

2009

OAMK, Ammatillinen
opettajakorkeakoulu

Iiris Happonen

VARHAISEN PUUTTUMISEN TYÖTAPOJA KEHITTÄMÄSSÄ

Kokemuksia varhaisen puuttumisen työskentelytavoista ja
Huolen puheeksiottamisesta Nurmijärvellä ja Rovaniemellä

Tiivistelmä

Iiris Happo. Varhaisen puuttumisen työtapoja kehittämässä. Kokemuksia varhaisen puuttumisen työskentelytavoista ja huolen puheeksiottamisesta Nurmijärvellä ja Rovaniemellä.

Nurmijärvi ja Rovaniemi ovat olleet mukana Varhaisen havaitsemisen ja puuttumisen hankkeessa vuosina 2003–2008. Hankkeen aikana Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (entinen Stakes) kanssa on yhteistyössä kehitelty toimintamallia lapsiin ja nuoriin liittyvien huolten huojentamiseksi varhaisen puuttumisen keinoin. Nurmijärvellä ja Rovaniemellä on hankkeen aikana koulutettu huolen puheeksioton kouluttajia, jotka ovat edelleen kouluttaneet lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelevää henkilöstöä varhaisen puuttumisen työskentelytapoihin ja siihen kuuluvaan Huolen puheeksiottamisen työtapaan.

Keväällä 2008 Nurmijärvellä ja Rovaniemellä toteutettiin sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotoimen henkilöstölle kysely, jonka avulla haluttiin selvittää Huolen puheeksiottamisen työtapaan liittyneen koulutuksen vaikuttavuutta. Koulutuksesta saatujen kokemusten lisäksi tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia varhaisen puuttumisen työskentelytavoista ja Huolen puheeksiottamisen työtavasta. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä. Kyselylomake (liite 1) sisälsi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä.

Kyselyyn vastasi 813 työntekijää. Koulutukseen heistä ilmoitti osallistuneensa molemmista kunnista yhteensä 576 työntekijää. Vastausprosentti oli Nurmijärvellä 43,9 % ja Rovaniemellä 15,5 %. Eniten vastauksia tuli varhaiskasvatuspalveluista (49,8 %), opetus ja koulutuspalveluista (36 %), sosiaalipalveluista (5,9 %) ja terveyspalveluista (4,6 %). Koulutus koettiin kaikilla toimialoilla hyödylliseksi. Tyytyväisimpiä olivat varhaiskasvatuksen toimialalla työskentelevät henkilöt. Ikäryhmittäin tarkasteltuna alle 30-vuotiaat arvioivat koulutuksen muita ikäryhmiä jonkin verran hyödyllisemmäksi.

Koulutukseen osallistuneet työntekijät arvioivat Huolen puheeksiottamisen työtavan edistävän varhaista puuttumista lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskennellessä. Yli 95 % kaikista koulutuksen käyneistä piti työkäytäntöä hyvänä tapana toimia asiakastyössä ja kokivat koulutuksen vaikuttaneen omaan työtapaan. Yli 80 % koulutukseen osallistuneista oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtappaa satunnaisesti, usein tai koki sen vakiintuneeksi työtavakseen. Työtavan käyttöä edisti erityisesti hyvä asiakassuhde ja työyhteisön tuki. Työtavan käyttöä ehkäiseviksi tekijöiksi mainittiin muun muassa pelko asiakassuhteen huononemisesta, jatkuva kiire ja puutteelliset tukitoimenpiteet.

Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöönoton koettiin vaikuttaneen positiivisesti asiakastyöhön. Huolestuttavien tilanteiden käsittelyn koettiin varhaistuneen ja selkiytyneen. Työntekijöiden kokemus oli, että huolestuttavissa asioissa oli päästy eteenpäin. Myös oma huoli oli vähentynyt puheeksioton myötä.

Avainsanat: varhainen puuttuminen, huolen puheeksiotto

Sisällys

Tiivistelmä

Kuvioluettelo	9
1 Varhaisen puuttumisen työtapoja kehittämässä.....	10
2 Tutkimushenkilöiden taustatiedot.....	12
3 Huolen puheeksiottamiseen liittyvä koulutus.....	14
4 Koulutuksesta saadut kokemukset	16
4.1 Koulutuksen hyödyllisyys	17
4.2 Koulutukseen osallistuneiden kokemuksia koulutuksesta.....	22
4.3 Koulutuksen vaikutus työotteeseen	24
5 Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön yleisyys	26
5.1 Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä edistävät tekijät	29
5.2 Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäisevät tekijät	31
6 Huolen puheeksiottaminen työkäytäntönä	34
6.1 Huolen puheeksiottamisen työtavan vaikutus arjen työhön	36
7 Yhteenveto	40
Liite 1: Kyselylomake.....	42

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden ikäjakauma (n=813).....	12
Kuvio 2. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden työssäoloaika lasten, nuorten tai perheiden kanssa (n=813)	13
Kuvio 3. Tutkimushenkilöiden määrä ja koulutukseen osallistuneiden osuus vastaajista Nurmijärvellä ja Rovaniemellä kaikista kotipaikkakuntansa ja koulutukseen osallistumisensa ilmoittaneista vastaajista	14
Kuvio 4. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden toimialat (n=813).....	15
Kuvio 5. Tutkimushenkilöiden koulutukseen osallistumisen ajankohta Nurmijärvellä ja Rovaniemellä (n=576).....	16
Kuvio 6. Koulutukseen osallistuneiden kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä Nurmijärvellä (n=411) ja Rovaniemellä (n=162).....	17
Kuvio 7. Koulutukseen osallistuneiden kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä toimialoittain asteikolla täysin hyödytön 1–5 erittäin hyödyllinen (n=570).....	18
Kuvio 8. Kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä eri toimialoilla.....	19
Kuvio 9. Koulutuksen hyödyllisyys eri ikäryhmien arvioimana (n=568)	22
Kuvio 10. Koulutukseen osallistuneiden henkilöiden näkemys koulutuksen hyödyllisyydestä muille työntekijöille (n=576).....	23
Kuvio 11. Koulutuksen vaikutus työskentelytapoihin ja työotteeseen koulutukseen osallistuneiden tutkimushenkilöiden arvioimana (n=576).....	25
Kuvio 12. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön tai sen soveltamisen yleisyys	26
Kuvio 13. Koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön tai sen soveltamisen yleisyys Nurmijärvellä (n=408) ja Rovaniemellä (n=161).....	27
Kuvio 14. Koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden arvio Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön yleisyydestä omassa toiminnassaan toimialoittain.....	28
Kuvio 15. Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä edistäviä tekijöitä koulutukseen osallistuneiden arvioimana	29
Kuvio 16. Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäiseviä tekijöitä koulutukseen osallistuneiden arvioimana.....	32
Kuvio 17. Kaikkien Huolen puheeksiottamisen työtapaa arvioineiden (n=799) ja koulutukseen osallistuneiden (n=576) arviot Huolen puheeksiottamisen työtavasta varhaista puuttumista edistävänä työkäytäntönä	35
Kuvio 18. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia puheeksiottotilanteessa koulutuksen käyneiden arvioimana	37
Kuvio 19. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia työhön koulutuksen käyneiden arvioimana	38
Kuvio 20. Koulutukseen osallistuneiden arvio Huolen puheeksiottamisen työkäytännön vaikutuksesta varhaiseen puuttumiseen Nurmijärvellä (n=401) ja Rovaniemellä (n=158).39	

1 Varhaisen puuttumisen työtapoja kehittämässä

Nurmijärvellä ja Rovaniemellä tähdätään lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvien huolta huojentavien käytäntöjen vahvistamiseen ja varhaisen puuttumisen juurruttamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (entinen Stakes) on tehnyt tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisenä pyrkimyksenä sekä Nurmijärvellä että Rovaniemellä on luoda mahdollisimman monipuolinen ja moninäkökulmainen toimintatapa ja seuranta varhaiseen puuttumiseen. Tavoitteena on demokraattinen palvelukulttuuri ja mahdollisimman varhainen avoin yhteistyö niin asiakkaiden, läheisten kuin viranomaisten kesken. Varhaisen havaitsemisen ja puuttumisen hankkeen aikana (2003–2007) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa yhteistyössä on kehitelty toimintamallia lapsiin ja nuoriin liittyvien huolten huojentamiseksi varhaisen puuttumisen keinoin. Erityistä huomiota on kiinnitetty verkostomaisten ja dialogisten yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen. Molemmissa kunnissa on tavoitteena toimintatapojen vakiinnuttaminen ja käytäntöjen juurruttaminen arjen työhön.

Varhaisen havaitsemisen ja puuttumisen hankkeen aikana Nurmijärvelle ja Rovaniemelle on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta koulutettu huolen puheeksioton kouluttajia, jotka ovat edelleen kouluttaneet lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelevää henkilöstöä varhaisen puuttumisen työskentelytapoihin ja siihen kuuluvaan Huolen puheeksiottamisen työtapaan. Huolen puheeksiottaminen on ennakoitimenetelmä, jolla tuetaan työntekijöitä tarttumaan heitä huolestuttaviin tilanteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Koulutustilaisuudet ovat olleet pääasiassa kahtena päivänä toteutuneita kaksiosaisia koulutuksia, mutta myös muutaman tunnin koulutuksia on järjestetty. Vuosina 2002–2008 Nurmijärvellä on toteutettu koulutusta yhteensä 38 kertaa, joihin on osallistunut kaiken kaikkiaan 1098 henkilöä. Lukumäärissä ovat mukana sekä lyhyet että kaksiosaiset koulutustilaisuudet ja niihin osallistuneet työntekijät. Rovaniemellä koulutustilaisuuksia on järjestetty vuosina 2003–2008 yhteensä 35 kertaa ja niihin on osallistunut yhteensä 633 henkilöä. Rovaniemen lukumäärissä ovat mukana ainoastaan kaksiosaiset koulutustilaisuudet ja niihin osallistuneet työntekijät. Myös Rovaniemellä on järjestetty koulutustilaisuuksia jo vuonna 2002, mutta kyseisenä vuonna koulutukseen osallistuneet eivät ole mukana edellä mainituissa lukumäärissä.

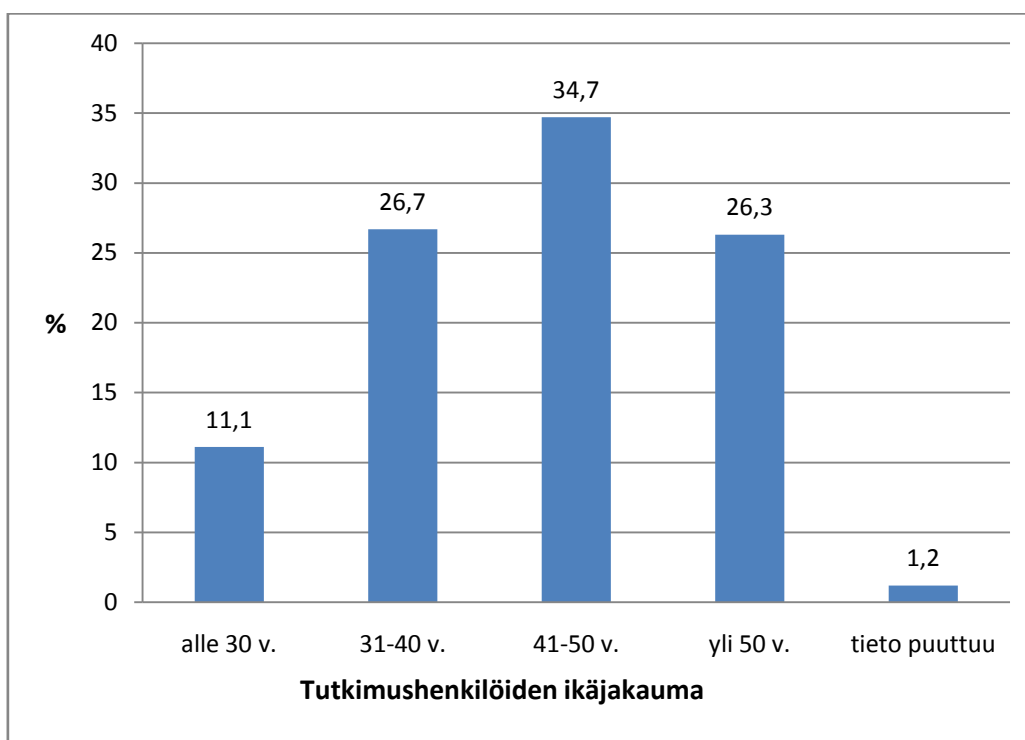
Keväällä 2008 toteutettiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta Nurmijärven ja Rovaniemen lasten, nuorten ja perheiden kanssa toimivalle henkilöstölle kysely, jolla haluttiin selvittää koulutukseen osallistumista ja koulutuksen vaikuttavuutta. Tavoitteena oli selvittää varhaisen puuttumisen työskentelytavoista ja Huolen puheeksiottamisen työtavasta saatuja kokemuksia. Kyselyn avulla pyrittiin myös selvittämään, juurtuvatko varhaisen puuttumisen työtavat käytännön työhön ja muuttuuko työkuulttuuri sen myötä.

Kysely koulutukseen osallistumisesta ja työtavan käyttökokemuksista suunnattiin keväällä 2008 Nurmijärvellä ja Rovaniemellä sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotoimen henkilöstölle (n=3205). Kokonaisvastaajamäärä oli molemmissa kunnissa yhteensä 813. Tutkimushenkilöiden kokemuksista hankittiin tietoa kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä (liite 1). Tutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä.

2 Tutkimushenkilöiden taustatiedot

Kysely varhaisen puuttumisen työtapoihin ja Huolen puheeksiottamisen työtapaan liittyvään koulutukseen osallistumisesta ja työtapojen käyttökokemuksista suunnattiin sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotoimen henkilöstölle Nurmijärvellä (n=1100) ja Rovaniemellä (n=2105) riippumatta siitä, olivatko he olleet mukana koulutuksessa vai eivät. Kokonaisvastaajamäärä oli molemmissa kunnissa yhteensä 813 (25,4 % kaikista työntekijöistä). Työpaikkansa sijainnin ilmoittaneista vastaajista (n=810) Nurmijärvellä työskenteli 483 (59,6 %) ja Rovaniemellä 327 (40,4 %). Kolme vastaajaa oli jättänyt kotikuntansa ilmoittamatta. Nurmijärvellä vastausprosentti oli 43,9 % ja Rovaniemellä 15,5 %.

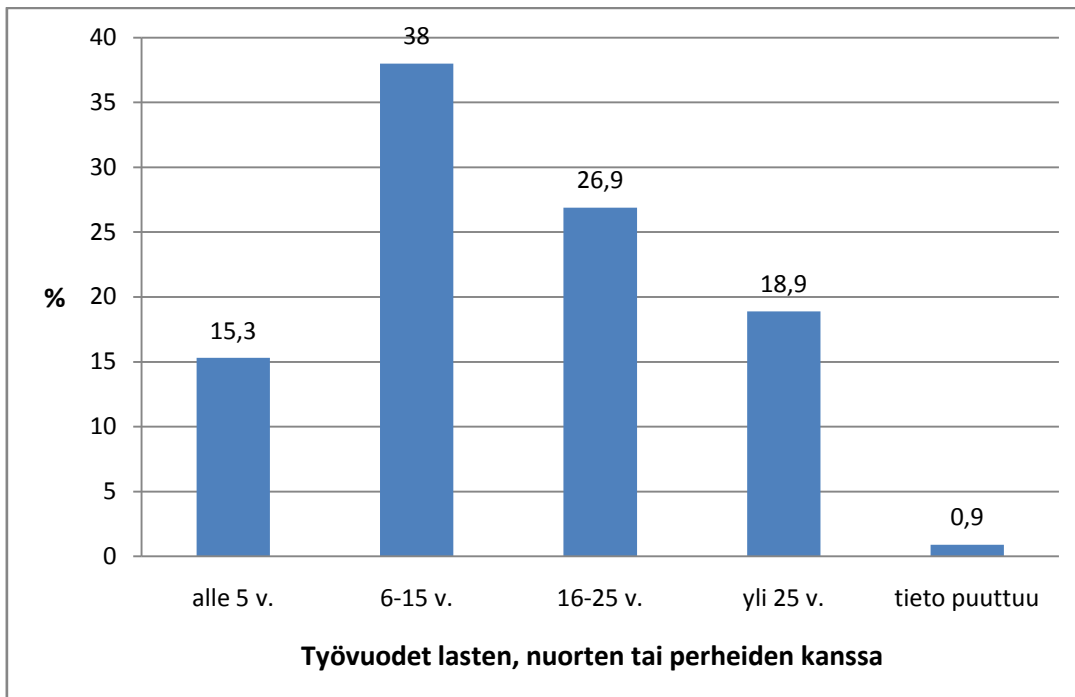
Sukupuolta koskevaan kohtaan vastasi 76 miestä ja 722 naista. Vastaajista yli kolmasosa oli 41–50-vuotiaita (34,7 %). Yli 50-vuotiaita oli 26,3 % ja 31–40-vuotiaita lähes saman verran, 26,7 %. Alle 30-vuotiaita vastaajista oli 11,1 %. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden ikäjakauma (n=813)

Nurmijärven ja Rovaniemen henkilöstöltä tiedusteltiin myös, kuinka pitkään he olivat työuransa aikana työskennelleet lasten, nuorten tai perheiden kanssa. Suurin ryhmä oli 6–15 vuotta alalla työskennelleet henkilöt ja seuraavaksi suurin 16–25 vuotta lasten, nuorten tai

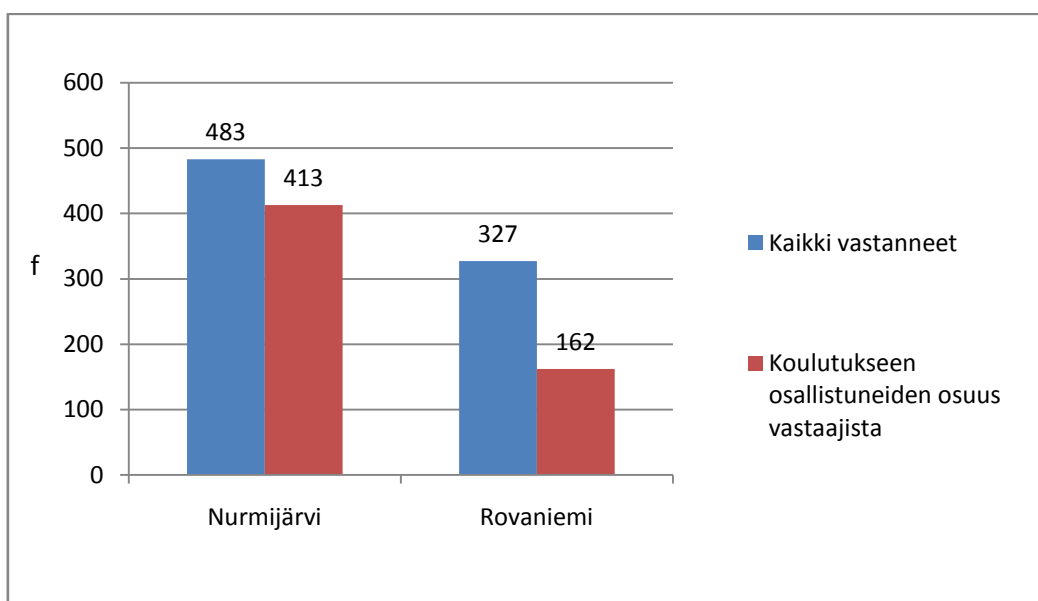
perheiden parissa työskennelleet. Alle 5 vuotta tai yli 25 vuotta alalla työskennelleitä oli molempia alle 20 % kaikista vastaajista. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden työssäoloaika lasten, nuorten tai perheiden kanssa (n=813)

3 Huolen puheeksiottamiseen liittyvä koulutus

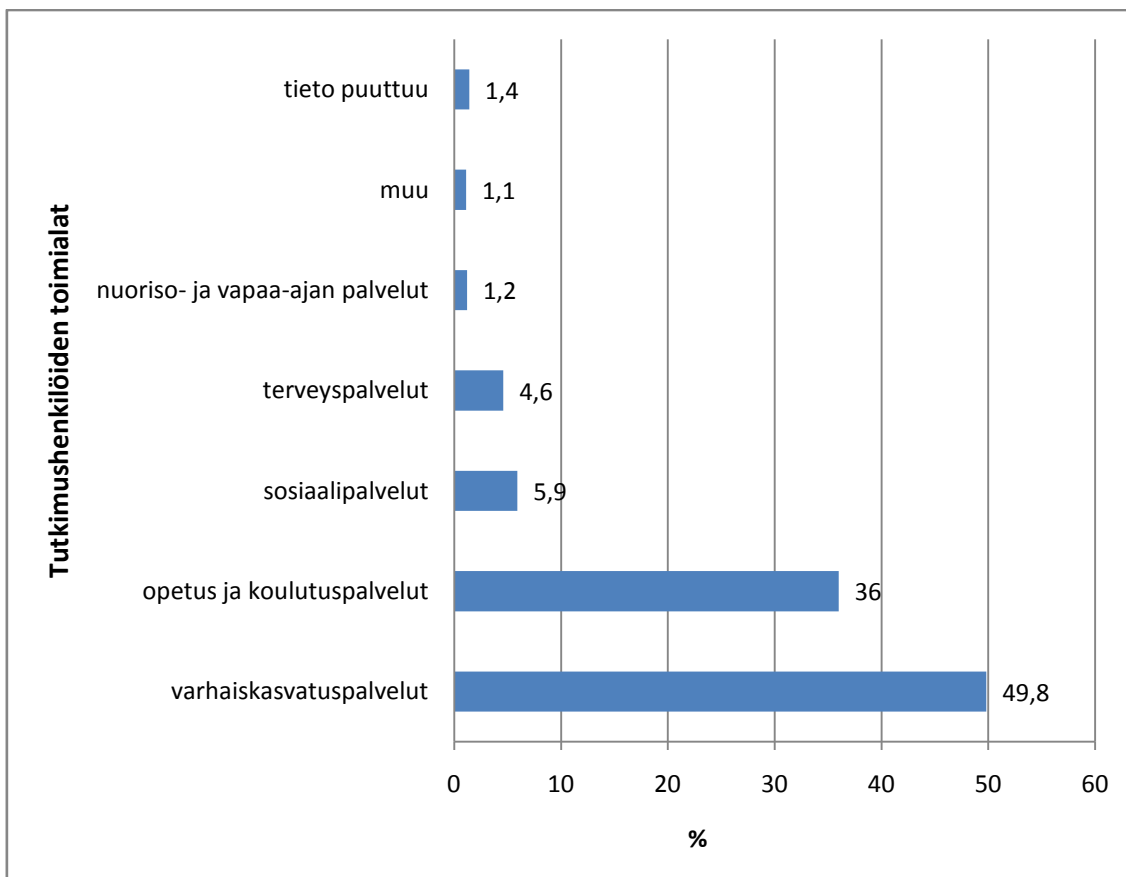
Varhaisen havaitsemisen ja puuttumisen hankkeen aikana vuosina 2003-2007 Nurmijärvellä ja Rovaniemellä järjestettiin koulutuksia varhaisen puuttumisen työtapoihin ja siihen kuuluvaan Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöön. Muutamia koulutuksia oli järjestetty sekä Nurmijärvellä että Rovaniemellä jo vuonna 2002 ennen hankkeen alkamista ja molemmissa kunnissa myös vuonna 2008 hankkeen päättymisen jälkeen. Tavoitteena oli huolta huojentavien käytäntöjen vahvistaminen ja varhaisen puuttumisen työtapojen juurtuminen käytännön työtehtäviin. Keväällä 2008 tehty tutkimus pyrki selvittämään työntekijöiden kokemuksia koulutuksesta ja sen vaikutuksia arkityöhön. Kaikista kyselyyn vastanneista (n=813) koulutukseen ilmoitti osallistuneensa 576 henkilöä (70,8 %) ja koulutukseen osallistumattomia vastaajia oli 223 (27,4 %). 14 jätti vastaamatta koulutukseen osallistumista koskevaan kohtaan. Kotikuntansa ilmoittaneista Nurmijärvellä työssä olevista (n=483) suurin osa, 85,5 %, ilmoitti osallistuneensa huolen puheeksiottamista käsitelleeseen koulutukseen. Rovaniemellä tutkimushenkilöistä (n=327) koulutukseen ilmoitti osallistuneensa noin puolet eli 49,5 % vastaajista. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Tutkimushenkilöiden määrä ja koulutukseen osallistuneiden osuus vastaajista Nurmijärvellä ja Rovaniemellä kaikista kotipaikkakuntansa ja koulutukseen osallistumisensa ilmoittaneista vastaajista

Päivähoidossa ja varhaiskasvatuspalveluissa (myöhemmin varhaiskasvatuspalvelut) ja opetuksen ja koulutuspalvelujen parissa toimivaa henkilöstöä osallistui kyselyyn selvästi muita

toimialoja enemmän. Vastaajat olivat ilmoittaneet toimialoikseen varhaiskasvatuspalvelut (49,8 %), opetus ja koulutuspalvelut (36 %), sosiaalipalvelut (5,9 %), terveyspalvelut (4,6 %) ja nuoriso- ja vapaa-ajan palvelut (1,2 %). Näiden luokkien ulkopuolella (1,1 %) toimialoiksi oli ilmoitettu kirjastopalvelut, lukio, kehitysvammahuolto, erityistyö, perhepalvelu, vanhustalvelu ja poliisilaitoksen sosiaalityö. Kyselyyn osallistuneista 11 (1,4 %) oli jättänyt toimialansa määrittelemättä. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden toimialat (n=813)

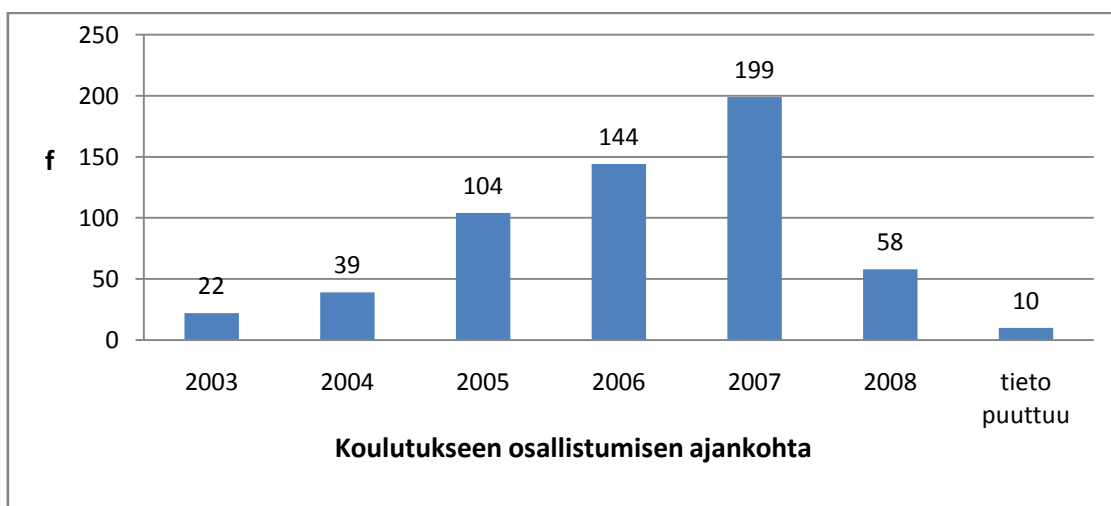
Vastaajien tehtävänimikkeet vaihtelivat suuresti. Lähes kaikkiin kyselylomakkeessa (liite 1) annettuihin vaihtoehtoihin tuli valintoja. Vastaajista suurimmat ryhmät olivat tehtävänimikkeiltään lastenhoitajia, lastentarhanopettajia ja opettajia.

4 Koulutuksesta saadut kokemukset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Nurmijärvellä ja Rovaniemellä toteutetuista koulutuksista, varhaisen puuttumisen työskentelytavoista ja Huolen puheeksiottamisen työtavasta saatuja kokemuksia.

Varhaisen puuttumisen työtapoihin liittyviä koulutustilaisuuksia on Nurmijärvellä toteutettu kyselyn toteuttamisajankohtaan mennessä yhteensä 38 kertaa (sisältää sekä lyhyet että kaksiosaiset koulutukset) ja niihin on osallistunut kaikkiaan 1098 henkilöä. Ensimmäiset koulutukset Nurmijärvellä järjestettiin jo vuonna 2002, jolloin niihin osallistui yhteensä 221 työntekijää. Rovaniemellä koulutusta on järjestetty vuosina 2003–2008 yhteensä 35 kertaa (sisältää ainoastaan kaksiosaiset koulutukset) ja osallistujia on ollut 633 henkilöä. Muutamia koulutuksia oli myös Rovaniemellä vuonna 2002, mutta kyseisenä vuonna koulutukseen osallistuneet eivät sisälly em. lukumäärään. Kyselylomakkeessa tiedusteltiin koulutukseen osallistumisajankohtaa vuosina 2003–2008, joten vuonna 2002 koulutukseen osallistuneet ovat mahdollisesti jättäneet vastaamatta tähän kohtaan tai valinneet lähinnä olevan vaihtoehdon.

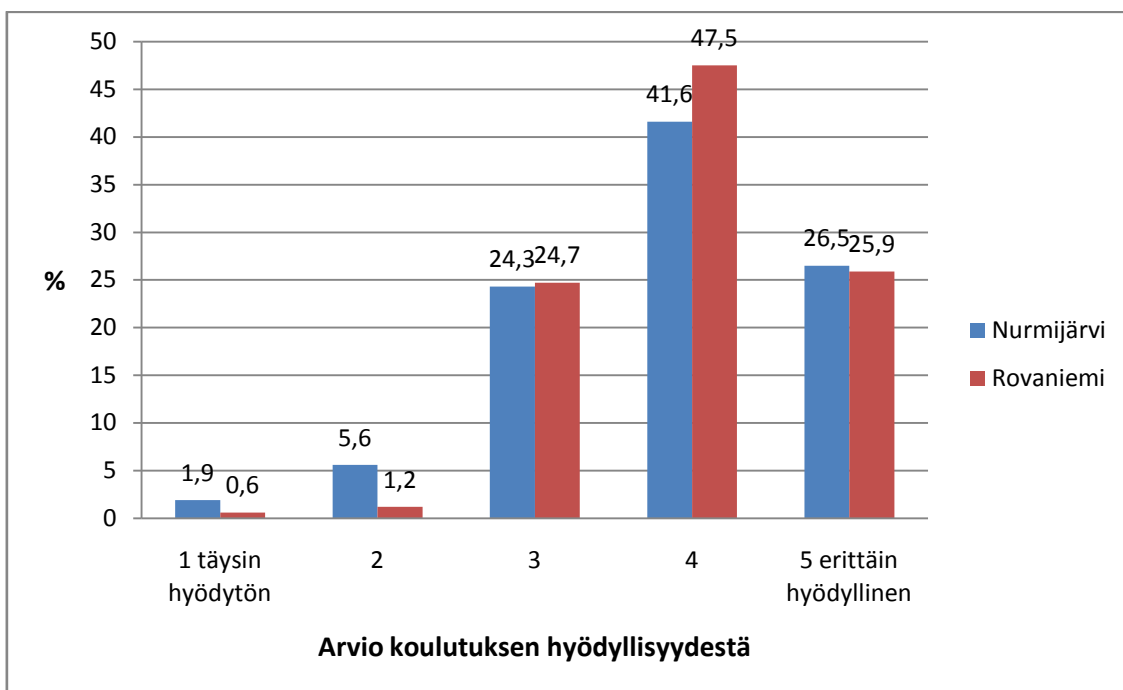
Yhteensä molemmilla paikkakunnilla koulutusta on toteutettu 73 kertaa ja siihen on osallistunut kaikkiaan 1731 työntekijää sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotoimesta. Koulutuksen käyneistä (n=576) suurin osa oli osallistunut koulutukseen vuonna 2007 (kuvio 5).



Kuvio 5. Tutkimushenkilöiden koulutukseen osallistumisen ajankohta Nurmijärvellä ja Rovaniemellä (n=576)

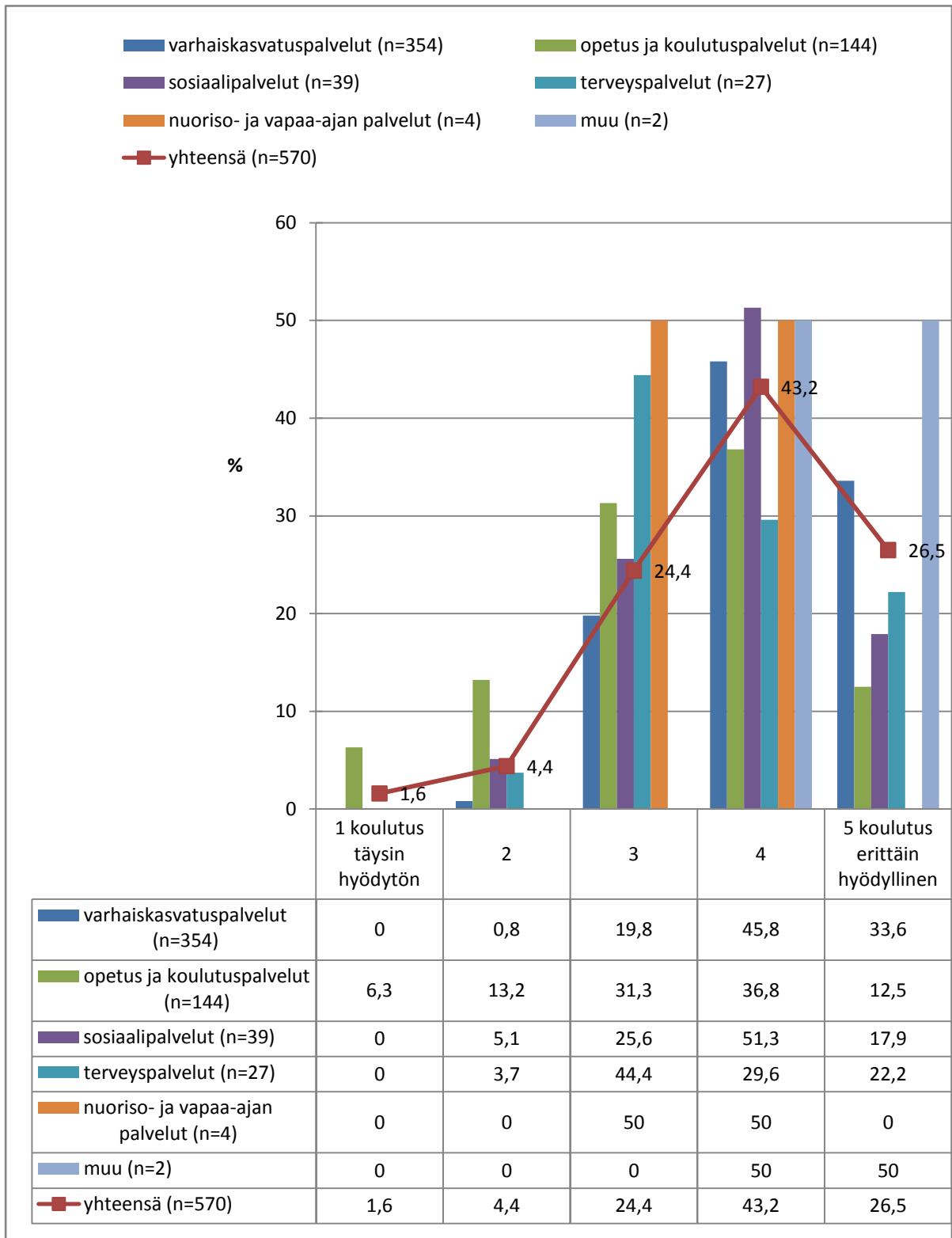
4.1 Koulutuksen hyödyllisyys

Tutkimushenkilöitä pyydettiin arvioimaan koulutuksen hyödyllisyyttä 5-portaisella asteikolla. Arvo yksi (1) kuvasi, että koulutus oli koettu täysin hyödyttömäksi ja arvo viisi (5), että koulutus oli koettu erittäin hyödylliseksi. Suurin osa koulutukseen osallistuneista arvioi koulutuksen hyödylliseksi, eikä Nurmijärven ja Rovaniemen vastaajien kokemuksissa ollut suurta eroa (kuviot 6).



Kuvio 6. Koulutukseen osallistuneiden kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä Nurmijärvellä (n=411) ja Rovaniemellä (n=162)

Myös toimialoittain tarkasteltuna suurin osa vastaajista piti koulutusta hyödyllisenä. Erittäin hyödylliseksi (arvo 5) sen arvioi 26,5 % vastaajista ja arvon kolme (3) valitsi 24,4 % vastaajista. Eniten valintoja (43,2 %) kohdistui arvoon neljä (4). (Kuvio 7.)

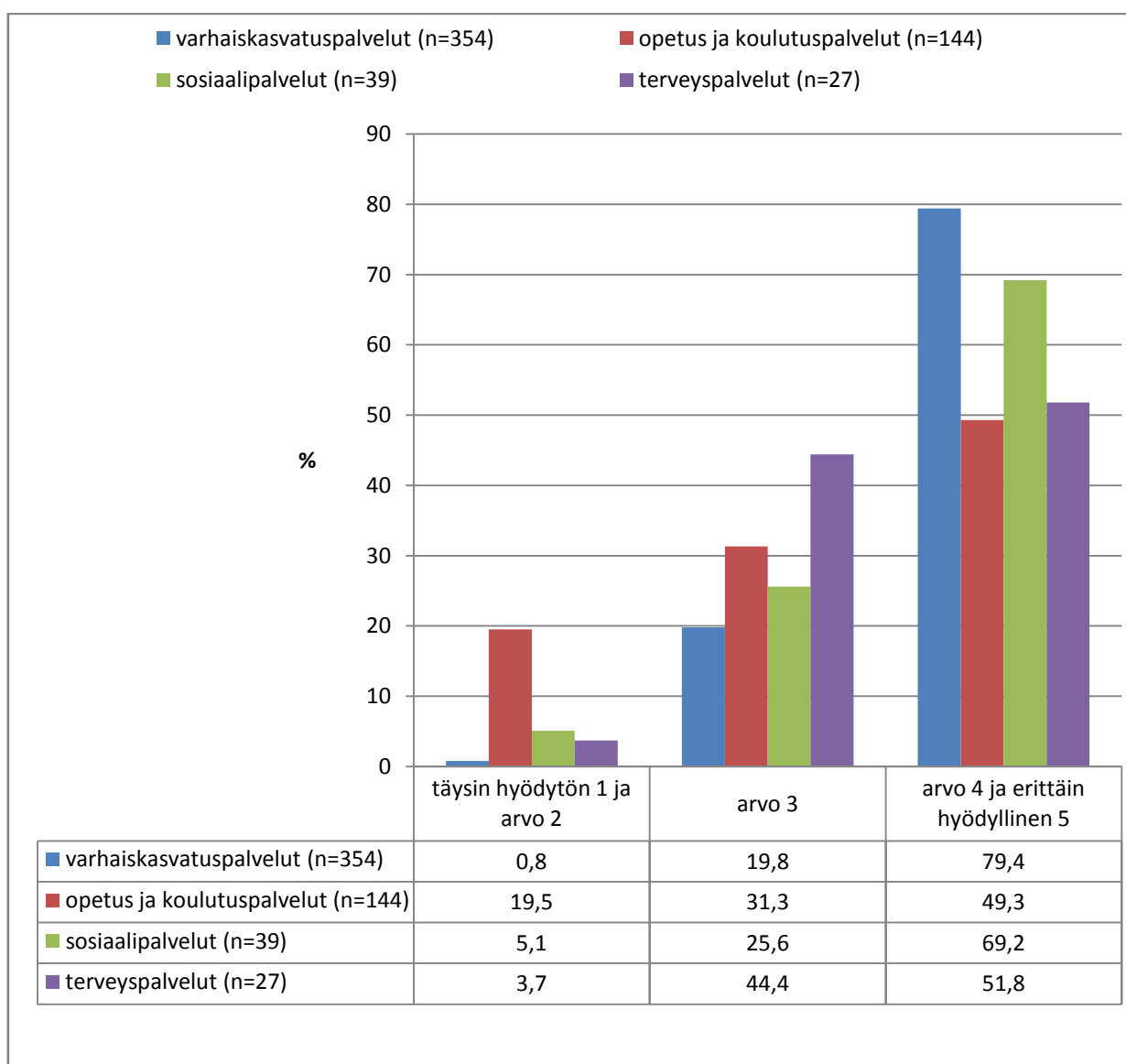


Kuvio 7. Koulutukseen osallistuneiden kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä toimialoitain asteikolla täysin hyödytön 1–5 erittäin hyödyllinen (n=570)

Täysin hyödyttömäksi koulutuksen arvioi yhdeksän koulutukseen osallistunutta, mikä on 1,6 % kaikista toimialansa ilmoittaneista vastaajista. He kaikki työskentelivät opetuksen ja

koulutuspalvelujen piirissä. Tämä vastaajaryhmä oli koulutukseen osallistuneista ryhmistä toiseksi suurin (n=144) ja arvioi koulutuksen hyödyllisyyden yleisesti heikommaksi kuin muut toimialat.

Seuraavasta kuviosta 8 selviää koulutuksen hyödyllisyyden arvioinnit neljän suurimman vastaajaryhmän kohdalla, jotka olivat varhaiskasvatuspalvelut (n=354), opetus ja koulutuspalvelut (n=144), sosiaalipalvelut (n=39) ja terveystalvelut (n=27). Jos yhdistetään arvot 2 ja 1 (täysin hyödytön) sekä arvot 4 ja 5 (erittäin hyödyllinen), nähdään selkeämmin eri toimialojen arviot koulutuksen hyödyllisyydestä (kuvio 8). Taulukosta on jätetty pois kaksi pienintä vastaajaryhmää: nuoriso- ja vapaa-ajan palvelut (n=4) ja muut (n=2).



Kuvio 8. Kokemukset koulutuksen hyödyllisyydestä eri toimialoilla

Tyytyväisimpiä koulutuksen hyödyllisyyteen olivat varhaiskasvatuksen toimialalla työskentelevät henkilöt, joista 79,4 % arvioi koulutuksen asteikon arvolla erittäin hyödyllinen 5 tai arvolla 4. Seuraavaksi tyytyväisimmät henkilöt työskentelivät sosiaalipalveluissa ja terveystalveissa. Vähiten hyödylliseksi koulutuksen kokivat opetuksen ja koulutuksen alalla toimivat. Tämä ryhmä oli myös ainoa, joka arvioi koulutusta täysin hyödyttömäksi (kuvio 7) ja lähes viidesosa (19,5 %) tämän toimialan koulutukseen osallistuneista henkilöistä arvioi koulutusta asteikon arvoilla täysin hyödytön 1 tai arvolla 2.

Kyselyssä mukana olleita työntekijöitä pyydettiin arvioimaan koulutuksen hyödyllisyyttä myös omin sanoin. Heiltä kysyttiin, mihin heidän käsityksensä mukaan koulutuksella oli keskeisesti pyritty. Suurin osa vastaajista kuvasi koulutuksen pyrkineen rohkaisemaan työntekijöitä ottamaan oma huoli puheeksi mahdollisimman varhain.

”Otetaan oma huoli puheeksi heti kun se on herännyt.” (13752595)

”Otetaan asia esille jo kun huoli on pieni.” (13785453)

”Huolen puheeksi ottamiseen, rohkaisemaan henkilökuntaa ottamaan huolensa rohkeasti esille asiakkaiden kanssa, antamaan keinoja tähän.” (13809979)

Oman huolen tunnistaminen ja sen puheeksiottaminen oli koulutuksen yksi keskeinen tavoite. Tavoitteena oli siirtyä ongelmakeskeisestä ajattelusta huolilähtöiseen keskusteluun asiakkaiden kanssa, kuten yksi tutkimushenkilöistä asian hyvin kuvasi: *”Puhutaan huolestusta, ei ongelmasta.”* Vaikka oman huolen puheeksiottamista korostettiin vastauksissa, niin koulutuksen keskeiseksi pyrkimykseksi kuvattiin myös asiakkaiden ongelmien havaitseminen ja niiden puheeksiottamisen mahdollisimman varhain.

”Huomaamaan lapsissa olevia ongelmia käyttäytymisessä.” (13898181)

”Ottamaan rohkeasti lasten ja perheiden ongelmat puheeksi.” (13817340)

”Lasten ”ongelmista” puhuminen ennen kuin ne tulevat turhan suuriksi.” (14742606)

Koulutuksen yhtenä tavoitteena oli myös verkostomaisten ja dialogisten yhteistyökäytäntöjen kehittäminen asiakastyössä. Monet vastaajista olivat sisäistäneet tämän tavoitteen koulutuksen aikana ja näkivät koulutuksen keskeisenä tarkoituksena olleen avoimeen vuorovaikutukseen kannustaminen asiakkaiden kanssa.

”Lisäämään työkaluja dialogin muodostamiseen huolen herätessä.” (13876238)

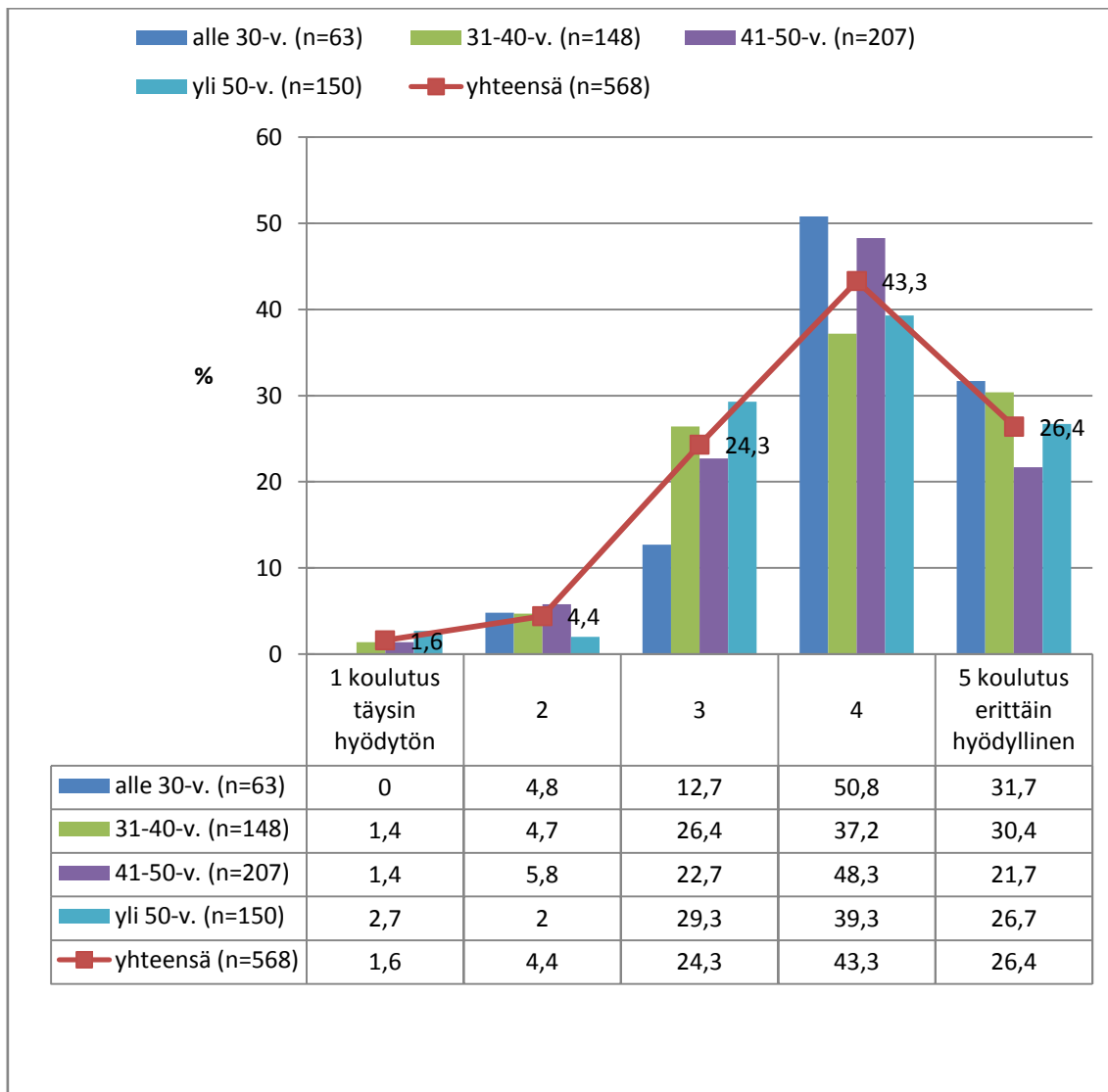
”Haettiin keinoja perheiden kohtaamiseen, kun huoli lapsen kasvusta on herännyt.” (13870694)

Osa koulutukseen osallistuneista kuvasi Huolen puheeksiottamisen menetelmän jo olemassa olevaksi tavaksi toimia työssään. Koulutus koettiin sen vuoksi osittain turhauttavaksi ja jo käytössä olevien toimintamallien toistamiseksi.

”Koulumaailmassa työskentelevät osaavat jo tämän.” (13801150)

”Koin sen erittäin turhauttavaksi ja opettajien ammattitaitoa sekä kokemuksia aliarvioivaksi.” (13790170)

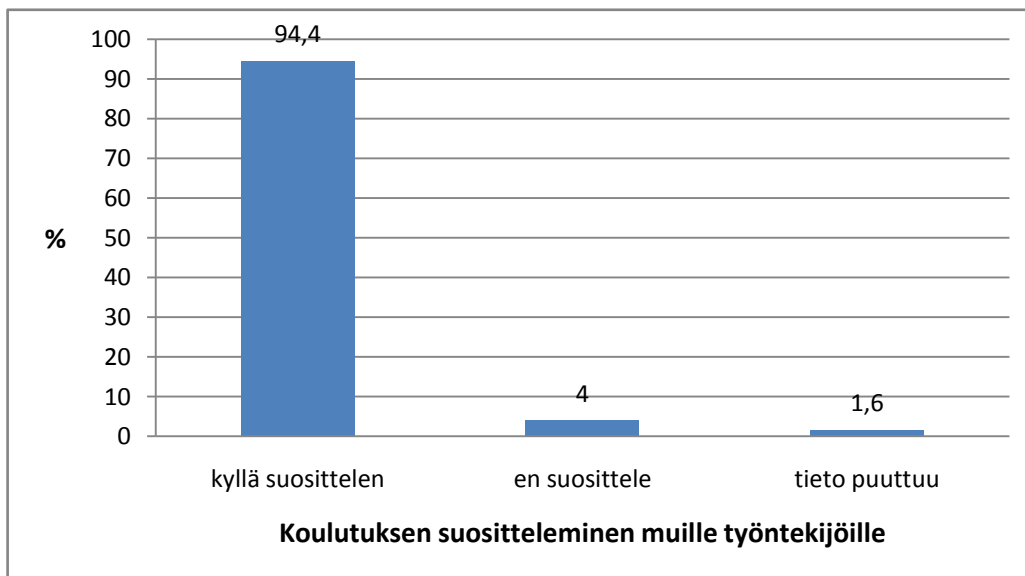
Ikäryhmittäin tarkasteltuna kaikki ryhmät kokivat koulutuksen pääsääntöisesti hyödylliseksi. Jonkin verran eroja kuitenkin oli eri-ikäisten työntekijöiden vastauksissa. Hyödyllisimmäksi koulutuksen kokivat alle 30-vuotiaat työntekijät. Heistä yksikään ei arvioinut koulutusta täysin hyödyttömäksi, ja he olivat myös suurin ryhmä, joka arvioi koulutuksen erittäin hyödylliseksi 5 tai arvolla 4. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Koulutuksen hyödyllisyys eri ikäryhmien arvioimana (n=568)

4.2 Koulutukseen osallistuneiden kokemuksia koulutuksesta

Koulutusta pidettiin yleisesti hyvänä ja lähes kaikki koulutukseen osallistuneet suosittelisivat sitä myös muille lasten, nuorten tai perheiden parissa työskenteleville tai omille työtovereilleen. Koulutukseen osallistuneista 543 (94,4 %) suosittelisi koulutusta myös muille, 23 (4 %) ei suosittelisi. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Koulutukseen osallistuneiden henkilöiden näkemys koulutuksen hyödyllisyydestä muille työntekijöille (n=576)

Koulutusta suosittelevat korostivat huolen puheeksiottamisen tärkeyttä ja yhteisen toimintamallin kehittymistä omalle alalleen. Osa heistä koki saaneensa omaa työtä merkittävästi helpottavan työvälineen. Monet toivat myös esiin sen, että varsinkin nuorille työuraansa aloittaville työntekijöille koulutus olisi hyödyllinen. Selvityksen mukaan alle 30-vuotiaat työntekijät pitivätkin koulutusta muita ikäryhmiä hyödyllisempänä (kuviot 9).

”Arjen työväline, välittämisenkulttuuri. Ei syytä, miksi en suosittelisi.” (13782405)

”Varsinkin nuorille opettajille varmaan hyödyllinen väylä kohdata esim. oppilaiden perheitä.” (13835910)

”Tarvitsemme ehdottomasti yhteisen tavan hoitaa lasten asioita. Törmään jatkuvasti tilanteisiin, joissa varhainen puuttuminen olisi voitu tehdä jo. Eri sektoreiden yhteistyö ei toimi.” (13777838)

Neljä prosenttia koulutukseen osallistuneista ei suosittelisi koulutusta muille. Osa heistä, erityisesti pitkän työuran tehneet työntekijät, koki koulutuksen sisällön itsestäänselvytenä ja turhauttavana. Huolen puheeksiottamista kuvattiin tutuksi, jo pitkään käytössä olleeksi toimintatavaksi.

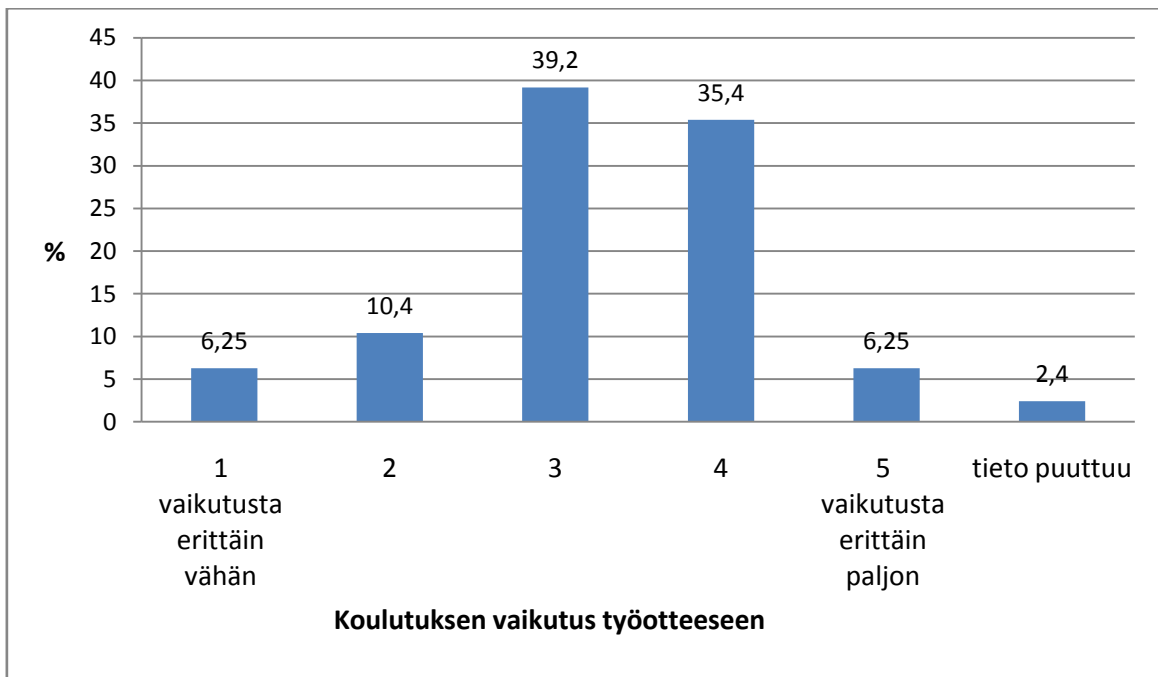
”En suosittelen kokeneille konkareille, jotka kokevat uskaltavansa puhua asioista.”
(13811165)

”Eiköhän kaikki opettajat toimi ilman Hupu-koulutustakin ed. tavalla.” (14573416)

Enemmistö kaikista koulutukseen osallistuneista (59,2 %) toivoi saavansa myös lisäkoulutusta huolen puheeksiottamisen teemasta tai ajattelutavasta. Lisäkoulutuksen toivottiin syventävän aihetta ja suuntautuvan enemmän omaan työalueeseen. Koulutuksen toivottiin olevan ”päivähoitolapsiin kohdistuvaa” (13819079), ”koulukohtaista” (13815430) ja ”enemmän sosiaalityöntekijöille tarkoitettua” (14148971). Osa koulutukseen osallistuneista toivoi myös lisäkoulutusta, joka olisi konkreettisempaa, pohjautuisi todellisiin tilanteisiin ja niiden ratkaisemiseen. Käytännön esimerkkejä pidettiin hyödyllisinä. Erilaisten huolen puheeksiottamiseen liittyvien tapausten läpikäyntiä, hyvien käytänteiden jakoa ja harjoittelua toivottiin lisää.

4.3 Koulutuksen vaikutus työotteeseen

Tutkimushenkilöiltä tiedusteltiin myös, oliko koulutuksella ja koulutukseen liittyvällä työskentelytavalla ollut vaikutuksia henkilön työskentelytapoihin ja työotteeseen laajemmin. Suurin osa koulutukseen osallistuneista arvioi, että vaikutusta oli ollut jonkin verran (kuvio 11).



Kuvio 11. Koulutuksen vaikutus työskentelytapoihin ja työotteeseen koulutukseen osallistuneiden tutkimushenkilöiden arvioimana (n=576)

Koulutuksen koettiin vaikuttaneen työskentelytapaan. Koulutuksen yhtenä tavoitteena oli varhaisen puuttumisen työtapojen vakiintuminen käytännön työtehtäviin, ja osa vastaajista kuvasikin, että he ottivat huolen puheeksi aiempaa työtapaa varhemmin.

”Herkemmin ja varhemmin otan asioita puheeksi työkavereiden kanssa, elton, esimiehen ja vanhempien kanssa.” (13816421)

Koulutuksen koettiin vaikuttaneen myös ammatillisten taitojen kehittymiseen. Oma ajattelutapa oli muuttunut, ja vastaajat kokivat omien yhteistyötaitojen kehittyneen koulutuksen ja työtavan käytön myötä. Suuri osa vastaajista kuvasi myös rohkeuden puuttua asioihin lisääntyneen merkittävästi.

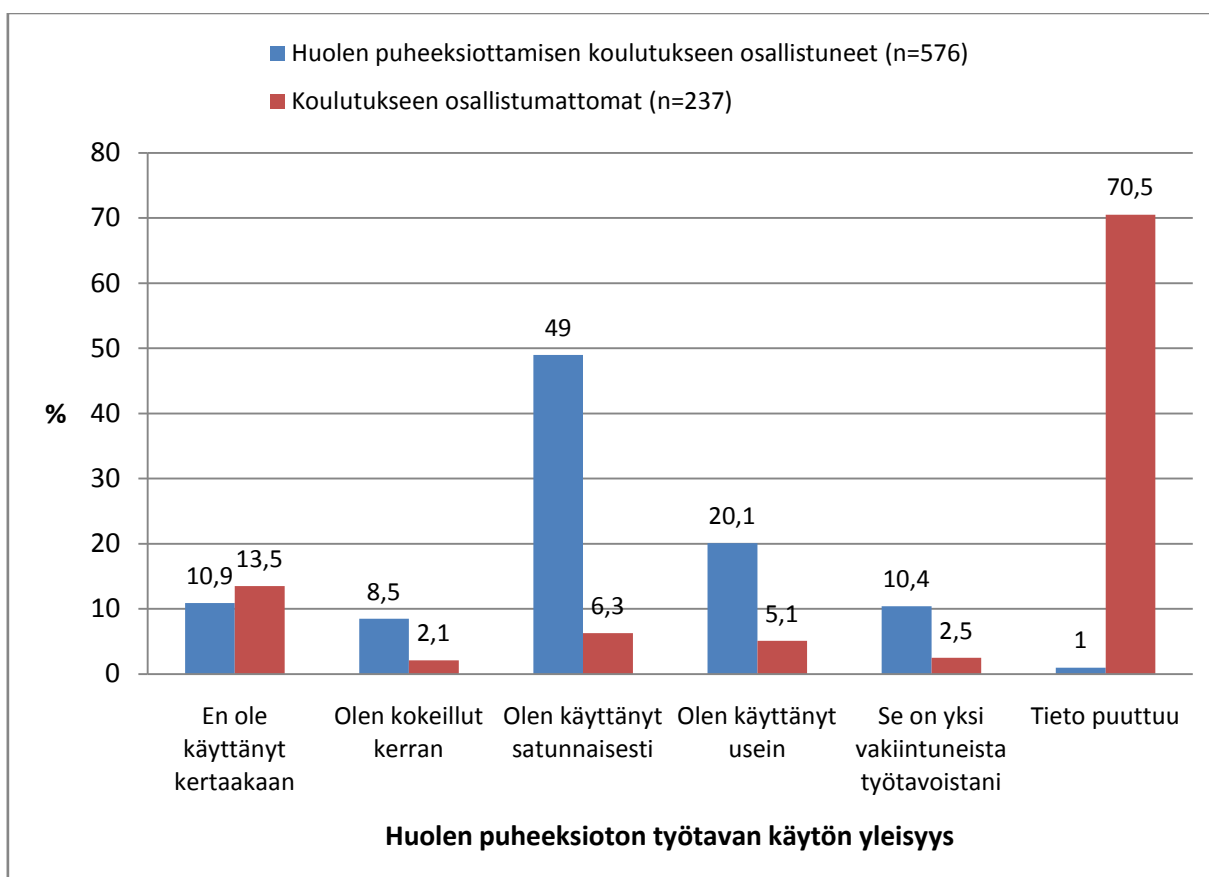
”Olen rohkaistunut avoimempaan vuorovaikutukseen myös työyhteisössä ja kotielämässä.” (13807403)

”Koulutus lisäsi yhteistyötaitoja.” (13804519)

5 Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön yleisyys

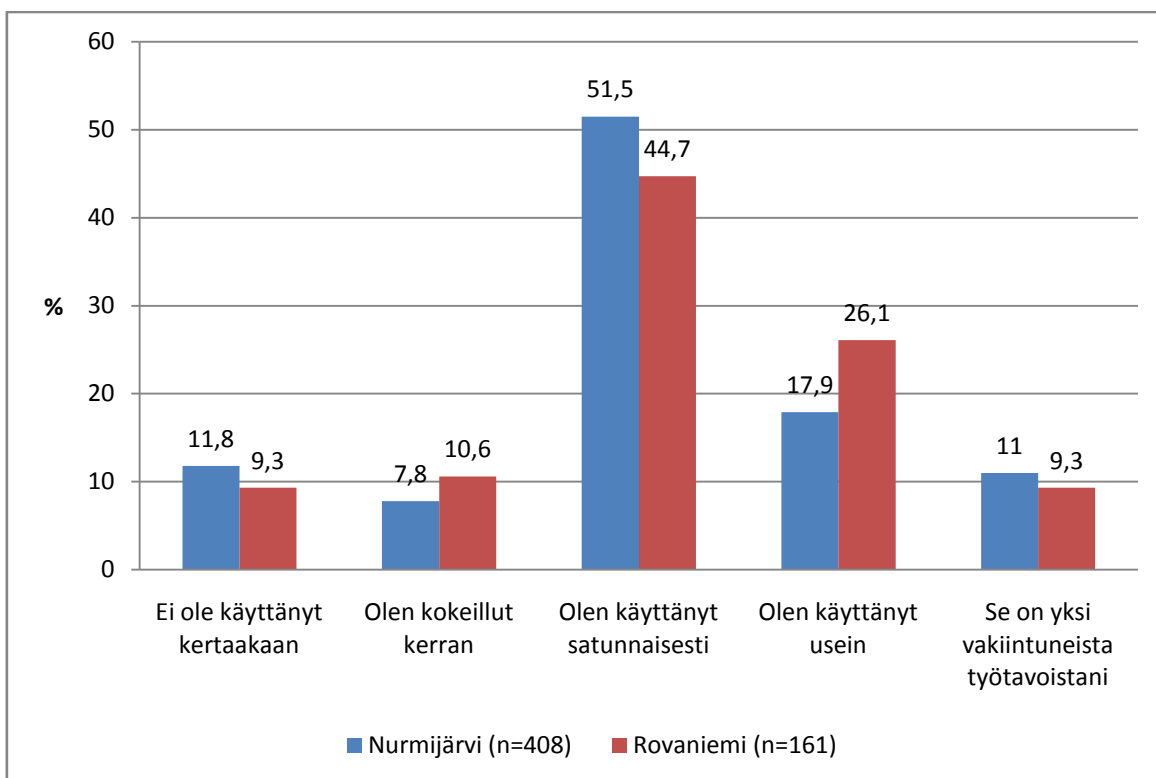
Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää myös kokemuksia Huolen puheeksiottamisen työtavan käytöstä. Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan kokemuksiaan huolen puheeksiottamisesta joko koulutukseen liittyneen ennakoitilomakeen avulla tai Huolen puheeksiottamisen työtapaa soveltamalla.

Kaikista koulutukseen osallistuneista työntekijöistä (n=576) 79,5 % oli käyttänyt tai soveltanut Huolen puheeksiottamisen työtapaa useammin kuin kerran (kuvio 12). Kyselyyn osallistuneista työtapaa olivat käyttäneet tai soveltaneet myös sellaiset henkilöt, jotka eivät olleet ilmoittaneet osallistuneensa Nurmijärvellä tai Rovaniemellä järjestettyihin koulutuksiin. Tieto ja osaaminen työtavasta oli heidän kohdallaan hankittu muulla tavoin.



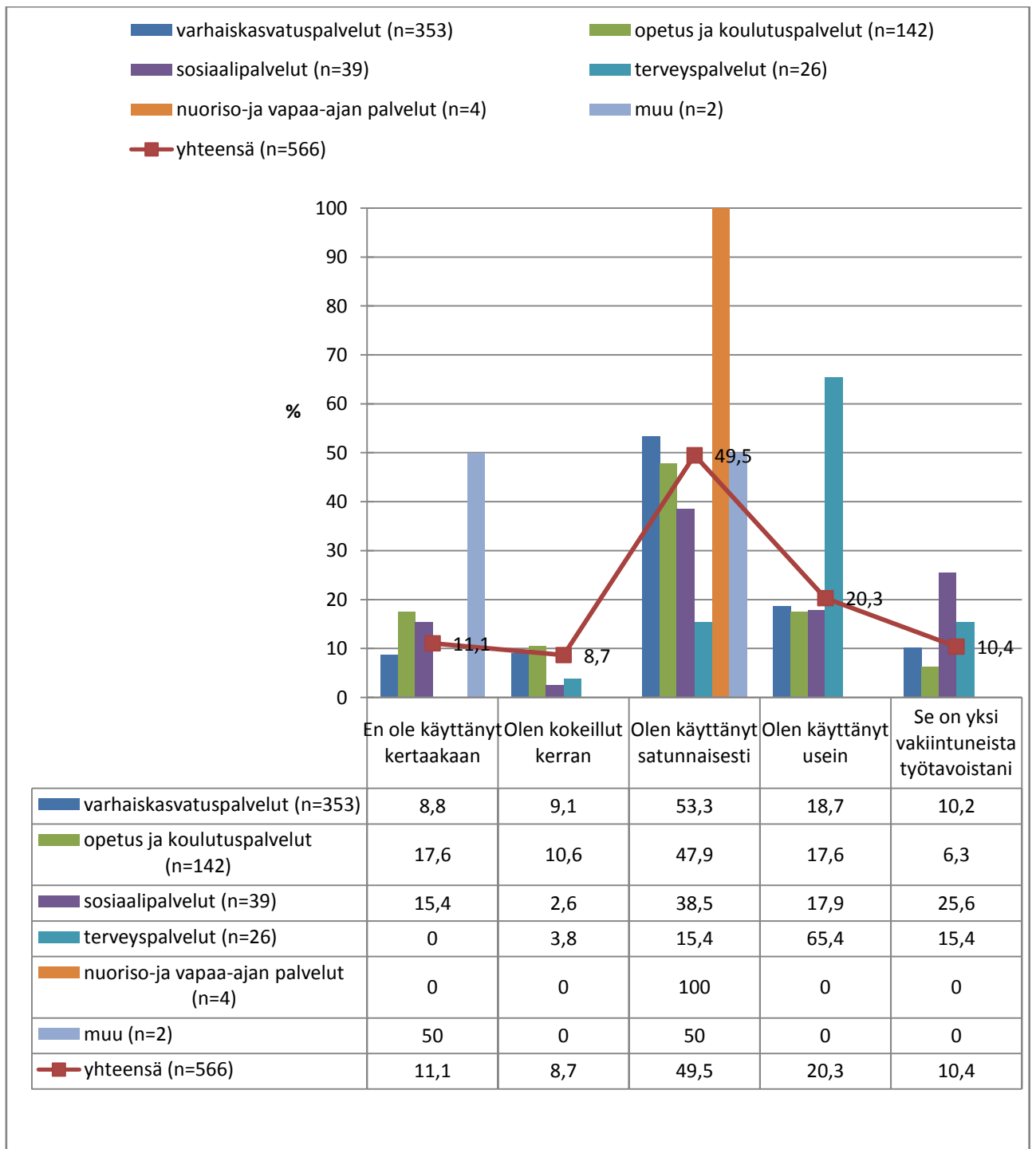
Kuvio 12. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön tai sen soveltamisen yleisyys

Koulutukseen osallistuneista työntekijöistä suurin osa oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtapa satunnaisesti tai soveltanut sitä työssään. Työtavan käytön yleisyydessä kuntien välillä ei ollut juurikaan eroa (kuvio 13). Työpaikkansa sijainnin ilmoittaneista koulutukseen osallistuneista työntekijöistä Nurmijärvellä 80,4 % ja Rovaniemellä 80,1 % kuvasi käyttäneensä työtapa satunnaisesti, usein tai koki sen vakiintuneeksi työtavakseen.



Kuvio 13. Koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön tai sen soveltamisen yleisyys Nurmijärvellä (n=408) ja Rovaniemellä (n=161)

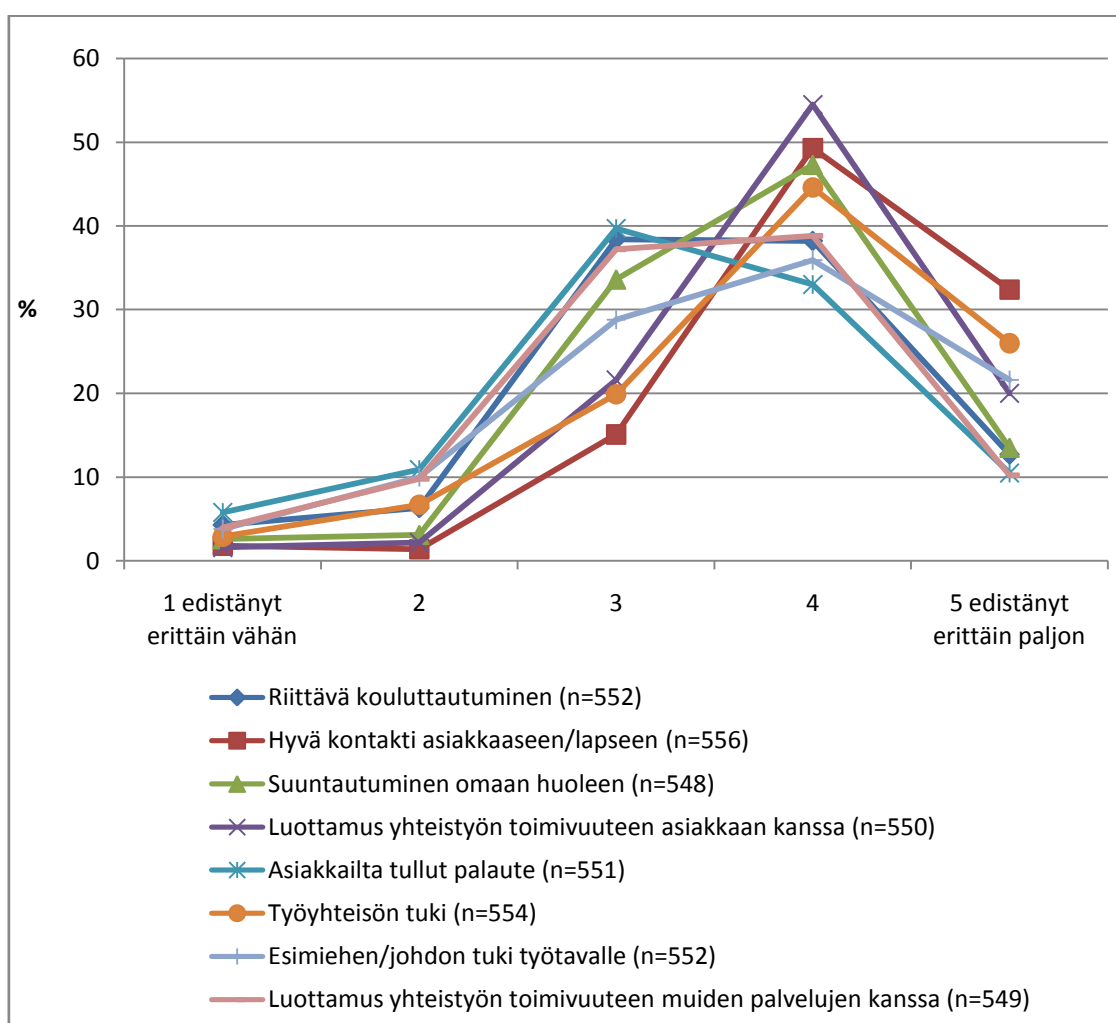
Toimialoittain tarkasteltuna huolen puheeksiottamisen yleisyyttä omassa työssään arvioineista työntekijöistä (n=566) puheeksiotto oli terveysalalla selkeästi muita aloja yleisempi työtapa. Yli 80 % kyselyyn vastanneista terveyspalvelujen työntekijöistä oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtapa usein (64,4 %) tai kuvasi sen olevan yksi vakiintuneista työtavoistaan (15,4 %). Seuraavaksi eniten työtapa oli käyttänyt sosiaalipalvelujen työntekijät, joista 17,9 % kertoi käyttävänsä menetelmää usein ja 25,6 % kuvasi sen olevan vakiintunut työtapa (kuvio 14).



Kuvio 14. Koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden arvio Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön yleisyydestä omassa toiminnassaan toimialoittain

5.1 Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä edistävät tekijät

Kyselyyn osallistuneilta työntekijöiltä tiedusteltiin, mikä heidän mielestään edisti Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä omassa työssään. Vastaajilla oli mahdollisuus valita työtavan käyttöä edistäviä tekijöitä seuraavista vaihtoehdoista: riittävä kouluttautuminen, hyvä kontakti asiakkaaseen, suuntautuminen omaan huoleen, luottamus yhteistyön toimivuuteen asiakkaan kanssa, asiakkailta tullut palaute, työyhteisön tuki ja esimiehen/johdon tuki työtavalle (kuvio 15). Näiden vaihtoehtojen lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista myös muita työtavan käyttöä edistäviä tekijöitä.



Kuvio 15. Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä edistäviä tekijöitä koulutukseen osallistuneiden arvioimana

Kaikki kyselylomakkeessa esitetyt työtavan käyttöä edistävät tekijät koettiin tärkeiksi asioiksi. Eniten Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä niistä oli edistänyt hyvin toimiva asiakassuhde. Hyvä kontakti asiakkaaseen ja luottamus yhteistyön toimivuuteen kuvattiin työtavan käyttöä vahvistaviksi tekijöiksi.

Työtavan käyttöä merkittävästi edistäväksi tekijäksi koettiin myös työyhteisön tuki. Monet vastaajista kuvasivat keskustelujen työtovereiden kanssa olevan hyödyllistä. Edistäväksi tekijäksi kuvattiin erityisesti myös se, jos kaikki työyhteisön jäsenet olivat käyneet saman koulutuksen. Saman koulutuksen käyneillä huolen puheeksiottamisesta oli yhteinen ymmärrys ja tuen saanti työyhteisössä helpompaa.

”Puhutaan ”samaa kieltä”, kaikki saaneet saman koulutuksen.” (13772655)

”Avoin, luottamuksellinen kommunikointi työyksikössä.” (14353269)

”Ryhmässä keskustelu ja ryhmän tuki. Päiväkodin koko talon huolipuheeksi-palaverit kerran kuussa.” (13969313)

Tutkimushenkilöt kuvasivat työtavan käyttöä edistäväksi tekijöiksi myös pitkän työkokemuksen. Se toi mukanaan varmuuden toimia vaativissakin työtehtävissä ja rohkeuden ottaa mieltä huolestuttavat asiat puheeksi. Rohkeutta oli lisännyt myös koulutuksen saaminen kyseisestä aiheesta. Merkille pantavaa onkin, että alle 30-vuotiaat, joilla on lyhyt työkokemus, kokivat koulutuksen erittäin hyödylliseksi (kuvio 9).

”Työkokemus, mikä kasvaa ja vahvistuu vain työtä tekemällä.” (13817250)

”Koulutus antoi rohkeutta ottaa eri asioita puheeksi. Huolestuttavan asian ei tarvitse olla niin valtava; riittää että itsellä alkaa ”kellot” soida.” (14781195)

Tutkimushenkilöt toivat esille myös mielenkiintoisen näkökulman siitä, että työtavan käyttöä edisti sen käyttö itsessään ja kokemukset siitä. Kun työtapaa oli rohjennut käyttää ensimmäisen kerran, niin kokemukset rohkaisivat käyttämään toimintamallia yhä uudelleen. Osa vastaajista korosti myös oman motivaation merkitystä varhaiseen puuttumiseen ja

Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöönottoon. Huolien ilmetessä toimivia työtapoja tarvittiin.

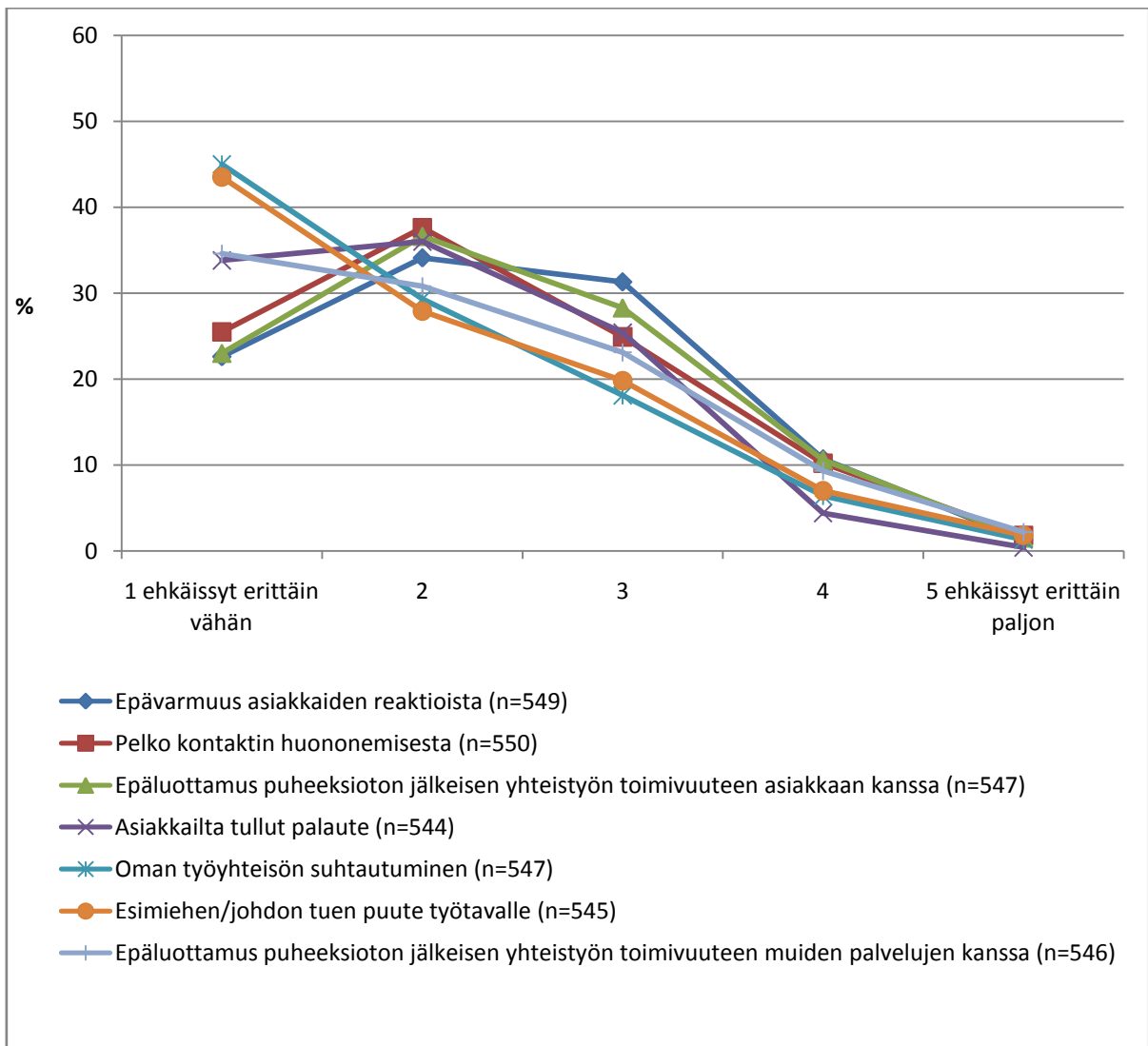
”Välitön tunne sen toimivuudesta!” (13957150)

*”Hyvät kokemukset alusta asti ovat antaneet varmuutta tarttua enemmän huoliin.”
(14857695)*

”Oma asenne ja kiinnostus kyseiseen työtapaan.” (13886559)

5.2 Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäisevät tekijät

Nurmijärvellä ja Rovaniemellä tutkimukseen osallistuneita henkilöitä pyydettiin arvioimaan Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä edistävien tekijöiden lisäksi myös sen käyttöä ehkäiseviä tekijöitä. Tutkimushenkilöt arvioivat asteikolla *ehkäissyt erittäin vähän 1 – 5 ehkäissyt erittäin paljon* seuraavien tekijöiden vaikutuksia työtavan käytön yleisyyteen: epävarmuus asiakkaiden reaktioista, pelko kontaktin tai yhteistyön huonontumisesta asiakkaiden kanssa, asiakkailta tullut palaute, oman työyhteisön suhtautuminen, johdon tuki sekä pelko muiden yhteistyötahojen suhtautumisesta. Nämä kaikki ehkäisivät jonkin verran työtavan vakiintumista käyttöön, mutta ehkäisevä vaikutus arvioitiin melko pieneksi (kuvio 16). Suuria eroja ehkäisevien tekijöiden välillä ei ollut. Kaksi tekijää arvioitiin kuitenkin muita vähemmän ehkäisevän Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä: oman työyhteisön suhtautuminen ja esimiehen/johdon tuen puute työtavalle. Lähes puolet kaikista koulutukseen osallistuneista arvioi näiden tekijöiden ehkäisseen erittäin vähän työtavan käyttöä.



Kuvio 16. Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäiseviä tekijöitä koulutukseen osallistuneiden arvioimana

Tutkimushenkilöt kuvasivat lisäksi monen yksittäisen tekijän ehkäisevän Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä. Tällaisia olivat esimerkiksi epävarmuus huolen arvioinnissa ja työtavan käytön osaamisessa. Kaksi tekijää ilmaistiin vastaajien kirjoituksissa toistuvasti: jatkuva kiire ja tukitoimenpiteiden puute. Uusi menetelmä vaatisi aikaa paneutumiseen, mutta siihen työpaikoilla oli harvoin mahdollisuutta. Kiire aiheutti myös sen, ettei työpaikalla ollut useinkaan mahdollisuutta rauhalliseen keskusteluun asiakkaan kanssa.

”Keskittyminen muihin opettajan työtehtäviin, joita on PALJON.” (13869929)

”Se, ettei tätä toimintatapaa ole vielä täysin omaksunut. Se, että perustehtävä vaatii niin paljon läsnäoloa lapsiryhmässä, ettei ole ollut aikaa istahtaa rauhassa miettimään ja täyttämään lomakkeita.” (13826350)

Oman osansa työtavan käyttöä ehkäisevinä tekijöinä saivat myös palvelujärjestelmän toimimattomuus sekä huonosti toimiva yhteistyö asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Monet kuvasivat, että aiemmat huonot kokemukset muiden palvelujen kanssa ehkäisivät ottamasta huolta puheeksi. Huonoja kokemuksia ja toimimatonta yhteistyötä kuvattiin ilmenevän kaikilla toimialoilla. Toimimaton yhteistyö asiakkaan kanssa koettiin myös työtavan käyttöä ehkäiseväksi tekijäksi.

”Huonot kokemukset muiden palvelujen kanssa.” (13787476)

”Resursseja ei ole ja jos jollekin välität huolesi, niin silloin sinut viimeistään torpedoidaan.” (13896084)

”Vanhempien yleisesti nuiva suhtautuminen kouluun ja opettajiin.” (14512771)

Merkittäväksi Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäiseväksi tekijäksi kuvattiin kokemus siitä, että huolen puheeksioton jälkeen ei ollut saatavilla tarvittavaa tukea asiakkaalle. Työntekijät kokivat, että heillä ei välttämättä ollut puheeksioton jälkeen olemassa mitään tukea tai tahoja, johon ohjata asiakkaita eteenpäin, ellei oma osaaminen tuen antamiseen ollut riittävää.

”Eniten jatkotoimenpiteiden huono jatkuvuus.” (14834475)

”Mitä tapahtuu vai tapahtuuko mitään huolen puheeksi ottamisen jälkeen esim. miten nopeasti lapsi pääsee terapiaan.” (14774143)

6 Huolen puheeksiottaminen työkäytäntönä

Suurin osa tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä (kuvio 12) oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtapaa työssään ja kokemukset työskentelytavasta olivat positiivisia. Työskentelytavalla oli pyritty erityisesti asiakkaan parhaaseen, varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn, työntekijän huolen vähenemiseen ja avoimeen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Huolestuttava asia pyrittiin ottamaan puheeksi mahdollisimman varhain asiakkaiden kanssa. Erityisesti lasten kohdalla painotettiin menetelmän edesauttavan pyrkimystä lapsen hyvinvoinnin parantamiseen.

”Lapsen parhaaseen eli siihen, että hän pääsisi tuen piiriin tai muuten perheen tilanteen kohenemiseen.” (13879586)

”Auttamaan asiakasta löytämään apua ja omia voimavaroja selvittää tilannetta.” (13824835)

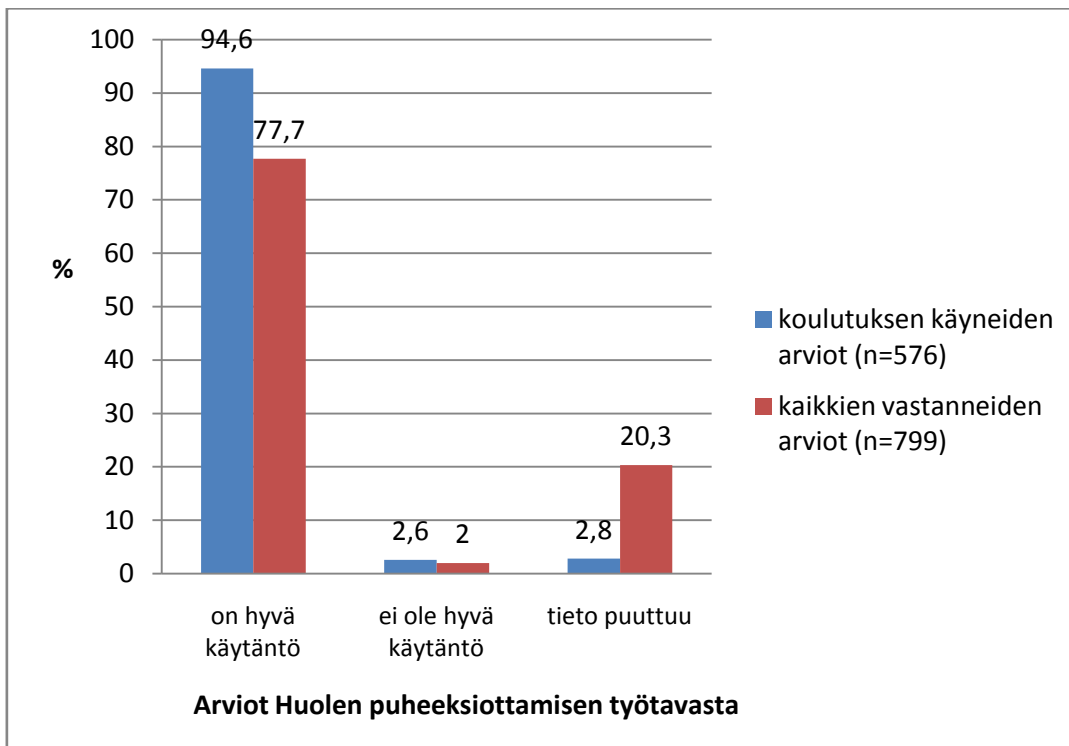
”Oppilaan tilanteen parantamiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn.” (13875031)

Huolen puheeksiottamisen työkäytäntöä pidettiin hyvänä varhaista puuttumista edistävänä työkäytäntönä. Tutkimushenkilöiden kokemukset olivat positiivisia niistä tilanteista, kun huoli oli otettu asiakkaan kanssa puheeksi. Yhteistyön koettiin parantuneen asiakkaiden kanssa ja luottamuksen lisääntyneen. Keskustelun aikana asiakkaan kanssa pyrittiin yhdessä löytämään ratkaisua huolestuttavaan tilanteeseen. Huolen puheeksiottamisen työskentelytavalla tavoiteltiin erityisesti avoimuutta ja asiakkaan luontevaa kohtaamista.

”Rakentavaan kontaktiin, jossa keskustellaan eri vaihtoehtoista ja huolesta avoimesti, pyrkien löytämään keinoja auttaa lasta tai nuorta vaikeassa tilanteessa.” (13814419)

”Ottamaan asiat rohkeasti puheeksi, avoimuus ja kaiken tämän tarkoituksena lapsen hyvinvointi.” (13845638)

Tutkimukseen osallistuneita henkilöitä pyydettiin arvioimaan Huolen puheeksiottamisen työkäytännön toimivuutta arjen työssä. Lähes kaikki koulutukseen osallistuneet olivat sitä mieltä, että käytäntö oli hyvä varhaista puuttumista edistävä työkäytäntö. (Kuvio 17.)



Kuvio 17. Kaikkien Huolen puheeksiottamisen työtavaa arvioineiden (n=799) ja koulutukseen osallistuneiden (n=576) arviot Huolen puheeksiottamisen työtavasta varhaisesta puuttumista edistävänä työkäytäntönä

Suuri osa tutkimushenkilöistä kuvasi työkäytännön olevan hyvä ennaltaehkäisevä menetelmä, joka edisti asioihin puuttumista varhaisessa vaiheessa. Työkäytäntö koettiin hyväksi ennakkoinnin ja suunnittelun välineeksi. Se selkeytti työntekijöiden omaa ajattelua ja nopeutti asioiden etenemistä.

”Mitä aikaisemmin keskustelemme huolesta, sitä aikaisemmin pystymme tarjoamaan mahdollisia tukitoimia. Usein tukitoimeksi riittää avoimet keskustelut.” (13782405)

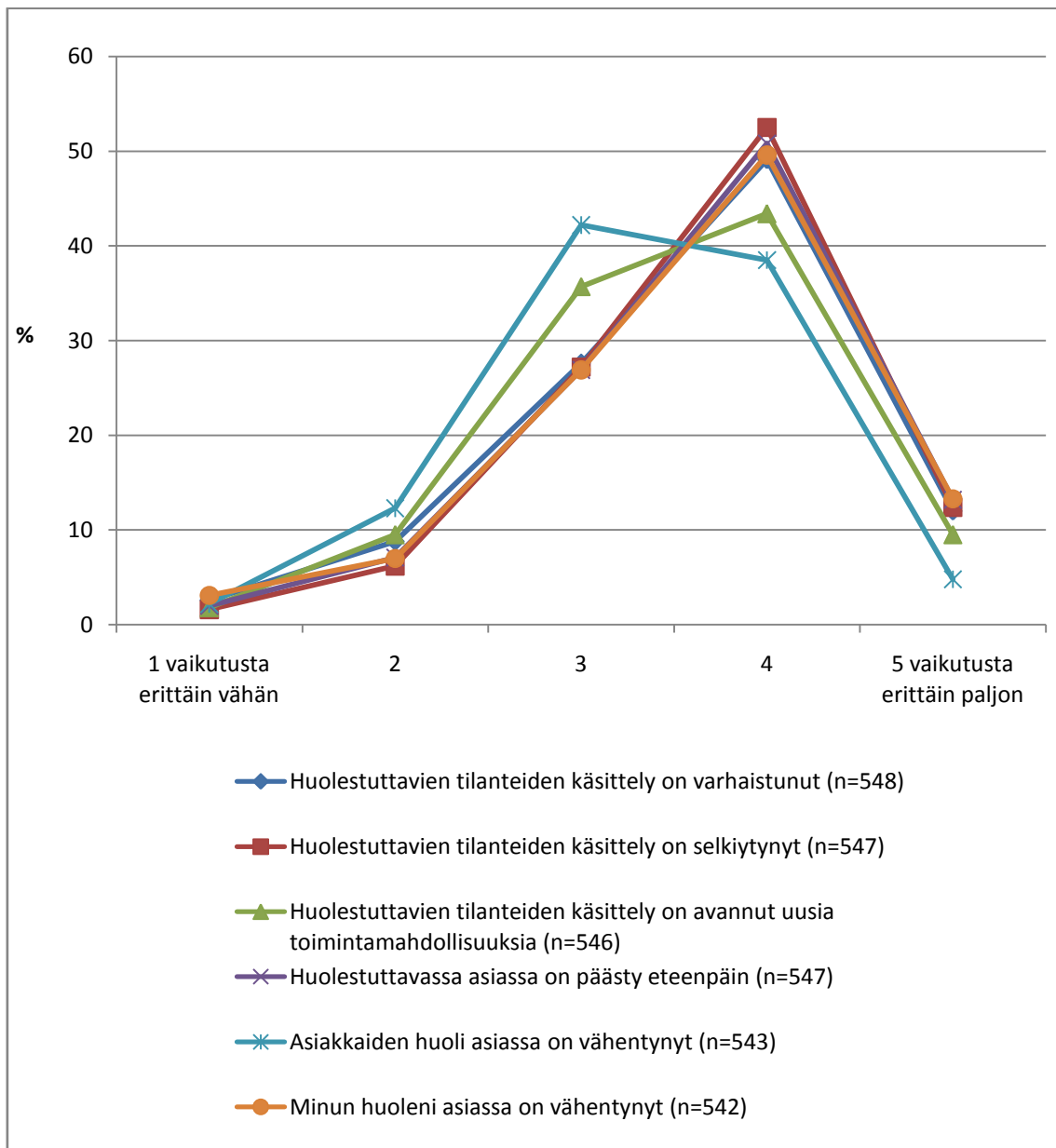
”Ennaltaehkäisyn kannalta hyvä.” (13807465)

”Ennakointilomake selkiyttää oman huolen määrittelyä ja auttaa näkemään voimavaroja tilanteessa. (13896176)

6.1 Huolen puheeksiottamisen työtavan vaikutus arjen työhön

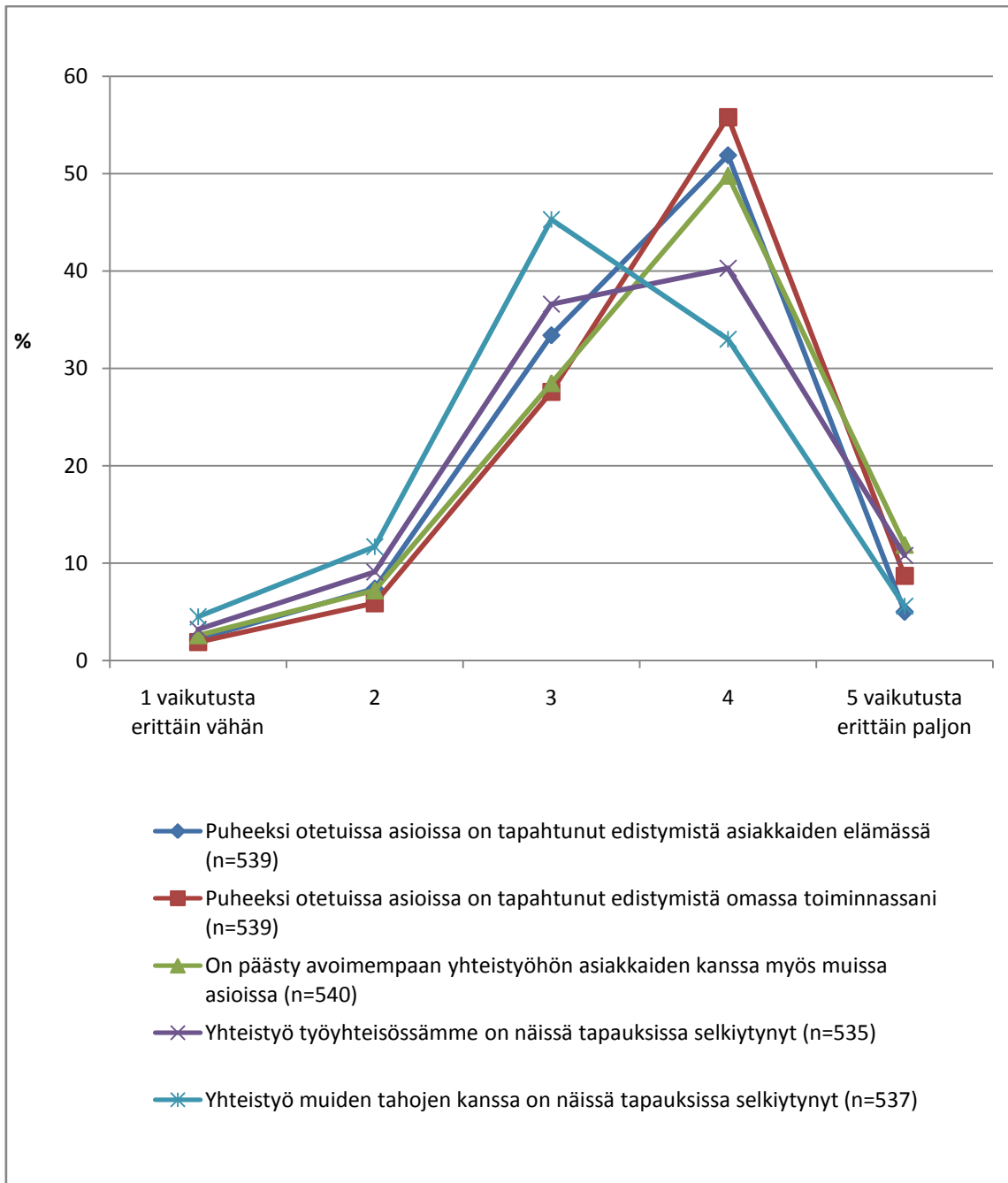
Tutkimushenkilöitä pyydettiin arvioimaan omien kokemusten perusteella myös sitä, miten he kokivat Huolen puheeksiottamisen työtavan vaikuttaneen heidän toimintaansa puheeksiottotilanteessa. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla *vaikutusta erittäin vähän 1 – 5 vaikutusta erittäin paljon* seuraavia väittämiä: huolestuttavien tilanteiden käsittely on varhaistunut, selkiytynyt tai avannut uusia toimintamahdollisuuksia, huolestuttavassa asiassa on päästy eteenpäin, asiakkaiden huoli asiassa on vähentynyt ja vastaajan oma huoli on asiassa vähentynyt.

Eniten työtavalla koettiin olevan vaikutusta siihen, että huolestuttavien tilanteiden käsittely on varhaistunut ja selkiytynyt ja asioiden käsittelyssä oli päästy eteenpäin. Samalla koettiin myös oman huolen vähentyneen. (Kuvio 18.)



Kuvio 18. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia puheeksiottotilanteissa koulutuksen käyneiden arvioimana

Tutkimukseen osallistuneet arvioivat myös Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia omaan työhön ja asiakkaan elämäntilanteeseen puheeksiottamisen jälkeen. Heitä pyydettiin arvioimaan työtavan käytön vaikutuksia asteikolla *vaikutusta erittäin vähän 1 – 5 vaikutusta erittäin paljon* seuraaviin tekijöihin: asiakkaan elämässä tapahtunut edistys, puheeksi otetussa asiassa tapahtunut edistys, avoimempi yhteistyö asiakkaan kanssa, yhteistyön selkiytyminen työyhteisössä ja muiden yhteistyötahojen kanssa. (Kuvio 19.)



Kuvio 19. Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia työhön koulutuksen käyneiden arvioimana

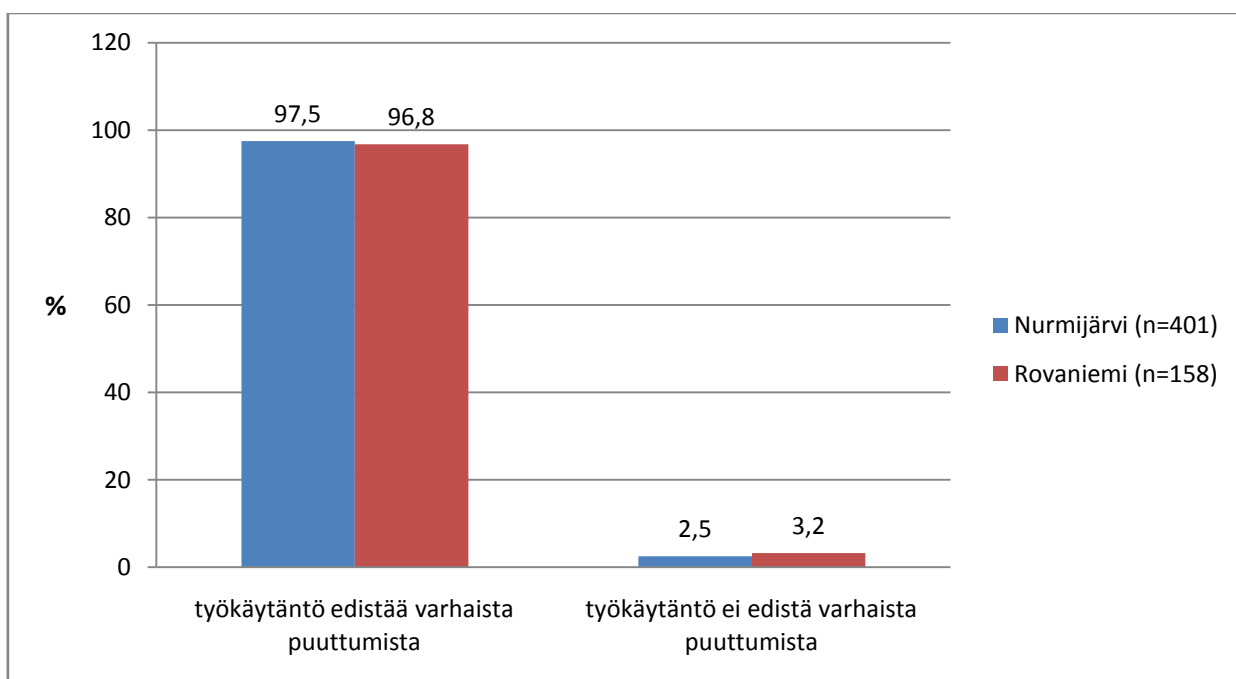
Työtavan koettiin vaikuttaneen positiivisesti sekä työntekijään että asiakkaaseen. Asiakkaan elämässä koettiin tapahtuneen edistymistä puheeksiottamisen jälkeen. Myös aiempaa avoimempi yhteistyö asiakkaan kanssa oli kehittynyt parempaan suuntaan. Merkittäväksi vaikutukseksi tutkimushenkilöt kuvasivat myös omassa toiminnassa ja asiakassuhteissa

tapahtuneita muutoksia. Huolten koettiin vähentyneen ja yhteistyön asiakkaiden kanssa parantuneen työtavan käytön myötä.

”On vapauttavaa olla rehellinen – vanhempien asiantuntijuus on ratkaisuasemassa – olen välittömästi saanut tilanteita paranemaan.” (13777838)

”Hyvin positiiviset kaikkien osapuolten kannalta. Tunne siitä, että lapsen asioihin todella halutaan vaikuttaa ja antaa kaikki tuki; jokaisen osapuolen rooli- ja vastuunjako selväksi.” (13957150)

Koulutukseen osallistuneet tutkimushenkilöt arvioivat Huolen puheeksiottamisen työkäytännön edistävän varhaista puuttumista lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskennellessä. Yli 95 % kaikista koulutuksen käyneistä sekä Nurmijärvellä että Rovaniemellä pitivät työkäytäntöä hyvänä tapana toimia asiakastyössä. (Kuvio 20.)



Kuvio 20. Koulutukseen osallistuneiden arvio Huolen puheeksiottamisen työkäytännön vaikutuksesta varhaiseen puuttumiseen Nurmijärvellä (n=401) ja Rovaniemellä (n=158)

7 Yhteenveto

”Öljynvaihto on edullisempaa kuin kiinni leikanneen moottorin uusiminen”, kirjoitti yksi varhaisen puuttumisen työskentelytapoihin liittyneeseen koulutukseen osallistunut työntekijä. Olennaista on toimia silloin, kun mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on runsaasti. Tätä tavoitellaan Nurmijärvellä ja Rovaniemellä: toimimaan mahdollisimman varhain, mahdollisimman avoimesti ja mahdollisimman hyvässä yhteistyössä ongelmatilanteiden ehkäisemiseksi.

Tavoitteeseen pääsemiseksi Nurmijärvi ja Rovaniemi ovat tehneet tiivistä yhteistyötä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Yhteisen hankkeen aikana vuosina 2003 – 2008 molemmissa kunnissa on koulutettu sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotoimen henkilöstöä varhaisen puuttumisen työskentelytapoihin ja siihen kuuluvaan Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöön. Keväällä 2008 toteutettiin kysely, jolla pyrittiin kartoittamaan työntekijöiden kokemuksia koulutuksesta ja työtavan käytöstä. Kyselyyn vastanneista Nurmijärven työpaikakseen ilmoitti 483 vastaajaa ja Rovaniemen 327 vastaajaa. Kaikista vastanneista 576 ilmoitti osallistuneensa koulutukseen. Kyselyyn osallistuneet työntekijät olivat toimineet lasten, nuorten ja perheiden kanssa pitkään. Yli 80 %:lla vastaajista työvuosia oli kertynyt yli viisi vuotta.

Koulutuksesta saadut kokemukset. Varhaisen puuttumisen työtapoihin ja Huolen puheeksiottamisen työtapaan liittyviin koulutuksiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Työntekijät arvioivat koulutuksen hyödyllisyyttä asteikolla *täysin hyödytön 1 – 5 erittäin hyödyllinen*. Nurmijärvellä työskentelevistä 92,4 % ja Rovaniemellä työskentelevistä 98,1 % arvioi koulutuksen hyödyllisyyttä arvoilla 3, 4 tai 5. Toimialoittain tarkasteltuna tyytyväisimpiä olivat varhaiskasvatuksen parissa työskentelevät työntekijät. Opetuksen ja koulutuspalveluiden parissa työskentelevät arvioivat koulutusta jonkin verran heikommaksi kuin muut toimialat. Lähes kaikki koulutukseen osallistuneet suosittelivat sitä myös muille lasten, nuorten tai perheiden parissa työskenteleville tai omille työtovereilleen, sillä koulutuksen koettiin vaikuttaneen positiivisesti omaan työtapaan. Huoli otettiin puheeksi varhemmin ja oma rohkeus puuttua huolestuttaviin asioihin oli lisääntynyt.

Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttö. Kaikista koulutukseen osallistuneista (n=576) suurin osa (79,5 %) oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtapaa satunnaisesti, usein tai koki sen vakiintuneeksi työtavakseen. Työtavan käyttö oli terveysalalla yleisempää kuin muilla toimialoilla: 65,4 % terveysalan työntekijöistä kertoi käyttävänsä työtapaa usein työssään ja 15,4 % kuvasi sen olevan vakiintunut työtapa. Hyvin toimivan asiakassuhteen kuvattiin erityisesti edistävän työtavan käyttöä. Edistäviksi tekijöiksi koettiin myös työyhteisön tuki ja pitkän työkokemuksen mukanaan tuoma varmuus omassa työssä. Merkille pantavaa onkin, että alle 30-vuotiaat arvioivat koulutuksen hyödyllisemmäksi kuin muut ikäryhmät.

Tutkimushenkilöt arvioivat Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä ehkäisevän pelko kontaktin huononemisesta asiakkaan kanssa. Jatkuva kiire työssä ja tukitoimenpiteiden puute koettiin myös työtavan käyttöä ehkäiseviksi tekijöiksi. Kiireen vuoksi ei ollut mahdollisuutta rauhalliseen keskusteluun asiakkaan kanssa. Työntekijät kuvasivat myös kokemuksiaan siitä, että huolen puheeksioton jälkeen ei ollut saatavilla tarvittavaa tukea asiakkaalle.

Huolen puheeksiottaminen työkäytännönä. Suurin osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä oli käyttänyt Huolen puheeksiottamisen työtapaa työssään ja kokemukset työskentelytavasta olivat positiivisia. Työskentelytavalla oli pyritty asiakkaan parhaaseen, varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn, työntekijän oman huolen vähentämiseen ja avoimeen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Koulutuksen käyneistä 94,6 % arvioi Huolen puheeksiottamisen työtavan olevan hyvä varhaista puuttumista edistävä työkäytäntö. Huolestuttavien tilanteiden käsittely oli varhaistunut ja selkiytynyt ja asioiden käsittelyssä oli päästy eteenpäin. Samalla koettiin oman huolen vähentyneen.

Kartoituksen mukaan kokemukset huolen puheeksiottamiseen liittyvistä koulutuksista ja tämän työtavan käytöstä ovat olleet erittäin myönteisiä sekä Nurmijärvellä että Rovaniemellä. Tuloksissa ei ollut kuntien välillä merkittäviä eroja. Kokemukset ovat olleet positiivisia kaikilla toimialoilla ja kaikissa ikäryhmissä.

KARTOITUS HUOLEN PUHEEKSIOTTAMISEN KOULUTUKSISTA JA KOKEMUKSISTA

Tämä kysely koskee *varhaisen puuttumisen työskentelytapoihin kuuluvaa Huolen puheeksiottamista*. Stakes on kouluttanut kuntaasi/kaupunkiisi tähän asiaan kouluttajia. Nämä kouluttajat ovat järjestäneet aiheesta erilaisia koulutustilaisuuksia. Kysymme nyt (I–II) noihin koulutukseen osallistumisesta ja (III–IV) tämän työtavan käyttökokemuksista.

I TAUSTATIEDOT**1) Kunta/kaupunki**

- Nurmijärvi
- Rovaniemi

2) Alue Nurmijärvellä

- Kirkonkylä
- Klaukkala
- Rajamäki
- Kaikki alueet

3) Toimiala

- Päivähoito/varhaiskasvatuspalvelut
- Koulu/koulutuspalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Nuoriso/vapaa-aikapalvelut
- Muu, mikä

4) Tehtävänimike

- Opettaja
- Erityisopettaja
- Rehtori
- Opinto-ohjaaja
- Koulunkäyntiavustaja
- Lastentarhanopettaja
- Lastenhoitaja
- Perhepäivähoitaja
- Päiväkodin johtaja
- Erityislasterhanopettaja
- Terveystenhoitaja
- Sairaanhoidtaja
- Lähihoitaja
- Lääkäri
- Toimintaterapeutti
- Puheterapeutti

- Psykologi
- Koulukuraattori
- Sosiaalityöntekijä
- Perhetyöntekijä
- Nuorisotyöntekijä
- Ohjaaja
- Vastaava ohjaaja
- Muu, mikä

2(5)

5) Ikä

- Alle 30
- 31–40
- 41–50
- Yli 50

6) Sukupuoli

- Mies
- Nainen

7) Työssäoloaika – toiminta kaikkiaan lasten/nuorten/perheiden palveluissa

- Alle 5
- 6–15
- 16–25
- Yli 25 vuotta

II KOULUTUS

8) Olen osallistunut Huolen puheeksiottamista käsitelleeseen koulutukseen

- Kyllä
- En

9) Milloin osallistuin?

- 2003
- 2004
- 2005
- 2006
- 2007
- 2008

10) Mihin käsityksesi mukaan koulutuksella keskeisesti pyrittiin?

11) Koulutus oli mielestäni

	1	2	3	4	5	
Täysin hyödytön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyödyllinen

III KOKEMUKSET

3(5)

Koulutuksessa oli esillä ennakointilomake (kysymyssarja, joka auttaa valmistautumaan puheeksiottoon). Alla olevissa kysymyksissä ei tarkoiteta vain tuon lomakkeen käyttöä, vaan mitä tahansa selkeää tapaa soveltaa koulutuksessa ollutta huolen puheeksiottamisen käytäntöä.

12) Kuinka usein katsot tarttuneesi kokemaasi huolestuttaneeseen/pulmalliseen tilanteeseen tätä Huolen puheeksiottamisen työtapaa käyttäen/soveltaen?

- En kertaakaan
- Olen kokeillut kerran
- Olen käyttänyt satunnaisesti
- Olen käyttänyt usein
- Se on yksi vakiintuneista työtavoistani

13) Huolen puheeksiottamisen työtapaa käyttööni minun toiminnassani on edistänyt (erittäin vähän 1 – 5 erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Riittävä kouluttautuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä kontakti asiakkaaseen/lapseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suuntautuminen omaan huoleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottamus yhteistyön toimivuuteen asiakkaan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkailta tullut palaute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisöni tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehen/johdon tuki työtavalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottamus yhteistyön toimivuuteen muiden palvelujen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Mikä muu on edistänyt Huolen puheeksiottamisen työtapaa käyttööni?

15) Huolen puheeksiottamisen työtapaa käyttööni minun toiminnassani on ehkäissyt (erittäin vähän 1 – 5 erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Epävarmuus asiakkaiden/lasten reaktioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelko kontaktin huononemisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäluottamus puheeksioton jälkeisen yhteistyön toimivuuteen asiakkaiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkailta tullut palaute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman työyhteisön suhtautuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehen/johdon tuen puute työtavalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäluottamus puheeksioton jälkeisen yhteistyön toimivuuteen muiden palvelujen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16) Mikä muu on ehkäissyt Huolen puheeksiottamisen työtavan käyttöä?

17) Jos sinulla on kokemusta tästä puheeksiottamisen työskentelytavasta, mihin olet sillä keskeisesti pyrkinyt?

18) Mitkä ovat pääasialliset kokemuksesi tällaisen puheeksiottamisen vaikutuksista?

19) Arvioi kokemustesi perusteella Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia puheeksiottotilanteessa (vaikutusta erittäin vähän 1 – 5 erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Huolestuttavien tilanteiden käsittely on varhaistunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolestuttavien tilanteiden käsittely on selkeytynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolestuttavien tilanteiden käsittely on avannut uusia toimintamahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolestuttavassa asiassa on päästy eteenpäin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden huoli asiassa on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun huoleni asiassa on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) Arvioi kokemustesi perusteella Huolen puheeksiottamisen työtavan käytön vaikutuksia puheeksiottamisen jälkeen (vaikutusta erittäin vähän 1 – 5 erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Puheeksi otetuissa asioissa on tapahtunut edistymistä asiakkaiden elämässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puheeksi otetuissa asioissa on tapahtunut edistymistä omassa toiminnassani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On päästy avoimempaan yhteistyöhön asiakkaiden kanssa myös muissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö työyhteisössämme on näissä tapauksissa selkiytynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö muiden tahojen kanssa on näissä tapauksissa selkiytynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) Onko tällainen Huolen puheeksiottaminen mielestäsi hyvä varhaista puuttumista edistävä työkäytäntö?

- Kyllä
- Ei

22) Miksi?

23) Onko tällä koulutuksella ja työskentelyllä ollut vaikutuksia työskentelytapoihisi ja työtoteeseesi laajemmin?

	1	2	3	4	5	
Vaikutuksia erittäin vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

24) Millaisia vaikutuksia?

25) Suositteletko Huolen puheeksiottamisen koulutukseen osallistumistasi työtovereillesi ja muille lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskenteleville?

- Kyllä
- En

26) Miksi suosittelet/et suosittele?

27) Haluaisitko tähän teemaan tai ajattelutapaan liittyvää lisäkoulutusta?

- Kyllä
- En

28) Millaista?

29) Mitä muuta haluat sanoa Huolen puheeksiottamisen koulutuksesta ja kokemuksista?