussakin tilanteessa tulee tehdä, vaan auttaa koettelemaan omia vaihtoehtoja ja löytämään niistä otolliset. Dialogisuus on asenne, tapa olla ihmisten kesken, pyrkimys vastavuoroisuuteen, ei metodi.

Keväällä 2012

Tom Erik Arnkil

Esipuhe

Lapsen tai nuoren pulmatilanteissa on tarpeen toimia silloin, kun tukemisen mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on vielä runsaasti. ”Varhainen puuttuminen” saattaa sanaparina herättää ajatuksia epäkunnioittavasta puuttumisesta toisen asioihin. Mitä olisi kunnioittava varhainen puuttuminen? Tämä opas on tuotos tuon kysymyksen pohdinnasta osana varhaisen puuttumisen hyvien käytäntöjen kehittelyä.

Opas sai alkunsa kokeilusta. Toteutimme laajan moniammatillisen työntekijäjoukon kanssa Palmuke-projektia (Palvelurakenteen muutos ja henkilöstön kehittäminen) Hämeenlinnassa ja Raisiossa 1990-luvun lopulla. Hanke tähtäsi verkostomaiseen yhteistoimintaan lasten, nuorten ja perheiden auttamisessa. Lasten ja nuorten vaikeuksista melkoinen osa näytti liittyvän huoltajien päihdeiden käyttöön ja muihin vastaaviin pulmiin. Työntekijät kertoivat, että näitä asioita oli vaikea ottaa puheeksi. Päätimme laatia apukeinoja puheeksiottamiseen. Tähän meillä oli aineksia edellisistä projekteistamme, joissa oli kehitelty keinoja oman toiminnan muunteluun. Ensimmäinen versio oli huoltajan päihdeasian puheeksiottaminen. Se tuntui toimivan hyvin. Seuraava versio oli yleisemmin hankalaksi koetun asian puheeksiottaminen. Kehittelimme välinettä yhdessä työntekijöiden kanssa, ja projektin jälkeen sitä hiottiin edelleen Varpu-projektissa (Varhainen puuttuminen), koulutuksissa ja kouluttajakoulutuksissa. Mukana kehitteilytyössä on ollut kymmeniä psykososiaalisen työn tekijöitä eri puolella maata. Kehittely on nyttemmin painottunut yhä enemmän dialogisuuteen – hyvän vastavuoroisen kohtaamisen turvaamiseen.

Vaikeita asioita on toki otettu ennenkin puheeksi ja muun muassa päihdepulmiin ja väkivaltatilanteisiin on laadittu hyviä toimintamalleja. Tämä opas on tarkoitettu niille, joilla on tarvetta keskustella nimenomaan lapsen tai nuoreen liittyvästä huolesta huoltajien kanssa. Menetelmä näyttää rohkaisseen ja helpottaneen puheeksiottoa ja tuoneen työskentelyyn toivoa ja vaihtoehtoja. Näin kertoo seuranta-aineisto. Menetelmä on edelleen avoin kehittelylle, ja toivomme saavamme siitä koskevaa palautetta.

Opas on laadittu Stakesin Verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät -ryhmässä. Pyrkimyksemme on ollut tehdä siitä käytännönläheinen ja helppolukuinen. Oppaan ensimmäisen pohjaluonnoksen on kirjoittanut päiväkodin johtaja Satu Antikainen. Hänen omakohtaisia kokemuksia kuvaava tekstinsä toimii osaltaan johdatteluna oppaan sisältöön. Erikoissuunnittelija Marie Rautava työsti luonnosta merkittävästi. Vastuu lopullisesta muotoilusta ja sisällöstä on allekirjoittaneilla.

Esa Eriksson
Kehittämispäällikkö

Tom Erik Arnkil
Tutkimusprofessori

Sisällys

Kahdeksannen painoksen esipuhe
Esipuhe

Oppaan tarkoitus ja käyttö.....	7
Kun puheeksiotto jännittää.....	9
Huolen puheeksiottamisen menetelmä.....	12
Tukeen liitetty huolen puheeksiottaminen	12
Etenemisen vaiheet.....	13
Tiivistys: ota puheeksi	18
Puheeksiottokokeilujen tuloksia	18
Taustateorian avainkohtia.....	20
Lähtökohtana oma huoli.....	20
Huoli on konkreettinen	22
Arvokas kontaktitieto.....	24
Huolen vyöhykkeistö.....	25
Tietoisempi ennakointi.....	27
Voimavaroja etsimässä	29
Auttamistyö on tuen ja kontrollin yhdistelmä	31
Lastensuojeluilmoitus tukena	33
Sopivasti toisin toimiminen.....	35
Puheeksiotto on dialoginen menetelmä.....	37
Palautteen merkitys.....	37
Dialogeja puheeksioton jälkeen.....	39
Yhteistyösuhteen jatkaminen	39
Verkostot voimavaroina.....	40
Kirjallisuutta.....	43
Liite 1. Huolen puheeksioton ennakointilomake	45
Liite 2. Tuloksia huolen puheeksiottomenetelmän käytöstä (vuosina 1996–2004)	48
Liite 3. Esimerkkejä puheeksiottamisesta	56

Oppaan tarkoitus ja käyttö

Oppaan tarkoituksena on madaltaa lasten ja nuorten kanssa työskentelevien työntekijöiden kynnystä varhaiseen puuttumiseen. Opas on suunnattu erityisesti peruspalvelujen, kuten päivähoidon, äitiys- ja lastenneuvolan ja koulun, työntekijöille. Sitä voi hyödyntää myös erityispalveluissa, esimerkiksi perheneuvolassa, lastensuojelussa tai mielenterveystyössä.

Opas esittelee puheeksioton ennakoitimenetelmän. Se soveltuu tilanteisiin, joissa työntekijä on epävarma siitä, millä tavalla ottaa lasta tai nuorta koskeva huolensa puheeksi huoltajien kanssa. Menetelmä auttaa työntekijää puuttumaan lasta tai nuorta koskevaan huolitilanteeseen varhain ja tukihenkisesti niin, että vuoropuhelu voi jatkua. Keskeistä tässä on omaan huoleen tarttuminen ja puheeksiottoa koskevien ennakoitien tekeminen. Omaan huoleen tarttuminen tarkoittaa sitä, että työntekijä ottaa puheeksi oman huolensa sen sijaan, että puhuisi lapsen tai perheen ongelmista. Ottaessaan oman huolensa puheeksi työntekijä pyytää huoltajien apua ja yhteistyötä huolensa vähentämiseksi. Se on eri asia kuin toisten määrittäminen ongelmaksi. Sävy on aivan toinen – ja niin on myös vuoropuhelun jatkumisen näköalakin. Ennakointi on työntekijälle keino pohtia toimintavaihtoehtoja ja niiden mahdollisia seuraamuksia.

Huolen ottaminen puheeksi on olennainen osaa kunnioittavaa varhaista puuttumista. Huoli ilmaisee, että asioiden ennakoidaan menevät lapsen tai nuoren kannalta huonoon suuntaan, ellei saada aikaan muutosta. Usein tilanteen muuttamiseen tarvitaan yhteistyötä paitsi lapsen tai nuoren itsensä kanssa, myös hänen huoltajiensa kanssa. Tämä opas onkin kirjoitettu erityisesti sellaisia tilanteita ajatellen, joissa työntekijä kokee, etteivät hänen huolensa vähene, ellei hän saa toteutettua hyvää yhteistyötä huoltajien kanssa.

Omaehtainen huoli on tarkka ”mittari”, joka ei kuitenkaan anna yksiselitteisiä ”lukemia”. Kun työntekijä kokee huolta lapsesta tai nuoresta, hän tekee sen työntekijänä. Häntä saattaa huolestaa, kuinka lapselle tai nuorelle on käymässä, jos auttamisyriytykset jatkuvat ennallaan. Hän on ehkä koettanut muunnella toimintaansa, eli auttaa eri tavoin, mutta huoli ei ota hälvetäkseen. Tuolloin nousee mieleen tarve saada muiden voimavaroja mukaan tilanteen ratkontaan. Huoltajien toiminta voi tuntua erityisen keskeiseltä, mutta toisaalta heidän soisi ehkä toimivan toisin kuin tähän saakka. Miten siis ilmaista asiansa niin, ettei tule hankaloittaneeksi voimavarojen yhteen liittämistä, vaikkapa sen vuoksi, että toiset loukkaantuvat?

Huolen ottaminen puheeksi voi tuntua vaikealta. Jotkut työntekijät – esimerkiksi päivähoidon ja koulujen henkilöstö – ovat tehtäviensä puolesta tekemisissä ennen muuta lasten ja nuorten kanssa. Kuuluuko huolen puheeksiottaminen

huoltajien kanssa tehtäviin? Huoltajien kanssa on ehkä kanssakäymistä, mutta pikemminkin kuulumisten vaihtona kuin keskusteluna pulmatilanteista. Lapsista saatetaan keskustella, mutta miten toimitaan silloin, kun lapsen pulmat liittyvät työntekijän mielestä huoltajien toimintaan? Jotkut työntekijät – esimerkiksi mielenterveystoimistojen, perheneuvoloiden tai A-klinikoiden henkilöstö – ovat tekemisissä aikuisten kanssa. Miten menetellä, jos aikuispalveluissa herää huolta asiakkaiden lapsista? Kuuluuko huolen esiin ottaminen tehtävien piiriin? Äitiys- ja lastenneuvoloiden työntekijät ovat tekemisissä sekä lasten että huoltajien kanssa, mutta kuinka ottaa esiin huolia, jotka työntekijä liittyy huoltajien toimintaan. Puheeksiottoa voi ehkäistä pelko huoltajien närkästymisestä. Koulutuskaan ei välttämättä ole antanut valmiuksia vaikeista asioista keskustelemiseen. Niinpä työntekijä voi arastella asian ottamista esille, siirtää puheeksiottamista tai toivoa, että joku muu tekisi sen. Ja kaiken aikaa häntä voi vaivata huoli lapsesta/nuoresta.

Tässä esiteltävä puheeksioton ennakointimenetelmä on tiivistetty kysymyssarjaksi. Kysymykset ovat sellaisia, joita hyvä työtoveri kysyisi, kun työntekijä pohdii, miten voisi ottaa jotain lasta/nuorta koskevan huolensa puheeksi. Menetelmä on laadittu myös täytettävän lomakkeen muotoon. Puheeksiottolomakkeen tarkoituksena on auttaa sinua käytännössä harjoittelemaan ennakointimenetelmän ajattelu- ja toimintatapaa. Omaksuttuasi sen et välttämättä enää tarvitse lomaketta. Toisaalta oman toiminnan ajoittainen kirjaaminen voi olla hyvä väline pohdiskella ja kehittää omia työtapojaan. Oppaassa käsitellään myös kysymyssarjan teoreettisia lähtökohtia ja perusteluita. Niitä selvennetään myös käytännön esimerkeillä.

Työntekijän oman huolen puheeksiottaminen on perusteltua aina kun huoli muodostuu osaksi työskentelysuhdetta. Tässä oppaassa huolen käsitettä selvennetään ns. huolen vyöhykkeistön avulla. Se auttaa arviomaan huolen tasoon liittyviä toimintamahdollisuuksia. On olemassa myös *erityistilanteita*, joihin puuttumisessa on hyvä konsultoida muita asiantuntijoita tai tehdä puheeksiotto yhdessä heidän kanssaan. Esimerkiksi pari- ja lähisuhdeväkivallan puheeksiottamisen tueksi on kehitetty toimintamalleja, jotka huomioivat väkivallan erityisluonteen (ks. kirjallisuusluettelo).

Oppaassa esitellään menetelmä ensin kysymyssarjana, joka sitten perustellaan kysymys kysymykseltä. Sitten käsitellään menetelmän taustateoriaa ja lopuksi annetaan viitteitä puheeksioton jälkeiseen työskentelyyn. Liitteeseen on koottu työntekijöiden eri puolella Suomea tekemien puheeksiottokokeilujen tuloksia, joiden perusteella voit itse arvioida menetelmän toimivuutta. Tuloksista näet, minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on ollut ja mitä huolten puheeksiottamisesta useimmiten on näyttänyt seuraavan. Kirjallisuusluettelo on koottu teemaa syventävää kirjallisuutta.

Kun puheeksiotto jännittää

Omakohtaisia kokemuksia / Satu Antikainen:

Olisiko jotain voitu tehdä toisin?

”Jukka” tuli päiväkotimme kaksivuotiaana. Pitkittyneet erotilanteet aamuisin päiväkodin eteisessä koettelivat työntekijöiden kärsivällisyyttä. Jukka takerkui äitiin, eikä halunnut liittyä muiden lasten seuraan. Meistä työntekijöistä vaikutti siltä, että äidin oli vaikea jättää lastaan päiväkotiin eikä hän tuntunut luottavan meihin.

Jukan kasvaessa pulmat lisääntyivät. Jukan oli edelleen vaikea jäädä päiväkotiin ja päivisin hän ikävöi äitiään. Jukka ei osallistunut poikien leikkeihin, hän oli arka ja motorisesti ikäisiään jäljessä. Toisten huomioon ottaminen tai oman vuoron odottaminen ei onnistunut ja usein joku ryhmän lapsista valitti Jukan etuilleen. Eräänä päivänä pyysimme äitiä yhteistyökusteluun. Kerroimme hänelle Jukan ongelmista ja suosittelimme yhteispalaveria kiertävän erityislastentarhanopettajan (kelto) kanssa. Äiti ei kuitenkaan pitänyt kelton tapaamista tarpeellisena, vaan oli sitä mieltä, että Jukan asiat ovat ihan hyvin.

Esiopetusvuoden syksynä Jukan käytös oli ennallaan. Jukka itkeskeli ja ikävöi äitiään päivisin. Motorisissa taidoissa, oman vuoron odottamisessa ja toisten huomioimisessa ei ollut tapahtunut edistymistä. Henkilökunta arveli, että jos asiaan ei nyt puututa, Jukalle tulee vaikeuksia koulussa. Mielestämme oli välttämätöntä kutsua äiti uuteen palaveriin, mutta olimme epävarmoja siitä, miten saisimme keskustelun sujumaan. Olihan äiti viime kerralla kieltäytynyt ehdottamastamme yhteistyöpalaverista kelton kanssa eikä ollut suostunut näkemään Jukan ongelmia. Koimme äidin suhtautuvan meihin varautuneesti ja välttelevästi.

Päätimme kutsua äidin uuteen palaveriin. Kerroimme hänelle avoimesti Jukan vaikeuksista ja suosittelimme yhteydenottoa perheneuvolaan. Kerroimme, että mielestämme Jukan tunne-elämän solmuja voitaisiin työstää perheneuvolassa ja näin auttaa Jukkaa vielä ennen koulun alkua. Kuunneltuaan asiamme äiti ilmoitti harkinneensa Jukan ottamista pois päiväkodista. Jukan jääminen pois päiväkodista kuulosti henkilökunnasta huonoimmalta mahdolliselta vaihtoehdolta. Vetosimme äitiin kertomalla, miten vakavana tilannetta pidimme Jukan tulevan koulumenestyksen kannalta. Äiti kuunteli ja lupasi harkita päätöstään. Kahden päivän kuluttua äiti soitti ja ilmoitti Jukan jäävän pois päiväkodista. Hän kertoi päätyneensä ratkaisuunsa henkilökuntamme neuvoista huolimatta.

Päänavaus yhteistyölle

”Liisa” siirtyi päiväkotimme perhepäivähoidosta. Samaan aikaan selviteltiin Liisan viivästynyttä puheenkehitystä sekä hankalaa käyttäytymistä hoitopainossa. Syksy eteni ja Liisa alkoi sopeutua päiväkotiryhmään. Liisan hankala käyttäytyminen kuitenkin jatkui ja hänen mielialansa ailahtelivat. Henkilöstöä askarrutti yhteistyö äidin kanssa. Oltiin haastavassa tilanteessa – huoli Liisan käytöksestä oli suuri, mutta äidin ristiriitainen käytös päiväkodilla hämmensi työntekijöiden mieltä. Miten saada äiti mukaan yhteistyöhön?

Koska huoli Liisan tilanteesta oli suuri, meidän oli pakko pohtia, miten ottaisimme asian puheeksi äidin kanssa. Siirsimme kuitenkin vielä jonkin aikaa puheeksiottoa, koska pelkäsimme äidin suuttumista. Kaiken lisäksi huolta oli niin paljon, että äidille olisi saattanut olla raskasta kuulla kaikkea ensimmäisessä keskustelussa. Siksi päätimme palastella huolenaiheet ja kertoa äidille ensin vain huolestamme Liisan mielialojen vaihtelusta. Sovimme, että kuvailemme äidille konkreettisesti, miten Liisan mielialan vaihtelut näkyvät hänen käyttäytymisessään. Sovimme myös, että äidiltä kysytään hänen omasta voinnistaan ja Liisan kanssa pärjäämisestä. Huolesta päätettiin kuitenkin kertoa avoimesti ja suoraan. Harkitsimme myös tarkkaan, millaista äidinkin hyväksymää tukea voisimme tarjota Liisalle. Pyrimme aktiivisesti löytämään äidin ja Liisan tilanteesta myönteisiä asioita. Oivallus siitä, että jokaisessa ihmisessä on vahvuuksia ja voimavaroja, lisäsi toiveikkuuttamme ja helpotti puheeksiottoa huomattavasti.

Palaveri äidin kanssa pidettiin sovituksi. Äiti yllätti henkilökunnan avoimuudellaan, hän ilmaisi olevansa itsekin huolissaan Liisasta ja kertoi hankalasta elämäntilanteestaan. Liisalle ehdottamamme tuki sai äidin hyväksynnän. Äiti itse ehdotti, että hän voisi jatkossa viettää enemmän aikaa Liisan kanssa. Ilmapiiri palaverissa oli toiveikas ja myönteinen. Vaikka kaikista huolista ei äidin kanssa vielä puhuttukaan, oli yhteistyö saatu hyvään alkuun.

Työskentelyni lastentarhanopettajana ja sittemmin päiväkodin johtajana on monasti tuonut eteeni pulmallisia asiakastilanteita. Olen kohdannut lapsia ja perheitä, jotka ovat herättäneet tunteen siitä, että lapsen edun nimissä tilanteeseen olisi puututtava. Esimiehenä olen konsultoinut henkilökuntaani hankalissa asioissa ja yhdessä olemme pohtineet, miten toimia. Rehellisesti sanoen olin pitkään epävarma enkä uskaltanut ottaa lasta koskevaa huoltani vanhemman kanssa puheeksi. Saatoin pelätä vanhemman loukkaantuvan tai suuttuvan ja epäilin, etten saisi lainkaan kerrottua todellista huoltani. Usein varmistelin havaintojeni oikeellisuutta itseäni koulutetummalta työntekijältä, esimerkiksi kiertävältä erityislasterhanopettajalta.

Osallistumiseni Hämeenlinnassa Stakesin Palmuke-projekti (Palvelurakenteen muutos ja henkilöstön kehittäminen) on ollut alkupotku omalle ammatill-

selle kehittymismatkalleni. Projektin tavoitteena oli kehittää uusia toimintatapoja varhaiseen puuttumiseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Jo ensimmäisenä koulutuspäivänä kuulemani käsite, huolen subjektiivisuus, loi aivan uuden näkökulman asiakastyöhön. On todella vapauttavaa, kun minun ei enää tarvitse olla varmasti oikeassa ja tietää ongelmaa ennen kuin voin ottaa lasta koskevan huoleni puheeksi. Riittää että kerron olevani huolissani ja pyydän vanhemmilta apua lapsen auttamiseen. Joskus on käynyt niinkin, että huoleni on osoittautunut turhaksi, mutta entäs sitten? Kukapa vanhempi pahastuisi siitä, että välitämme hänen lapsestaan!

Vanhempien saaminen mukaan yhteistyöhön onnistuu parhaiten silloin, kun työntekijänä löydän lapsen ja perheen voimavarat. Silloin löydän tukitoimia, joihin vanhemmatkin voivat liittyä. Tasavertainen ja kunnioittava kohtaaminen voi toteutua vain silloin, kun näen perheessä pulmien ohella myönteisiä asioita. Hyvän näkeminen lapsessa ja perheessä lisää toiveikkuutta ja uskoa tilanteen paraneamiseen. Uskon, että vanhemmat yleensä haluavat lapsensa parasta. Vaikea elämäntilanne voi kuitenkin heikentää aikuisen kykyä toimia vanhempana.

Huolen puheeksiottamisen menetelmä

Tukeen liitetty huolen puheeksiottaminen

Huolen puheeksiottamisen menetelmä sopii tilanteisiin, joissa lapsen/nuoreen liittyvä huoli halutaan ottaa käsittelyyn hänen huoltajiensa kanssa. Menetelmän avulla voidaan ottaa hankala asia puheeksi kunnioittavasti ja samalla asianosaisille tukea tarjoten. Menetelmällä saadaan aikaan yllättyneitä ja joskus torjuviakin ensireaktioita mutta myös helpotusta ja mahdollisuuksia rakentaa työntekijän ja huoltajan suhde arvailujen sijaan avoimuuteen perustuvaksi. Huolen puheeksiottaminen toteutetaan kunnioittavana keskusteluna, jossa päätehtävänä on saada aikaan liittouma lasta koskevan huolen poistamiseksi.

Puheeksiottamisen tukena voidaan käyttää lomaketta, jossa asiaa lähestytään ennakoiden. Puheeksiottolomake sisältää tietyt kysymykset, joiden avulla voit valmistautua puheeksiottotilanteeseen sekä arvioida sitä jälkikäteen.

Lomakkeen kysymyssarjassa on kolme osaa. *Ensimmäistä* kysymysjoukkoa pohditaan silloin, kun sinulla on työskentelysuhde, jossa koet puheeksiottamisen tarpeelliseksi ja haluat ymmärtää tilanteesta lisää. Kysymykset ovat seuraavat:

- Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteessa?
- Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?
- Kuinka suuri huolesi on?

Toista kysymysjoukkoa pohditaan silloin, kun olet juuri *valmistautumassa tapaamaan* lapsen/nuoren huoltajan tai huoltajat. Näiden kysymysten tarkoituksena auttaa löytämään arvostava, sinulle luonteva tapa ilmaista huolesi. Kysymykset ovat seuraavat:

- Missä asioissa lapsen/nuoren huoltaja (t) kokee(vat) saavansa sinulta tukea?
- Onko asioita, joissa hän (he) voi(vat) kokea sinut uhkaavaksi?
- Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?
- Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne ja/tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?
- Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille?
- Ennakoi, mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa.
- Ennakoi, mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa.
- Millainen tila ja aika olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen, eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

Kolmas kysymysjoukko on tarkoitettu pohdittavaksi pian *tapaamisen jälkeen*. Tässä osassa kysytään ”miten meni?” ja ”mitä ajattelet nyt?” niin kuin hyvä työtoverisi kysyisi sinulta. Kysymykset ovat seuraavat:

- Miten toteutit puheeksiottamisen?
- Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton alla? Entä sen aikana? Ja puheeksioton jälkeen?
- Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?
- Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää? Mikä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen?
- Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?

Kysymyssarja löytyy lomakemuodossa liiteosiosta (liite 1).

Etenemisen vaiheet

Edellä esiteltiin huolen puheeksioton menetelmä ”pätkinänkuoressa”. Seuraavassa kuvataan menetelmän etenemisen vaiheet kysymys kysymykseltä. Osiossa tarkennetaan puheeksiottolomakkeen kysymysten tavoitteita ja sisältöä ja pohditaan, millaisia asioita on syytä pitää mielessä kunkin kysymyksen kohdalla.

1. osa eli kysymykset tilannetta valittaessa:

- Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteessa?
- Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?

On tärkeää rauhassa tutkiskella kokemaansa huolta ja jäsentää itselleen, mistä asioista lapsen/nuoren tilanteessa on huolissaan. Huolen selkiinnyttäminen ja konkretisointi helpottaa keskustelun käymistä. Pohdi, mitä tapahtuisi, jos et ottaisikaan asiaa puheeksi. Kävisikö lapselle huonosti? Millä tavalla? Entä mitä tapahtuu omalle työskentelyllesi lapsen tai perheen kanssa, jos jätät huolesi ilmaiseematta?

Palauta mieleesi, oletko ollut aiemmin huolissasi lapsen/nuoren tilanteesta. Jos olet, niin mitä tuolloin ennakoit puheeksiotosta seuraavan, kun jätit ottamatta asian puheeksi?

- Kuinka suuri huolesi on?

Onko huolesi pientä, suurempaa vai oikein suurta. Arvioi lapsesta/nuoresta kokemasi huolen astetta ja sitä riittävätkö omat auttamiskeinosi. Jos sinusta tuntuu, etteivät omat voimavarasi ja auttamiskeinosi riitä, pohdi, tarvitaanko tilanteeseen lisää tukea ja/tai kontrollia. Mieti, mistä sitä voisi saada eli kenen/keiden kanssa tarvitsisit yhteistyötä. Voit käyttää apunasi huolen vyöhykkeistöä (ks. luku Huolen vyöhykkeistö).

2. osa eli kysymykset välittömästi ennen tapaamista:

- Missä asioissa (arviosi mukaan) lapsen/nuoren huoltaja (t) kokee saavansa sinulta tukea?
- Onko asioita, joissa hän (he) voi kokea sinut uhkaavaksi?

Näiden kysymysten avulla voit selvittää itsellesi, miten huoltaja sinut mahdollisesti kokee. On tärkeää, että hahmotat omaa asemaasi (positiotasi) suhteessa häneen (ks. luku Auttamistyö on tuen ja kontrollin yhdistelmä). Missä asioissa huoltaja voi kokea sinut tukea antavana tai turvallisena? Vaikka omasta mielestäsi sinulla olisi-kin hyvä suhde huoltajaan, on mahdollista, että hän kokee sinut joissain asioissa uhkaavana. Huoltaja voi esimerkiksi kokea sinun arvostelevan hänen elämäntapaansa tai hän voi pelätä, että puhut hänestä muiden työntekijöiden kanssa.

- Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?
- Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?

Huolenaiheiden lisäksi on tärkeä pohtia, mitä voimavaroja lapsen/nuoren tilanteessa on. Mitä lapsen/nuoren vahvuuksia kannattaisi vahvistaa tai tukea? Mitä vanhempien/perheen vahvuuksia kannattaisi vahvistaa tai tukea? Mitä muita mahdollisia voimavaroja tilanteessa on? Kokemusten mukaan jo se, että työntekijä tunnistaa lapsen/nuoren/vanhempien vahvuudet, vaikuttaa puheeksiottotilanteen ilmapiiriin. Huoltaja aistii työntekijän suhtautumisen. Jos työntekijän käsitys tilanteesta sisältää pelkästään huolta ja kielteisiä asioita, työntekijän voi olla vaikea löytää keinoja lapsen/nuoren auttamiseksi. Lisäksi kaikessa vuorovaikutuksessa aina mukana oleva sanaton viestintä voi luoda toivottomuuden tunnelmaa ja ehkäistä yhteistyötä. (Ks. luku Voimavaroja etsimässä.)

On tärkeää jo etukäteen miettiä, minkälaisin tukitoimin lasta/nuorta voisi auttaa. Mitä sinä itse voisit tehdä? Entä onko sinulla ajatuksia sen suhteen, miten huoltaja(t) voisi tukea lasta/nuorta? Entä onko jotain, mitä voisitte tehdä yhdessä?

Mihin voimavaroihin voisit liittää tukitarjouksesi? Riittävätkö sinun ja huoltajien yhteistyö vai tarvitaanko lisätukea? Olisiko hyödyllistä kutsua muita työntekijöitä avuksi, esimerkiksi järjestämällä verkostopalaveri? Tai jos ohjaat perheen muualle, olisiko hyvä, että menisit sinne ensimmäisellä kerralla yhdessä perheen kanssa.

Kun pohdit tukitarjoustasi muistele, onko asiassa työskennelty jo aiemmin. Jos on, niin mitä aiemmin on tehty? Onko tuki mennyt tueksi? Onko lapsen/nuoren tilanne kehittynyt myönteisempään suuntaan? Vähениkö huoli? Arvioi, minkälainen tuki toisi tilanteeseen nyt uutta kehitystä. Ehkä löydät joitain uusia vaihtoehtoja. Pohdi, minkälainen toiminta voisi olla ”sopivasti toisin”, eli sellainen tapa toimia, joka on riittävän erilaista aiempiin ratkaisuyrityksiin verrattuna, mutta ei niin erilaista, että vanhempi kokisi sen uhkana tai kritiikkinä. (Ks. luku Sopivasti toisin toiminen.)

- Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille?

”Sanoita” huolesi; mieti vaihtoehtoisia tapoja ilmaista huolesi ja se, miten kerrot voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä. Keskustelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että mietit, minkälaisia ilmaisuja ja painotuksia puheessasi käytät. On eri asia puhua omasta huolesta ja pyytää vanhemmalta apua lapsen/nuoren auttamiseksi kuin kertoa havaitsemastaan ongelmasta ja siitä, miten tilanne sinun mielestäsi pitäisi korjata. Voit vaikka kirjata lauseina, miten aiot avata keskustelun ja miten muotoilet asiasi. ”Sanoittamisen” päätarkoitus on oman ajattelun jäsentäminen ja täsmentäminen. Siihen, miten nämä ajatukset sitten ilmaistaan vaikuttaa tietysti kontakti: mikä siinä tilanteessa tuntuu hyvältä ja sopivalta. Huolenaiheet kannattaa konkretisoida kertomalla esimerkkitalanteita. Keskeistä on puhua lapsen/nuoren/vanhemman käyttäytymisestä, ei ominaisuuksista. Pyydä huoltajalta apua omalle työllesi sanomalla esimerkiksi ”Tarvitsen apuasi, jotta voisin paremmin tukea lastasi täällä koulussa.” (Ks. luku Huoli on konkreettinen.)

- Ennakoi, mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa.
- Ennakoi myös, mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa.

Ajattelun luonteeseen kuuluu, että ennakoimme aina tekojemme seurauksia. Tässä on tarkoitus tehdä tuo ennakointi astetta tietoisemmin, jotta teon tarkoituksenmukaisuutta voisi pohtia kunnolla. Menetelmässä ennakoidaan sekä puheeksioton välittömiä että myöhempiä seurauksia. Miten reagoi äiti/isä/lapsi? Älähtääkö/ilahutuuko? Lähteekö vanhempi mukaan yhteistyöhön? Kannattaa ennakoida ja käsitellä puheeksioton huoltajissa mahdollisesti herättämiä tunteita. Voit ennakoida myös omia reaktioitasi huoltajan reaktioihin. Miltä sinusta mahtaa tuntua, jos huoltaja suuttuu? Miten sitten toimit?

Ennakoimalla huoltajien ja omia reaktioita, saat tilaisuuden arvioida suunnittelemaasi puheeksioton tapaa ja hyödyllisyyttä. Onko se tueksi ja omiaan auttamaan lasta ja työskentelysuhteitasi kehittymistä ainakin pitemmällä aikavälillä. Jos ennakoit, että se toimii, voit edetä rauhallisin ja uteliain mielin jäsennehtyyn toimintaan. Jos ennakoit, että yhteistyösuhde ja sitä myöten auttamismahdollisuudet heikkenevät, mieti, millä muulla tavoin voisit asian esittää ja kokeile sitä mielessäsi. Suuttumusta tai närkästymistä ei sinänsä kannata pelätä, onhan se joissakin tilanteissa luonnollinen reaktio. Mutta jos ennakoit, että keskustelu ja yhteistyö loppuvat siihen, niin harkitse muita toimintatapoja huolesi käsittelemiseksi. Väheneekö se muuntelemalla omaa toimintaa lapsen kanssa vielä lisää, vai tarvitaanko kenties huolen ilmaisemista joillekin yhteistyötahoille lisävoimavarojen löytämiseksi. (Ks. luku Tietoisempi ennakointi.)

- Millainen aika ja tila olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

Puheeksioton tavoitteena on lasta/nuorta tukevan yhteistyön kehittyminen ja ylläpitäminen. Jos olet itse pohtinut puheeksiottoa jo pitkään, on huoltajia kunnioittavaa ja yhteistyötä edistävää, että hekin saavat mahdollisuuden valmistautua keskusteluun. Jos siis mahdollista, sovi puheeksioton aika ja paikka etukäteen. Kerro samalla, mistä on tarkoitus keskustella.

On tärkeää, että keskustelu käydään rauhallisessa tilassa, jossa vaitiolovelvollisuus säilyy. Ei ole oikein keskustella ovenraossa tai ulkopuolisten kuullen. Intiimi tila tarjoaa vanhemmille mahdollisuuden tunteiden purkautumiseen, saattaahan puheeksiotto nostaa pintaan surua, ahdistusta, syyllisyyttä, epätoivoa tai kiukkua. Riittävän ajan varaaminen takaa tilanteen levollisuuden ja viestittää työntekijän paneutumisen asiaan.

Joissakin vaativissa tilanteissa voi olla viisasta tehdä puheeksiotto työparityöskentelynä. Näin voi turvata itselleen tuen mahdollisen riitatilanteen syntyessä. Jos ennakoit vanhemman reagoivan aggressiivisesti, on viisasta turvata itsensä ja ottaa työpari mukaan. Myös vanhemman kannalta voi olla turvallista, jos hän saa ottaa mukaan haluamansa tukihenkilön. Tämä voi jälkikäteen palauttaa mieleen, mistä puhuttiin ja mitä sovittiin.

3. osa eli kysymykset heti puheeksiottamisen jälkeen:

- Miten toteutit puheeksiottamisen?

Jälkikäteen on hyvä arvioida, saiko kerrottua huoltajalle tai huoltajille huolesi. Löysitkö esimerkkitalanteita, joilla havainnollistaa ja konkretisoida lasta/nuorta koskevaa huoltasi? Löysitkö lapsessa tai nuoressa/vanhemmissa/perheessä/tilanteissa olevat voimavarat? Onnistuitko kuvaamaan niitä ja mahdollisesti liittämään

ne tukitarjoukseesi? Saitko muotoiltua tukitarjouksen siitä, miten sinä voisit omassa työssäsi tukea lasta/nuorta? Saitko muotoiltua yhteistyötarjouksen? Arvioi myös, olivatko puheeksioton puitteet eli aika ja paikka sopivat, tukivatko ne luottamuksellista keskustelua.

- Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton alla, aikana ja jälkeen?

Omien tunnelmien tarkastelu auttaa jäsentämään kokemusta ja oppimaan siitä. Jännititkö tai pelkäsitkö tilannetta etukäteen? Osoittautuiko pelkosi turhaksi vai aiheelliseksi? Miltä itse puheeksiottotilanne tuntui? Jännititkö aluksi ja rentouduit vähitellen, vai oliko tilanne luontevampi kuin etukäteen kuvittelit? Miltä sinusta nyt tuntuu? Oletko tyytyväinen, että kävit keskustelun? Saitko rohkeutta ottaa muidenkin vanhempien kanssa huolia puheeksi?

- Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?

Palauta mieleesi ennakoitisi puheeksioton seurauksista. Tapahtuiko niin kuin olit ennakoinut vai jotakin muuta. Havainnoi sitä, ketkä reagoivat ja miten. Etukäteen tehty tietoinen ennakointi antaa sinulle mahdollisuuden hyödyntää palautteen omasta toiminnastasi. Olipa puheeksiottotilanteessa tapahtunut mitä vain, pohdiskelemalla omaa työskentelyäsi, puheeksiottotilannetta ja vanhempien käyttäytymistä saat lisäymmärrystä huolitalanteesta ja eväitä jatkotyöskentelyyn. Tilanteiden jälkipohdinta auttaa sinua kehittymään puheeksiotossa ja lisää ymmärrystäsi siitä, miten tällaisissa tilanteissa yleensä näyttää käyvän.

- Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää?
- Mikä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen? Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?

Puheeksioton jälkeen on tärkeää pysähtyä arvioimaan, mitä ajattelet tilanteesta juuri nyt. Vähениkö huolesi? Mitkä seikat herättävät toiveikkuuttasi lapsen/nuoren tilanteen paranemisesta? Jatkatko esille nostetun asian kanssa työskentelyä vai voiko asian nyt jättää sivuun? Miten tuki otettiin vastaan? Onko asioita, jotka vielä huolestuttavat sinua? Mitä aiot tehdä huolesi vähentämiseksi? Tarkoitus on siis tarkastella puheeksioton tuloksia ja omaa jatkotyöskentelyä. Sinulla voi tilanteen mukaan olla monenlaisia odotuksia ja toiveita jatkoon suhteen. (Ks. luku Palautteen merkitys.)

Tiivistys: ota puheeksi

Edellä olevan menetelmäsittelyn voi tiivistää seuraaviksi huolen puheeksiottamisen ”peukalosäännöiksi”:

1. Pohdi omaa huoltasi ja mieti, missä asioissa aidosti tarvittavat huoltajien apua lapsen tukemisessa.
2. Mieti, mikä lapsen kanssa työskentelyssä on hyvää ja toimivaa.
3. Pohdi, miten voisit ilmaista sekä hyvät asiat että huolesi nyt niin, ettei puheesi tule tulkituksi moitteen tai syytteen.
4. Ennakoi, mitä tapahtuu, jos teet sen mitä ajattelit – miten sanoihisi reagoit.
5. Etsi itsekseesi ajatuskokein ja mahdollisesti työtoverisi kanssa ääneen puhuen tapaa, joka ennakoitisi mukaan aukaisee mahdollisuuksia puhua, kuunnella ja jatkaa yhteistyön rakentamista.
6. Muuta lähestymistapaasi, jos ajatuskokeesi tuottavat kielteisen tunteen – ennakoitisi siitä, että dialogiin ei päästä tai sitä ei voi pidemmälläkään aikavälillä jatkaa.
7. Kun tunnet, että olet löytänyt rakentavan ja kunnioittavan lähestymistavan, ota huolesi puheeksi sopivan ajan tullen ja sopivassa paikassa.
8. Kuuntele ja ole joustava, kysehän on kontaktissa tapahtuvasta vuoropuhelusta – älä siis toteuta aikeitasi mekaanisesti, tilanteesta välittämättä.
9. Pohdi, mitä tapahtui: Kävikö niin kuin ennakoit? Mitä opit? Miten turvaat osaltasi dialogin ja yhteistyön jatkamista?
10. Muista ennen kaikkea, että olet pyytämässä apua huoltasi vähentämiseen; lapsen asioiden kehittymisen kannalta tärkeintä on päästä jatkamaan hyvin.

Puheeksiottokokeilujen tuloksia

Huolen puheeksiottamisen menetelmää on kehitelty ja kokeiltu vuosien ajan eri hankkeiden ja koulutusten yhteydessä. Mukana on ollut laajasti lasten nuorten ja lapsiperheiden kanssa työskenteleviä tahoja ja ammattiryhmiä. Heidän aidoissa asiakastilanteissa toteuttamista huolen puheeksiottamisista on koottu 349 tapausta käsittävä aineisto. Sen analyysi ja yksityiskohtaiset tulokset on esitelty liitteessä 2.

Tämän aineiston mukaan huolen esiin ottamisessa korostuu kaiken psykososiaalisen ja opetus- ja kasvatustyön perusta eli kontakti lapsiin ja nuoriin sekä heidän vanhempiinsa. Työskentelysuhteissa toteutuva tuki nähdään lähes poikkeuksetta (luottamuksellisena) keskusteluna, ohjauksena, neuvontana, kannustuksena tms. Uhkana kontakteissa nähdään joko kritiikin tai jonkin epätoivottavan asian rajoittamisen mahdollisuus. Työntekijän huolen puheeksiottamista ehkäisee

pääasiassa pelko tuon kontaktin huononemisesta tavalla tai toisella – uusissa kontakteissa haluttaisiin rakentaa vielä lisää luottamusta ja pitkään jatkuneissa suhteissa vältellä luottamuksen vaarantumista. Kun huolen puheeksiottaminen on tässä menetelmässä tärkeää liittää voimavaroihin ja tukeen, määrittyvät nämäkin kontaktin ominaisuuksina: keskusteluna, kannustamisena, (toimintatapojen) ohjauksena ja yhteistyönä.

Kun sitten huoli on jäsenelty ja sen puheeksiottamista pidetään hyvänä työskentelytilanteen selkeyttämiseksi ja eteenpäinviemiseksi, tapahtumaennakoinnit ovat usein kuitenkin ristiriitaisia. Kahdessa kolmasosassa niistä puheeksiottamisen arvellaan tuottavan pulmia, jotka liittyvät tavalla tai toisella kontaktin ja jatkotyöskentelymahdollisuuksien hankaloitumiseen. Myönteisiä ja jatkotyöskentelymahdollisuuksien avautumista tarkoittavia ennakoiteja tehdään vain yhdessä kolmasosassa tapauksista.

Kokemukset toteutuneista puheeksiotoista ovat kuitenkin päinvastaiset; valtaosassa tapauksista päädytään hyvään keskusteluun, toiminnallisiin ”päänavauksiin” ja paranevaan kontaktiin. Pulmiakin kohdataan, mutta vain alle kolmasosassa tapauksista, ja näissäkin asiakkaan hämmennys ja suuttuminen on usein vain alkureaktio. Yhtään kontaktin pahaa vaikeutumista tai katkeamista ei aineistossa ole. Neutraaleja ennakoiteja ja tapahtumia on kovin vähän, mikä kertoo siitä, että jonkin uuden äärellä joka tapauksessa ollaan. Hyvin ymmärrettävää on, että ”hintaan” tällaisessa puheeksiottamisessa ovat hieman jännittyneet ja epävarmat tunnelmat ennen tilannetta, mutta helpottuneet, tyytyväiset ja toiveikkaat tunnelmat sen jälkeen.

Saadut kokemukset ja tulokset antavat vahvaa tukea menetelmän käyttökelpoisuudelle. Lasten kanssa työskenneltäessä pulmallisten tilanteiden hahmottaminen työntekijän omana huolena ja sen jäsenelty ja kunnioittava puheeksiottaminen vanhempien/hoitajien kanssa tuottaa pääasiassa myönteisiä, kontaktia parantavia ja työskentelymahdollisuuksia avartavia tuloksia. On toki tilanteita, joissa tämäkään toimintatapa ei vie asioita eteenpäin, mutta silloinkin saadaan lisää ymmärrystä lapsen tilanteesta ja varsinkin siitä, mitkä ovat oman toiminnan mahdollisuuksien rajat. Monesti tällöin ollaan siinä tilanteessa, että tarvitaan vielä muiden tahojen asiantuntemusta ja voimavaroja mukaan työskentelyyn.

Taustateorian avainkohtia

Seuraavassa tarkastellaan huolen puheeksioton menetelmän teoreettista taustaa. Luvussa esitellään keskeisiä menetelmään liittyviä käsitteitä, kuten *subjektiivinen huoli, ennakointi, tuki ja kontrolli sekä dialogisuus*. Luvun tarkoituksena on tuottaa lisäymmärrystä puheeksioton peruslähtökohtiin. Samalla esitellään puheeksiotto-tilanteisiin liittyviä käytännön menettelytapoja. Mihin huolen vyöhykkeistöä voi käyttää? Miten nostetaan esiin voimavaroja? Entä miksi omaa positiotaan eri tilanteissa kannattaa pohtia tarkkaan?

Lähtökohtana oma huoli

Perinteinen toimintamalli pulmatilanteissa on yrittää määritellä ongelma, hakea siihen sopiva ratkaisu ja toteuttaa se. Ajatuksena on, että on olemassa asiointi, joka on objektiivisesti määriteltävissä ongelmaksi. Kunhan vain saadaan varmuus ongelmasta, niin voidaan pohtia sopivia toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi. Hankalassa tilanteessa toivotaan, että joku muu osaisi tehdä oikean ongelmanmäärittelyn. Usein toiveet kohdistetaan erityisasiantuntijaan tai korkeammassa asemassa olevaan työntekijään.

Ongelmanmäärittelypyrkimykset ovat pulmallisia ja voivat estää ratkaisujen löytymisen. Ongelmanmäärittely sisältää oletuksen siitä, että on olemassa yhteinen ongelma, josta kaikki voivat olla samaa mieltä. Saatetaan päätyä kilpailuun siitä, kuka tietää parhaiten, mistä on kysymys ja miten tulee toimia. Keskustelu voi ajautua kiistaan siitä, onko kyseessä psykologinen, sosiaalinen, terveydellinen vai taloudellinen ongelma ja kenellä on paras asiantuntemus ongelman määrittelyyn. Näin ongelmanmäärittelystä tulee uusi ongelma. Käsitteemme mukaan yhteistä ongelmaa ei voi olla, kukin ratkoo aina omia pulmiaan. Lapsi ratkoo omia ajankohtaisia kysymyksiään. Vanhemman ongelmana on, miten selviytyä tässä kasvattajana, työntekijän ongelmana, miten toimia tilanteessa ammattilaisena.

Terveystenhoitaja on huolissaan kahden kuukauden ikäisen Annin äidistä. Äiti haluaa jo syöttää lapselleen kiinteää ruokaa, jotta voisi vähentää imettämistä. Terveystenhoitaja on vakuuttunut imettämisen terveydellisistä eduista. Lisäksi häntä huolestuttaa se, että lapsi ei tule saamaan äidiltään riittävästi läheisyyttä. Hänen mielestään äiti on itsekäs ja kypsytön.

Äiti on yksinhuoltajana todella väsynyt yösyöttämisiin. Hän haluaisi syöttää lapsensa illalla täyteen, jotta saisi nukkua riittävästi. Äiti pelkää, ettei Liisa saa rintamaidosta riittävästi ravintoa, koska heräilee niin usein öisin. Lisäksi äiti on huolissaan aggressiivisista ajatuksistaan Liisaa kohtaan.

Mielestämme psykososiaalisessa työssä olisi hedelmällisempää puhua ongelmien sijaan kunkin omasta huolesta. Huolella tarkoitamme subjektiivista näkemystä, joka työntekijällä syntyy asiakassuhteessa. Huolen lähtökohtana on lapsen tai perheen jokin pulma. Huoli syntyy kontaktissa ja tuntuu työntekijässä. Huoli kohdistuu yhtäaikaan kahteen asiaan: lapsen selviämiseen ja omiin toimintamahdollisuuksiin. Asian voi ilmaista myös siten, että huoli kohdistuu suhteeseen: työntekijän, lapsen ja muiden merkityksellisten henkilöiden suhteeseen. Huoli koskee aina tulevaisuutta – joko seuraavaa hetkeä tai seuraavaa vuotta – ja se on luonteeltaan subjektiivinen ennakointi suhteiden kehittymisestä ja omista toimintamahdollisuuksista.

Huolen taustalla on työntekijän intuitiivinen kuva sekä lapsen tai nuoren tilanteesta että omista ja tiedossa olevan verkoston oletetuista voimavaroista. Tämä kuva rakentuu tiedosta, tunteista ja velvoitteista. Huoli herää työntekijän lapsen/nuoren tilanteesta tekemien havaintojen pohjalta. Näitä havaintoja hän tarkastelee suhteessa aikaisemmin oppimaansa, kokemuksiinsa ja tietoihinsa. Tämä herättää kokonaisvaltaisen näkemyksen tilanteesta, joka voi ilmetä eriateisena huolena. Tunteiden laatu ja voimakkuus määrittävät huolen asteen. Perinteisesti arvostetaan kovasti tietoa ja yleisempää tuntumaa tilanteesta pidetään petollisena. Tuntumassa on kuitenkin kyse tärkeästä työvälisestä. Se on työntekijän koulutuksen, työ- ja elämäkokemuksen tuottama intuitiivinen kuva, jonka pohjalta kiinnitämme huomiota tiettyihin asioihin ja annamme niille tietynlaisia merkityksiä. Siitä voisi puhua ns. hiljaisena tietona tai äänettömänä ammattitaitona. Moraali (ammattietiikka) vaikuttaa siihen, kokeeko työntekijä lapsen tilanteen velvoittavan häntä tekemään jotain.

Jokaisessa tilanteessa/asiakassuhteessa syntyvä ymmärrys perustuu siis intuitiiviseen kuvaan, joka rakentuu kolmesta elementistä: kognitiivisesta, emotionaalisesta ja moraalisesta.

Kognitiivinen elementti sisältää ne havainnot, mielikuvat, ajatukset ja assosiaatiot, joita vuorovaikutussuhde ja tilanne synnyttävät. Näitä säätelevät työntekijän koulutustausta, työkokemus ja elämänhistoria. Jos työntekijän kuva lapsen tilanteesta muodostuisi vain kognitiivisten tekijöiden pohjalta, tehtävänä olisi vain ymmärtää, tietää ja määritellä, mistä on kysymys ja sen perustella ennustaa, mikä teko tai menetelmä auttaa ja sitten toteuttaa se. Ennustaminen eli yritys tietää varmasti, mitä tulee tapahtumaan, on pyrkimistä mahdottomaan. Emme koskaan voi varmasti tietää, miten ihmiset tulevat toimimaan tai mitä heidän elämässään seuraavaksi tapahtuu. Kaikilla ihmisten teoilla on aina sekä aiottuja että ei-aiottuja seurauksia.

Ennustamaan ei pysty, mutta ennakointi on psyyken eräs tärkeä perusominaisuus. (Ks. luku Tietoisempi ennakointi.)

Emotionaalinen elementti sisältää vuorovaikutussuhteen ja tilanteen työntekijässä herättämät tunteet. Ihminen ”lukee” tunteissaan toisen lähettämiä vuorovaikutussignaaleja. Verbaalinen kommunikaatio on tästä vain osa. Tunteita voi ymmärtää vain tunteilla. Toista ihmistä voi ymmärtää samaistumalla hänen elämysmaailmaansa. Emootioissaan ihminen kokoaa kaikesta informaatiosta sen, mikä hänelle on tietyssä tilanteessa/suhteessa *merkityksellistä*. Ymmärrystä muokkaavaa informaatiota on aina tarjolla liian paljon. Vasta tunnekokemus, tuntuma tilanteesta, tekee havainnot mielekkäiksi antamalla niille merkityksen. Työntekijän muodostama kuva lapsen tilanteesta on siis henkilökohtainen, subjektiivinen ja kontaktiin sidottu.

Moraalinen elementti sisältää työntekijän arvion siitä, mikä on oikein ja mikä väärin, mutta myös arvion siitä, mikä tässä kontaktissa ja työtehtävässä on *minua velvoittavaa*. Jos esimerkiksi huolen aste on korkea, mutta huoli kohdistuu asioihin, jotka ”eivät kuulu minulle” työntekijä voi päättää jättää asian sikseen tai jäädä odottamaan, että joku muu tekee jotain. Jos taas huoli tulkitaan omalle tontille kuuluvaksi, sille yritetään tehdä jotain.

Työntekijän toiminta syntyy siis kognitiivisen, emotionaalisen ja moraalisen elementin yhdistelmästä. Tämä yhdistelmä hahmottuu sekä hetki hetkeltä että pitkien prosessien ja pohdintojen aikana. Yritys toimia pelkästään kognitioon perustuvien varmojen ennusteiden varassa on mahdotonta. Ihminen ennakoii aina tekojensa seurauksia, rutiininomaisesti. Mikäli esimerkiksi tulee tunne, että huolen esiintäminen loukkaisi toista, tuon loukkaantumisen ikään kuin tuntee sisällään. Jos tunnelma kertoo, ettei jotain kannata tehdä, siitä todennäköisesti pidättäytyykin. Jos taas tuntuu, että tällainen tai tuollainen teko edistäisi haluttuja asioita, sen ehkä tekeekin. Tekojen seurauksia ei voi varsinaisesti tietää, kaikki toiminta on lopulta kokeilevaa ja tunnustelevaa. Kokeilujen ehtona on kunkin työntekijän ammatillinen tulkinta siitä, että tietty teko tai toiminta menee tueksi. Vasta teot tehtyään työntekijä voi arvioida niiden seurauksia – asiakkaalle ja itselleen – ja oppia lisää sekä jokaisesta (asiakas)suhteesta ja sen mahdollisuuksista että yleisemminkin vastaavanlaisten tilanteiden hoitamisesta.

Huoli on konkreettinen

Huolen puheeksiottoa helpottaa lapsen/nuoren/vanhemman käytöksessä tai perheen tilanteessa huolta herättävien havaintojen kirjaaminen. Huoltajan on helppompaa muodostaa käsitys siitä, mistä ollaan huolissaan, jos työntekijä kertoo

konkreettisista havainnoistaan. Työntekijä ei puhu lapsen/nuoren/vanhemman ominaisuuksista, vaan kertoo vain, miten tämä eri tilanteissa toimii. Näin keskustelu säilyy asiakasta kunnioittavana eikä vääristy toisen vähättelyksi tai arvosteluksi.

Huolen konkretisointi auttaa työntekijää paitsi selkiyttämään huolenaiheitaan myös pohtimaan tukitekojaan. Konkreetteihin havaintoihin on helpompi löytää tukitoimia. Yleisellä tasolla ilmaistu huoli saattaa jäädä vanhemmilta kokonaan ymmärtämättä ja näin heidän saamisensa mukaan yhteistyöhön vaikeutuu. Jos huoli on suuri, työskentelyä helpottaa huolen jäsentely pienempiin osiin. Jos huolen aiheita on paljon, voi pohtia, mihin juuri nyt olisi olennaisinta puuttua. Huolten puheeksiottamisen voi jakaa useampaan keskustelukertaan. Näin huoltajakin saa aikaa pohdiskella kuulemaansa.

Vanhemmukseen liittyvistä huolista puhutaan helposti kovin yleisellä tasolla. Työntekijän on vaikea puhua konkreettisesti ja avoimesti vanhemmille niistä asioista, joita heidän vanhemmuutensa perusteella odotetaan hoitavan – ja jotka eivät näytä toteutuvan. Jos päiväkodin työntekijän huolena on ”rajaton vanhemmuus”, voisi huolta aiheuttavaa käyttäytymistä kuvata esim. seuraavasti:

- lapsi saa iltaisin nukahtaa lattialle tai sohvalle, kun ei halua mennä nukkumaan
- saa karkkia ja lelut jokaisella kauppareissulla
- on vaipoissa (3-v.), kun ei halua mennä potalle
- ei syö kunnon ruokia kotona, vain pizaa ja herkkuja
- tahtoo heti kaiken eikä ota muita huomioon
- ärsyttää vanhempia päiväkodin tulo- ja hakutilanteissa (= karkaa, kiukuttelee, sylkee, puree, raivoaa)
- vanhemmat menevät mukaan lapsen peliin eivätkä aseta hänelle rajoja.

Lapsen levottomuutta koulussa voisi kuvata vaikka näin:

- lähtee kesken ruokailusta
- nousee paikaltaan useita kertoja toisiin pöytiin keskustelemaan
- ulosmenotilanteissa riehaantuu
- ei jaksa keskittyä kuuntelemaan opettajan ohjeita
- ei keskity annettuun tehtävään, vaan vaeltelee ympäriinsä
- paikallaan istuminen ei onnistu edes lyhyen aikaa
- häiritsee toisten keskittymistä pulisemalla, tönimällä, sotkemalla.

Kun puheeksiottamiseen valmistautuessa kirjaa ylös asiat, joista aikoo keskustella, tulee selventäneeksi ne itselleen. Tämä siis auttaa omien ajatusten jäsentymistä puhumiskelpoisiksi. Tehdyissä puheeksiottokokeiluissa työntekijät mainitsivat usein tällaisen valmistautumisen helpottaneen vaikeistakin asioista puhumista.

Etukäteen voi miettiä sitäkin, millä sanoin ottaa huolensa puheeksi ja jopa ”sanoittaa” avauslauseita. Kaikki asiakkaat, työntekijät, huolet ja kohtaamistilan-

teet ovat kuitenkin ainutlaatuisia. Olennaista on miettiä, kenelle puhuu ja käyttää sen mukaista kieltä. Tärkeää on käyttää arkikieltä ja tuoda esiin niitä konkreettisia havaintoja, joista huoli on herännyt. Näin varmistuu se, että toinen ymmärtää, mistä huolesta on kysymys. Yhtä tärkeää kuin sanat on tietysti ihmisen kunnioittava kohtaaminen ja hänen oman elämänsä asiantuntijuuden arvostaminen.

Kun olet kasvokkain huoltajien kanssa, välittyy käytöksestäsi tahtomattasikin oma asenteesi heitä kohtaan. Jokaisella ihmisellä on kuitenkin vastuu omista ajatuksistaan, tunteistaan ja teoistaan. Asiakkaan tai toisen työntekijän asennoitumiseen tai toimintaan ei voi vaikuttaa muuten kuin oman toiminnan kautta. Jos kiertelet ja kaartelet todellista asiaasi tai jätät sen kokonaan sanomatta, vaistoa asiakas sen ja arvailee, mitä et saanut sanottua.

Puheeksiottokokeiluista saadut myönteiset kokemukset perustunevat osittain siihen, että ottamalla huolensa puheeksi työntekijä sanoo huoltajalle ääneen asian, joka on jo ollut mukana vuorovaikutussuhteessa. Jos lapsen vanhempi esimerkiksi käyttää runsaasti päihteitä, vanhempi saattaa arvailla, onko työntekijä huomannut sen ja aikooko hän tehdä asialle jotain. Työntekijä taas saattaa arvailla, onkohan vanhempi huomannut, että hän on huomannut päihteiden käytön merkkejä. Vuorovaikutussuhdetta leimaa ns. *salailu-arvailurakenne*, jossa kumpikin osapuoli arvailee toistensa ajatuksia ja aikeita. Jos työntekijä sitten ottaa yhteyttä lastensuojeluun ja pyytää sosiaalityöntekijää tekemään asialle jotain, mutta kieltää kertomasta kuka soitti, salailu-arvailurakenne siirtyy viranomaisverkostoon.

Arvokas kontaktitieto

Huolen subjektiivinen luonne saa asiakkaan tilanteen näyttäytymään eri työntekijöille eri toimipisteissä erilaisena. Eri sektorien työntekijöillä on kullakin omanlaisensa kontaktit samoihinkin lapsiin/nuoriin ja aikuisasiakkaisiin. Heillä on myös eri perustehtävät. Kullakin on sananmukaisesti oma näkökulmansa ja eri kulmissa asiat näyttäytyvät eri tavoin. Kaiken ymmärryksen yhtenä osana on ns. kontaktitietoa – tietoa vuorovaikutuksen sisältyä. Se on kokonaisvaltaiseen kuvaan liittyvää ymmärrystä toisesta ihmisestä ja suhteen luonteesta, ja sitä on usein hyvin vaikea verbalisoida. Jokaisen työntekijän kontaktitieto on sellaista ainutlaatuista tietoa, jota kenelläkään muulla ei voi olla. Neuvolan terveydenhoitajan ymmärrys ja tilanteenmäärittäminen ei voi samastakaan lapsesta olla samanlaista kuin päiväkodin työntekijän. Vuorovaikutussuhde ja toimintaympäristö ovat erilaiset. Kokoamalla ja jakamalla työntekijöiden tieto ja ymmärrys saadaan rikkaampi ja monipuolisempi kuva lapsen tilanteesta.

Lasse oireili tosi rankasti päiväkodissa. Ryhmätilanteissa hän vetäytyi omaan nurkkaan, heijasi itseään ja joskus hakkasi päätänsä seinään. Henkilökunnan oli vaikea saada Lassen kontaktia. Hänen käyttäytymisensä huolestutti henkilökuntaa ja sekoitti koko ryhmän toimintaa.

Perheneuvolan yksilötutkimuksissa Lasse käyttäytyi mallikelpoisesti. Työskentely psykologin kanssa sujui hyvin eikä Lassella noissa tilanteissa esiintynyt pulmia. Tutkimusten mukaan Lassen kehitys oli lähes ikätasoaan vastaavaa ja hän suoriutui yksilötyöskentelystä hyvin.

Huolen vyöhykkeistö

Tilanteeseen, jossa työntekijällä on huolta lapsesta, liittyy usein huoli siitä, miten tässä on käymässä itselle ja omille toimintamahdollisuuksille. Miten hyvin pärjään työntekijänä, riittävätkö voimavarani ja osaamiseni vai tarvitaanko lisää tukea ja/tai kontrollia. Tämän arvioimiseksi voit käyttää apuna ns. *Huolen vyöhykkeistöä*, joka kehitettiin Stakesin Palmuke-projektissa (Arnkil, Eriksson & Arnkil 2000). Vyöhykkeistö auttaa työntekijää jäsentämään lasta/nuorta koskevan huolensa asetta, omien auttamismahdollisuuksiensa riittävyyttä sekä lisävoimavarojen tarvetta. Lasten ja nuorten tilanteet koskettavat usein monia tahoja, joten ne saattavat edellyttää eri hallinnonalojen työntekijöiden yhteistyötä. Vyöhykkeistön avulla ylitetään eri ammattiryhmien ”kielimuurit” ja luodaan varhaista puuttumista ja yhteistyötä tukevaa kieltä.

TAULUKKO 1. Työntekijän kokeman lasta/nuorta koskevan huolen vyöhykkeistö

HUOLETON TILANNE	PIENI HUOLI		HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
	(1)	(2) (3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Ei lainkaan huolta.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä.	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehjässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti; lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa.	Huoli erittäin suuri; lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.

* kontrolli = tilanteen hallinnan lisääminen esimerkiksi rajoittamalla jotain epätoivottavaa asiaa.

Työntekijöiden lapsista ja nuorista kokema subjektiivinen huoli voidaan nähdä jatkumona, jonka yhdessä ääripäässä on täysin huoleton tilanne, toisessa tilanne, jossa koetaan lapsen tai nuoren olevan välittömässä vaarassa.

Vailla huolia olevassa tilanteessa (1) työntekijä kokee, että lapsen asiat ovat hyvin. Lapsi esimerkiksi kasvaa, kehittyy tai oppii normaalisti ja lapsella on hyvät kasvuolosuhteet. Tällä vyöhykkeellä asioiden, myös oman toiminnan, koetaan sujuvan niin kuin pitääkin ja tuottavan toivottuja tuloksia.

Pienen huolen alueella (2–3) tilanteessa on tekijöitä, jotka herättävät pientä huolta. Huolta saattaa esiintyä toistuvastikin, mutta työntekijällä on vahva luottamus omiin auttamismahdollisuuksiinsa. Tämän alueen huolet koetaan suhteellisen helpoksi ottaa puheeksi, koska niihin voi tarjota omaa tukeaan. Useimmiten tuki meneekin tueksi ja tuottaa toivottua myönteistä kehitystä. Tällä vyöhykkeellä on hyvät mahdollisuudet varhaiseen puuttumiseen.

Harmaalla vyöhykkeellä (4–5) huoli on jo tuntuva ja kasvaa edelleen. Työntekijän omat auttamiskeinot on käytetty tai ne ovat vähissä. Usko omiin auttamismahdollisuuksiin on ehtymässä. Usein tällä alueella ilmenevää huolta on saattanut olla jo pitkään. Tämän vyöhykkeen asiakkuudet ovat kuormittavia, tilanteeseen kytkeytyvien tahojen työnjako on usein epäselvä tai muiden tahojen mukanaolosta ei ole tietoa. Työntekijä kokee kasvavaa huolta, kaipaa lisää voimavaroja ja kontrollia, mutta on samanaikaisesti epävarma ”riittävästä näytöstä” ja pelkää liioittelevansa. Työntekijä joutuu myös pohtimaan velvollisuuksiaan: sitooko häntä vaitiolovelvollisuus vai lastensuojelulain 40 §:n ilmoitusvelvollisuus (ks. luku Lastensuojeluilmoitus tukena), joka antaa mahdollisuuden hakea tukea ja asiantuntija-apua lastensuojelun työntekijöiltä.

Suuren huolen alueella (6–7) työntekijä arvioi lapsen/nuoren olevan vaarassa. Huoli on tuntuva ja omat keinot auttaa ovat lopussa. Tälle vyöhykkeistön alueelle sijoittuvat huolet eivät anna työntekijälle enää mahdollisuutta empiä tilanteessa. Suuren huolen vyöhykkeellä työntekijä ennakoi, että lapselle/nuorelle käy todella huonosti, ellei tilanteeseen saada muutosta heti ja toimintaan aktivoitua muutoksen kannalta välttämättömät tahot. Siinä mielessä tällä ns. kriisivyöhykkeellä on helpompi toimia kuin harmaalla vyöhykkeellä. Tilanne itsessään pakottaa toimimaan, esimerkiksi ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään, psykiatriin tai poliisiin.

Työntekijöiden kokeman huolen jakautumista vyöhykkeistölle on selvitetty. Stakesin Kainuussa ja Länsi-Uudellamaalla vuosina 2001–2002 tekemät huolikartoitukset kattavat noin 30 000 lasta tai nuorta koskevaa kohtaamistilannetta. Lukuun sisältyy päällekkäisyyttä, koska eri henkilöt/tahot ovat arvioineet työskentelysuhteitaan osin samojen lasten ja nuorten (alle 18-vuotiaita) kanssa. Kartoitukseen osallistui 14 kunnan lasten ja nuorten kanssa työskentelevät työntekijät (n = 1 556)

sosiaali- ja terveydenhuollossa, koulussa, poliisissa ja seurakunnassa. Kaikista arvioituista tilanteista työntekijät kokivat huolettomina 64 prosenttia, pientä huolta koettiin 26 prosentissa tilanteista, huolen harmaalle vyöhykkeelle sijoittui 8 prosenttia ja suuren huolen alueelle 1,5 prosenttia tilanteista.

Noin neljäsosassa tapauksista työntekijä kokee olevansa pienen huolen tilanteessa, jolloin tämä huoli on väistämättä osa kontaktia. Kysymys on siitä, annetaanko tämän huolen elää ”häiriötekijänä” vai otetaanko sekin avoimen työskentelyn kohteeksi. Tämä on kaikkein otollisinta huolen puheeksiottomenetelmän käyttöaluetta, koska näin on avattavissa sekä oman että lapsen ja vanhempien toiminnan muuntelumahdollisuuksia sellaisten toimien hahmottamiseksi, jotka vähentävät huolta.

Hieman alle joka kymmenennessä tilanteessa huoli on ns. harmaalla vyöhykkeellä. Tilannetta leimaa kaiken epäselvyys. Tällöin työntekijä käsittelee huoltaan jo joka tapauksessa ainakin mielessään kysymyksinä siitä, mistä tässä oikein on kysymys ja keille kysymysten ratkonta oikein kuuluisi. Huolen puheeksiotto on avaus kohti selkeytystä; mitä minun voimavaroilla on tehtävissä ja keitä muita tarvitaan mukaan.

Suuren huolen tilanteissa puheeksiottaminen on välttämätöntä ja selvää. Se kuitenkin tiedetään, että mitä nopeammin asioihin puututaan ja ryhdytään tarvittaviin toimiin, sitä paremmin tueksi todella menevät toimintamahdollisuudet ovat lapsen ja perheen elämässä käytettävissä.

Tietoisempi ennakointi

Ennakointi on puheeksiottamisen menetelmän ydintä. Ennakoinnit ovat työntekijän tekemiä ajatuskokeita, joiden avulla hän tunnustelee mielessään omien tekojensa (puheeksioton) seurauksia. Ennakoinnit ovat enemmän tai vähemmän selkeitä ja tietoisia. Tietoisten ennakointien avulla työntekijä voi löytää sellaisen tavan toimia, jonka arvelee johtavan parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen – tässä tapauksessa huolen puheeksiottaminen siten, että kontakti säilyy ja lapsen tilanne paranee.

Tietoisesti ennakoiva työote jäsentää ja selkiyttää toimintaa. Ennakoiminen ei ole mikään uusi asia työntekijöiden tavassa toimia, uutta on ennakointien tietoinen hyödyntäminen. Ihmiset ennakoivat joka tapauksessa koko ajan, mitä seuraavaksi tai myöhemmin tulee tapahtumaan. Päivittäinen ennakointi on luonnollista ja jatkuva, jopa niin automaattista, ettei sitä edes huomaa tekevänsä. Jatkuvista arkipäiväisen ajattelun ennakoinneistaan tulee parhaiten tietoiseksi silloin, kun tekee ennakointivirheen: nostettu maitopurkki on lentää kattoon, kun se olikin tyhjä eikä täysi, selässä vihlaisee astuessa, kun portaissa ei ollutkaan sitä ennakoitua alinta rappusta jne.

Kun huoli asiakkaasta herää, alkaa työntekijä pohtia, mitä tilanteessa kannattaisi tehdä ja kenen, miten olla avuksi ja mitä siitä mahdollisesti seuraa. Lisäämällä ennakkointien tietoista pohdintaa voi arvioida eri tekojen seurauksia ja näin löytää sillä hetkellä parhaan tavan olla tueksi. Jos on jo aiemmin ottanut huolensa puheeksi, voi muistella aiempia tekojaan ja niiden seuraamuksia. Jos aiemmat tukitoimet eivät ole vieneet tilannetta toivottuun suuntaan, on paikallaan pohtia uusia tukimahdollisuuksia ja ennakoida niiden seurauksia. Jos asiakassuhde on kestänyt muuttumattomana jo pitempään ja huolta on paljon, saattaa työntekijän toiveisuus sekä luottamus myönteiseen kehitytykseen hiipua. Kun epätoivo valtaa mielen, on vaikea löytää vaihtoehtoja. Ennakkointien avulla työntekijä voi herätellä uteliaisuuttaan ja sitä kautta löytää toivoa ja uusia toimintatapoja.

Ennakkointien ei tarvitse eivätkä ne usein osukaan oikeaan. Ennakoiminen ei ole ennustamista, tarkoitus ei ole yrittää tietää, mitä tulee tapahtumaan. Keskeistä on, että työntekijä tietoisesti pysähtyy pohtimaan sitä, mikä juuri tässä tilanteessa herättää hänen huomionsa ja kiinnostuksensa. Mistä haluan saada lisää tietoa ja miten tämä tieto voi olla ohjaamassa tukitarjoustani? Työntekijä voi tehdä vaikka kuinka hyvältä tuntuvia ennakoiteja, mutta keskustelu käydään aina toisen ihmisen kanssa, joka tulee tilanteeseen omine ajatuksineen, kokemuksineen, odotuksineen ja ennakoiteineen. Se miten työntekijän omat ennakkoinnit toteutuvat, toisin sanoen ennakoiko oikein, ei ole työskentelyn kannalta ratkaisevaa eikä välttämättä edes mielenkiintoista. Olennaisinta on tilanteesta saatu palaute, lisääntynyt ymmärrys ja sen vaikutus tulevaan työskentelyyn. Tekojen seurauksia ei siis voi varsinaisesti tietää – kaikki toimintahan on lopulta kokeilemista. Kokeiden ehtona on vain jokaisen työntekijän ammatillinen tulkinta siitä, että tietty teko on ainakin pitkällä tähtäimellä tueksi. Jos huolta on ollut pitkään tai sitä on paljon, tarvitaan ehkä useita keskusteluja ja prosessinomaista työskentelyä. Joskus työskentely ei etene ennen kuin sama asia on otettu useamman kerran puheeksi.

Ennakkoinnit auttavat kohdentamaan huomion joihinkin keskeisiin seikkoihin. Niiden avulla työskentelyyn saadaan kiintopisteitä. Ihmisen joka hetki ympäristöstään ja muiden ihmisten toiminnasta saaman palautteen määrä on niin valtava, että sitä on mahdotonta käsitellä. Siksi tarvitaan muutamia kiintopisteitä, joihin liittyen asioita tarkastelee ja joista voi kerätä palautetta.

Jos puheeksiottamisen välittöminä reaktioina ennakoidaan myönteistä suhtautumista, asiaan on helppo ryhtyä. On mahdollista myös arvioida huolen esiinottamisen aiheuttavan välittömästi pulmallisia reaktioita ja silti menevän tueksi. Kielteisten reaktioiden ennakoiminen pakottaa valmistautumaan entistä huolellisemmin. Jos on ennakoanut kielteisiä reaktioita asiakkaan taholta ja miettinyt, miten siinä tapauksessa toimia, on henkisesti valmistautuneempi. Näin ei niin helposti esimerkiksi mene hämilleen, pelästy tai jätä asiaa kesken. Päinvastoin voi rauhallisesti kohdata reaktiot ja sen jälkeen jatkaa asiallista keskustelua.

Asiakkaan kielteinen reagointi tai puolustautuminen on luonnollista. Myös asiakkaat ennakoivat – sehän on ihmisen eräs perusominaisuus – ja kun kontaktiin

tuodaan nyt huolen muodossa korostunut kontrollielementti, se saattaa olla asiakkaan ennakoitien vastaista. Huoli on elettävä ja koettava myös kontaktissa, jotta sen voisi ymmärtää. Huoleen kuuluu lähes aina surullisuutta ja/tai vihaisuutta sekä torjuntataipumusta. Lapsen/nuoren huoltaja on voinut olla tietoinen asioiden tilasta, mutta hän on ehkä työntänyt ikävät asiat pois mielestään. Kun ne sitten otetaan keskustelussa esiin, saattavat tunteet lähteä purkautumaan. Myös työntekijöillä on omat puolustusmekanisminsa, jotka ovat voineet estää huolen puheeksiottamista.

Niin sanotut normaalit kielteiset reaktiot voi kohdata turvallisin mielin. Jos työntekijä kuitenkin ennakoii väkivallan uhkaa, on syytä harkita puheeksiottoa uudemman kerran. Missään olosuhteissa työntekijän ei ole syytä vaarantaa turvallisuuttaan. Tällöin on arvioitava, millä muilla keinoin puuttua huoleen. Huolen luonteen ja vakavuuden pohjalta täytyy miettiä, kenen kanssa puheeksioton voisi tehdä tai onko asiassa pyydettävä apua joltain viranomaistaholta, jolla on enemmän toimintavaltuuksia. Työntekijän velvollisuus on viedä lapsen asia eteenpäin tavalla tai toisella.

Voimavaroja etsimässä

Puheeksiottamisen tavoitteena on yhteistyön aikaansaaminen ja asioiden kehittyminen myönteiseen suuntaan. Siksi on tärkeä tunnistaa lapsessa/nuoressa/perheessä ja heidän tilanteessaan olevat voimavarat. Niistä on mahdollisuus antaa myönteistä palautetta ja niihin voi liittää oman tukitarjouksensa.

Riitta käy säännöllisesti lastenneuvolassa pienen nelikuusen vauvansa kanssa. Riitta huolehtii lapsensa kehittymisestä ja perustarpeista (ravinto, hygienia, vaatteet) mallikelpoisesti. Terveystenhoitajaa kuitenkin huolestuttaa Riitan ja lapsen välinen vuorovaikutus. Riitta ei neuvolakäynneillä osoita hellyyttä lapselleen, ei pidä sylissä, ei juttele eikä ota katsekontaktia lapseen. Hän käsittelee lasta kuin ”pakettia”.

Terveystenhoitajan mielestä äidin myönteisiä voimavaroja on, että hän huolehtii lapsestaan ja haluaa turvata lapsen perustarpeet. Edellä mainittuihin voimavaroihin viitaten hän ohjaa äitiä hellimään lastaan ja olemaan katsekontaktissa aina kun puhuu lapselleen. Tukitarjouksenaan terveystenhoitaja neuvoo äidille, miten tehdä kotona vauvajumppaa ja tarjoaa mahdollisuutta osallistua neuvolan äiti-vauvaryhmän tapaamisiin.

Yhteistyön tavoitteena tulisi olla lasta tukeva liittouma, jossa vanhemmat ja työntekijät yhdistävät voimavaransa lapsen tukemisessa. Laadukkaan asiakastyön edellytys on asiakkaan kunnioittaminen ja kohtaaminen tasavertaisena yhteistyökumppanina. Tällöin perhe, oman elämänsä asiantuntija, kohtaa neuvolassa, päiväkodissa tai

koulussa lapsen kehityksen ja kasvun asiantuntijan. Kun nämä molemmat asiantuntijuudet saadaan onnistuneesti täydentämään toisiaan, on yhdessä toimien mahdollista saada lapsen tilanne kehittymään myönteisempään suuntaan.

Joskus yhteistyösuhteen syntymisen esteenä voi olla se, että tilanteessa on vaikea nähdä myönteisiä seikkoja. Ei tahdo löytyä asioita, joiden kautta löytyisi työskentelyä motivoivaa toiveikkuutta. Tällaisessa tilanteessa työntekijän on syytä pysähtyä arvioimaan tarkemmin suhdettaan lapseen/nuoreen ja huoltajiin. Sisältäähän puheeksiottaminen rivien välissä lupauksen siitä, että asialle voidaan tehdä jotain.

Tärkeää on, että

- arvioi rehellisesti sitä, mitä lapsen tilanteesta ajattelee; tiedosta omat ennakkoluulosi ja asenteesi
- kirjaa ylös lapsen tilanteessa olevia voimavaroja
- pohtii, mihin voimavaroihin voisi liittää oman tukensa.

Lapsen voimavaroja voivat olla esimerkiksi:

- ulkoilee mielellään
- ruoka maistuu
- kiinnostunut musiikista
- pitää puolensa
- tulee mielellään päiväkotiin tai kouluun
- ei arkaile eikä ujostele
- nauttii aikuisen huomiosta
- hyvä mielikuvitus.

Vanhempien voimavaroja voivat olla esimerkiksi:

- vanhemmat rakastavat lastaan
- lapset ovat aina puhtaissa vaatteissa
- perheessä on ruokailuajat
- lapsi tuodaan hoitoon sovitusti / ei myöhästele koulusta
- sairaasta lapsesta huolehditaan
- lapselle asetetaan rajat
- vanhemmat osaavat hakea apua
- vanhemmat osallistuvat vanhempainiltoihin.

Voimavarat löydettyään työntekijän tehtävänä on pohtia, mitä tukea hän voi omalta osaltaan lapsen tilanteeseen tarjota. Sen arviointi, mikä olisi sellaista tukea, jonka perhe voisi ottaa vastaan ja johon heidän olisi mahdollista osallistua, edellyttää tietysti väliaikaista eläytymistä ja samaistumista perheen maailmaan (ks. luku So-

pivasti toisin toiminen). Tämän mahdollistaa toimiva dialogi (ks luku Puheeksiotto on dialoginen menetelmä).

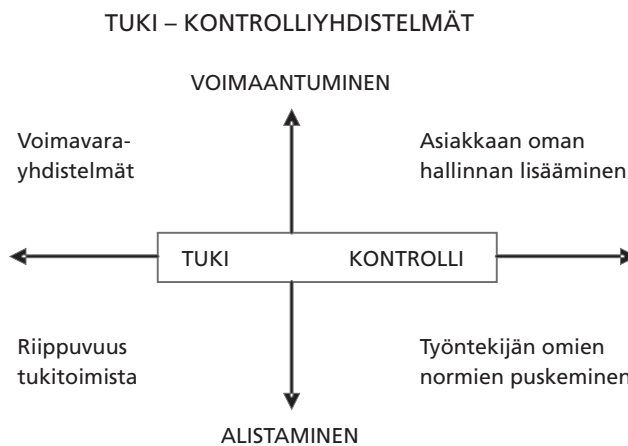
Tukitarjouksia vanhemmille voivat olla esimerkiksi:

- säännölliset palaverit ja seuranta
- sopimukset vanhempien kanssa
- kodinhoitoapu
- lomatuki perheelle
- kohdennettu tuki lapselle
- tukiopetustunnit.

Liitteessä 3 on muutama lyhyt arkinen esimerkki puheeksioton yhteydessä tehtyistä tukitarjouksista.

Auttamistyö on tuen ja kontrollin yhdistelmä

Sosiaalinen tuki ja kontrolli käsitetään usein vastakohtiksi ja työntekijät mieltävät itsensä mieluummin tuen antajiksi kuin kontrollin toteuttajiksi. Tällöin tuki ymmärretään avustamiseksi, vahvistamiseksi ja kontrolli valvomiseksi, hallitsemiseksi. Puhdasta tukea tai puhdasta kontrollia ei ole olemassa, vaan ne liittyvät aina toisiinsa; auttamistyö on tuen eli mahdollisuuksien avaamisen ja kontrollin eli hallinnan lisäämisen yhdistelmä. Vastakohtina voidaan tässä yhteydessä pitää sitä, miten tämä yhdistelmä toteutuu: onko se voimaannuttavaa vai alistavaa.



KUVIO 1. Tuki-kontrolliyhdistelmät

Voimaannuttavaa tukea on näköalan avaaminen, oman ymmärryksen jakaminen, voimavarojen yhdistäminen, kannustus. Voimaannuttavaa kontrollia on huolten jäsentäminen, rajojen asettaminen epätoivottavalle käyttäytymiselle ja tuki näiden rajojen hallinnalle. Alistavaa tukea on ”yliymmärtäminen”, puolesta tekeminen, riippuvuuden luominen ja ylläpitäminen. Alistavaa kontrollia on normatiivisten vaatimusten ”puskeminen” ilman riittävää herkkyyttä toimintakulttuurien erilaisuudelle ja tilanteiden ainutlaatuisuudelle.

Lasta ei siis voi kasvattaa ainoastaan tukemalla, myös rajojen asettaminen on olennainen osa kasvatusta ja tukee lapsen kehitystä.

Pekan äiti käyttää runsaasti päihteitä. Päiväkodista ilmoitettiin sosiaalityöntekijälle, että äiti oli ”hieman maistissa” hakiessaan Pekkaa. Samoin kerrottiin äidin hakeneen Pekkaa taksilla, yhdessä melkoisen ryyppyporukan kanssa. Kysyttäessä äiti mainitsi juhlineensa odotettua lapsilisää. Päiväkodin yhteydenoton jälkeen sosiaalityöntekijät tekivät kotikäynnin. Sovittiin työkentelyn jatkosta sekä kerrottiin, mitä seuraa, jos äiti vielä hakee päihtyneenä Pekan päivähoidosta.

*Voisiko tueksi ajatella sen, että äidin päihteettömyyttä tuettiin puuttumalla tilanteeseen heti ja ottamalla yhteyttä sosiaalityöntekijään?
Olisiko kontrollia se, että sosiaalityö teki kotikäynnin ja puuttui tilanteeseen lain suomin oikeuksin?*

Huolen puheeksiottaminen merkitsee tavallisesti siinä tilanteessa kontrollielementin painottumista kontaktissa. Kontrolloidessaan toista auttaja joutuu kohtaamaan jonkinasteisen konfliktin silloinkin, kun kontrolli on tueksi tarkoitettua. Ensimmäiseksi sen joutuu kohtaamaan sisällään, sillä jokainen ennakoi, mitä esimerkiksi pulmallisen asian puheeksiotosta seuraisi. Jos työntekijä ennakoi, että kontakti kärsii tällaisesta kontrollin lisäämisestä, hän saattaa epäröidä. Kuitenkin tällaisen teon seuraukset voi tietää vain kokeilemalla.

Työntekijän kannalta on varmasti mieluisampaa nähdä itsensä ja tulla nähdyksi tukijan roolissa. Pulmallisessakin tilanteessa työntekijä toivoo voivansa auttaa ja olla myönteisessä suhteessa asiakkaaseen. Peruspalveluissa (päivähoito, äitiys- ja lastenneuvola, koulu) asiakkaan käyttäytymistä kontrolloivat teot koetaan usein kielteisinä ja asiakassuhdetta uhkaavina. Työssä voidaan tällöin pyrkiä erottamaan toisistaan tukitoimet ja kontrollitoimet. Kontrollitehtävät siirrettäisiin mieluummin muille, jotta itse voitaisiin pysyä tukijan roolissa. Tuen ja kontrollin erotteleminen on kuitenkin pulmallista. Erottelemalla tukijat ja kontrolloijat tuotetaan hyvät työntekijät–pahat työntekijät -asetelma, mikä ei ole kenenkään kannalta rakentavaa.

Hyvien tuki-kontrolliyhdistelmien suunnittelua helpottaa sen pohtiminen, miten asiakas mahdollisesti kokee työntekijän. Kokeeko hän saavansa tältä tukea

ja missä asioissa? Onko jotain, missä asiakas voisi kokea työntekijän uhkana? Tu-lemalla tietoisemmaksi omasta asemastaan asiakassuhteessa (positio), työntekijä pystyy paremmin ennakoimaan, mitkä teot asiakas voisi kokea tukena. Ilmeistä on, että työntekijän nostaessa kontrolliprofiliaan kasvaa myös asiakkaan kokemus uhka ja päinvastoin. Tilanteessa, jossa viranomainen toimii lapsen/nuoren edun nimis-sä, on kontrolloijan rooli vain hyväksyttävä, samoin kuin tieto huoltajan kokemas-ta uhasta. Oman position pohdinta auttaa kuitenkin valmistautumaan puheeksiot-toon. Tällöin ei tarvitse yllättyä tai hämääntyä asiakkaan reaktioista ja tukitarjous on helpompi muotoilla sellaiseksi, jossa tuki ja kontrolli yhdistyvät luontevasti.

Hyviä tuki-kontrolliyhdistelmiä saadaan aikaan yhdistelemällä eri työnteki-jöiden/toimipisteiden tukitoimia. Yhdessä vanhempien ja työntekijöiden kanssa voidaan pohtia, minkälaisin toimin lasta ja perhettä voidaan tukea eri tahoilla. (Ks. luku Dialogeja puheeksioton jälkeen.)

Lastensuojeluilmoitus tukena

Lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuus tarjoaa mahdollisuuden kontrolliin joka tuo tukea. Peruspalvelujen piirissä ei lastensuojelulain edellyttämä ilmoitusvelvol-lisuus näyttäydy päivittäin tai edes viikoittain. Näissä toimipisteissä saatetaan em-piä lastensuojeluilmoituksen tekemistä etenkin, jos lastensuojelun kanssa ei ole toi-mivaa yhteistyökäytäntöä. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata ensisijaisesti lapsen etu. Tavoitteena on tukea vanhempia heidän kasvatustyössään, sekä suorit-taa perhe- ja yksilökohtaista ehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelutyötä. Tästä nä-kökulmasta katsoen kaikki lasten ja nuorten kanssa työskentelevät työntekijät toi-mivat lastensuojelulain alaisissa tehtävissä.

Lastensuojelulain 40 §, ilmoitusvelvollisuus

Jos sosiaali- ja terveydenhuollon, koulutoimen, poliisin tai seurakunnan pal-veluksessa oleva henkilö on virkaa tai tointa hoitaessaan saanut tietää ilmei-sestä perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta, hä-nen on ilmoitettava asiasta viipymättä sosiaalilautakunnalle.

Lastensuojeluilmoituksen tekoa on joskus estänyt pelko siitä, että ilmoitus oli-si turha tai että se johtaisi lapsen huostaanottoon. Ilmoitus tarkoittaa kuitenkin vain lastensuojelutyöntekijän velvollisuutta tutkia tilanne ja käynnistää tukitoimet. Pääsääntöisesti huostaanottoa edeltävät mittavat, pitkään jatkuneet avohuollon tu-kitoimet, kuten perhetyö, kotiapu, taloudellinen tuki, lomatuki ja keskusteluapu. Myös nämä tukitoimet toimivat sitä paremmin, mitä varhaisemmin ne voidaan aloittaa. Vain äärimmäisissä tilanteissa lapsi voidaan ottaa kiireellisesti huostaan. Silloinkin lapsen tilanne on kahden viikon kuluttua arvioitava uudelleen.

Kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä turhista lastensuojeluilmoituksista, on vastaus selkeä: ”*Sellaisia ei yhteistyökumppaneilta tule! Päinvastoin toivoisimme heidän tekevän ilmoituksen jo aiemmin. Usein saadessamme ilmoituksen asiat ovat jo niin pitkällä, etteivät käytössä olevat tukitoimet tahdo riittää. Meidän työhömmme kuuluu ilmoituksen jälkeen arvioida tilanteen velvoittavuus.*”

Sosiaalityöntekijän velvollisuus on lastensuojeluilmoituksen saatuaan selvittää joko kotikäynnillä tai sovitussa palaverissa, mistä lapsen tilanteesta on kysymys. Kun sosiaalityöntekijään otetaan yhteyttä lastensuojeluilmoituksen muodossa, saa hän samalla arvokasta kontaktitietoa lapsen tilanteesta. Voi olla, että perhe jo on sosiaalitoimen asiakkaana. Kuitenkin ilmoituksen myötä saatava tieto voi olla ratkaisevaa lapsen edun turvaamiseksi, se viimeinen puuttuva palanen, jota tarvitaan ratkaisemaan jatkotoimenpiteet. Yhteistyökumppaneiden kontaktitieto on arvokasta lisätietoa lapsen ja perheen kokonaistilannetta hahmotettaessa.

Työntekijän on hyvä olla tietoinen siitä, että asiakas saa aina tiedon siitä, kuka viranomaisen lastensuojeluilmoituksen on tehnyt. Tämän viranomaisen paljastumisen kerrotaan joskus olevan lastensuojeluilmoitusta estävä tekijä. Mikä asiaa tekee niin pulmallisen? Aika useasti työntekijät ennakoivat huoltajien reagoivan kielteisesti kuullessaan asiasta. Pelätään, että vanhempi suuttuu, loukkaantuu, käy väkivaltaiseksi tms. Lastensuojelulain keskeinen periaate on *turvata lapsen etu yhdessä perheen kanssa*. On kunnioittavaa ja rakentavaa ilmoittaa vanhemmille suoraan ja avoimesti olevansa niin huolissaan, että aikoo pyytää sosiaalityöntekijältä apua. Näin menetellen työntekijä toimii alusta alkaen perheen kanssa avoimessa yhteistyössä. Jos yrittää salata huoltaan tai on ollut yhteydessä sosiaalityöntekijään ”nimettömin soitoin”, värittää tämä salaisuus vuorovaikutusta. Sanaton vuorovaikutus on uskomattoman tehokasta. Luontevaa ja avointa yhteistyötä ei voi syntyä, jos asioita salaillaan. Ilman yhteistyötä lasta ja perhettä on kuitenkin vaikea auttaa.

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä yhteistyötarjoajana. Tilanteen myönteistä kehittymistä edistää, että asiakas ”vaihdetaan saattaen”. Näin asiakkaalle syntyy tunne, että hänestä välitetään. Kun tilanteesta keskustellaan avoimesti ja tukitoimista sovitaan yhdessä, kaikki osapuolet tietävät, mikä on kunkin huolen aihe, miten tästä eteenpäin toimitaan ja kuka tekee mitäkin lasta/nuorta koskevan huolensa vähentämiseksi.

Paavo tuli päiväkotiin lastensuojelun tukitoimena. Melko pian hoitosuhteen alkamisen jälkeen henkilöstö alkoi epäillä äidin hakevan lastaan päiväkodilta päihtyneenä. Aikansa emmittyyään työntekijät päättivät ottaa huolensa äidin kanssa puheeksi. Työntekijät kertoivat huolensa äidille ja ilmoittivat samalla velvollisuudestaan olla yhteydessä sosiaalityöntekijään. Äiti hermostui täysin ja lähti päiväkodilta portit kolisten.

Kuultuaan päiväkodin huolen sosiaalityöntekijä ehdotti äidin, itsensä ja päiväkodin työntekijän yhteispalaveria, jossa asia voitaisiin yhdessä käsitellä ja sopia tarvittavat ”pelisäännöt”. Palaveriin äiti saapui jo leppyneenä. Äidille selkiytettiin päivähoitotyöntekijöiden velvollisuudet ja sovittiin, miten silloin toimitaan, jos äiti hakee lastaan päihtyneenä. Jälkikäteen äiti kiitteli työntekijöitä siitä, että asiat oli voitu sopia avoimesti ja myönteisessä hengessä.

Sopivasti toisin toimiminen

Samaistuminen perheen tilanteeseen auttaa työntekijä arvioimaan tilannetta. Asiakkaan tilanteeseen ”mukaan meneminen” tuottaa lisää ymmärrystä. Kuitenkin jos asiakasta myötällä ja ”yliymmärretään”, saatetaan jumittua ja tarjota samaa (toimimatonta) tukea kuin aiemminkin. Työntekijä tavallaan sokeutuu näkemään muita vaihtoehtoja. Tarjoamalla ”lisää samaa” työntekijä pikemminkin ylläpitää ongelmia kuin avaa ratkaisumahdollisuuksia. Lisää samaa voi kyllä ylläpitää hyvää kontaktia, mutta se ei tuota muutosta.

Heikin ja Kaijan äiti käyttäytyy arvaamattomasti tuodessaan ja hakiessaan lapsiaan päiväkodista. Välillä äiti on iloinen ja juttelee myönteisessä hengessä, toisinaan äiti saapuu paikalle kuin myrskyn merkki. Lapset ja työntekijät saavat kokea äidin voimakkaasti vaihtelevat mielialat.

Henkilökunta alkaa olla kyllästynyt äidin toimintaan. Tilannetta koetetaan ratkaista pitämällä äiti hyvällä tuulella. Lapset otetaan vastaan aamulla ja riisutaan. Lapset puetaan iltpäivisin valmiiksi, pakataan reput, pestään kuravaatteet, haetaan lapset aikuisen luo odottamaan äidin tuloa, ettei äidin tarvitse haeskella lapsiaan pihalta. Kaiken kaikkiaan yritetään tehdä oma työ niin, että äiti pysyisi tyytyväisenä.

Asiakkaan pulmat elävät ja toteutuvat hänen vuorovaikutustavoissaan, esimerkiksi hyvät–pahat-jaottelu: ”kyllähän minä mutta kun nuo muut”. Nämä tavat hän tuo myös auttajakontaktiin. Työntekijä puolestaan tuo kontaktiin omat vuorovaikutustapansa, vaikkapa tavan käsitellä omaa huoltaan lapsen tilanteesta. Hän voi peitellä ja salaila huoltaan tai pyrkiä aktiivisesti ratkomaan sitä.

Perheen vuorovaikutuskuvioon mukaan meneminen, samaistuminen, on korvaamaton ymmärryksen lähde. Riskinä on kuitenkin, että työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus alkaa heijastella asiakkaiden vuorovaikutustapaa, tullen jopa samankaltaiseksi sen kanssa. Perheen vuorovaikutuskuviot ikään kuin tarttuvat työntekijäverkostoon. Työntekijöiden keskuudessa ja toimipisteiden välillä alkavat toistua samat ilmiöt kuin perheessäkin: vaietaan, syytellään, vetäydytään, sysätään

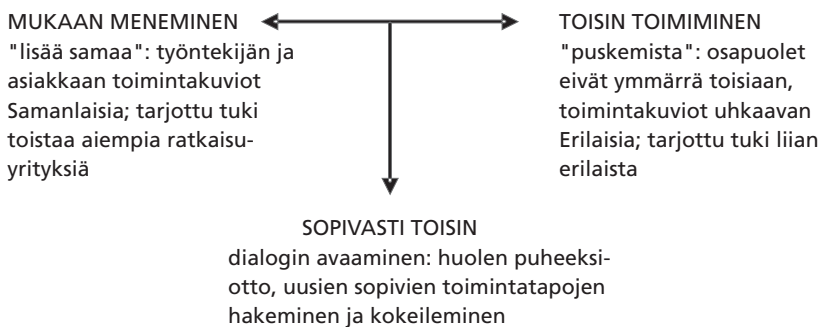
toiselle, salaillaan yms. Tätä ilmiötä kutsutaan nimellä isomorfia eli samarakenteisuus.

Psykososiaalisessa työssä ollaan jatkuvasti tekemisissä näiden isomorfisten vuorovaikutusilmiöiden kanssa. Niiden käsittely ja ratkominen on itse asiassa työn keskeistä sisältöä. Yleistesinä voidaan sanoa, että jos osapuolten toiminta on jyrkästi erilaista, kontakteja ei synny tai ne eivät kestä. Jos taas toimintakuviot ovat hyvin samankaltaiset, kontaktit säilyvät mutta muutosta ei synny. Muutosta edesauttaa ”sopiva erilaisuus”. Auttamisen mahdollisuudet aukeavat toimimalla ”sopivasti” toisin.

Jos työskentely perheen kanssa on jatkunut pitkään tuloksettomana, kannattaa palauttaa mieleen aiemmat tukemisyrityksensä ja arvioida, mitä niistä on seurannut. Tämän jälkeen voi pohtia, mikä uusi tuki-kontrolliyhdistelmä menisi paremmin tueksi. Muuntelun kohteeksi on kuitenkin otettava oma eikä asiakkaan toiminta. Voi esimerkiksi ottaa oman huolensa uudelleen puheeksi ja kokeilla, millaiset uudet tukitarjoukset perhe kokisi tueksi ja millaisella (lisä)kontrollilla saisi aikaan liittoumaa lapsesta huolehtimiseksi.

Toisin toimimisessa on kuitenkin riskinsä. Jos tueksi tarjotaan jotain täysin erilaista kuin ennen, saatetaan tarjota tukea, jota huoltaja ei pysty ottamaan vastaan. Jos huoltajan ja työntekijän välille ei synny yhteisymmärrystä, huoltaja voi kokea tilanteen uhkaavana ja yhteistyön mahdollisuus menetetään. Uhkaavaksi vanhempi voi kokea sellaiset tukitarjoukset, jotka ovat liian epätavallisia tai joihin hänellä ei juuri sillä hetkellä ole voimavaroja. Tällöin lapsen asia ei etene ja työntekijän on turha yrittää väkisin puskea läpi omasta mielestään sopivaa tukea.

Sopivasti toisin tukitarjousta arvioitaessa on hyvä pohtia, mikä perheelle siinä tilanteessa voisi olla mahdollista. Sopivasti toisin toimet ovat usein pieniä tekoja, joiden avulla avataan yhteistyökanava, synnytetään luottamusta ja lisätään toiveikkuutta.



KUVIO 2. Sopivasti toisin toimiminen

Puheeksiotto on dialoginen menetelmä

Tavallisessa keskustelussa osapuolet yleensä tuovat esiin kantansa jostakin asiasta ja puolustavat niitä.

Dialogi taas on vuoropuhelu, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Dialogissa jokainen hellittää otettaan vakaasta käsityksestään ja kuuntelee mahdollisuuksia, jotka syntyvät suhteesta muihin ja olisivat ilman tätä suhdetta jääneet huomaamatta. Tämä tarkoittaa sitä, ettei yksilö pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan askeleena kohti lopputulosta. Dialogi toteutuu sekä ihmisten välillä että osallistujien ”sisällä”, sisäisinä vuoropuheluinä. Dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys. Tavoitteena ei kuitenkaan välttämättä ole yhteisymmärrys, vaan se että ymmärretään, miten muut ajattelevat. Dialogin lopputulosta ei siis kukaan tiedä, ja juuri siinä on sen uudistava, eteenpäin vievä voima. Dialogiset työskentelytavat ovat avain *sopivasti toisin* toimimiseen.

Dialogissa keskeistä on kiinnostus nähdä toinen ihminen aidosti Toisena: ihmisenä, jolla on omia näkemyksiä ja pyrkimyksiä. Painopiste on pikemminkin kuuntelemisessa kuin puhumisessa. Dialogissa energia suunnataan näkemyserojen sijasta johonkin sellaiseen, mitä ei vielä tiedetä ja ymmärretä.

Dialogi toteutuu sekä ihmisten välisinä että osallistujien sisäisinä vuoropuheluinä. Kuullessaan, miltä jokin asia näyttää ja tuntuu toisen näkökulmasta, ihminen rikastaa ja muuntaa käsityksiään. Puhuessaan ihminen jäsentää ja havainnoi omaa ajatteluaan. Dialogi ei ole pelkkää puhetta. Kyse on hyvin kokonaisvaltaisesta kontaktissa tapahtuvasta kommunikaatiosta, joka toteutuu mm. puheena, eleinä, ilmeinä ja tunteina.

Oman huolen puheeksiottaminen on pyrkimystä avata yhdessä ajattelemisen prosessi. Sen lopputulosta ei voi ennustaa, mutta sitä voi ennakoida. Tietoinen ennakointi ylläpitää kiinnostusta toisen erilaisuuteen ja mahdollistaa oppimisen. Avoin uteliaisuus toisen toiseutta, omia muuntuvia käsityksiä ja dialogissa syntyviä mahdollisuuksia kohtaan luo perustaa yhteistyölle.

Kokemukset osoittavat, että otettaessa huoltajat yhteistyökeskusteluun omien asioidensa asiantuntijana on mahdollista synnyttää liittouma lapsen/nuoren hyväksi ja saada asiakas paremmin sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja sopimukseen.

Palautteen merkitys

Toteutuneen puheeksioton yhteydessä työntekijä saa paljon lisätietoa sekä huolitilanteesta että omista toimintamahdollisuuksistaan. Vanhempien todelliset reaktiot kertovat siitä, kuinka paljon kontakti kestää. Tämän tiedon varassa on helpompi ennakoida tulevaa yhteistyötä ja suunnitella omaa toimintaansa.

Ennakoimalla ja jälkikäteen pohtimalla tapahtunutta saadaan ns. hiljainen tieto näkyväksi. Saatua palautetta tarkastelemalla tulee jäsenettyä, mitä on tekemässä ja tukemassa. Tämän uuden tiedon valossa voi arvioida huolensa astetta uudelleen. Melko usein työntekijän huolta on vähentänyt asiakkaan halukkuus yhteistyöhön. On saattanut syntyä hyvä sopimus jatkosta. Jo rakentava keskustelu lisää usein toiveikkuutta.

Onnistunut puheeksiotto saa pulmallisen tilanteen liikahtamaan myönteisempään suuntaan ja lisää asiakkaan ja työntekijän toiveikkuutta. Huomio kannattaa kiinnittää pieniinkin muutoksiin. Omien tekojen myönteiset seuraukset lisäävät työntekijän työtyytyväisyyttä ja uskoa työn vaikuttavuuteen. Tilanteen kehittyminen vaikuttaa myös myönteisesti työntekijän suhtautumiseen asiakkaaseen. Tämä puolestaan edistää asiakkaan myönteistä asennoitumista työntekijään. Ollaan ikään kuin kehällä, jossa myönteiset tapahtumat alkavat synnyttää lisää hyviä asioita.

Joskus työntekijän tunnelmat puheeksioton jälkeen ovat turhautuneet tai vihaiset. Silloin on syytä tarkastella puheeksiottotilanteessa saatua palautetta ja tehdä sen pohjalta uusia ennakoiteja siitä, miten asiakassuhde tämän jälkeen kehittyy. Joskus huolen puheeksioton yhteydessä paljastuu paljon enemmän asioita kuin työntekijä osasi odottaa. Tällainen kokemus voi olla työntekijälle todella rankka. Olo on todennäköisesti vielä huolestuneempi kuin ennen keskustelua. Myönteistä kuitenkin on, että puheeksiotto paljasti tilanteen vakavuuden. On mahdollista lähteä arvioimaan tilannetta uudelleen.

Dialogeja puheeksioton jälkeen

Yhteistyösuhteen jatkaminen

Työntekijän toiveena saattaa olla, että asiat korjaantuvat pian puheeksioton jälkeen. Toive on usein epärealistinen. Jos perheen pulmat ovat velloneet jo vuosia, miten ne voisivat korjaantua yhden keskustelun jälkeen? Joskus lapsen auttaminen edellyttää toistuvia puheeksiottoja, keskustelun avaamista uudelleen ja uudelleen. Varsinkin silloin kun työntekijällä on useampia huolia mielessään, saatetaan tarvita useampia keskusteluja huolten vähentämiseksi.

Harvoin työntekijän huolet hälvenevät kokonaan palaverissa. Usein työntekijän huolet liittyvät lapsen käyttäytymiseen tai toimintaa arjessa, joten työntekijä joutuu arvioimaan tilanteen muutosta arkitilanteissa. Hyvin menneessä puheeksiottilanteessa saadaan luotua yhdessä vanhempien kanssa selkeä suunnitelma, kuinka kukin toimii tahoillaan ja mahdollisesti yhteistyössä työntekijän huolen vähentämiseksi ja lapsen tilanteen edistämiseksi. Tämä lisää uskoa ja toiveikkautta jatkoon suhteen. Kuitenkin muutokset lapsen toiminnassa tapahtuvat ja havaitaan arjessa, esimerkiksi ruokailutilanteissa päivähoidossa, aktiivisena osallistumisena opetukseen jne. Tällöin on tärkeä seurata asioiden ja tilanteen edistymistä sekä palata tietyn ajan päästä arvioimaan tapahtunutta (vrt. toiminnan kokeilevuus). Seurantatapaamisessa on tärkeää kuulla lapsen, huoltajien ja työntekijän näkemyksiä edistymisestä ja antaa siitä myönteistä palautetta toinen toiselle. Lapselle ja huoltajille on hyödyllistä kuulla työntekijän huolten vähentymisestä. Seurantatapaamisessa arvioidaan, tarvitaanko työskentelyn jatkamista vai voidaanko tapaamiset lopettaa. Jos todetaan, että tilanne on riittävän hyvä ja työntekijän huoli on helpottanut, niin on hyödyllistä sopia, kuinka lapsi, huoltajat tai työntekijä toimivat jatkossa, mikäli jollakin nousee jokin huoli esiin.

Mikäli työntekijä kokee, että hänen huolensa ovat viime tapaamisen jälkeen lisääntyneet, niin mietitään uudelleen, kuinka toimitaan huolten vähentämiseksi. Jatketaanko sinnikkäästi samoja toimintoja, vai tarvitaanko uusi ”keksintöjä” työntekijän huolen vähentämiseksi? Työntekijä voi arvioida omia mahdollisuuksiaan yhdessä perheen kanssa, onko huoli niin suuri ja omat toimintamahdollisuudet niin heikot, että mukaan tarvitaan muiden apua. Tällöin saatetaan olla huolen harmaalla vyöhykkeellä, jossa kukaan ei pärjää yksin ilman verkostojen tukea. Ketkä ja mitkä verkostolliset toimenpiteet voisivat helpottaa tässä tilanteessa?

Verkostot voimavaroina

Huolen puheeksiottomenetelmän eräänä keskeisenä taustajäsennyksenä on aiemmin esitelty huolen vyöhykkeistö. Siinä kahdenkeskeisen puheeksioton ”omimaksi” alueeksi määriteltiin pienen huolen vyöhyke. Näitä vyöhykkeitä vastaavasti on kehitelty myös muita dialogisia menetelmiä, joiden fokus on monisektorisessa ja moniammatillisessa verkostomaisessa yhteistyössä.

Pienen huolen alueella keskeistä on, että oman toiminnan muuntelu saattaa hyvinkin riittää huolten vähenemiseen ja asioiden hyvään kehittymiseen. Saattaa olla, että lapsen tilanne ei edes näyttäydy huolta herättävänä muualla kuin tietyssä palvelussa ja ehkä kotona. Sen sijaan harmaan vyöhykkeen tasoinen huoli näyttää jollain tavoin jo useammallakin taholla. Ollaan siis tilanteessa, jossa voimavarojen yhdistämistä tarvitaan perheen ja useammankin tahon kesken. Tässä suhteessa tilanne on sama suuren huolen alueella. Tällöin tarvitaan verkostomaisten dialogimenetelmien käyttöä.

Puheeksioton aikana tai sen jälkeen alkaa hahmottua, selvitäänkö lapsen tai nuoren auttamisessa työntekijän tai työyksikön ja vanhempien yhteistoimin vai tarvitaanko lisätukea. Huoltajien kanssa voidaan yhdessä miettiä, mistä saadaan apua, olisiko esimerkiksi hyvä kutsua koolle verkostopalaveri. Lapsen ja perheen tilanteen edistyminen voi kestää pitkäänkin ja edellyttää monenlaisia tukitoimia.

Lasten ja nuorten kanssa työskentelevien työntekijöiden yhteistyöverkosto on mahtava voimavara ja tuki yksittäiselle työntekijälle. Yhteistyön aktivointi edellyttää pulmien puheeksiottamista yhteistyötahojen kanssa. Myös tässä on hyödyllistä muistaa puheeksioton perussääntö: pyydä muita avuksi omien huoliesi vähentämiseen. Stakesin Palmuke-projektissa kehitettiin työmenetelmiä puheeksioton jälkeiseen yhteistyöhön. Näiden menetelmien ydintä on verkostomaisuus, voimavarakeskeisyys ja dialogisuus. Verkostomaisuus tarkoittaa sitä, että koetetaan ratkaista yhteistyöllä monitoimijaisiksi kehkeytyvät asiat ja hoidetaan erikseen toimien ne, jotka eivät ole työntekijäverkostoon levittäytyviä pulmia. Voimavarakeskeisyys tarkoittaa, että koetetaan ihmisiä, ideoita ja resursseja linkkiyttämällä saada aikaan voimavarayhdistelmiä, jotka ylittävät erikseen toimimisen mahdollisuudet. Ei siis haeta ongelmia, syyllisiä tai vajavuuksia. Dialogisuus tarkoittaa vuoropuhelua, joissa kuuntelu on vähintään yhtä tärkeää kuin puhuminen ja puhuminen on äänen ajattelua. Vuoropuheluissa tavoitellaan moniäänisyyttä sen sijaan, että yritettäisiin hallita toisten näkemyksiä.

TAULUKKO 2. Työntekijän lasta/nuorta koskevan huolen vyöhykkeistä ja verkostomaisia työmenetelmiä

	Pieni huoli	Harmaa vyöhyke	Suuri huoli
Ei lainkaan huolta	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä – ehkä toistuvastikin – luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä tai vahva. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvava; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee; voimavarat ehtymässä. Mielessä toivomus tai selvästi koettu tarve lisävoimavarojen ja kontrollin saamisesta.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa (ehkä jopa välittömässä). Omat keinot loppumassa tai lopussa. Lisävoimavaroja, kontrollia ja muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.
Läheis- ja työntekijätuki toimii. Sitä ei tarvitse miettiä. Oma toiminta liittyy hyvin kokonaisuuteen.	Huolet hälvennettävissä omalla toiminnalla. Ennakointi: asiat ratkeavat perustehtävän puitteissa. Yksityis- ja työntekijäverkostoihin ei juuri tarvitse orientoitua eikä niitä tarvitse aktivoida. Mahdollinen verkostotyön tarve: Miten hälvittää sellaiset pienet huolet (esim. asuinalueella), jotka eivät liity yksilöön eivätkä perustyöhön?	Huolet eivät oikein hälvene omalla toiminnalla. Ennakointi: toteuttamalla perustehtävää tähänastiseen tapaan ollaan pulmissa. Epätietoisuutta: mitä muut aikovat ja tekevät? Yhteistyöyritykset eivät tuota toivottuja tuloksia. Verkostotyön tarve: Miten saada aikaan selkeyttä ja parempi toiminnan koordinaatio sekä yhteistyösuunnitelmaa? Miten saada läheisten ja työntekijöiden voimavarat yhteen?	Huolet eivät hälvene, ennen kuin lapsi on turvassa. Ennakointi: pulma ei missään nimessä ole tavallisen perustehtävyyden piirissä. Tarvitaan selkeitä ja määrätietoisia valtuuksia ja toimia - erityistä kriisityötä. Verkostotyön tarve: Miten saada nopeasti kokoon yhteistyökuvio, joka pystyy kantamaan kriisissä sekä antamaan turvaa ja psykologista jatkuvuutta?
	ENNAKOINTIDIALOGIT I: Alueneuvonpidot = asukkaat ja työntekijät palaavaavat: jotta saadaa kuvaa, tarvitaanko yhteistoimintaa ja jos tarvitaan, niin missä asiassa. Teemaneeuvonpidot = yhteistoiminnan suunnittelu tarpeelliseksi koetun yhteisen teeman merkeissä	ENNAKOINTIDIALOGIT II: Moniammatilliset dialogit; Asiakaspalaverit eli tulevaisuuden muistelu perheiden kanssa, jotta saadaa selkeyttä ja koordinaatiota ←← Läheisneuvonpidot , jotta saadaa läheisten kanssa lastensuojelun sopimus ja lapselle uusi mahdollisuus ←← Verkostoterapia , jotta voidaan jakaa emotionaalista taakkaa ja saada verkostot sitoutumaan kriisiin ratkaisemiseen ←← Avoimet dialogit , jotta psykoottiset oireet voidaan korvata yhteisellä kielellä turvallisessa dialogiprosessissa	

Palmuke-menetelmien (Ennakointidialogit I & II) kirjo kattaa dialogisia yhteistyömenetelmiä pienen huolen alueelta harmaalle vyöhykkeelle. Pienen huolen tilanteessa voidaan käyttää *alueneuvonpitoja*, joilla kartoitetaan jonkin alueen lasten ja lapsiperheiden hyvinvointitilannetta ja etsitään mahdollisia toiminta- ja yhteistoimintakohteita tai aiheita. Mikäli tiedetään jokin eri toimintatahoja koskeva huolenaihe (esim. näpistely), voidaan käyttää *teemaneuvonpitoa*, jolla selkeytetään sitä, millaisena huoli näyttää eri tahoilla ja mihin toimiin ja yhteistoimintaan asian ratkomiseksi voidaan ryhtyä. Harmaan vyöhykkeen tilanteessa voidaan käyttää tietyn perheen tilanteen selvittämiseksi ja ratkomiseksi *ennakointidialogeja*. Ne ovat ns. verkostokonsulttien vetämiä verkostokokouksia, joissa haetaan tilanteeseen selkeytystä, lisää ymmärrystä ja toimintamahdollisuuksia joko perheen ja kaikkien heidän kanssaan työskentelevien kanssa yhdessä (*tulevaisuuden muistelu*) tai pelkästään viranomaisten kesken (*viranomaispalaverit*). Suuren huolen tilanteelle on olemassa hyviä verkostomaisia menetelmäsukulaisia: lastensuojelun *läheisneuvonpidot*, kriisityön *verkostoterapiat* ja psykiatrian *avoimet dialogit*. Menetelmien käyttöalueena huolen vyöhykkeistö on tietysti vain karkeasti paikantava, mutta tärkeällä tavalla suuntaa-antava.

Lasten ja nuorten kanssa työskentelevien yhteistoimintaa voi edistää myös kokoamalla yhteen oman paikkakunnan psykososiaalisen työn hyvät käytännöt. Tämä tapahtuu siten, että kukin työyksikkö kokoaa huolen vyöhykkeistölle vyöhykekohtaisesti omat hyvät työkäytäntönsä sekä hyvät yhteistyökäytäntönsä. Yhdistämällä eri yksiköiden tuotokset tuotetaan paikallinen menetelmäpaletti, joka kertoo mikä jo toimii ja mitä pitäisi vielä kehittää.

Lisätietoa verkostomaisista työmenetelmistä löytyy kirjallisuusluettelosta (ks. erityisesti Arnkil, Eriksson & Arnkil: *Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa* ja Seikkula & Arnkil: *Dialoginen verkostotyö*.) Menetelmät voi tulostaa sivuilta www.stakes.fi/hyvinvointi/verk

KIRJALLISUUTTA

- Arnkil, Tom & Eriksson, Esa (1995). Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. Stakes, Tutkimuksia 51. Helsinki.
- Arnkil, Tom & Eriksson, Esa (1996). Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti? Sosiaalityö verkostoissaan. Stakes, Tutkimuksia 63. Helsinki.
- Arnkil, Tom, Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2000). Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes, Raportteja 253. Helsinki.
- Arnkil, Tom, Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa (2001). Avoimet dialogit ja ennakointidialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 2/2001, 97–109. Helsinki.
- Furman, Ben, Ahola, Tapani & Sveins, Petteri (1999). Puhutaan väkivallasta parisuhteessa. Lyhytterapia-instituutti Oy
- Heino, Tarja (toim.) (2000). Läheisneuvonpito – uusi sosiaalityön menetelmä. Stakes, Oppaita 40. Helsinki.
- Heino, Tarja (toim.) (2001). Läheisneuvonpito kuntien näkökulmasta. Kuntien paikalliset projektit ja niistä saatujen kokemusten vertailua. Stakes, Aiheita 28/2001. Helsinki.
- Kuokkanen, Martti (1997). Mini-interventio työterveyshuollossa. Stakes, Toimintamalleja 2/1997. Itsemurhien ehkäisyprojekti 1992–1996. Helsinki.
- Naapila, Kaisu (1992). Verkostot esille. Johdatus verkostoterapiaan. Suomen Mielenterveysseuran Koulutus- ja perheterapiakeskus. Koulutussarja no 3/1992. Helsinki.
- Holmberg, Tiina (2000). Lapsi ja perheväkivalta. Stakes/Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyprojekti & Lasten Keskus. Helsinki.
- Perttu, Sirkka (2004). Naisiin kohdistuva väkivalta ja sen seulonta äitiys- ja lastenneuvolassa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. (tulossa)
- Perttu, Sirkka & Rautava, Marie (2002). Naisiin kohdistuva lähi- ja parisuhdeväkivalta. Käsikirja perus- ja täydennyskoulutukseen. Stakes, Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyprojekti. Helsinki.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005). Dialoginen verkostotyö. Tammi.

Stakes / Arnkil & Eriksson

Huolen puheeksioton ennakointilomake

Lomake on tarkoitettu tueksesi tilanteissa, joissa:

- *sinulla on huolta lapsesta/nuoresta*
- *et ole syytä tai toisesta ottanut asiaa selvästi puheeksi huoltajien kanssa ja*
- *haluat kehitellä huolen ilmaisemista osana työtäsi lasten ja nuorten hyväksi.*

Lomakkeessa on kolme osaa:

Ensimmäinen osa A on tarkoitettu täytettäväksi silloin, kun olet valitsemassa tilannetta, jossa aiot kehitellä huolenaiheesi puheeksiottamista.

Toinen osa B on tarkoitettu täytettäväksi silloin, kun olet juuri valmistautumassa tapaamaan lapsen/nuoren huoltajan tai huoltajat. Voit käyttää lomaketta myös muiden lapselle tärkeiden aikuisten kanssa.

Kolmas osa C on tarkoitettu täytettäväksi pian tuon tapaamisen jälkeen.

A. Täytettäväksi, kun valitset tilannetta (kysymykset 1–3)

1a. Perustiedot lapsesta/nuoresta, perheestä (ilman tunnistetietoja)
1b. Perustiedot sinusta: toimipisteesi, ammattisi
2. Keitä perheenjäseniä tapaat ja mitä teet heidän kanssaan?
3a. Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteessa?
3b. Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?
3 c. Mille vyöhykkeelle huolesi sijoittuu? (rastita)
<input type="checkbox"/> Pieni huoli <input type="checkbox"/> Harmaa vyöhyke <input type="checkbox"/> Suuri huoli

B. Täytettäväksi ennen tapaamista (kysymykset 4–8)

4. Missä asioissa (arviosi mukaan) lapsen/nuoren huoltaja(t) kokee saavansa sinulta tukea? Onko asioita, joissa hän (he) voi kokea sinut uhkaavaksi?

Tuki:

Uhka:

5a. Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?

5b. Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne ja/tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?

6. Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille? Sanoita; mieti vaihtoehtoisia tapoja ilmaista huolesi, se miten kerrot voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä.

7a. Ennakoi, mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa. Kuka reagoi ja miten?

7b. Ennakoi, mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa.

Jos ennakoit, että puheeksiottaminen heikentää mahdollisuuksia huojentaa lapsen/nuoren tilannetta, palaa pohtimaan a) missä todella tarvitset huoltajan/huoltajien apua ja b) miten saat tuon avun; eli sanoita yhteistyötarjoaksesi uudestaan.

8. Millainen tila tai aika olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

C. Täytettäväksi pian tapaamisen jälkeen (kysymykset 9–11)

9. Miten toteutit puheeksiottamisen?

10. Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton

a) alla

b) aikana

c) jälkeen

11a. Katso ennakoitejasi kysymyksessä nro 7. Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?

11b. Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää? Mitkä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen?

11c. Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?

Tuloksia huolen puheeksiottomenetelmän käytöstä (vuosina 1996–2004)

I Menetelmä ja aineisto

Seuraavassa on yhteenveto tämän huolen puheeksiottomenetelmän käyttökokeimuksista vuosilta 1996–2004. Aineisto on kerätty projekteissamme ja koulutusissamme mukana olleiden työntekijöiden menetelmäkokeiluista aidoissa asiakastilanteissa. Menetelmää on näiden vuosien aikana hiottu näiden kokemusten pohjalta, mutta sen perusrakenne on säilynyt niin että tällainen karkea yhtenäinen yhteenveto eriaikaisistakin tuloksista voidaan tehdä.

Käsittävänä oleva aineisto on 349 asiakaskontaktissa tapahtunutta huolen puheeksiottoa menetelmää käyttäen. Aineisto on eri puolilta Suomea ja monilta eri lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä toimialoilta:

AINEISTO TOIMIALOITTAIN:

	N	%
Päivähoito	144	50
Koulu	43	15
Terveystenhoito./lääk.	32	11
Sosiaalityö	29	10
Perhetyö	12	4
Psykiatria	10	4
Perheneuvola	9	3
Kodinhoitajat	4	2
A-klinikka	3	1
Yhteensä	287	100

(N = 287, koska aineistossa on 62 lomaketta, joista ei ilmene toimipistettä tai ammattinimikettä)

Aineisto painottuu vahvasti niihin palveluihin, joiden lähtökohtana ei ole huolten käsittely, vaan kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu normaalin huolenpidon ja opetuksen toteuttaminen. Tulokset kertovat siis painokkaimmin siitä, mitä tapahtuu ja koetaan, kun päivähoidossa, koulussa ja neuvolassa nouseva työntekijän huoli otetaan puheeksi paikan päällä. Aineistoa on kyllä myös ”huolipalveluita”, joissa toiminnan keskiössä on joka tapauksessa huolten ja ongelmien käsittely, mutta näissäkin tapauksissa käsittely on aloitettu tätä puheeksiottomenetelmää käyttäen.

II Tulokset

Tulokset esitetään seuraavassa lomakkeen kysymysten etenemisjärjestyksessä. Vastaukset on luokitettu ja taulukoitu. Esitetyt frekvenssit on laskettu esiintyneiden mainintojen – ei vastausten – lukumäärästä. Tästä syystä frekvenssien summat poikkeavat toisistaan paljonkin ja saattavat jopa ylittää vastausten lukumäärän. Luokitus on suuntaa-antava ja karkea, eivätkä luokat ole aina toisiaan poissulkevia. Tulokset esitetään suorina prosenttijakautumina koko aineistosta ja tarkoituksena on vain piirtää yleiskuva tilanteista ja tapahtumista.

1. Mistä lapsen tilanteessa oltiin huolissaan	%
Lapsen käytös (levottomuus, kiusanteko, päihteet, sos. ongelmat yms.)	39
Lapsen kehitys (taantuminen, koulumenestys, terveys-ongelmat yms.)	27
Lapsen tunnehäiriöt (masennus, "raivarit" yms.)	6
Vanhemmuuden toteutuminen (huolenpito)	10
Vanhempien jaksaminen (voimat, mielenterveys, päihteet yms.)	9
Lapsen ja vanhempien vuorovaikutus ("ymmärtämättömyys", väkivalta, insesti yms.)	8
Perheen ja työntekijän vuorovaikutus (yhteistyöongelmat)	2
Yhteensä	100 (N = 471)

Valtaosassa tapauksista (72 %) huoli liittyy lapsen käytökseen, kehittymiseen tai tunnetiloihin. Noin viidesosassa kyse on vanhemmista tai vanhemmuudesta ja joka kymmenennessä tilanteessa huoli koskee vuorovaikutussuhteita.

2. Miten tuki toteutuu	%
Keskustelu, terapia	40
Lapsen/nuoren tukeminen ja ohjaus	21
Vanhempien tuki, neuvonta, ohjaus	20
Tukiverkoston luominen, yhteistyö	9
Kannustaminen, arvostaminen	6
Rajat asiakkaalle	2
Taloudellinen tuki	2
Muut (selvitykset, päätökset ym.)	1
Yhteensä	100 (N = 403)

Kontaktissa nyt toteutuva tuki määritellään valtaosassa (81 %) tapauksista (luottamuksellisessa) keskustelussa tapahtuvana vanhemmuuden tai lapsen tukemisena, neuvontana ja ohjauksena. Noin kymmenesosassa on kyse tukiverkoston rakentamisesta ja lisäksi tuetaan kannustamalla, rajoja asettamalla ja taloudellisesti.

3. Asiakkaan kokema uhka

	%
Vanhemmuuden arvostelu	25
Työntekijän asema; perheen asioihin (esim. päihteet) puuttuminen	24
Työntekijä tietää ”liikaa”, mahd. yhteys esim. lastensuojeluun	16
Leimautumisen pelko	10
Rajojen asettaminen	7
Huostaanoton uhka	6
Muut (paljastuminen, pakottaminen, painostus ym.)	11
Yhteensä	100 (N = 276)

Silloin kun kontaktissa asiakkaan arvioidaan kokevan myös uhkaa, neljäsosassa tapauksia se liitetään mahdolliseen vanhemmuuden arvosteluun. Toisessa neljänneksessä uhkana koetaan työntekijän aseman antama mahdollisuus puuttua perheen elämään. Puolessa tilanteissa asiakkaan arvioidaan kokevan joko leimautumisen tai eriaisteisten kontrolliluonteisten toimien uhkaa.

4. Mikä puheeksiottoa on ehkäissyt

	%
Pelko kontaktin huononemisesta/katkeamisesta (asiakas suuttuu/loukkaantuu yms.)	30
Lyhyt asiakassuhde (halutaan edetä rauhassa)	25
Pitkä/pitkittänyt asiakassuhde (”vakiintuneet kuviot ja puheenaiheet”)	20
Halutaan lisää ”objektiivista” näyttöä ongelmasta (epävarmuus omista havainnoista)	13
Käytännön ongelmat (ei yhteistä aikaa/tilaa, vaikea pysäyttää asiakas yms.)	13
Yhtensä	100 (N = 164)

Noin puolessa tapauksista asia oli ollut tavalla tai toisella esillä aiemminkin, mutta puolessa tapauksista jokin oli ollut ehkäisemässä puheeksiottoa. Kolmasosassa näistä kyseessä oli pelko kontaktin huononemisesta. Ehkäisijänä oli toiminut myös joko liian lyhyt asiakassuhde (neljäsosa) – haluttiin rakentaa kontaktia – tai liian pitkä asiakassuhde (viidesosa) – ei haluttu ”vaarantaa” vuorovaikutustapaa. Osassa tapauksista kyse on sitten epävarmuudesta tai järjestelyongelmista.

5. Miten voimavarat hahmotetaan

	%
Lapsen vahvuudet, kehityksen positiiviset puolet	27
Lapsista välittäminen, halu lapsen parhaaseen	23
Yhteistyöhalukkuus ja -kyky	19
Asiakkaan positiiviset puolet	10
Asiantuntijuus omista lapsista, vanhemmuus	7
Tukiverkosto	5
Muut (arjessa selviäminen, yrittämishalu ym.)	9
Yhteensä	100
	(N = 242)

Voimavarojen hahmottaminen tai ainakin niiden määrittely näyttää olevan hie-
man hankalaa, koska se puuttuu kokonaan varsin suuresta osasta lomakkeita.
Useimmin voimavaroja nähdään lapsen vahvuuksissa ja lähes yhtä usein lapsista
välittämisessä (yhteensä puolet tapauksista). Viidenneksessä tapauksista vahvuus
nähdään yhteistyömahdollisuuksissa, samoin kuin vanhempien taidoissa ja asian-
tuntijuudessa. Osassa tapauksista voimavaroina nähdään tukiverkosto tai arkiset
selviämiskeinot.

6. Mihin tukeen puheeksiottamisen voi liittää

	%
Keskustelu, kannustaminen	33
Kohdennetut tukitoimet, ohjaus	31
Tuki kasvatukselle (toimintamallit, rajat)	18
Lapsen henkilökohtainen ohjaus	10
Yhteistyö, verkostotyö	3
Muut (jaksaminen, selvitykset, talous ym.)	5
Yhteensä	100
	(N = 401)

Kolmasosassa tapauksista huolen puheeksiottaminen suunnitellaan liitettäväksi
yleisemmin kannustavaan keskusteluun ja lähes toisessa kolmasosassa joihinkin
tarkempiin tukitoimiin ja niiden ohjaamiseen. Selviin kasvatuksellisiin tukiasioi-
hin kytkentä on viidesosassa tilanteista ja lapsen ohjaamiseen kymmenesosassa. Li-
säksi osassa nojataan verkostojen tukeen tai joihinkin konkreettisiin toimiin.

7. Toteutetun puheeksioton ennakoinnit ja tapahtumat

	ENNAKOINTI %	TAPAHTUI %
MYÖNTEISET		
hyvä keskustelu	22	45
asia/toimet saadaan vireille	4	9
kontakti paranee	3	7
helpotus, tyytyväisyys	3	3
muut	2	4
Yhteensä	32	68
KIELTEISET		
ongelman vähättely/kieltäminen	22	16
hämmennys, varautum., ahdist.	19	10
suuttuminen, loukkaantuminen	18	2
kontakti katkeaa	3	0
muut	3	1
Yhteensä	66	30
NEUTRAALIT		
ei erityistä reaktioita	2	2
Yhteensä	100 (N = 370)	100 (N = 294)

Puheeksiottokokemusten ennakoinnit ja tapahtumat on tiivistetty yhtenäiseen luokitukseen ja luokitus on jaettu karkeasti myönteisiin, kielteisiin ja neutraaleihin tapahtumiin. Tämä on kyllä myös hieman harhaanjohtavaa, koska esim. hämmennys tai suuttuminen ei välttämättä ole kielteistä vaan kovinkin ymmärrettävä alkureaktio. Joka tapauksessa luokitus tuo esiin joitakin kokemusten olennaisista piirteistä: Kahdessa kolmasosassa tapauksista puheeksiottamisen arvellaan tuottavan jotain pulmia, jotka liittyvät tavalla tai toisella kontaktin ja jatkotyöskentelymahdollisuuksien hankaloitumiseen. Myönteisiä ja jatkotyöskentelyn mahdollisuuksien avautumista tarkoittavia ennakoiteja tehdään vain yhdessä kolmasosassa tapauksista. Tulokset ovat kuitenkin juuri päinvastaiset; valtaosassa tapauksista päädytään hyvään keskusteluun, toiminnallisiin ”päänavauksiin” ja paranevaan kontaktiin. Pulmiakin kohdataan, mutta alle kolmasosassa tapauksista ja näissäkin kieltäminen, hämmennys ja suuttuminen on usein vain alkureaktio. Yhtään kontaktin paha vaikeutumista tai katkeamista ei tapahtunut. Neutraaleja ennakoiteja ja tapahtumia on kovin vähän, mikä kertoo siitä, että jonkin uuden äärellä kontakteissa ja asioissa joka tapauksessa ollaan.

8. Koetut yllätykset

	%
MYÖNTEISET	
asiakas avoimpi; hyvä keskustelu	42
kontakti kehittyi/paranee	19
asia/toimet vireille	10
ei loukkaantumista tai ongelman kieltämistä	7
muut	3
Yhteensä	82
KIELTEISET	
ongelmien vähättely/kieltäminen	11
loukkaantuminen, suuttuminen	2
asiakkaan vaitonaisuus	1
Yhteensä	13
NEUTRAALIT	
muut tahot hoitavat asiaa	3
vahvat tunnereaktiot	2
Yhteensä	5
Kaikki yhteensä	100
	(N = 134)

Yllätyksiä kuvataan vain osassa tapauksista. Tämä saattaa johtua osin siitä, että kysymys hieman toistaa edellisissä kysymyksissä kuvattuja asioita. Samoin tulos hieman toistaa edellä ollutta: valtaosaltaan yllätykset liittyvät jatkotyöskentelymahdollisuuksien avautumiseen: hyvään keskusteluun, paranevaan kontaktiin, ”päänavaukseen” ja vastustavan reagoinnin puuttumiseen. Juuri tähän viimeksi mainittuun taas pulmalliset yllätykset nimenomaan liittyvät – niitä on tosin aika harvoin.

9. Tunnelmat puheeksiotossa

	ENNEN %	JÄLKEEN %
PULMALLISET TUNNELMAT		
jännittyneisyys, ahdistus	39	0
epävarmuus, huoli, varauksellisuus	29	10
hyödyn epäily, harmistuneisuus	3	2
pettymys	0	4
Yhteensä	71	16
POSITIIVISET TUNNELMAT		
helpottuneisuus	3	52
tyytyväisyys	0	16
toiveikkaus, iloisuus	4	4
rohkeus	3	3
Yhteensä	10	75
NEUTRAALIT TUNNELMAT		
normaalit	19	9
Kaikki yhteensä	100	100
	(N = 257)	(N = 208)

Ennen näin suunnitellun puheeksioton toteuttamista tunnelmat ovat varsin suuressa osassa tapauksista hieman jännittyneet tai epävarmat. Normaleissa tunnelmissa on viidesosa ja myönteisissä kymmenesosa työntekijöistä. Toteutetun puheeksiottotilanteen jälkeen taas tunnelmat ovat kovin erilaiset; yli puolet kokevat helpottuneisuutta ja neljäsosan tunnelmia leimaa tyytyväisyys, toiveikkaus tai rohkeus. Kymmenesosalla olo jää epävarmaksi ja muutamat epäilevät hyötyä tai ovat pettyneitä tapahtumiin. Useimmiten tilanne on tavalla tai toisella koskettava; neutraaleiksi tunnelmat jäävät melko harvoin.

III Tarkastelu

Edellä käytetty lomakeaineiston luokitustapa on suuntaa-antava ja karkea. Se mahdollistaa kuitenkin hyvin monipuolisen aineiston tulosten tiivistämisen siten, että keskeiset teemat ja havainnot nousevat esiin. Esitetyt tulokset menetelmän käytöstä voidaan tiivistää seuraavasti:

Kun työntekijä – erityisesti peruspalveluissa – hahmottaa lasten kanssa työskentelyssä esiintyvää omaa huoltaan, huoli koskettaa tavallisesti lapsen käytöstä, kehitystä tai tunne-elämää, joskus myös vanhempien tilannetta tai yhteistyösuhteita. Huolen esiin ottamiseen liittyvässä pohdinnassa ja toteutuksessa korostuu ymmärrettävästi keskeisenä teemana kaiken psykososiaalisen ja opetustyön perusta eli kontakti sekä lapsiin että heidän vanhempiinsa. Työskentelysuhteissa toteutuva tuki määritellään lähes poikkeuksetta (luottamuksellisena) keskusteluna, ohjauksena, neuvontana, kannustuksena tms. Uhkaa kontakteissa edustavat kritiikin tai jonkin epätoivottavan asian rajoittamisen mahdollisuus. Oman huolen puheeksiottamista ehkäisee pääasiassa pelko tuon kontaktin huononemisesta tavalla tai toisella – lyhyissä kontakteissa haluttaisiin rakentaa vielä lisää luottamusta ja pitkissä vältellä luottamuksen vaarantumista. Kun huolen puheeksiottaminen on tässä menetelmässä tärkeää liittyy voimavaroihin ja tukeen, määrittävät nämäkin kontaktin kautta; keskusteluna, kannustamisena, (toimintamallien) ohjauksena, yhteistyönä.

Kun sitten näin tapauskohtaisesti jäsennellyn huolen puheeksiottamista pidetään tärkeänä työskentelytilanteen selkeyttämiseksi ja eteenpäinviemiseksi, tapahtumaennakoinnit ovat usein ristiriitaisia. Kontaktissa odotetaan tapahtuvan jotain tärkeää, mutta varsin usein myös jotain pulmallista. Vain kolmasosassa tapauksista ennakointi on selvästi myönteinen. Pelko kontaktin huononemista siis elää kyllä, ja tätäkin osassa tilanteita tapahtuu – tosin usein ensireaktiona eikä pitkäaikaisena pulmallisuutena. Kuitenkin valtaosassa tapauksista saadaan aikaan nimenomaan hyvää, asioita eteenpäin vievää ja jatkotyöskentelymahdollisuuksia avaavaa keskustelua. Tätä tulosta vahvistaa kuva siitä, kuinka koetut yllätykset ovat nimenomaan myönteisiä ja erityisesti juuri kontaktin paranemiseen liittyviä. Ymmärrettävää on, että ”hintana” tällaisessa puheeksiottamisessa on hieman jännittyneet, epävarmat

tunnelmat ennen tilannetta, mutta helpottuneet, tyytyväiset ja toiveikkaat tunnelmat sen jälkeen.

Tässä esitetyt kokemukset ja tulokset antavat vahvaa tukea menetelmän käytökelpoisuudelle. Se tuottaa pääasiassa myönteisiä, kontaktia parantavia ja työkentelymahdollisuuksia avartavia tuloksia. On toki tilanteita, joissa tämäkään toimintatapa ei vie asioita eteenpäin, mutta silloinkin saadaan lisää ymmärrystä varsinkin siitä, mitkä ovat oman toiminnan mahdollisuuksien rajat; monesti tällöin ollaan tilanteessa, jossa tarvitaan vielä muiden tahojen asiantuntemusta ja voimavaroja mukaan.

Esimerkkejä puheeksiottamisesta

Seuraavat neljä esimerkkiä on tiivistetty oppaan puheeksiottamisen ajattelutapaa apunaan käyttäneiden työntekijöiden tapauskuvauksista.

Yllättävä muutos; koulussa 4. luokalla

- Huolet:** ”Opettamisen vaikeus. Pojan välinpitämätön asenne koulunkäyntiin ja koulutehtäviin. Muut oppilaat valittivat kiusaamisesta esim. kynien ottamisesta luvatta yms., mikä tapahtui opettajan huomaamatta. Kukaan tyttöoppilaista ei olisi halunnut istua ko. pojan vieressä.”
- Ratkaisuyrityksiä:** ”Pojan kanssa asiasta oli keskusteltu kahden kesken opettajan kanssa, mutta tilanne ei pidemmän päälle muuttunut.”
- Uusi yritys:** Opettaja otti asian puheeksi vanhempainkeskustelussa, jossa olivat läsnä poika, opettaja ja molemmat vanhemmat. ”Kerroin suoraan vanhemmille, kuinka huolissani olin pojan opettamisesta koulussa. Tämä oli mahdollista, koska tunsin vanhemmat hyvin ja arvelin, että vanhemmat ottavat viestini asiallisesti ja hyvin vastaan sekä keskustelevat asiasta pojan kanssa kotona ja puuttuvat ko. pulmaan. Vetosin siihen, että poika on ihan mukava muutenkin, ei hänen tarvitse hakea huomiota viemällä tytöiltä kyniä yms. Sanoin, että pojalla on ajoittain kielteinen asenne koulunkäyntiin, vaikka hän voisi olla hyvä oppilas ja pystyisi paljon parempaan halutessaan. Tilanne oli lähinnä minun yksinpuheluani. Vanhemmat ja oppilas vain kuuntelivat, eivät kommentoineet tässä tilanteessa asiaa mitenkään.”
- Mitä tapahtui:** ”Jo seuraavana päivänä havaitsin pojan asenteen muuttuneen täysin. Ei valitusta tyhmistä tehtävistä, aktiivisuutta tunnillakin ja todellista yrittämistä. Kiusaamispuolikin on vähentynyt ajan myötä. Valituksia ei ole tullut muilta oppilailta. Vieruskaveriksikin hän kelpaa jo tytöillekin. Nyt poika on jo kuudennella luokalla ja tämä keskustelu käytiin neljännen luokan tammikuussa, eikä näitä pulmia ole enää esiintynyt.”

Yhteistyöllä; 5-vuotias päiväkodissa

- Huolet:** ”Päivähoidon alkaessa syyskuun alussa poika oli n. 5-vuotias eloisa kaveri. Alku sujui hyvin toisimme tutustuessa. Ensin ihmettelystä aiheutti pojan omatoimisuuden puute päivittäisissä

toiminnoissa. Esimerkiksi, jos hän halusi ruokailussa sämpylän, hän ei tehnyt elettäkään ottaakseen sitä, vaikka niitä oli tarjolla. Ote ruokailuvälineistä oli myös hento ja epävakaa. Varsinaisesti huolestuin, kun huomasin hänen kynäotteensa. Kynä oli nyrkin sisällä ja jälki oli pelkää viivaa sokin. Aloimme harjoitella tuen avulla mutta se osoittautui todella vaikeaksi. Huoli kasvoi kun tuli saksien käytön aika. Ne olivat ”nyrkkiotteessa” 90 asteen kulmassa paperiin nähden ja leikkaamisesta ei tullut mitään.

Ratkaisuyrityksiä: ”Äidin kanssa keskusteltaessa hän kertoi ”passanneensa” lapsensa hyvin, eikä ollut mm. uskaltanut antaa saksia käyttöön aikaisemmin. Päätimme kannustaa lasta omatoimisuuteen, niin äiti kotona kuin me hoitopaikassa. Neuvolan terveydenhoitaja vieraili päiväkodissa ja mietimme, pitäisikö viisivuotistarkastusta aikaistaa, koska hienomotoriset taidot ovat pojalla selvästi ikätasoa jäljessä. Huoli kasvoi mutta päätimme kuitenkin vielä seurata tilannetta.”

Uusi yritys: ”Sitten aloitin systemaattisen noiden taitojen harjoittelun ja poika edistyi. Aloin samalla myös systemaattisesti päivittäin kertoa äidille hakutilanteissa miten tehtävät olivat sujuneet. Kerroin harjoiteltavista taidoista ja pyysin heitä kotonaikin tekemään näitä samoja asioita. Aluksi äiti ei oikein ollut vastaanottavainen. Vanhempainvartissa sitten keskustelimme äidin kanssa asioista niiden oikealla nimillä. Kuuntelin aktiivisesti ja kysyin tarkentavia kysymyksiä, jolloin moni asia ”loksahti kohdalleen”. Aloimme vähitellen puhua ”samaa kieltä” äidin kanssa. Kannustin äitiä vanhemmuuteen liittyvissä asioissa ja annoin käytännön vinkkejä arkipäivän touhuihin, ajan antamiseen ja yhdessäoloon.”

Mitä tapahtui: ”Yhteistyö on sujunut hyvin ja luottamuksellisesti äidin/perheen kanssa. Nyt ollaan vuodenvaihteessa ja pojan kehitys hienomotoriikassa on mennyt huimasti eteenpäin. Huolta on vieläkin, mutta aika näyttää tekeekö ”harjoitus mestarin.”

”Baby steps”; koulussa 5. luokalla

Huolet: ”Poika oli ollut kuukauden viidennen luokan alussa uudella opettajalla ja opettaja alkoi huomata, että läksyt ovat säännöllisesti tekemättä. Läksyjä tarkistettaessa poika yritti monesti piilotella tekemättömiä tehtäviään. Oppilasta ei voinut jättää koulun jälkeen tekemään läksyjään, koska hän oli kuljetuspilias.”

- Ratkaisuyrityksiä: ”Keskustelin asiasta pojan englanninopettajan kanssa, sekä ko-perheen muita lapsia opettavien opettajien kanssa. Sain selville, että äiti on hyvin kiireinen yksinhuoltaja. Aiemmissa kokouksissa, jotka olivat koskeneet perheen muita lapsia, äiti oli valitellut kiireellisyyttään ja sanonut, ettei ehtisi huolehtia lasten koulunkäyntiin liittyvistä tehtävistä.”
- Uusi yritys: ”Päätin soittaa äidille, vaikka muut sanoivatkin sen olevan turhaa. Kerroin, että minulla on pojan kanssa pulmia koulussa, kun läksyt ovat enemmän tekemättä kuin tehty. Äiti vastasi, että kysyy kyllä joka ilta, onko läksyt tehty, ja poika sanoo niiden olevan. Totesin, että tilanne on kyllä toinen ja asialle pitäisi tehdä jotakin. Totesin, että poika on älykäs ja pystyisi tekemään läksyt vähällä vaivalla. Liekö syynä vain laiskuus? Äiti sanoi, että poika on hajamielinen ja olin samaa mieltä. Painotin, että näin ei tilanne kuitenkaan voi jatkua, läksyt pitäisi oppia tekemään. Äiti oli samaa mieltä ja sanoi, että jos minulla on idea, hän kuulisi sen mielellään. Kerroin, että minulla on aiemminkin ollut samanlaisia oppilaita ja ehdotin, että kokeilisimme ratkaisua, joka on toiminut ennenkin. Koska äiti oli kuulemani mukaan kiireinen, esitin asian näin: Jos minä käyttäisin koulupäivän jälkeen muutaman minuutin ja kirjoittaisin pojan läksyt reissuvihkoon. Ja jos äiti sitten kotona käyttäisi puolestaan muutaman minuutin ja katsoisi reissuvihon sekä tarkistaisi, että läksyt on tehty. Painotin vielä, että poika osaa kyllä hoitaa tehtävänsä itse, äidin ei tarvitse kuin tarkistaa ja kuitata reissuvihkoon nimensä.”
- Mitä tapahtui: ”En ollut seuraavana päivänä vielä ehtinyt merkitsemään reissuvihkoon läksyjä, kun poika jo aamulla tuli naama hymystä loistaen vihot avoimena näyttämään, kuinka läksyt oli tehty. Kehuin häntä. Merkitsimme päivän päätteeksi läksyt reissuvihkoon, kuten oli äidin kanssa sovimme.”
- Jatko: ”Läksyjen teko on ollut vuoristorataa; välillä tehtynä ja välillä tekemättä. Minulle tuli mieleen, että opettajalle olisi helpompi luovuttaa, koska ei äitikään omaa osuuttaan aina muistanut. Mutta mielessäni päätin jatkaa sinnikästä yritystäni omalta osaltani, juttelin päivittäin pojan kanssa muistuttaen reissuvihon näyttämisestä kotona ja läksyjen tekemisestä. Itseä pitää muistuttaa jatkuvasti, että eteneminen tapahtuu ’by baby steps.’”

Puheeksiottamisketju koulussa; apulaisrehtori toimii verkostossa

- Huoli:** ”Kouluun on tullut syksyllä uusi oppilas 3. luokalle. Käy ilmi, että poikaa on kiusattu edellisessä koulussa. Opettaja puuttuu hiljaisen, syrjään vetäytyvän pojan haukkumiseen tässä koulussa. Opettaja hoitaa asian mallikkaasti ja isän kommentti vanhempainillassa on, että asia on kunnossa ja poika tulee kouluun mielellään. Oppilashuoltotyöryhmässä terveydenhoitaja on tavannut isän avopuolison, joka ei ole pojan äiti. Isä ja avopuoliso eroavat lokakuussa. ”Avoäiti” on kertonut huoltaan pojasta terveydenhoitajalle, mutta isä ei suostu tulemaan terveydenhoitajan luokse. Liikuntatunneilla poika on erittäin jännittynyt, hänen on vaikea olla peleissä mukana ja osallistua vastavuoroisesti toimintaan.”
- Ratkaisuyrityksiä:** Käsittelyä oppilashuoltoryhmässä: ”Opettaja on hämmentynyt kaikesta ristiriitaisesta tiedosta, jota pojasta on tarjolla. Miten edetä? Avoäitiä ei ole. Mitä poika jännittää, kun isästä kaikki on hyvin? Isä ei taaskaan tullut terveydenhoitajan vastaanotolle. Tämän yrittämistä ei kannata enää jatkaa.”
- Uusi yritys:** ”Kysyn ryhmässä: Mikä on onnistunut? – Vanhempainiltaan tulo. Voiko isän kutsua uudestaan koululle vanhempainpaamiseen (tämä on tapana kerran vuodessa)? Mihin asioihin opettaja haluaa vastauksia? – Vanhemman näkökulma asioihin; perhetilanne nyt, pojan kiusaamiskokemukset, isän kuva pojasta liikunnallisesti, voiko isä tarttua pulmiin ja käydä esim. terveyskeskuksesta hakemassa pojalle apua? Opettajan huolet? – Isä ei tule koululle. Asiat eivät etene, vaikka pojan avun tarve opettajalle ilmiselvä. Sovitaan: opettaja ottaa itse yhteyttä isään ja kertoo huolistaan sekä ehdottaa tilanteen yhteistä pohdintaa (oppilashuoltoryhmän kanssa) koululla.
- Mitä tapahtui:** ”Yllätys: isä tulee mielellään heti samalla viikolla paikalle – opettajan ensimmäinen huoli poistui. Isä istuu hieman nuhruisena, mutta näkee avoimesti ja kaverillisesti poikansa hyviä puolia sekä ongelmia. Pojalla ei ole oppimisongelmia. Pulmana poikkeava kehonkieli ja liikunnassa jännittäminen. Ehdottaessa isä ottaa hoitaakseen kysyä terveyskeskuksen lääkärin kautta apua fysioterapeutilta ja mahdollisesti toimintaterapeutilta. Opettaja kirjoittaa hänelle havaintojaan pojasta.
- Lopuksi:** ”Neuvottelusta jäi valoisa olo. Moni asia selkiintyi ja harhaluuloja poistui suoralla kontaktilla. Onneksi tarttuminen opettajan huoleen tuotti isälle tunteen välittämisestä ja samalla puolella olemisesta. Opettaja koki tullessa kuulluksi.”

Sosiaalityön arkea; suurempi huoli

- Tilanne:** Perhe, jossa on äiti, isä sekä 4- ja 7-vuotiaat lapset. Vanhemmat työttömiä ja heillä on alkoholiongelmia ja väkivaltaisuuksia. Tavattu äitiä ja lapsia, joiden kanssa keskustelua yleisemmin tilanteesta.
- Huoli:** Työntekijällä mielessä jo kysymys jopa siitä, onko lasten mahdollista jatkaa kotona olemista. Pohtii lasten kehitysviivästymien tasoa; 4-vuotias ei osaa puhua ”kunnolla” ja kastelee öisin, 7-vuotias vaikuttaa pelokkaalta. Miten lapset kokevat tilanteen? On huolissaan siitä, onko nyt toteutuva tuki riittävä.
- Puheeksiottaminen:** ”Otan ensin esiin myönteistä; lapset ovat iloisia, touhukkaita, tottelevaisia ja syövät sekä nukkuvat hyvin. Keskustelen äidin kanssa siitä, onko hän huomannut jotain erityistä lasten käyttäytymisessä, mikä aiheuttaa hänelle huolta. Johdattelen keskustelun omiin havaintoihini ja kerron huolta aiheuttavista asioista. Kysyn äidiltä, onko hän miettinyt minkälaista apua lapset mahdollisesti tarvitsevat tilanteessaan. Käyn tämän keskustelun äidin kanssa kahdestaan kaikessa rauhassa.”
- Ennakointi:** ”Äiti vähättelee ongelmia tai ei halua nähdä niitä lainkaan. Äiti pyrkii vaihtamaan puheenaiheita.”
- Tapahtui:** ”Yllätyin; äiti kuuntelee ja huomaa itsekin olleensa hieman huolissaan lapsistaan, varsinkin nuoremman lapsen puheesta. Tuntui hyvältä, että asioista keskusteltiin. Äiti sai varmuutta ja tukea omille ajatuksilleen. Lisäksi tunne siitä, että äiti tuli tietoiseksi, että asioihin on puututtava.”
- Jatko:** ”Perheelle on tehty yhteistoiminnallisesti suunnitelma: vanhemmille apua alkoholiongelmaan ja parisuhdeasioihin terapiasta. Lapsille varattu aika perheneuvolaan. Lääkärintarkastukset neuvolassa. Puheterapian aloitus. – Perheen sitoutuneisuus huolestuttaa vähän vielä. Huolta vähentää sosiaalitoimen tiivis yhteistyö perheen ja yhteistyökumppaneiden kanssa.”