

**”SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ERITYISET AMMATILLISET  
VUOROVAIKUTUSTAITOT”**

**Sosiaalityöntekijöiden tulkintoja**

**vuorovaikutustaidoista ja suostumustyöskentelystä**

Heli Saarivainio

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Lasten, nuorten ja perheiden erikoisala

Helsingin yliopisto

kesäkuu 2024

# SISÄLLYS

Tiivistelmä.....	3
Johdanto.....	4
1 Teoreettista taustaa.....	7
1.1 Vuorovaikutus asiakassuhteessa.....	8
1.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja suostumus.....	9
1.3 Lastensuojelun erityinen vuorovaikutus.....	11
2 Tutkimus käytäntötutkimuksena ja sen toteutus.....	13
3 Sosiaalityöntekijät suostumustyöskentelyssä.....	15
3.1 Sosiaalityöntekijöiden määritelmät suostumukselle.....	16
3.2 Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ja -keinot .....	16
3.3 Suostumuksen problematiikka.....	18
4 Johtopäätökset.....	19
Pohdinta.....	22
Lähteet.....	25
Liite 1: Kyselylomake	

**Tiedekunta:** Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta

**Koulutusohjelma:** Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

**Opintosuunta:** Lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityön erikoisala

**Tekijä:** Heli Saarivainio

**Työn nimi:** Sosiaalityöntekijä erityiset ammatilliset vuorovaikutustaidot – sosiaalityöntekijöiden tulkintoja vuorovaikutustaidoista ja suostumustyöskentelystä

**Työn laji:** tieteelliskäytännöllinen lopputyö

**Kuukausi ja vuosi:** toukokuu 2024

**Sivumäärä:** 26 sivua

**Avainsanat:** lastensuojelu, vuorovaikutus, vuorovaikutustaidot, suostumus, suostumustyöskentely

**Ohjaaja:** yliopistonlehtori Eveliina Heino

## TIIVISTELMÄ

Lopputyöni avulla pyrin selvittämään vastauksia siihen, miten sosiaalityöntekijät itse määrittelevät suostumustyöskentelyä asiakaskohtauksissa ja millaisia erityisiä vuorovaikutustaitoja lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on käytössään. Lisäksi kiinnitän huomiota myös sosiaalityöntekijöiden esiin tuomiin ongelmiin, joita asiakkaan suostumukseen ja suostumustyöskentelyyn liittyy. Aineistoni perustuu yhdeksän erikoissosiaalityöntekijän koulutuksessa opiskelevan sosiaalityöntekijän vastauksiin, jotka kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Tulosten yleistettävyyden on ymmärrettävästi rajallista pienen aineiston vuoksi.

Analysoin kyselylomakkeen vastauksen sisällönanalyysin keinoin. Aineistoni perusteella sosiaalityöntekijät kuvasivat suostumukseen tähtäävää työskentelyä useilla erilaisilla käsitteillä, jotka voidaan jakaa hienovaraisempiin diplomaattikeinoihin ja vahvempiin tunteisiin vetoaviin keinoihin. Näitä keinoja käytetään erilaisissa asiakastyön vaiheissa tai osin myös limittäin. Sosiaalityöntekijöiden erityisten asiakastyön ja vuorovaikutuskeinojen kirjo voidaan kyselyni vastausten perusteella jakaa suhteen tarjoamisen ja resurssien tarjoamisen teemoihin. Sosiaalityöntekijät ovat tietoisia luottamuksellisen suhteen merkityksellisyydestä ja siitä, että suhteen luominen tai vahvistaminen vaativat monipuolisia ja vaihtelevia keinoja asiakastilanteesta ja asiasta riippuen. Vastausten perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät vuorovaikutuksessaan asiakkaiden kanssa samanlaisia kasvotyön ja vuorovaikutuksen keinoja työssään, kuin mitä ihmiset yleisestikin käyttävät keskustelutilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden voidaan todeta olevan kuitenkin huolellisempia ja tietoisempia näiden keinojen ja kasvotyön käyttämisestä kuin ihmiset yleensä tavanomaisissa keskustelutilanteissaan.

Sosiaalityöntekijät myös pohtivat suostumuksen reunaehtoja mutta niiden tarkempi määrittely asiakkaan kanssa jää vastausten mukaan vähemmälle, koska prosessi menee eteenpäin ja eteen voi tulla uusia suostumuksen selvittämistä vaativia tilanteita. Suostumustyöskentelyn takana nähdään kuitenkin olevan monenlaista harkittua vuorovaikutustyötä. Kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät toivoivat saavansa lisää koulutusta, käytännön ohjausta ja tukea vuorovaikutustaitoihinsa liittyen.

Asiasanat: lastensuojelu, vuorovaikutus, suostumus, itsemääräämisoikeus

## JOHDANTO

Lastensuojelutyö toteutuu useimmiten vuorovaikutussuhteissa, toteavat Sauli Hyvärinen ja Tarja Pösö lasten haastatteluun liittyvän teoksensa johdannossa (2017, 11). Vuorovaikutus on tekemistä, kohtaamista, olemista ja toistensa huomioimista. Lastensuojelun sosiaalityössä viranomainen ei yksin määrittele lastensuojelun asiakasprosessia, eli sitä mitä tukitoimia asiakkaalle järjestetään, vaan sitä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee asiakkaan luvan ja suostumuksen valtaosaan toimenpiteistä. Suomessa lastensuojelun avohuollon tukitoimien toteuttamiseen vaaditaan huoltajien sekä 12-vuotta täyttäneen lapsen suostumus (Lastensuojelulaki 417/2017). Alle 12-vuotiaan lapsen osalta osallisuus ja mielipide on aina huomioitava ja selvitettävä jollain tapaa. Suurin osa lastensuojelun avohuollon työskentelystä toteutetaan avohuollon tukitoimina, lapsen ja perheen vapaaehtoisuuteen perustuen. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena perheelle voidaan tarjota esimerkiksi perhetyötä, perhekuntoutusta tai ammatillisen tukihenkilön työskentelyä. Myös lapsen sijoittaminen on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja palvelu. Lapsen sijoittaminen avohuollon tukitoimena tehdään suunnitelmallisesti ja kaikkien asianosaisten suostumukseen perustuen.

Lastensuojelun sosiaalityö on vaativaa vuorovaikutustyötä yhteiskunnallisen instituution kontekstissa. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön myöntämisestä ja päättämisestä päättää ammattihenkilölain (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) mukaisesti sosiaalityöntekijän kelpoisuuden täyttävä viranhaltija. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkaminen ja päättyminen eivät ole valituskelpoisia päätöksiä. Toisin kuin asiakkuuden käynnistyminen tai päättyminen, asiakkuuden aikainen työskentely perustuu taas pääsääntöisesti asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja suostumukseen. Lastensuojelussa vain kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä näiden päätösten aikana tehtävät rajoituspäätökset ja rajoitustoimenpiteet voidaan toteuttaa ilman asiakkaan suostumusta. Toisin sanoen, lapsi ja hänen perheensä voivat tulla lastensuojelun asiakkuuteen vastentahtoisesti, mutta asiakkuuden aikainen työskentely vaatii heiltä suostumista.

Lastensuojelussa törmätään melko säännöllisesti myös siihen, että lapsi tai vanhemmat vastustavat sosiaalityöntekijän ehdotuksia, lapsen edun mukaisia tukitoimia ja palveluita. Tilanne on tällöin haastava kaikkien osapuolten näkökulmasta. Asiakas voi ilmentää vastustustaan sanallisesti,

vetäytymällä tai kieltäytymällä yhteistyöstä. Vastustus saattaa pahimmillaan saada jopa aggressiivisia ja sosiaalityöntekijää uhkaavia muotoja. Asiakkaiden kielteinen reagointi sosiaalityöntekijän lapselle tarpeelliseksi arviomaan tukitoimeen voi kummuta epäluottamuksesta viranomaiseen, kuulluksi tulemisen tai tiedon puutteesta. Lastensuojelun arjessa ei sekään ole vierasta, että asiakas ensin suostuu valittuun tukitoimeen mutta tukitoimen toimeenpanossa asiakas välttelee kontaktia tai palvelua. Sosiaalityöntekijä joutuu arvioimaan tämän kaltaisen näennäisen suostumuksen vaikutuksia suojelun tarpeessa olevan lapsen tilanteeseen, etuun ja yhteistyön jatkumiseen. Yhteistyön punaista lankaa etsiessä sosiaalityöntekijä voi nojata lastensuojelulakiin, mutta jotta epäsuhta valta-asetelma ei horjuttaisi yhteistyön ituja, on sosiaalityöntekijän hyödynnettävä kaikki vuorovaikutusosaamisensa, jotta turbulenssista selvitään yli. Asiakkaan ohjaaminen suostumukseen ja suostumuksen kannattelu vaatii sosiaalityöntekijöiltä erityistä huomiota.

Tutkin sosiaalityön erikoissosiaalityöntekijän tieteelliskäytännöllisessä lopputyössä asiakkaan suostumusta ja erityisesti sitä, miten sosiaalityöntekijät itse sen määrittelevät ja kuinka he kuvailevat omaa toimintaansa suostumuksen päämäärän saavuttamiseksi ja sen ylläpitämiseksi vuorovaikutuksellisin keinoin. Lisäksi kiinnitän huomiota siihen, millaisia ongelmia sosiaalityöntekijät liittävät asiakkaan suostumukseen ja suostumustyöskentelyyn. Tutkimuksellani haluan kerryttää tietoa siitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät käytännön työssään hahmottavat asiakkaan suostumusta ja suostumustyöskentelyä. Lisäksi selvitän miten sosiaalityöntekijät kuvailevat ja hyödyntävät niitä vuorovaikutuksen keinoja, joilla asiakastyö saadaan etenemään suostumuksen ilmapiirissä kohti sosiaalityöntekijän arvion mukaista toimenpidettä ja lapsen etua. Vuorovaikutustaidot ovatkin sosiaalityöntekijöiden aina mukana kulkeva työväline, jolla suostumusta tuotetaan ja ylläpidetään asiakassuhteessa. Tutkimukseni aineisto koostuu erikoissosiaalityöntekijäkoulutukseen osallistuneilta sosiaalityöntekijöiltä sähköisellä kyselylomakkeella kerättyihin vastauksiin asiakkaan suostumukseen ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitoihin liittyen.

Tieteelliskäytännöllinen lopputyöni koostuu seuraavista luvuista. Ensimmäisessä luvussa tarkastelen aikaisempaa vuorovaikutuksen tutkimusta sekä vuorovaikutusta erityisesti lastensuojelun asiakastyön kontekstissa. Ensimmäisessä luvussa kiinnitän huomiota myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden käsitteeseen, jota ilman ei suostumusta voi mielestäni kuvata. Toisessa luvussa pohdin lopputyöni suhdetta käytäntötutkimukseen. Kolmas luku käsittelee keräämäni aineiston vastauksia

suostumuksen, vuorovaikutustaitojen ja suostumuksen problematiikan näkökulmista. Lisäksi esitän tutkimuskysymyksiäni ja keräämäni aineiston pohjalta johtopäätöksiä ja pohdintaa näihin liittyen.

## 1 TEOREETTISTA TAUSTAA

Erving Goffman (1922–1982) tuli tunnetuksi impressionistisen sosiaalipsykologian taitajana, joka tutki reaaliaikaisen vuorovaikutuksen rakenteita. Hän ei jättänyt jälkeensä koulukuntaa mutta hänen ajatuksensa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja sen lainalaisuuksista elää edelleen. Goffmanin mukaan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen liittyy universaaleja, jaettuja sääntöjä, joiden mukaan ihmiset navigoivat vuorovaikutuksessa. ”Kasvot” on yksi Goffmanin käyttämä termi, jolla hän kuvaa vuorovaikutuksessa tapahtuvia tekoja. Toisten kasvoja suojellaan tahdikkaalla käyttäytymisellä. Omia kasvoja taas suojellaan seuraamalla ja suuntaamalla omaa käyttäytymistä. Toisen osapuolen huomioimista keskustelussa ja vuorovaikutuksessa on kuvattu myös tanssiksi, jossa jokaisella teolla on seurauksensa. Kasvojen menetystä pyritään suojaamaan kasvotyöllä, eli erityisten korjaavien tekojen kautta, kuten huumori, anteeksipyyntö, rangaistus tai hyvitys. Myös keskustelun tauko on keino korjata vuorovaikutusta uhannutta asiaa tai toimintaa. Näin toimien vuorovaikutuksessa ja keskustelussa päästään helpommin tavoitteeseen. (Peräkylä 2001, 347–364).

Kun ihmisellä on kasvot, hän kokee olevansa turvassa, luottavainen ja varma (Jokinen 2022, 217). Sosiaalisessa tilanteessa jokainen henkilö on kiinnostunut, eri syistä, suojelemaan sekä omia että toisen kasvoja. Tästä syntyy eri intresseistä johtuva yhteinen ääneen lausumaton tavoite. Tahdikas kasvotyö vaatii yhteistä ymmärrystä käytetyistä keinoista, joita ovat vihjailu, monimielisyys, punnitut tauot ja harkittu huumori. Kasvotyön tekemisellä ihmiset osoittavat omaa halukkuuttaan noudattaa sosiaalisen vuorovaikutuksen perussääntöjä. Sen kautta ilmenee myös ihmisen sosiaalistuminen vuorovaikutukseen. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, suoran henkilökohtaisen yhteyden aikana kasvojen merkitys tulee korostuneemmin esiin kuin muun, esimerkiksi kirjallisen viestinnän kautta. (Goffman 2012, 47–51).

Juhila (2006, 238) nostaa esiin Foucault'n ajatuksen siitä, että missä on valtaa, siellä on myös vastarintaa. Tästä voidaan johtaa ajatus, mikä vahvistaa näkemystä siitä, että suostutteleva valta toimii paremmin suhteessa, johon liittyy sekä välittävää että kuuntelevaa vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijällä on vastuu toimia kuuntelevasti, välittäen asiakkaan hyvinvoinnista ja osallisuudesta. Vastuullisuus sosiaalityön asiakassuhteissa voidaan jakaa kahteen osaan: sisällöllinen vastuu ja menettelytapojen vastuu (Niemelä 2020, 238). Sisällölliseen vastuuseen kuuluvat sosiaalityön tehtävät ja niiden määräytyminen. Menettelytapojen vastuu käsittää taas sen, millaisin keinoin asiakasta hyvin kohtelemalla on mahdollista säilyttää hyvä asiakassuhde ja hyvät toimintatavat. Niemelän (2020, 247) mukaan sosiaalityön vaativat vuorovaikutustaidot liittyvät vaatimukseen toimia tahdikkaasti ja luontevasti. Empaattinen ja asiakkaan hyvinvointia tukeva suhde on suhdeperusteisen sosiaalityön yksi olennaisimmista positiivisia vaikutuksia aikaansaavista asioista. Lastensuojelun sosiaalityö on kuitenkin luonteeltaan perustavalla tavalla erilaista kuin sosiaalityö sen muissa konteksteissa. Lastensuojelun sosiaalityössä asiakkuus ja yhteistyö ei aina ole yhteisesti sovittua, suunniteltua tai vapaaehtoista. Lastensuojelun sosiaalityöhön liittyy olennaisesti myös lasten ja perheiden itsemääräämisoikeuden ylittävä toiminnan mahdollisuus, mikä korostaa valta-asetelmaa sekä yhteistyön kompleksisuutta. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan lastensuojelussa erityisiä suostuttelun taitoja, herkkyyttä ja sinnikkyyttä, jotta työn vaikuttavuus tulee näkyväksi.

Jokinen (2016, 144) toteaa kirjoituksessaan, että vuorovaikutus toteutuu ihmisten välisessä toiminnassa, jossa vuorovaikutuksen molemmat osapuolet voivat toiminnallaan joko edistää tai estää luottamuksen ja toimivan suhteen rakentumisen. Vuorovaikutuksen keinoin voidaan vahvistaa yhteisen ymmärryksen syntymistä, vahvistaa luottamusta ja suhdetta tai murentaa sen pohja kokonaan. Osa välittävää ja kuuntelevaa vuorovaikutusta sekä vuorovaikutuksen luontevuutta ja tahdikkuutta on myös keskustelukumppanin kasvojen säilyttäminen hankalassakin tai jopa mahdottomissa tilanteissa. Goffmanin ajatusten mukaan kasvojen suojeleminen luo paremmat edellytykset jatkaa keskustelua ja yhteistoimintaa.

## 1.1 VUOROVAIKUTUS ASIAKASSUHTEESSA

Juhila (2004, 156) on kuvannut sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen etenemistä sukupuun avulla. Puun juuret ovat symbolisessa interaktionismissa ja kielifilosofiassa, joka ajoittuu 1900-luvun alkupuolelle. Tutkimuksen toisen sukupolven edustajat tarkastelivat vuorovaikutusta etnometodologian, sosiaalisen konstruktionismin ja impressionistisen sosiaalipsykologian kehyksien kautta. Nykyinen vuorovaikutustutkimus lähestyy aihettaan keskusteluanalyysin, kategoria- ja diskurssianalyysin ja narratiivisen tutkimuksen näkökulmista. Nykyinen suuntaus rakentuu edellisen perinnölle tarjoten yhä konkreettisempia analyysin välineitä ja käsitteitä vuorovaikutuksen tutkimukselle (emt. 166). Juhila tuo esiin sosiaalityön olevan keskeisesti muutostyötä. Muutoksen hän paikantaa tapahtuvaksi juuri sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. (emt. 170)

Arnkil (1991) on jaotellut sosiaalityöntekijöiden työorientaatioita. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöiden työtä ohjaa erilaiset ajattelu- ja toimintamallit, joita ei varsinaisesti alan opinnoissa opeteta vaan ne perustuvat muihin, osin inhimillisiin ominaisuuksiin. Arnkilin mukaan sosiaalityön asiakassuhteessa testataan jatkuvasti sitoutumista, mitä hän kutsuu valikointihypoteesiksi. Sosiaalityöntekijä jaottelevat joko tietoisesti tai tiedostamattaan asiakkaita muutokseen sitoutumisen mukaan. Vastentahtoiset tai hankalaksi mielletty asiakkaat saattavat sen vuoksi joutua syrjäytetyksi avusta. (emt., 184–193) Arnkilin analyysin mukaan sosiaalihuollon asiakkaat jäivät asiakkuudessa eri kynnyksille, joka liittyen asiakkaan yhteistyökykyyn ja -haluun sekä sosiaalityöntekijän motivaatioon. Pekkarisen (2017, 107) mukaan tämä oli hänen tutkimuksessaan nähtävissä myös lastensuojelun avohuollossa.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhdetta voidaan siis tarkastella useasta eri ulottuvuudesta. Siinä on havaittavissa ainakin yhteiskunnallinen, institutionaalinen, ammatillinen sekä vuorovaikutuksellinen ulottuvuus. Useissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityön vaikuttavuus paikantuu juuri asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen, sen laatuun ja kohtaamisten tiheyteen. Yhteiskunnan odotukset toiminnan tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta eivät aina kohtaa sosiaalityön suhdeperusteisen työn ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden periaatteita. (Jokinen 2016, 145–147)



Akateemisten perusopintojen aikana ammatillisia vuorovaikutustaitoja on mahdollista harjoitella yliopiston tarjoamalla sosiaalityön kursseilla sekä käytännön harjoittelujaksoilla. Opinnoista kertyvä vuorovaikutuksellinen oppi jää usein melko vähäiseksi ottaen huomioon sen, että vuorovaikutus on se tärkein työväline sosiaalityössä. Yliopistoissa tarjottavaan sosiaalityön vuorovaikutusopetukseen on kohdistunut vain vähän tieteellistä tutkimusta Suomessa (Jokinen 2022, 215). Vuorovaikutuksen yksityiskohtien tarkastelu tarjoaa näkymän sosiaalityöntekijöiden ammatillisten taitojen ytimeen. Vuorovaikutustaitojen opiskelun ohella lastensuojelun sosiaalityössä tapahtuvien vaativien vuorovaikutustilanteiden tutkiminen on tärkeää, jotta kertyisi tietoa siitä, mitä näissä institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa todella tapahtuu ja millaisia vuorovaikutuksen keinoja sosiaalityöntekijät hyödyntävät. Tietoa tarvitaan sekä vaikeista kieltäytymisen ja vastustuksen tilanteista mutta myös niistä prosesseista, joissa yhteistyö sujuu suostumuksen ja vapaaehtoisuuden ilmapiirissä. Tiedon kertyminen ja tutkiminen mahdollistaa sen, että osin universaaleista ilmiöistä voisivat oppia kaikki ja uransa eri vaiheissa olevat sosiaalityöntekijät voisivat suoriutua haastavasta työstään paremmin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen tutkiminen ja esiin nostaminen vahvistavat osaltaan sosiaalityön professiota ja tuovat esiin sosiaalityön positiivisia puolia, joilla on vaikutusta työssä jaksamiseen ja työhön sitoutumiseen.

## **1.2 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA SUOSTUMUS**

Asiakkaalla on sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa samat oikeudet kuin niiden ulkopuolellakin (Kess 2023, 1). Sosiaalialan eettiset ohjeet korostavat ihmisen itsemääräämisoikeutta, mikä perustuu jokaisen ihmisen ihmisarvoon ja ihmisoikeuksiin (Heikkinen 2022, 10–16). Pääsääntö itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta on asiakaslain 8 §:ssä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2009/812) ja sitä tulisi noudattaa kaikissa tilanteissa mahdollisimman pitkälle. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi työntekijän on avoimesti kerrottava asiakkaalle vaihtoehtoista, tarjottava valinnan mahdollisuus sekä kuultava asiakkaan mielipidettä. Asiakkaan suostumuksen tavoittelemiseksi ja selvittelemiseksi tehdään sosiaalihuollossa ja erityisesti lastensuojelussa paljon vuorovaikutustyötä. Myös terveydenhuollossa toimenpiteet tehdään loukkaamatta kenenkään itsemääräämisoikeutta (Potilaslaki 785/1992). Terveydenhuollossa on käyty paljon keskustelua nimenomaan alaikäisten kyvystä päättää omista asioistaan ja antaa tai kieltää suostumuksensa lääkärin tarpeellisiksi arvioimiin toimenpiteisiin tai tietojensa luovuttamiseen huoltajilleen (Pollari 2023, 273).

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa (Heikkinen 2022, 12–13) mainitaan, että joskus asiakkaan kyky tehdä oman etunsa mukaisia ratkaisuja tilanteessaan on rajoittunut, jolloin on pohdittava itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Rajoitustoimenpiteet tehdään lainmukaisesti ja ensisijaisesti on käytettävä itsemääräämisoikeuden turvaavia työtapoja (emt. 13). Lastensuojelun avohuollossa on ajoittain tarpeenmukaista pohtia, onko lapsi tai huoltaja kykeneviä arvioimaan lapsen tuen tarvetta lapsen edun mukaisesti, mutta lapsen tai huoltajan suostumuksen yli toimitaan vain äärimmäisissä, akuutisti lapsen suojelua vaativissa tilanteissa. Suostumustyöskentely on aikaa vievää ja joskus se saattaa hidastaa lapsen oikea-aikaisen avun saamista.

Erimielisyys tarjotusta tuesta saattoi Pekkarisen (2017) tutkimuksen mukaan viivästyttää lapsen avun saamista ja muutoksen tapahtumista. Pekkarinen (emt. 104) on tutkinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyorientaatioita huostaanottoasiakirjoihin perustuen. Hän on nostanut omasta tutkimuksestaan esiin erilaisia sosiaalityön tekemisen tapoja, jotka kuitenkin painottuivat juuri lastensuojelun sijoitustilanteisiin. Tuloksiinsa perustuen Pekkarinen toteaa, että lastensuojelun avohuollossa avun ja tukitoimien tarjoaminen erimielisyyden ilmapiirissä on yleistä. Hän tuo analyysistään esiin tärkeän havainnon, jonka mukaan yhteisymmärryksen laadulla on merkittävä vaikutus interventioiden tehoon ja lopputulokseen. Ilman yhteistä ymmärrystä on vaikea saavuttaa luottamusta ja suostumusta.

Suoninen & Jokinen (2006, 235–237) kuvaavat suostuttelua osana sosiaalityössä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Heidän mukaansa suostuttelu on vuorovaikutuksellinen prosessi, jonka tavoitteena on muutoksen mahdollistavan tulkinnan hahmottaminen asiakkaan tilanteessa. Suonisen ja Jokisen mukaan suostuttelua esiintyy ainakin neljässä eri muodossa: suostuttelevat kysymykset, suostuttelevat vastaukset, selitysten pyytäminen sekä rohkaisevat kysymykset. Nämä suostuttelun keinot liittyvät olennaisesti haastattelupainotteiseen vuorovaikutukseen. Haastattelun voidaan todeta olevan keskeinen työkalu sosiaalityöntekijälle, koska sen keinoin ei vain kerätä tietoa vaan rakennetaan asiakkaan antamista tiedoista perustaa kaikelle tulevalle. Suoninen & Jokinen (emt.) toteavat, että suostuttelevaa valtaa käytettäessä yritetään työstää asiakkaalle toivotunlaista identiteettiä, mikä liitetään Foucault'n käsitykseen, jonka mukaan ihmiset osallistuvat itse itsensä muovaamiseen asiantuntijatiedon johdatteluina. Foucault'n näkemyksen mukaan ihmiset eivät siis vain ole muutostyön kohteita vaan toteuttavat sitä myös itse.

Moilanen (2023, 918–923) käsittelee artikkelissaan asiakkaan suostumusta sosiaalihuollossa, erityisesti ikääntyneiden palveluiden piirissä. Hänen artikkelissaan esittämiään näkemyksiä voidaan kuitenkin yleistää ikääntyneiden palveluista muillekin sosiaalihuollon alueilla. Moilasan mukaan suostumusta käytetään sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeuden edistämiseen. Suostumuksen oikeudellista merkitystä saatetaan kuitenkin joutua arvioimaan uudelleen, jos hoivatoimenpiteiden laillisuutta päädytään arvioimaan syystä tai toisesta jälkikäteen. Sosiaalihuollossa asiakkaan suostumuksen pyytäminen julkisen vallan vastuulla oleviin toimenpiteisiin liittyy julkisen ja yksityisen väliseen suhteeseen yhdistyvistä oikeutusperusteista. Tällä oikeutusperusteella sosiaalihuollon asiakasta itseään voidaan vastuuttaa julkisen vallan vastuulla olleesta hoivasta tai ratkaisusta. Suostumuksen kautta asiakas siis saattaa heikentää mahdollisuuksiaan kiistää hoivatoimenpiteen oikeutus jälkikäteen.

Sosiaalihuollon asiakkaiden suostumukseen ja itsemääräämisoikeuden edistämiseen liittyvä oikeudellinen sääntely on luonteeltaan avointa ja jopa puutteellista. Suomalainen julkishallinnon doktriini suhtautuu ristiriitaisesti suostumukseen hallintotoiminnan oikeutusperusteena jättäen avoimeksi yksityiskohtia suostumuksen käyttöalan rajoista, painoarvosta ja ehtojen tulkinnasta. (emt. 918–919). Lastensuojelussa suostumusta selvitetään, tulkitaan ja painotetaan eri tavoin eri tilanteissa. Suostumuksen ollessa uhattuna tehdään työtä vuorovaikutuksellisin keinoin suostumuksen jatkumiseksi, jos se on lapsen edun mukaista. Lastensuojelussa asiakkaan suostumuksen taustalla on riittävän tiedon vaade, liittyen kaikkiin niihin seikkoihin, joilla on merkitystä suostumuksen alaiseen asiaan liittyen (Huhtanen 2016, 46).

### **1.3 LASTENSUOJELUN ERITYINEN VUOROVAIKUTUS**

Lastensuojelun suhdeperustainen sosiaalityö vaatii tekijältään hyviä, jopa erinomaisia vuorovaikutustaitoja. Tämä nimetään usein vaatimukseksi myös alan työpaikkailmoituksissa ilman sen erityisempää tarkennusta siitä, mitä näillä erinomaisilla vuorovaikutustaidoilla sisällöllisesti tarkoitetaan juuri tässä tehtävässä. Vuorovaikutustaidot ovat laaja ja vaativa käsite, jonka tarkentaminen lastensuojelun viranomaistyössä olisi suotavaa. Lastensuojelun laatusuosituksissa (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Erikson 2019, 15) todetaan, että hyvä vuorovaikutus

lastensuojelussa liittyy olennaisesti asiakkaan kunnioittamiseen. Jokainen vuorovaikutustilanne, kuten myös jokaisen lastensuojelun asiakkaan lapsuus on aina ainutkertainen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaaditaan taitoa tukea lasta kokemusten, näkemysten ja mielipiteensä ilmaisuun ammatillisen vuorovaikutuksen keinoin näissä ainutkertaisissa tilanteissa. (Hyvärinen & Pösö 2018, 14). Arvostus, inhimillisyys ja empatia ovat keskeisimpiä hyvän vuorovaikutuksen keinoja. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän erityisiin vuorovaikutustaitoihin liittyy myös kyky ottaa huomioon lastensuojelun toimintaympäristö ja viranomaisrooliin kuuluva valta. Vaikeita lastensuojelullisia tilanteita, kuten kiireellisiä sijoituksia ja huostaanottoja tai muita tahdonvastaisia toimia toteuttaessa sosiaalityöntekijän on osattava käsitellä asiaa rakentavasti ja kiireettömästi, avoimessa yhteistyössä lapsen ja hänen läheistensä kanssa. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 15).

Hyvärinen & Pösö (2018) jakavat lastensuojelussa toteutuvan vuorovaikutuksellisen haastattelun neljään kategoriaan: selvittelevä, mielipidettä kartoittava, ”mitä kuuluu”- sekä muutokseen pyrkivä haastattelu. Tutkimukseni kannalta kiinnostavaa on erityisesti sosiaalityöntekijän muutokseen pyrkivä haastatteluorientaatio. Tässä orientaatioissa pyritään saamaan aikaan ja tukemaan positiivista muutosta lapsen tilanteessa. Muutokseen pyrkivä haastatteluorientaatio kietoo itseensä kaikki yllä mainitut aikaisemmat haastatteluorientaatiot mutta se poikkeaa niistä siten, ettei se sisällä vain asiakkaan mielipiteen selvittämistä tai tiedon antamista, vaan muutokseen pyrkivällä haastatteluorientaatiolla yritetään myös vaikuttaa asiakkaan tulkintoihin ja merkityksenantoprosesseihin omassa tilanteessaan (Peltonen 2018). Lastensuojelun sosiaalityössä muutosta tukeva työskentely ja palveluissa oleminen sekä niiden käynnistäminen vaativat asiakkaan suostumuksen, jonka takana voi olla pitkällistä suostutteluun ja muutokseen tähtäävää työtä.

Sosiaalityöntekijän erityiseksi ammatilliseksi vuorovaikutusosaamiseksi on mainittu kyky haastattelu- ja kerrontaorientaatioiden mukaisten vuorovaikutusasetelmien luomiseen. Sosiaalityöntekijällä on taito olla läsnä, osoittaa vastaanottavuutta, kysyä hyviä ja mahdollisimman avoimia kysymyksiä vuorovaikutusta eteenpäin vievällä tavalla. Sosiaalityöntekijät myös ymmärtävät millainen merkitys tilan luomisella asiakkaalle on vuorovaikutustilanteessa, jotta asiakas pystyy tuomaan asiansa esille omasta näkökulmastaan. Tällaisissa tilanteissa kuuntelemaan asettuminen ja läsnä oleminen sekä jokaisen lapsen ikätasoinen huomioiminen on keskeistä sosiaalityöntekijän osaamisessa. (Jokinen 2017, 196–205).

Aina vuorovaikutustilanteet eivät erilaisten syiden vuoksi onnistu kuten toivotaan ja odotetaan. Aarnio ja Pösö (2023, 236–237) tarkastelivat artikkelissaan palvelutarpeen arviointia lastensuojelun rajapinnassa. He kertoivat artikkelissaan useiden tutkijoiden tuoneen esiin, että lasten kokemus ja mielipide on koettu jäävän kuulematta palveluissa. Lastensuojelun asiakkaan eli lapsen ääni on saattanut välillä peittyä vanhemman äänen ja näkemysten alle. Aarnio ja Pösö toteavatkin, että tärkeää asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa on luottamus ja hyvä vuorovaikutus, joka huomioi lapsen ja vanhempien tunteet ja antaa riittävästi tietoa. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä keskustelua lapsen asioista käydään sekä lapsen että hänen läheisverkostonsa kanssa. Tarpeelliseksi arvioidun tukitoimen käynnistämisestä ei keskustella vain joko lapsen tai vanhemman kanssa, vaan keskustelu on yhteistä ja suostumus tukitoimeen vaaditaan yleensä molemmilta, vaikka palvelu kohdentuisi suoraan lapseen. Aivan pienten lasten kohdalla heidän suostumustaan ja mielipidettä on selviteltävä usein muilla kuin suoran keskustelun keinoilla.

Osalle asiakkaista lastensuojelun avohuollon palvelut ovat toiveeseen ja tarpeeseen vastaamista mutta joidenkin asiakkaiden kanssa palveluiden käynnistämisestä joudutaan neuvottelemaan pitkään ja syvällisestikin. Neuvottelussa on kyse palvelun tarpeen ja siitä hyötymisen perustelemisesta. Lastensuojelun avohuollon palveluita tarjotaan, jotta tarvittava muutos saadaan aikaan lapsen tai perheen tilanteessa ja suojelun tarve poistuisi. Lastensuojelun avohuoltoon siirtyy toisinaan asiakkaita matalamman kynnyksen palveluista siitäkin syystä, ettei riittävää samanmielisyyttä ja suostumusta palveluihin ole syntynyt. Huomion kääntäminen vuorovaikutustilanteissa esiin nousevan kieltäytymisen sijaan suostumuksen tuottamiseen ja kannatteluun, voi antaa avaimia hankalien asiakastilanteiden edistämiseen ja ratkaisemiseen.

## **2. TUTKIMUS KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSENA JA SEN TOTEUTUS**

Erikoissosiaalityöntekijän koulutuksen lopputyössäni nostan esiin ja jäsenän käytännön lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön liittyvää tietoa. Rostilan (2001, 7–8) mukaan sosiaalityö on tavoitteellista ongelmanratkaisutyötä, joka asiakkaiden kanssa tehtävän työnä haastaa tunteita ja järkeä. Rostila jakaa sosiaalityön asiakastyön kolmeen vaiheeseen: 1) asiakkaan tilanteen arviointi ja sopiminen työskentelyn tavoitteesta ja toimintasuunnitelmasta, 2) suunnitelman toteuttaminen

yhdessä asiakkaan ja yhteistyöverkoston kanssa, 3) työskentelyn arviointi ja päättäminen. Lopputyöni kiinnittyy kahteen ensimmäiseen asiakastyön vaiheeseen, joissa molemmissa tarvitaan kykyä neuvotella, sopia ja pysyä suunnitelmassa suostumuksen kautta.

Saurama ym. (2007, 29) toteavat, että kokemustiedon jakamisen puute on nähty yhtenä syynä sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kehittymisen haastajana. Kokemustiedon siirtämistä tutkimustiedoksi tarvitaan, jotta ammattilaisten kokemukset ja hiljainen tieto tulisivat tunnetuiksi ja hyödynnetyiksi. Vuorovaikutustilanteiden ja neuvottelujen jäsentäminen suostumuksen tuottamisen ja kannattelun näkökulmasta avaa yhden ikkunan hiljaiseen tietoon, jota sosiaalityöntekijöille työuran aikana kertyy. Saurama ym. (emt. 37) tiivistävät, että pelkästään tieteellisistä lähtökohdista käsin on sosiaalityölle vaikeaa määritellä mallinnettua, hyvää ammattikäytäntöä.

Tutkimusaiheeni ja -kysymykseni nousevat lastensuojelun sosiaalityön käytännön asiakastyöstä ja siihen liittyvistä sosiaalityöntekijöiden pohdinnoista. Kuten Satka ym. (2016, 9) toteavat käytäntötutkimus mahdollistaa katseen kääntämisen arkipäiväiseen sekä pieneenkin yksityiskohtaan. Tavoitteenani on, että se osa asiakastilanteen vuorovaikutuksesta, jota usein arkisesti ajatellaan tehtäväksi persoonalla ja työkokemukseen perustuen saisi jäsentyneemmän ja tietoisemmän muodon. Vuorovaikutustaidot mainitaan usein sosiaalityöntekijän tärkeäksi osaamisalueeksi ilman että sen sisällöllistä puolta avataan riittävästi (Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, 51–52). Yliopistolliset perusopinnot pitävät sisällään jonkin verran vuorovaikutustaitojen opiskelua mutta usein kokemus ja oppi karttuu käytännön asiakastyössä. Jokinen (2017) toteaa, että vuorovaikutustaitojen opiskeluun tulisi suhtautua prosessina, joka yhdistää vuorovaikutus- ja reflektiotaidon toisiinsa.

Alkuvuodesta 2024 toteutin laadullisen kyselyn sosiaalityöntekijän erikoistumisopinnoissa opiskeleville kokeneille sosiaalityöntekijöille. Sosiaalityöntekijät vastasivat sähköisen kyselylomakkeen kautta asiakkaan suostumukseen ja suostumustyöskentelyyn liittyviin kysymyksiin (liite 1). Kysymyksillä selvitin sosiaalityöntekijöiden itse sanoittamia määritelmiä ja tulkintoja asiakkaan suostumuksesta sekä omasta työskentelystään asiakkaan suostumuksen saavuttamiseksi ja sen ylläpitämiseksi. Halusin myös selvittää sitä, millaisia kuvauksia sosiaalityöntekijät tuottavat siitä, millaisin keinoin pitkäkestoisia ja monivaiheisia asiakassuhteita

pidetään yllä. Gerlander & Isotalus (2010, 15) nostavat artikkelissaan esiin, että juuri pitkäkestoista professionaalista suhteista ja siitä, miten niitä viestinnällisesti pidetään yllä, kaivataan lisää tietoa.

Suostumustyöskentelyyn liittyvä kyselylomake (liite 1) julkaistiin e-lomakkeena helmikuussa 2024. Kutsu kyselyyn vastaamiseen lähetettiin sosiaalityön erikoistumisopinnoissa lastensuojelulinjalla opiskeleville sosiaalityöntekijöille samaan aikaan. Toivoin saavani kyselyyn vastauksia sosiaalityöntekijöiltä, joille oli jo kertynyt paljon työkokemusta nimenomaan lastensuojelun sosiaalityöstä, mikä perustelee valintaani kutsua erikoistumisopinnoissa opiskelevat sosiaalityöntekijät vastaamaan kyselyyn. Pitkä työkokemus lastensuojelusta takaa määrällisesti enemmän kokemuksia erilaisista tilanteista, joissa sosiaalityöntekijä joutuu arvioimaan ja selvittämään asiakkaan suostumusta yhteiseen suunnitelmaan ja tarjottuihin tukitoimiin.

Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselylomakkeessa ei kysytty tunnistetietoja ja kyselyn vastauksia käytetään siten, ettei yksittäinen vastaaja ole siitä tunnistettavissa. Sähköiseen kyselyyn vastasi yhteensä yhdeksän sosiaalityöntekijää, jotka kaikki ilmoittivat edustavansa naissukupuolta. Vastaajista kahdeksan työskentelivät kaikki eri hyvinvointialueilla, yksi vastaajista ei halunnut kertoa millä hyvinvointialueella työskenteli. Vastaajat olivat iältään 33–55-vuotiaita, yksi vastaaja ei halunnut kertoa ikäänsä. Vastaajat työskentelivät lastensuojelun avo- tai sijaishuollossa sekä palvelutarpeen arvioinnissa. Kyselyyn vastanneilla sosiaalityöntekijöillä oli työkokemusta sosiaalityöntekijänä toimimisesta runsaasti, vastausten jakautuessa työkokemuksen osalta laajasti 5–20 vuoden välille.

Analysoin kyselyn vastaukset aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineiston perusteella halusin keskittyä sosiaalityöntekijöiden suostumukselle antamien määritelmien kuvailuihin ja sosiaalityöntekijän työssään käyttämiin keinoihin suostumuksen tukemisesta tai sen tuottamiseksi. Lisäksi halusin selvittää millaista problematiikkaa ja eettisiä kysymyksiä sosiaalityöntekijät yhdistivät suostumuksen teemaan käytännön työnsä tarjoamien kokemusten perusteella. Tutkimuskysymykseni olivat:

- 1) Mitä suostumus lastensuojelun sosiaalityössä tarkoittaa?
- 2) Millaisia erityisiä ammatillisia vuorovaikutustaitoja sosiaalityöntekijät käyttävät?

- 3) Millaisia ongelmia sosiaalityöntekijät yhdistävät suostumustyöskentelyyn ja asiakkaan suostumukseen lastensuojelun sosiaalityössä?

Analyysini eteni siten, että jaottelin vastaajien vastaukset erilliseen tiedostoon kunkin kysymyksen alle. Seuraavaksi etsin vastauksista yleisimmin esiintyviä määritteitä, ilmaisuja ja kuvailuja suostumukseen, vuorovaikutustaitoihin ja suostumuksen ongelmiin liittyen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114–115). Kirjoitin analyysini synteesin muotoon ilman erillisiä aineisto-otteita, koska aineistoni oli pieni ja tutkittava joukko mahdollisesti tunnistettava. Synteesi myös helpottaa tutkimustulosten esittelyä käytännön toimijoille.

### **3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄT SUOSTUMUSTYÖSKENTELYSSÄ**

#### **3.1 Sosiaalityöntekijöiden määritelmät suostumukselle**

Sosiaalityöntekijät kuvailivat suostumuksen selvittämiseen liittyvää työtä monella eri termillä. Suurin osa vastaajista toi esiin useamman kuin yhden termin. Suostuttelu, houkuttelu, neuvottelu, vakuuttelu, taivuttelu ja motivointi nousivat selkeimmin kyselyn aineistosta esille. Suostumuksen selvittämiseen yhdistettiin myös lupaa pyytävän työotteen käsite. Lupaa pyytävän työotteen valitsemista suostumustyöskentelyä kuvaavaksi käsitteeksi perusteltiin sillä, että se on systemisen ajattelutavan mukainen toimintaperiaate. Lastensuojelussa on viime vuosina vahvistettu tietoisesti systemisen ajattelun ja työmallin käyttöä. Suostumuksen selvittämisen kerrottiin vaihtelevan leppoisasta rupattelusta lähes panttivankitilanteenomaiseen kaupankäyntiin. Kiinnostavaa oli ajatus siitä, että lastensuojelussa neuvotellaan usein nimenomaan asiakkaan mielipiteestä, eli suostumuksesta tai vastustuksesta kuhunkin asiaan tai toimenpiteeseen eikä niinkään valitusta toimenpiteestä.

Sosiaalityöntekijät kertoivat selvittävänsä asiakkaan suostumusta hyvin erilaisissa tilanteissa arjen työn lomassa. Vastausten perusteella voi todeta, että suostumus liittyy läpileikkaavasti lähes kaikkeen lastensuojelussa tehtävään asiakastyöhön ja vuorovaikutukseen. Suostuttelua joudutaan tekemään asiakkaan saamiseksi yhteistyöhön ja yhteiseen ymmärrykseen lapsen tilanteesta. Jo tapaamisten toteutuminen vaatii myös suostuttelutyötä sosiaalityöntekijältä. Vastausten perusteella



tavanomaisimmat suostuttelua vaativat tilanteet liittyvät lastensuojelussa kuitenkin tiedonsiirtoihin, tarjottavien tukitoimien ja palveluiden käynnistämiseen, lapsen sijoittamiseen sekä huostaanottoon. Lastensuojelun asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijät kertoivat kohtaavansa hyvin pieniä ja arkisiakin asioita, joihin liittyy suostumuksen selvittämistä, kuten lapsen rippileirille osallistuminen tai lävistyksen ottaminen. Suostumuksen aste tai laatu suhteessa tukitoimiin ja asioihin oli vastausten perusteella vaihteleva. Joihinkin tilanteisiin ja asioihin tarvitaan vahvempi suostumus ja sitoutuminen kuin toisiin.

### **3.2 Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ja -keinot**

Sosiaalityöntekijät toivat usean kysymyksen kohdalla esiin suhteen ja suhdeperusteisen työskentelyn tärkeyden lastensuojelun sosiaalityössä. Suhteeseen liittyy olennaisesti luottamus, minkä nojalla vaikeissakin tilanteissa oli mahdollista toimia yhdessä. Sosiaalityöntekijät antoivat asiakkaalle luottamuksellisessa suhteessa suostumustyöskentelyn aikana myös tilaa mahdollistamalla asiakkaalle aikaa harkita omaa mielipidettään, tarjoamalla omaa kiireetöntä aikaansa asiakkaalle keskustella asiasta ja kuunnella asiakkaan näkemyksiä tai huolia. Asiakkaan ymmärryksen varmistaminen siitä, että asiakas oli varmasti tietoinen siitä mihin hänen suostumustaan selvitetään, nousi tärkeänä asiana esiin. Kasvokkainen kohtaaminen, empatian ja ymmärryksen osoittaminen, kannustaminen ja hyvän huomaaminen olivat keskeisiä konkreettisia keinoja, joita sosiaalityöntekijät kertoivat suostumustyöskentelyssä käyttävänsä tietoisesti asiakkaiden kanssa.

Jos työskentely mahdollisti asiakkaan tapaamisen tiiviisti mutta kiireettömästi nähtiin se hyvänä keinona johdatella asiakasta suostumukseen vähitellen. Välillä suostumuksen selvittäminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä toistoja ja sinnikkyyttä. Sosiaalityöntekijät toivat esiin myös motiivoinnin ja eräänlaisten pienempien sopimusten tekemisen yhteiseen päämäärään, lapsen edun toteutumiseen pääsemiseksi. Asiakkaita saatettiin kannustaa ainakin kokeilemaan sosiaalityöntekijän tarpeelliseksi arvioimaa tukitoimea tietyn ajan, ennen kuin asiakas saisi tukitoimesta täysin kieltäytyä. Sosiaalityöntekijän kuvailtiin käyttävän hyvin asiakaslähtöisiä ja pehmeitä keinoja suostumukseen kannustamisessa tai palvelun tai toimenpiteen kokeilusta sopimisessa. Kuitenkin sosiaalityöntekijät kykenivät havaitsemaan asiakastyössään nekin tilanteet, joissa suostumuksen kartoittaminen vaatii

napakampaa työtettä ja huolen korostamista. Omien tunteiden näyttämisen vakavan asian äärellä mainittiin tehostavan vuorovaikutusta ja auttavan asiakasta havahtumaan asian tärkeyteen.

Vastauksissa tuotiin esiin sosiaalityöntekijän rehellisyys sekä joustavuus suostumukseen liittyvän asian äärellä. Avoin ja rehellinen keskustelu suostumuksen kohteena olevasta asiasta sekä sen vaikutuksista asiakkaan elämään nähtiin tärkeinä ja luottamusta lisäävinä tekoina. Tarjotun tukitoimen tai vaihtoehdon heikkouksien rehellinen esiin tuominen sosiaalityöntekijän toimesta ja eräänlainen sosiaalityöntekijän taipuisuus myös mahdollisista ongelmakohtista keskustelemiseen yhdessä asiakkaan kanssa nähtiin merkityksellisenä.

Sosiaalityöntekijän erityisinä vuorovaikutustaitoina sekä työssä käyttäminä keinoina vastauksissa tuotiin esiin ihmislähtöisyys, rohkeus ja sinnikkyys. Ihmislähtöisyys nousi vastauksissa esiin kuvailuina siitä, kuinka sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita ihmisistä, heillä on tunnetajua ja sensitiivisyyttä sekä ymmärrystä erilaisista ihmisistä erilaisissa elämäntilanteissa. Ihmislähtöisyyteen liittyivät myös maininnat kuuntelemisen, keskustelun ja kohtaamisen taidoista sekä ymmärrys asioiden monista puolista sekä ihmisten erilaisista lähtökohdista ja näkemyksistä. Vastauksissa todettiin usein, että sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen liittyi rohkeus puhua vaikeista asioista, joista muut vaikenevat ja rohkeus ihmetellä ääneen. Rohkeutena kuvattiin myös kyky puhua muustakin kuin käsillä olevasta aiheesta sekä tahdikas huumorin käyttö asiakastilanteissa.

Lapsen ikätason huomioinen ja rohkeus puhua lasten kanssa vaikeista tai ikävistä asioista nähtiin vastauksissa sosiaalityöntekijän keskeisenä ammattitaitona. Kyky asettua toisen ihmisen ja täysin eri tavalla ajattelevan ihmisen asemaan nähtiin nimenomaan sosiaalityöntekijän erityisenä vuorovaikutustaitona. Vastauksissa nousi esiin myös sosiaalityöntekijöiden taito havainnoida ihmistä keskustelun aikana. Sosiaalityöntekijällä on erinomainen reflektointikyky sekä kyky muokata omaa vuorovaikutustaan kunkin tilanteen mukaan.

### **3.3 Suostumuksen problematiikka**

Sosiaalityöntekijät hahmottivat suostumuksen teemaan liittyen ongelmallisiakin vivahteita. Suostumuksen selvittämisen, sen tuottamisen tai kannattelun nähtiin ajoittain koettelevan eettisyyden

periaatteita ja rajoja. Sosiaalityöntekijät pohtivat vastauksissaan omaa valta-asemaansa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä eettisesti kestäviä toimintatapoja suostumuksen syntymiseen ja sen kannatteluun liittyen. Valta-asetelman lisäksi aitojen vaihtoehtojen, riittävän tiedon tai voimavarojen puute saattoi vastaajien mukaan ajaa asiakkaat pakotettuun tai näennäiseen suostumukseen, jotta tilanteessa päästiin eteenpäin tai välttyttiin huonommilta vaihtoehdoilta. Palvelun tai toimenpiteen vaikuttavuuden koettiin jäävän kuitenkin heikommaksi, jos suostumus oli syntynyt pakotetussa tilanteessa, ilman muita, parempia vaihtoehtoja.

Asiakkaan suostumuksen kesto ja laajuus sekä mahdollisuus sen perumiseen jälkikäteen herättivät sosiaalityöntekijöiden vastauksissa pohdintaa. Asiakkaan suostumuksen laajuus ja kesto olivat seikkoja, joiden sosiaalityöntekijät kertoivat jäävän vähemmälle selvittämislle ja huomiolle. Vastauksissa kiinnitettiin huomio myös suostumuksen ja suostumustyön eroihin sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä. Sosiaalihuollossa suostumuksella, sen selvittämisellä ja tavoittelemisella, koettiin olevan enemmän painoarvoa kuin terveydenhuollossa. Lääkärin suosittama hoitoprosessi hyväksytään usein helpommin, kun taas sosiaalihuollossa, erityisesti lastensuojelussa, suostumustyötä tehdään asiakkaan sekä välillä koko perheen kanssa useassa kohtaa asiakasprosessia.

Vastauksissa pohdittiin jonkin verran sitäkin, mihin saakka suostumusta on lapsen edun mukaista yrittää muodostaa missäkin tilanteessa. Lastensuojelussa valtaosa yhteistyöstä tehdään suostumuksen ilmapiirissä tai suostumuksen kautta, mutta lapsen suojelutehtävän täyttäminen on joskus mahdollista vain ohittamalla asiakkaan tai perheen suostumus, jolloin astutaan vastentahtoisten ratkaisujen alueelle. Lastensuojelussa tahdonvastaisia toimia toteutetaan, kun kriteerit niiden käyttämiselle täyttyvät, asianosaisten suostumuksesta tai vastustuksesta huolimatta.

#### **4 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Erikoissosiaalityöntekijän koulutuksen lopputyössäni hain vastauksia siihen, miten sosiaalityöntekijät itse määrittelevät suostumustyöskentelyä asiakaskohtaamisissa ja millaisia erityisiä vuorovaikutustaitoja lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on käytössään. Sosiaalityöntekijät eivät näe suostumusta mustavalkoisena tai tarkkarajaisena asiana tai toimintana.

Suostumuksenaista asiaa arvioidaan suhteessa työhön, jota suostumuksen eteen on tarkoituksen

mukaista tehdä. Suostumustyöskentelyssä kiinnitetään huomiota myös siihen, kuinka merkittävä suostumuksen ilmaisu ja sen vahvuus on, suhteessa suostumuksenalaiseen asiaan.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat suostumukseen tähtäävää työskentelyä käsitteillä, jotka voidaan jakaa hienovaraisempiin diplomaattikeinoihin ja tunteisiin vetoaviin keinoihin. Asiakkaan kanssa neuvottelu, hänen motivointinsa tai vakuuttamisensa ja sopimusten tekeminen kuvaavat suostumusta ja suostumustyöskentelyä sen hienovaraisemmissa muodoissa. Tällaiset keinot ovat mahdollisia, kun kyseessä on heikomman suostumussignaalin vaativat ja ehkä arkipäiväisemmät asiat tai tilanteet, joissa yhteisymmärrys on lähempänä ja helpommin saavutettavissa. Myös sosiaalityöntekijöiden mainitsema lupaa pyytävä työote liittyy hienovaraisiin suostuttelutyön keinoihin. Tunteisiin vetoavat keinot ovat käytössä, kun hienovaraisemmat keinot eivät enää riitä. Intensiivinen neuvottelu, taivuttelu, suostuttelu tai suostumukseen puskeminen liittyvät asiakastyössä vakaviin tilanteisiin, joissa samanmielisyys on uhattuna tai asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemykset ovat ristiriidassa. Tunteisiin vetoavissa keinoissa sosiaalityöntekijä saattaa tuoda esiin omat tunteensa asiaan liittyen tai vedota asiakkaan tunteisiin. Intensiivisempi neuvottelu ja työskentely voivat jo itsessään olla asiakkaan näkökulmasta tunteita ja vastustusta herättävä keino toimia.

Sosiaalityöntekijöiden erityisten asiakastyön ja vuorovaikutuskeinojen kirjo voidaan kyselyni vastausten perusteella jakaa suhteen tarjoamisen ja resurssien tarjoamisen teemoihin. Suhdeperusteiseen teemaan katson liittyvän kaiken suhteen rakentamiseen ja ylläpitämiseen liittyvän toiminnan, jota sosiaalityöntekijät tietoisesti tekevät asiakastyössään. Sosiaalityöntekijät ovat tietoisia luottamuksellisen suhteen merkityksellisyydestä ja siitä, että suhteen luominen tai vahvistaminen vaativat monipuolisia ja vaihtelevia keinoja asiakastilanteesta riippuen. Vastausten perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät vuorovaikutuksessaan asiakkaiden kanssa samanlaisia kasvotyön ja vuorovaikutuksen keinoja työssään, kuin mitä ihmiset yleisestikin käyttävät keskustelutilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden voidaan todeta olevan kuitenkin huolellisempia sekä tietoisempia näiden keinojen ja kasvotyön käyttämisestä kuin ihmiset yleensä tavanomaisissa keskustelutilanteissaan. Sosiaalityöntekijät valitsevat suojata asiakkaan kasvoja tietoisesti empaattisella käytöksellä, asian tai tilanteen positiivisten puolten esiin tuomisella ja huumorilla yhteistyön kannattelemiseksi ja yhteiseen päämäärään pääsemiseksi. Sosiaalityöntekijät

toimivat suostumustyöskentelyssä tavoitteellisesti mutta joustavasti, tiedostaen suostumukseen liittyvät eettiset kysymykset sekä lastensuojelulain asettamat velvoitteet.

Resurssien tarjoaminen tarkoittaa ajallisen resurssin tarjoamista asiakkaalle, mahdollisuuksien mukaan tiiviistikin ja kasvokkain. Myös mietintäajan ja tilan sekä riittävän tiedon tarjoaminen asiakkaalle liittyy resurssien teemaan. Sosiaalityöntekijällä on käytettävissään rajallinen määrä erityisesti ajallista resurssia, jonka käyttöä hän harkitsee jokaisen asiakastilanteen tarpeiden mukaisesti. Ajan käyttäminen asiakkaan kohtaamiseen edistää suhdeperusteista työskentelyä ja ajan ymmärrettiin vastauksissa olevan toisaalta osin rajallinenkin joissain asiakastilanteissa. Joskus ajallista resurssia oli tarpeen rajata, jotta päätöksiä oli mahdollista tehdä. Ajallisen resurssin jakaminen mahdollistaa myös tiedollisen resurssin tarjoamisen, jotta asiakkaan on helpompi muodostaa mielipiteensä tai antaa suostumuksensa omassa asiassa.

Kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät eivät vastauksissaan tuoneet esiin lainkaan vuorovaikutusta tukevien välineiden tai menetelmien käyttöä suostumustyöskentelyssä. Puhetta ja keskustelua tukevien kuvien, pelien, piirtämisen tai kirjeiden käyttäminen ei tullut esiin vastauksissa suostuttelua tukevinä keinoina. Voi olla, että kyselyssä esitetyt kysymykset rajasivat jo itse nämä muut menetelmät pois vastauksista. Tai sitten vastausten perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät luottavat vuorovaikutuksessaan omiin sisäsyntyisiin tai työssä opittuihin keinoihin, keskustelu- ja tunnetaitoihin sekä asiakkaan huomioimiseen. Voidaan pohtia, että onko menetelmällisten työvälineiden käyttö asiakastapaamisilla sosiaalityöntekijöille vieraampaa tai työläämpää. Voi toki olla myös niin, että välineiden käyttö vuorovaikutuksen tukena sopii paremmin muuhun vuorovaikutukseen ja suhteen rakentamiseen kuin juuri suostumustyöskentelyyn tai institutionaaliseen keskusteluun, jollaisena suostumukseen liittyvä keskustelutilanne lastensuojelun avohuollossa voidaan nähdä. Vastauksissa ei juurikaan noussut konkreettisesti esiin millaisia erilaisia vuorovaikutuksen keinoja käytettiin eri ikäisten lasten ja aikuisten kanssa. Yleisesti vastauksissa mainittiin, että sosiaalityöntekijät ovat taitavia huomioimaan lapsen ikä- ja kehitystason ja suhteuttamaan oman vuorovaikutuksensa siihen.

Sosiaalityöntekijät myös pohtivat suostumuksen reunaehtoja mutta niiden tarkempi määrittely asiakkaan kanssa jää vastausten mukaan vähemmälle, koska prosessi menee eteenpäin ja eteen voi

tulla uusia suostumuksen selvittämistä vaativia tilanteita. Suostumustyöskentelyn takana nähdään olevan monenlaista harkittua vuorovaikutustyötä. Kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät kuitenkin toivoivat saavansa lisää koulutusta, käytännön ohjausta ja tukea vuorovaikutustaitoihinsa liittyen. Vastauksissa nousi esiin havainto siitä, että vuorovaikutustaitojen opiskeleminen on vähäistä ja jää sosiaalityöntekijän omalle vastuulle tai oman kiinnostuksen varaan. Arjen työelämässä sosiaalityöntekijät olivat havainneet, että vuorovaikutustaitojen taso vaihtelee sosiaalityöntekijöiden välillä. Tämä herättää kysymyksiä sosiaalityöntekijöiden perusopintoihin liittyvien vuorovaikutusopintojen riittävydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta. Huomion kiinnittäminen vuorovaikutustaitoihin ei pelkästään tue suostumustyöskentelyä vaan parantaa lapsen osallisuutta ja kuulluksi tuleamista omassa asiassaan.

## **POHDINTA**

Vaikka lastensuojelun erikoistusmisopintojen tieteelliskäytännöllinen lopputyöni ei laajuudessaan mahdollista tulosten yleistämistä, katson sen kuitenkin tuottavan kiinnostavaa tietoa vuorovaikutustaidoista. Sosiaalityöntekijöiden ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin, joihin suostuttelutyökin lasketaan, liittyy moninaisia hienovaraisia sekä vaativampiakin toimia ja tekoja asiakastyön reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa. Nämä taidot voi oppia työn lomassa mutta oppimista helpottanee se, että sosiaalityöntekijän erityiset vuorovaikutukset taidot pystytään nimeämään, jolloin niiden tavoittelu, havainnointi ja harjoittelu mahdollistuu. Vuorovaikutustaidot ovat käsitteenä laaja ja monitulkintainen, jolle lastensuojelun avoimuuden kasvokkainen vuorovaikutustyö suostutteluineen ja vallan näkökulmineen antaa oman lisänsä.

Sosiaalityöntekijöiden supervoiman, eli vuorovaikutustaitojen sisällöllisten keinojen avaaminen kuvastaa sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa sen konkreettisimmassa muodossa.

Ammattiosaamista on toki sopivan tukitoimen oikea-aikainen tarjoaminen ja laadukkaiden asiakirjojen laadinta mutta jotta näihin työvaiheisiin päästään, on sosiaalityöntekijän päästävä asiakkaansa kanssa yhteisymmärrykseen siitä, miten toimitaan, milloin ja miksi. Tärkeää ja lainkirjaimen mukaista on saada asiakkaalta riittävän selkeä suostumus, jotta yhteistä suunnitelmaa voidaan viedä eteenpäin. Kaiken tämän takana on vuorovaikutus. Se on voinut polveilla prosessin aikana tiukasta vastarinnasta välttelyn kautta kuuntelemiseen ja vihdoin suostumukseen ja

yhteistyöhön. Se, mikä tekee juuri lastensuojelun sosiaalityöstä haastavaa vuorovaikutustyötä, saa perustelunsa niistä keskusteluista ja vuorovaikutuksen keinoista, joilla asiakkaan tilannetta yritetään edistää hänen etunsa mukaiseksi. Asiakastyön tilanteisiin liittyy monenlaisia tunteita, tavoitteita, mielipiteitä ja tarkoituksia, unohtamatta lapsen ikä- ja kehitystasoon liittyviä vaihteluja. (Archard & Skiveness 2009, 394–396) Vuorovaikutustaidot sekä reagointi- ja reflektiokyky kehittyvät työuran edetessä, etenkin jos työntekijä on valmis tarkastelemaan omaa toimintaansa avoimesti ja eettisesti.

Lopputyöni tuo esiin suostumuksen ongelmallisuuteen liittyviä nostoja. Suostumuksen problematiikkaa tarkastelemalla voidaan vahvistaa lastensuojelun asiakkaiden, haavoittuvimmassa asemassa olevien lasten ja perheiden itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelussa lapsen tai perheen itsemääräämisoikeuteen puututaan vain vakavissa tilanteissa ja puuttumisesta tehdään päätös, jonka perusteluiden on oltava vahvat ja eettisesti kestävä. Harmaalle alueelle jää paljon muuta suostumukseen perustuvaa toimintaa, joka lastensuojelun piirissä on melko arkipäiväistä työtä. Lisäksi suostumuksen teemaan liittyen lastensuojelussa olisi pysähdyttävä siihen, miten suostumusta tulkitaan ja painotetaan perheenjäsenten kesken tai välillä. Suostumustyöskentelyn eettisyys on myös kiinnostava näkökulma, joka tutkimuksen perusteella vähintään häilyy sosiaalityöntekijöiden mielessä asiakastyötä tehdessä. Sosiaalityöntekijöiden vaihtelevien vuorovaikutustaitojen vaikutus eettisen kompassin toimimiseen jäi mietityttämään tutkimusaineistoni vastausten pohjalta.

Ajattelen myös, että julkisuudessa olisi tuotava äänekkäämmin esille lastensuojeluun ja lastensuojelun sosiaalityöhön ja asiakastyöhön liittyvä samanmielisyys, yhteistyö ja suostumuksellisuus, jotta mainehaittaakin aiheuttavat negatiiviset mielikuvat eivät estäisi lasten ja perheiden avun saantia ja tukitoimien vaikuttavuutta. Sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen erityisosaamiseen kuuluvat monipuoliset ja laajat vuorovaikutustaidot, joita on tuotava selkeämmin esiin ja sen tärkeyteen on kiinnitettävä huomiota riittävästi myös akateemisissa perusvaiheen opinnoissa. Nykyisen hallituksen kehysriihessään esiin tuoma lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kelpoisuusvaatimuksen madaltaminen vaarantaa asiakasturvallisuuden vaaraan, sillä lastensuojelun asiakasprosessin eteenpäin vieminen vaatii sekä tarkkaa laintuntemusta että erittäin vahvaa asiakastyön ja vuorovaikutusosaamista, jonka taustalla on oltava laajat ja laadukkaat yliopistotasoiset opinnot harjoitteluineen.

## LÄHTEET

- Aarnio, Noora & Pösö, Tarja (2023) Palvelutarpeen arviointi lastensuojelun rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta – nuorten ja vanhempien näkemyksiä. *Janus*, 31 (3) 235–252
- Archard, David & Skivenes, Marit (2009) Hearing the child. *Child & family social work*. Vol. 14 (4), 391–399 <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00606.x> viitattu 9.5.2024
- Arnkil, E. (1991). Peilejä: Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. *Sosiaali- ja terveyshallitus*.
- Gerlander, Maija & Isotalus, Pekka (2010) Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli*, 30 (1). <https://journal.fi/pk/article/view/4659/4376> viitattu 9.5.2024
- Goffman, Erving (2012) Vuorovaikutuksen sosiologia (suomentanut Kaisa Koskinen) Tampere. Vastapaino.
- Heikkinen, Alpo (toim.) (2022) Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. *Arki, arvot, etiikka*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a> viitattu 28.10.2022
- Huhtanen, Raija (2016) Vapaaehtoinen tai tahdonvastainen huostaanotto? Teoksessa Enroos, Rosi, Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2016) *Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä*. Tampere. Vastapaino. 33–51
- Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.) (2018). *Lasten haastattelu lastensuojelussa*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (2016) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. 138–147
- Jokinen, Arja (2022) Neuvonanto ja kasvotyö sosiaalityön vuorovaikutusharjoitusten vertaispalautteessa. *Janus*, 30 (3), 215–231
- Jokinen, Anneli (2017) Tavoiteltavat sosiaalityöntekijä ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus vol. 25 (3)* 191–207
- Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 12 (2), 155–183.



- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
- Kess, Kaija (2023) Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki. Alma Talent.
- Niemelä, Pauli (2020) Sosiaalityön arvot ja vastuullisuus asiakassuhteessa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Pohjola, Satka & Simola (toim.). Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiö.
- Malja, Marjo, Puustinen-Korhonen, Aila, Petrelius, Päivi & Eriksson Pia (toim.) (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8
- Moilanen, Marlon (2023) Sosiaalihuollon asiakkaan suostumuksen väärinkäytöstä. Lakimies 6/2023, 918–946
- Pekkarinen, Elina (2017) Toivottu, kiistelty ja torjuttu: lastensuojelun avohuolto huostaanottoasiakirjoissa. Teoksessa Enroos, R. & Pösö, T. (toim.) (2017) ”Huostaanotto: lastensuojelun vaativin tehtävä” Tampere: Vastapaino. 103–125
- Peltonen, Kirsi (2017) Muutokseen pyrkivä haastattelu kuormittavien elämän tapahtumien jälkeen. Teoksessa Hyvärinen, Sauli & Pösö, Tarja (toim.) (2017) Lasten haastattelu lastensuojelussa. PS-Kustannus. Keuruu. 149–166
- Peräkylä, Anssi (2001) Erving Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Hänninen, Vilma, Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) (2001) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere. Vastapaino. 347–364
- Pollari, Kirsi (2023) Lapsen itsemääräämisoikeus terveydenhuollossa. Teoksessa Tiensuu, Paul, Aalto-Heinilä, Maija & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna (2023) Itsemääräämisoikeus. Teoriasta käytäntöön. Tampere. Vastapaino. 273–302
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Satka, Mirja., Julkunen, Ilse, Kääriäinen, Aino, Poikela, Ritva, Yliruka, Laura. & Muurinen, Heidi (toim.) (2016) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet. Helsinki

Saurama, Erja, Hällman, Heidi, Nousiainen, Kirsi & Seppälä, Ulla-Maija (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCA ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16.

Suoninen, Eero & Jokinen, Arja (2005) Persuasion in social work interviewing. *Qualitative social work* 4(4), 469–487

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. laitos). Helsinki. Tammi.

Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Pasanen, Kaisa & Petrelius Päivi (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Työpaperi 16/2018

# Sosiaalityöntekijän erityiset vuorovaikutustaidot lastensuojelun asiakastyössä

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä tukitoimet perustuvat pääasiassa asiakaslapsen ja -perheen vapaaehtoisuuteen ja suostumukseen. Sosiaalityöntekijän velvollisuus on kertoa asiakkaalle tukitoimien vapaaehtoisuudesta mutta hänen velvollisuuksiinsa kuuluu myös lapsen suojelun toteuttaminen vastustuksesta ja erimielisyydestä huolimatta. Erikoissosiaalityöntekijän ammatillisiin lisäopintoihin liittyvän lopputyöni aihe liittyy sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen tutkimiseen asiakkaan suostumuksen näkökulmasta. Tutkielmassani perehdyn erityisesti siihen, kuinka sosiaalityöntekijät itse sanoittavat suostumuksen käsitettä sekä omaa työskentelyään sen saavuttamiseksi ja suostumuksen ylläpitämiseksi asiakassuhteen aikana vuorovaikutuksen keinoin.

Kyselystä kertyvä tieto käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen yleisiä eettisiä periaatteita noudattaen. Vain tutkijalla on pääsy kertyneeseen aineistoon. Kyselyn perusteella koottu aineisto hävitetään erikoistumisopintojen lopputyön valmistuttua.

## Kysymykset

Sukupuoli

Ikäsi (numerolla)

Hyvinvointialue, jolla työskentelet

Työtehtäväsi tällä hetkellä

Kuinka paljon sinulla on kokemusta sosiaalityöntekijän työtehtävistä?

0-5 vuotta

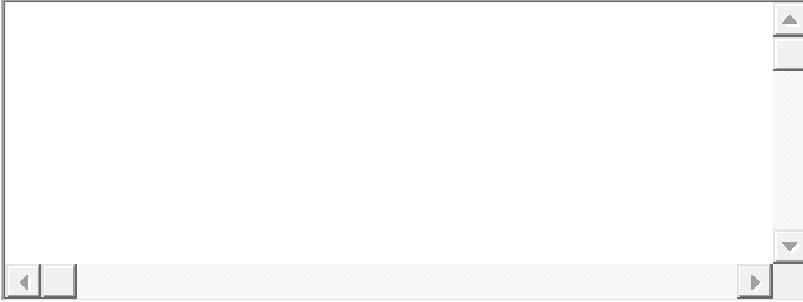
5-10 vuotta

10-15 vuotta

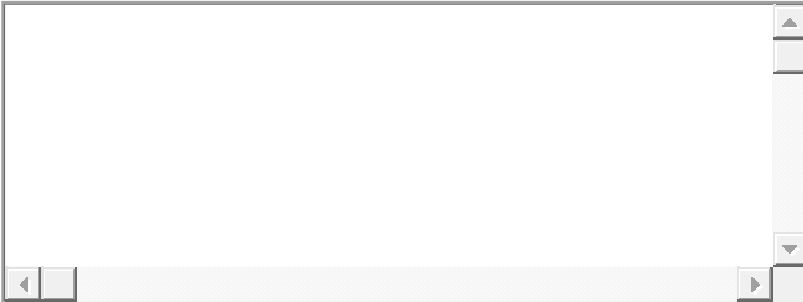
15-20 vuotta

Yli 20 vuotta

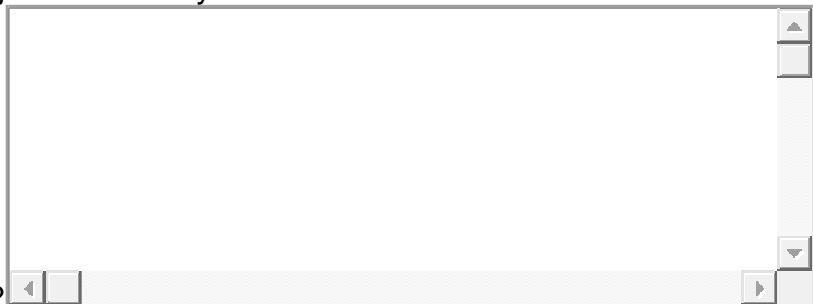
Kerro millaisissa tilanteissa olet joutunut työssäsi selvittämään asiakkaan suostumusta.



Millä käsitteellä kuvaisit sitä keskustelua tai toimintaa, jossa sosiaalityöntekijä pyrkii saavuttamaan asiakkaan suostumuksen? Miksi tai miten päädyit valitsemaasi termiin?

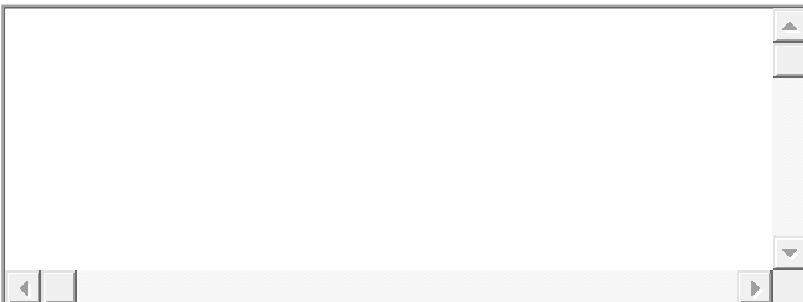


Millaisia vuorovaikutuksen keinoja tunnistat käyttäväsi asiakkaan suostumuksen

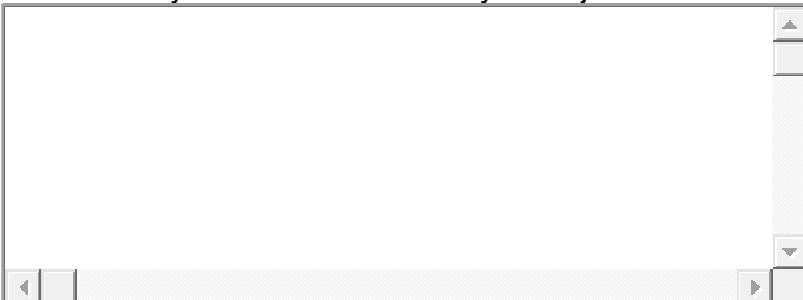


saavuttamiseksi tai tukemiseksi?

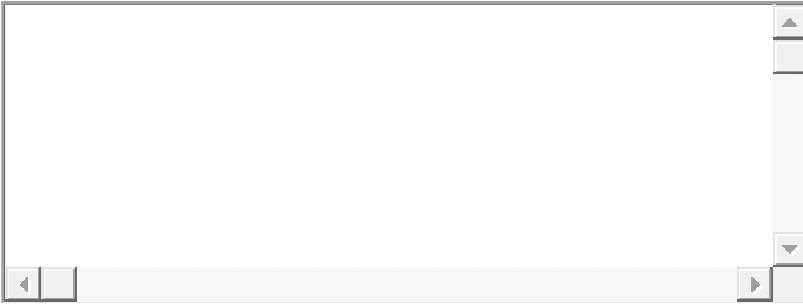
Miten vuorovaikutus muuttuu asiakkuuden aikana?



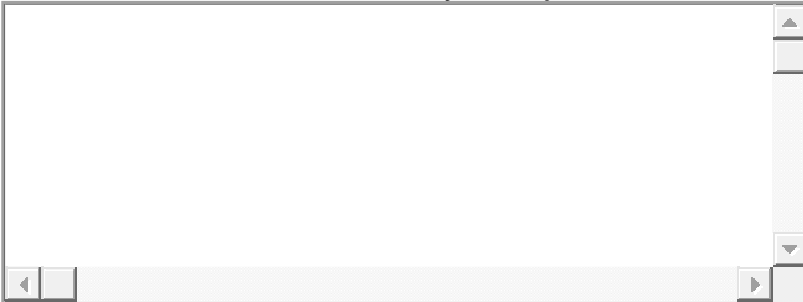
Millaista erityisosaamista sosiaalityöntekijöillä mielestäsi on vuorovaikutustaitoihin liittyen?



Millaista eettistä pohdintaa tai erityiskysymyksiä mielestäsi liittyy lastensuojelun asiakkaan suostumuksen saavuttamiseen tai tukemiseen?



Millaista tukea toivoisit sosiaalityöntekijänä saavasi vuorovaikutustaitoihin liittyen?



**Lämmin kiitos vastauksistasi!**

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heli Saarivainio  
YTM, sosiaalityöntekijä  
Lasten- ja perhepalveluiden sosiaalityön opintosuunta  
Helsingin yliopisto  
+358 50 302 9001  
heli.saarivainio@helsinki.fi

Lisätietoja kyselystä sekä linkki tietosuojalomakkeeseen löytyy [täältä](#).



Tietojen lähetys

Kiitos vastauksistasi!