

# *“Nyt kuullaan meitä asiakkaita” -*

Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta  
ja osallisuudesta lastensuojelun  
työprosesseissa

Merja Laitinen & Pekka Ojaniemi &  
Marja-Sisko Tallavaara



”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” –

Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta  
lastensuojelun työprosesseissa



*Merja Laitinen*

▼

*Pekka Ojaniemi*

▼

*Marja-Sisko Tallavaara*

*”Nyt kuullaan meitä asiakkaita”–*

Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta  
lastensuojelun työprosesseissa

Rovaniemi 2007

Lapin yliopisto

Julkaisija: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta,  
Lapin yliopisto

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja  
B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53.

Myynti: Tiede- ja taidekirjakauppa Tila  
PL 8123, 96101 Rovaniemi  
puh. (016) 341 2924, fax (016) 341 2933,  
sähköposti: [julkaisu@ulapland.fi](mailto:julkaisu@ulapland.fi)  
<http://www.ulapland.fi/julkaisut>

Kannen kuvat: Merja Laitinen  
Kansi ja taitto: Sirpa Immonen, Lapin yliopisto

ISSN 0788-768X  
ISBN 978-952-484-080-4

## *Sisällysluettelo*

### *Taulukko-, Kuvio- Ja Liiteluettelo*

### *Kirjoittajat*

### *Kiitos*

1 Rovaseudun lastensuojelun kehittämis-keskus -hanke.....	11
1.1 Tausta ja lähtökohdat .....	11
1.2 Tavoitteet.....	14
1.3 Toteuttaminen .....	15
2 Paikallinen toimintaympäristö ja lastensuojelu.....	23
2.1 Lapset ja perheet Rovaseudulla .....	23
2.2 Lastensuojelun asiakkuudet ja palvelut.....	31
2.3 Paikallisuus ja lastensuojelun haasteet .....	42
3 Tutkimuksellinen lähestyminen.....	47
3.1 Lähtökohdat ja kysymyksenasettelu.....	47
3.2 Aineistot ja niiden hankinta.....	51
3.3 Aineistojen lukeminen, tulkinnat ja kirjoittaminen.....	66
4 Asiakkaan kohtaaminen .....	69
4.1 Lastensuojelu, asiakas ja asiakkuus.....	69
4.2 Kontakteista kohtaamiseen.....	85
5 Tiedon rakentuminen kohtaamisissa.....	105
5.1 Lastensuojelun sosiaalityö ja tieto.....	105
5.2 Tiedon tuottaminen ja työskentelyn tavoitteet asiakassuhteessa.....	109
6 Osallisuudesta onnistumiseen.....	127
6.1 Myönteiset, osallisuutta ja onnistumista tuottavat kohtaamiset.....	127
6.2 Epilogi: Mitä sitten tapahtuikaan?.....	140
<i>Lähteet</i> .....	<i>143</i>

## *Taulukko-, Kuvio- Ja Liiteluettelo*

*Taulukko 1.* Toimeentulotukea saaneet lapsiperheet (lkm) 1997–2002.....s. 26

*Taulukko 2.* Toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden prosenttiosuus kaikista lapsiperheistä vuosina 1997–2002.....s. 27

*Kuvio 1.* Toimeentulotukea saaneet yksinhuoltajaperheet prosenttiosuuksina kaikista lapsiperheistä.....s. 28

*Kuvio 2.* Lastensuojelun asiakkaiden määrä vuosina 1998–2004. ....s. 30

*Kuvio 3.* Huostaan otettujen ja avohuollon asiakkaiden osuus kaikista 0–17 -vuotiaista.....s. 30

*Kuvio 4.* Kodin ulkopuolelle sijoitetut (lkm) vuosina 1998–2004. ....s. 39

*Kuvio 5.* Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kontaktit eri toimijoiden kanssa.....s. 84

*Kuvio 6.* Tiedonmuodostus.....s. 106

*Liite 1.* Hankkeen kuvaus.....s. 151–153

*Liite 2.* Teemaseminaarit.....s. 154

*Liite 3.* Lastensuojelun ydinprosessit.....s. 155

*Liite 4.* Hankkeesta valmistuneet ja tekeillä olevat tutkimukset.....s. 156–159

*Liite 5.* Lastensuojelun työntekijöiden tärkeimmät yhteistyökumppanit.....s. 160

## *Kirjoittajat*

Merja Laitinen  
YTT, Suomen Akatemian tutkijatohtori  
Lapin yliopisto, sosiaalityön laitos

Pekka Ojaniemi  
YTM, Kehittäjä-sosiaalityöntekijä  
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus / Lapin toiminta-  
yksikkö

Marja-Sisko Tallavaara  
YTM, Projektipäällikkö  
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus / Lapin toiminta-  
yksikkö





## *Kiitos*

Lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeeseen osallistui lukuisia toimijoita. Toteutuksessa ovat olleet mukana Rovaniemen kaupunki, entinen Rovaniemen maalaiskunta, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikkö ja Lapin yliopiston sosiaalityön laitos. Yhteistyötahoina mukana ovat olleet kunnissa lastensuojelupalveluja tuottavat järjestöt: Lapin ensi- ja turvakoti, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapin piiri ry, Nuorten Ystävät ry ja Rovala. Tässä yhteydessä kaikkien henkilöiden luetteleminen ei ole mahdollista, siksi haluamme kiittää teitä kaikkia tasapuolisesti antamastanne työpanoksesta ja ajasta hankkeen toteutukseen.

Tämän tutkimusraportin näkökulmasta katsottuna suurin kiitos kuuluu työntekijöille ja asiakkaille, jotka avasivat rehellisesti työtään ja elämäänsä tutkimukselle. Ilman teitä tämä tutkimusraportti ei olisi valmistunut. Lisäksi haluamme kiittää KT Tuula Uusitaloa ja lehtori Sanna Väyrystä oivallisista kommentteista.

Hanke monine toimijoineen ja tehtävineen on ollut haastava tutkimuskonteksti, mutta kokonaisuudesta – vuoropuheluineen ja yhdessä kirjoittamisineen – on muotoutunut hieno oppimiskokemus. Prosessi on tuonut monimuotoisesti esiin tutkimuksen vuorovaikutuksellisen ja yhteisöllisen luonteen.

Rovaniemellä kevätaurinkoisena päivänä 2007

Merja Laitinen & Pekka Ojaniemi & Marja-Sisko Tallavaara



# 1 Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hanke

## 1.1 Tausta ja lähtökohdat

### *Paikallinen näkökulma yhteiskunnallisen toimintaympäristön muutoksiin ja haasteisiin*

Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskushankkeen synty ja tarve paikantuu yleisiin yhteiskunnallisen toimintaympäristön muutoksiin ja niistä lastensuojelun sosiaalityölle kummunneisiin haasteisiin. Lastensuojelun toimintaympäristön muutokset ovat kuluneen vuosikymmenen aikana luoneet paineita palvelujärjestelmän, työkäytäntöjen ja -menetelmien kehittämiseksi niin valtakunnallisesti, seudullisesti kuin paikallisesti. Yhteiskunnalliset muutokset ja yleisen epävarmuuden lisääntyminen ovat kuormittaneet monin tavoin lähiyhteisöjä ja aikuisia, joiden ensisijaisessa huolenpidossa lapset kasvavat ja kehittyvät. Lapset tarvitsevat pysyviä aikuissuhteita tasapainoisen kehityksensä tueksi. Kuitenkin ihmissuhteiden jatkuvat muutokset ovat yhä tavallisempia niin perhepiirissä, asuinympäristössä kuin yhteiskunnan järjestämissä palveluissakin. Lapsiperheiden tuloansiirtojen vähentäminen, työelämän epävarmuus ja pätkätöiden lisääntyminen ovat heijastuneet suoraan lapsiperheiden toimeentuloon. Samaan aikaan resurssien, rahan ja työntekijöiden määrän niukkeneminen kunnallisella tasolla on pakottanut päätöksentekijät tinkimään palvelutasosta, mikä on osaltaan kaventanut heikoimmassa asemassa olevien elämisen mahdollisuuksia. Vaikka valtaosa lapsista voi hyvin, samanaikaisesti osa on alkanut voida entistä huonommin. (Esim. Bardy ym. 2001; Järventie ym. 2001.)

Katja Forssén (2006) jäsentää lapsiperheiden hyvinvoinnin muutossuuntia 2000-luvun Suomessa. Lapsiperheiden arjessa hyvinvointia määrittää keskeisesti taloudellinen toimeentulo. Köyhyys ja niukkuuden kokemukset muodostavat lapsille ja heidän perheille erilaisia sosiaalisia riskejä. Kysymykset lapsiperheiden arjen voimavaroista ovatkin entistä keskeisempiä. Lastensuojelun ennaltaehkäisevästä näkökulmasta tärke-

ää on se, mitkä tekijät, tapahtumat ja suhteet voimavaraistavat vanhempia arjessa, muutoksien, katkosten ja epävarmuuden ympäristössä (ks. Rantalaiho 2006). Voimavaraistuminen ja sen vahvistaminen on tärkeää myös korjaavan työn suunnittelussa. Millaisen vuorovaikutuksen ja tiedon avulla asiakas voi tuntea tulewansa osalliseksi ja kohdatuksi? Tässä julkaisussa kysymykseen haetaan vastausta paikallisen lastensuojeluhankkeen rakenteissa tuotetulla tiedolla. Tutkimus tuo kuvailevan osansa keskusteluun, jota yhdistää kiinnostus lasten ja myös heidän vanhempiansa asiakkuuden näkyväksi tekemiseen lastensuojelussa. Tärkeänä pohdintojen herättäjänä ja tarkastelun suuntaajana on ollut Lapset ja sosiaalityö -teos (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006). Kysymykset kohtaamisten, tiedon ja osallisuuden muotoutumisesta ovat mitä tärkeimpiä tarkasteltavia myös paikallisesti.

Paikallisesti tarkasteltuna lastensuojelun kehittämiskeskus-hankkeen juuret ovat 1990-luvulla, jolloin lasten, nuorten ja perheiden palveluja alettiin kehittää projektimuotoisesti. Tammiukuussa 1997 Rovaniemen kaupunki ja maalaiskunta nimesivät työryhmän selvittämään ja suunnittelemaan yhteistyötä lasten ja nuorten palvelujen tuottamisessa. Työryhmä ehdotti lastensuojelun avohuollon vahvistamista erityisesti kehittämällä ja monipuolistamalla perhetyötä. Sijaishuollon osalta ehdotettiin perhehoidon lisäämistä ja perhekotitoiminnan tukemista sekä laitoshuollon vähentämistä. Työryhmän ehdotukset toteutuivat vain osittain. Työryhmän tavoitteeksi asetettu kuntien välisen yhteistyön suunnittelu ei edennyt odotetulla tavalla. Palvelurakenteen pirstaleisuus, osittainen päällekkäisyys ja toimintojen koordinoimattomuus koettiin edelleen ongelmaksi pyrittäessä toimiviin ja laadukkaisiin lastensuojelun palveluketjuihin.

Paikallisen kehittämistyön taustalla ovat havainnot siitä, miten lasten ja nuorten pahoinvointi on näkynyt lastensuojelun asiakasmäärien voimakkaana kasvuna 1990-luvulta alkaen koko maassa. Lastensuojelun tarve on kasvanut myös Rovaseudulla. Rovaniemen kaupungissa sekä sijoitettujen että avohuollossa olevien asiakkaiden osuus alle 18-vuotiaista ylitti kaupunkikuntien valtakunnallisen keskiarvon vuosituhanen taitteessa. Erityisesti avohuollon asiakasmäärät kasvoivat voimakkaasti vuosina 1998–2003. Entinen Rovaniemen maalaiskunta kuului niin sanottuihin vähäisen lastensuojelun kuntiin. Sijoitettujen ja

avohuollon asiakkaiden osuus oli alle taajaan asuttujen kuntien keskiarvon. Maalaiskunnan lastensuojelun asiakasmäärissä oli vuosittaista vaihtelua, mutta ei selvää kasvua yhdistymistä edeltäneinä vuosina. Lastensuojelutarpeiden kasvuun ei kuitenkaan ole kyetty vastaamaan riittävän vahvasti. Tähän vaikutti muun muassa työntekijöiden vaihtuvuus sekä erityisosaamisen ja -palvelujen saatavuuden vähäisyys.

Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan sosiaali- ja terveystoimien yhteistyöryhmä ehdotti vuoden 2002 syksyllä kuntien lastensuojelun ja kehitysvammahuollon avopalvelujen yhdistämisen toiminnallisten ja taloudellisten vaikutusten selvittämistä. Kehittämisen pohjaksi tarvittiin selvitystä yhtäältä alueen lasten ja nuorten hyvinvoinnista ja lastensuojelun tarpeesta ja toisaalta palvelujärjestelmän toimivuudesta asiakkaiden tarpeiden, palvelujen tuottajien ja taloudellisten resurssien näkökulmasta. Selvitystyöhön päätettiin rakentaa hanke. Suunnittelun tuloksena syntyi Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hanke, jota ovat olleet toteuttamassa Rovaniemen kaupunki, Rovaniemen maalaiskunta, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikkö ja Lapin yliopiston sosiaalityön laitos. Yhteistyötahoina mukana ovat olleet kunnissa lastensuojelupalveluja tuottavat järjestöt: Lapin ensi- ja turvakoti, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapin piiri ry, Nuorten Ystävät ry ja Rovala.

Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hanke (liite 1) linkittyi samaan aikaan, vuonna 2004, Sosiaalialan kehittämishankkeen alahankkeena aloitettuun valtakunnalliseen lastensuojelun kehittämisohjelmaan. Sen tavoitteena on ollut luoda lasten psykososiaalisia palveluja ja lastensuojelua koskeva alueellisesti koordinoitu palvelukokonaisuus vahvistamalla seudullista ja maakunnallista yhteistyötä. Tavoitteiksi on myös asetettu asiantuntevan ja oikea-aikaisen palvelun saatavuuden turvaaminen, työtapojen ja -menetelmien kehittäminen sekä lastensuojelulain kokonaisuudistuksen toteuttaminen. (STM 2006.) Valtakunnallisen lastensuojelun kehittämisohjelman alatyöryhmistä erityisesti alkuarviointi- ja avohuolto-työryhmän työ on sisällöllisesti kohdistunut asioihin, joita myös Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeessa on painotettu (ks. Oranen 2006). Tavoitteena on ollut jäsentää ja suunnitelmallistaa lastensuojelun työskentelyä. Lähtökohtana on ollut asiakaslähtöisyys:

lapsen ja vanhemman aktiivisen toimijuuden kunnioittaminen ja mahdollistaminen. Hankkeiden samanaikaisuus on aiheuttanut sen, että valitettavasti valtakunnallisten työryhmien tuotokset eivät olleet paikallisen hankkeen käytettävissä. Kokonaisuudessaan Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeella on siis ollut sidoksia sekä valtakunnalliseen, seudulliseen että paikalliseen kehittämistyöhön.

## 1.2 Tavoitteet

Tutkimustieto on aina sidoksissa kontekstiinsa. Tässä raportissa kuvattu ja jäsennetty tutkimustieto on tuotettu Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeen puitteissa, jolloin hankkeen tavoitteet ja toteutus ovat määrittäneet myös tuotetun tiedon muotoa ja luonnetta. Merkittävin tutkimustietoa määrittävä tekijä on ollut monitoimijuudelle rakentuva kehittämistyö. Hankkeeseen on yritetty sitouttaa kaikki lastensuojelun toimijat Rovaniemen kaupungista ja entisestä maalaiskunnasta sekä järjestöjen kenttätyöntekijöiden edustajat. Osallistumisen aktiivisuus on vaihdellut työyksiköittäin ja työntekijöittäin. Kehittämistyöhön on saatu mukaan myös asiakkaiden edustajia, mikä on ollut erittäin tärkeää niin tutkimuksen kuin työkäytäntöjen ja työprosessin laadun kehittämisen näkökulmasta. Käytännössä tämä on merkinnyt vahvojen hierarkioiden tietoista purkamista ja perinteisten valta-asemien murtamista. Asiakkaiden on haluttu olevan aktiivisia tiedon tuottajia. Taustalla on sosiaalityön tutkimuksen tavoite tuoda esiin sosiaalityön interventioissa ja niiden liepeillä elävien ihmisten todellisuutta. Asiakkaiden silmin käytäntöjen katsominen tarjoaa mahdollisuuden löytää, kuulla ja nähdä ihmisten kokemuksia ja niille annettuja merkityksiä. Samalla se voi avata taustalla olevia laajempia yhteiskunnallisia ja kulttuurisia sidoksia, suhteita ja käsityksiä. Tällöin voi löytyä myös monitasoisia haasteita ja uusia mahdollisuuksia ammatikäytännöille. (Vrt. Acker, Barry & Esseweld 1983; Granfelt 1998; Laitinen 2004.)

Yksi hankkeen tavoitteista liittyy käytäntöjen, opetuksen ja tutkimuksen välisen yhteyden kehittämiseen ja tältä pohjalta tiedon tuottamiseen. Toimintoja suunniteltaessa sovittiin, että opetuksen ja tutkimuksen näkökulma on mukana läpi hankkeen.

Pyrkimyksenä on ollut rakentaa monipuolista kuvaa lastensuojelutyön kehittämistä yhdessä asiakkaan kanssa. Jotta tieto olisi sovellettavissa kunnallisessa suunnittelussa ja päätöksenteossa, sen tuottamisessa on huomioitu paikalliset toiminnalliset olosuhteet, reunaehdot ja tarpeet. Tämä raportti keskittyy jäsentämään ja avaamaan monitoimijuuden ideaan pohjautuvaa tiedon tuottamisen tavoitetta kolmen teeman – kohtaamisen, tiedon ja osallisuuden – avulla.

Hankkeen toiminnalliset tavoitteet 1) selvitys lastensuojelun nykytilasta Rovaseudulla, 2) seudullisen lastensuojelun organisaation toteuttaminen, 3) lastensuojelun työkäytäntöjen ja -menetelmien kehittäminen, 4) lastensuojelupalvelujen laadunseuranta- ja arviointijärjestelmän kehittäminen ovat osaltaan määrittäneet ja olleet läsnä tutkimustiedon tuottamisessa. Tässä julkaisussa ei sellaisenaan jäsennetä ja arvioida toiminnallisten tavoitteiden toteutumista tai toteutumatta jäämistä, mutta tutkimuskysymyksiin vastaaminen tuottaa tietoa myös lastensuojelun työkäytäntöjen ja laadun kehittämiseksi. Olemme kirjoittaneet lyhyesti seuraavaan alalukuun Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeen toteuttamisesta, jotta lukija pääsee sisälle kokonaisuuteen ja ymmärtää, millaisessa prosessissa tutkimus on kulkenut mukana.

## 1.3 Toteuttaminen

### *Työkäytäntöjen kehittäminen*

Työkäytäntöjen kehittäminen on nojautunut pienryhmätyöskentelyyn ja teemaseminaareihin. Pienryhmätyöskentelyssä lastensuojelun asiakastyöprosesseja on avattu ja arvioitu yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Koska kehittämistyössä on olennaista henkilöstön sitoutuminen ja työpanos, päädyttiin toimintaan moniammatillisissa pienryhmissä, tiiviissä sidoksessa käytäntöihin. Ryhmät koottiin konkreettisten, toteutuneiden asiakastyöprosessien pohjalta. Kuhunkin ryhmään pyydettiin asiakkaan lisäksi edustajia kummastakin kunnasta, järjestöistä ja eri työntekijäryhmistä. Myönteinen yllätys oli, että yhtä perhettä lukuun ottamatta ainakin toinen vanhempi osallistui ryh-



män työskentelyyn. Tavoite kaikkien toimijoiden välisestä yhteistyöstä toteutuikin hankkeen alusta lähtien.

Analysoitavat asiakastyöprosessit valittiin siten, että mukaan tuli eri vaiheissa olevia asiakkuuksia, erilaisia tukipalveluja, kuten eri perhetyön muotoja sisältäneitä prosesseja, sekä sellaisia asiakkuuksia, joissa oli työskennellyt kummankin kunnan työntekijöitä. Tämän työskentelyn tavoitteena oli toisaalta tiedon tuottaminen nykyisistä työkäytännöistä ja toisaalta samanaikaisesti työkäytäntöjen kehittäminen ja työprosessien laadun kehittäminen. Ryhmiä oli kaikkiaan kahdeksan ja niissä asiakaslapsia yhteensä kaksitoista. Nuorimmat lapset olivat 2- ja 3-vuotiaita ja vanhin jälkihuollossa oleva 20 -vuotias nuori, joka osallistui myös ryhmätyöskentelyyn. Perheiden rakenteet olivat moninaisia: yksinhuoltaja-, ydin- ja uusperheitä.

Ryhmät kokoontuivat ensimmäisen kerran loka-marraskuussa 2004 ilman asiakkaita. Työntekijät palauttivat mieleen prosessin vaiheita ja vaikeiksi kokemiaan tilanteita, mutta myös onnistumisen kokemuksiaan. Toisessa kokoontumisessa olivat mukana myös asiakkaat, ja tilaa pyrittiin antamaan heidän kokemuksilleen, näkemyksilleen, arvioilleen ja tulkinnoilleen. Alkutilanteiden varautuneisuudesta päästiin vähitellen avoimeen vuoropuheluun. Kaikkien ryhmien kokoontumiseen osallistui yhden kerran myös yliopiston lehtori ja tutkija. Lisäksi kaksi opiskelijaa osallistui muutamien ryhmien kokoontumisiin kerätäkseen aineistoa pro gradu -tutkielmiinsa. Ryhmät kokoontuivat neljä kertaa, jotkut viisikin kertaa. Kaikkiaan ryhmäkokoontumisia oli noin 40. Asiakastyöprosessien analysointi ryhmissä päättyi huhtikuussa 2005. Viimeisissä kokoontumisissa kunkin asiakasperheen kokonaisprosessit käytiin läpi ProsesGuide -ohjelmalla tehtyjen prosessikuvausten avulla. Näin voitiin nostaa esiin keskeiset vaiheet ja mahdolliset prosessin sujuvuutta haitanneet työkäytäntöjen kitkatekijät. Asiakastyöprosessikohtaisten ryhmien jälkeen koottiin vielä työryhmät työstämään keskeisiä kehittämisen osioita: perhetyötä, sijoitusvaiheen ja sijais- tukiperhetyön kehittämistä sekä sijaishuollon järjestämistä vaihtoehtoja.

Työikäntöjen kehittämisen tueksi järjestettiin myös työseminaareja, joihin kutsuttiin kulloisenkin aihekokonaisuuden asiantuntijoita yliopistoista ja käytännön kehittämisprojekteista. Seminaaripäivät rakentuivat asiantuntija-alustuksista sekä

vuorovaikutteisesta työskentelystä, jossa pohdittiin paikallises- ta näkökulmasta kulloinkin valittua teemaa. Teemaseminaare- ja oli kaikkiaan kahdeksan (liite 2). Ensimmäisessä seminaaris- sa lastensuojelua paikannettiin yhteiskunnalliseen ja eettiseen kontekstiin. Seuraavissa keskityttiin lastensuojelun työproses- sin analysoinnin kannalta keskeisiin teemoihin: suunnitelmalli- suuden toteutumiseen, dokumentointiin, tutkivaan työotteeseen ja vaikuttavuuden arviointiin. Lisäksi syvennyttiin johtamiseen, viestintään ja verkostomaiseen työskentelyyn. Alkuperäisenä ideana oli, että teemaseminaarien sisällöt olisivat nivoutuneet pienryhmätyöskentelyn yksittäisten asiakastyöprosessien ana- lysointiin. Tämä ei toteutunut, koska ryhmien toiminta ajoittui eri tavoin kuin suunnitelmassa. Silti teemaseminaarit lunastivat paikkansa kehittämistyön osana. Ne välittivät alan viimeisintä tutkimustietoa käytäntöön ja päivittivät työntekijöiden tietopoh- jaa.

Hankkeen päätösseminaarin teemaksi nostettiin asiakkaan osallisuus. Lastensuojelu näyttäytyi asiakastyöprosesseja ana- lysoitaessa asiantuntijakeskeisenä. Erityisesti lastensuojelun so- siaalisyössä työskentely lastensuojelun pääasiakkaan – lapsen – kanssa oli vielä kovin vähäistä. Myös vanhemmat kokivat vai- kutusmahdollisuutensa vähäisiksi. He kokivat usein, että asiat tuotiin heille valmiiksi päätettyinä. Valitulla teemalla halusim- me rohkaista työntekijöitä ottamaan asiakasta aiempaa enem- män kumppaniksi jakamaan asiantuntijuutta, entistä useammin kysymään enemmän asiakkaalta hänen käsityksiään työskente- lystä ja työtavoista sekä kuuntelemaan – ei vain kuulemaan – asiakasta.

### *Työprosessin mallintaminen*

Kun asiakastyöprosessien analysointi ja arviointi ryhmissä oli päättynyt ja toukokuun teemaseminaari uusista työmenetelmis- tä, erityisesti lapsikeskeisen työskentelyn mallista, oli pidetty, kokoonnuttiin suunnittelemaan jatkotyöskentelyä. Kehittämis- työssä haluttiin vahvistaa sosiaalityöntekijöiden roolia, ja heidän johdolla lähettiin luomaan uutta yhteistä työskentelymallia elokuussa 2005.

Lähtökohdaksi sovittiin, ettei olemassa olevia kuntien työ- käytäntöjä mallinneta, vaan hiotaan uusi, yhteinen malli huo-

mioiden asiakastyöprosessien avaamisessa esiin nousseita kehittämistarpeita. Tehtävä ei ollut helppo. Vallitsevat työkäytännöt poikkesivat toisistaan niin kunnittain kuin työntekijöittäin. Pitkään lastensuojelussa toimineilla sosiaalityöntekijöillä oli kullakin oma persoonallinen tapansa toimia. Yhteisten linjausten löytäminen vaati pitkällistä prosessointia ja avointa vuoropuhelua. Jo keskinäisen vuoropuhelun käynnistäminen ja yhteisen työn mallintamisen aloittaminen vei useita kuukausia. Muualla kehitetyt lastensuojelun mallit toimivat virittäjänä aiheeseen (ks. Ervast & Tulensalo, 2005; Möller, 2004).

Tavoitteena oli selkeyttää lastensuojeluprosessia, vahvistaa suunnitelmallisuutta ja säännöllistä arviointia. Yhteiseksi lähtökohdaksi haluttiin nostaa lapsilähtöisyys, joka käytännössä tarkoittaisi sitä, että sosiaalityöntekijä tapaa myös lasta, lapselle annetaan ikätasonsa mukaisesti tietoa prosessista ja vanhemmuutta arvioidaan suhteessa lapsen tarpeisiin. Työskentelyn painopistettä oli myös tarkoitus siirtää alkuvaiheeseen, lastensuojelutarpeen kunnolliseen selvittämiseen, jotta tarvittava tuki kyettäisiin kohdentamaan aiempaa paremmin lapsen tarpeita vastaavasti. Lapseen ja hänen vanhempinsa keskittyvä kohtaaminen tilanearviossa voi myös jo itsessään olla muutosta aikaansaava interventio, niin ettei muita varsinaisia lastensuojelun tukitoimia tarvitakaan (Ervast & Tulensalo 2006, 107–115).

Mallintaminen tuo esiin työn prosessimaisuuden ja auttaa hahmottamaan kokonaisprosessia sekä osien suhdetta kokonaisuuteen ja toisiinsa. Mallintamisprosessi keskusteluineen auttaa ymmärtämään toisten ammattilaisten työtä sekä paikantamaan omaa ammatillista asemaa suhteessa kokonaisuuteen. Malli tekee työtä näkyväksi, ja parhaimmillaan selkeyttää työprosesseja ja toimii niille raamina, mutta sallii myös tilannekohtaista vaihtelua. Mallintamiseen suhtaudutaan usein epäröiden; katsotaan, että asiakkaiden elämäntilanteet ovat niin moninaisia, etteivät ne asetu ”rautalankamalleihin”. Malli on kehikko, karkea suunnitelma, josta ammattitaitoinen työntekijä kehittelee muunnelmia sen mukaan, miten hän ymmärtää asiakkaansa tilannetta yhdessä asiakkaansa kanssa. (Vrt. Aikio-Mustonen 2004; Möller 2005.) Jotta mallista tulee yhteinen apuväline, edellyttää se pitkällistä, jopa vuosien, yhdessä työstämistä niin, että kaikki osalliset voivat siihen sitoutua. Toisaalta malli elää jatkuvassa vuorovaikutuksessa käytännön kanssa ja muuntuu tarvittaessa työn

reunaehtojen ja sisällön muutosten mukaan.

Lastensuojelun prosessimalli käytännön työn jäsentäjänä ja kuvaajana voi edesauttaa avointa vuorovaikutusta ja luottamuksellisen suhteen rakentumista asiakkaan kanssa. Sen avulla asiakkaalle voidaan kertoa, mitä lastensuojelu on ja, miten prosessi pääpiirteissään etenee. Se voi siten hälventää epäilyä lastensuojelun mielivaltaisuudesta. Asiakkaan on helpompi orientoitua työskentelyyn, kun hän tietää, mitä on edessä. Prosessimalli sitouttaa myös työntekijän toimimaan yhteisesti hyväksytyjen periaatteiden mukaisesti. Englannissa, jossa on käytössä strukturoitu alkuarviointimalli, asiakkaat ovat kiittäneet työskentelyn selkeyttä ja ennustettavuutta sekä uusia osallisuuden mahdollisuuksia. (Oranen 2006, 34.) Mallia voi käyttää myös laadun arvioinnin tukena, jos vaiheisiin liitetään hyvän laadun kriteerejä, esimerkiksi aikarajoista, tiedottamisesta, dokumentoinnista, asiakastapaamisista ja asiakaspalautteesta. Prosessin laatuun liittyy myös se, miten arvot ja eettiset periaatteet saadaan näkymään mallissa, miten näkyy asiakkaan kunnioittaminen, osallisuuden mahdollistaminen ja kuunteleminen. Prosessimallin tai prosessien mahdollisimman tarkka kuvaus on edellytys vaikuttavuuden arvioinnille (ks. Korteniemi 2005, 31).

Prosessin kuvaamisessa käytettiin ProcessGuide -ohjelmaa, jolla pystyy erottelemaan ydinprosessit ja niiden sisään jäävät aliproessit eri tasoille. Mallinnusryhmä kokoontui yhteensä 12 kertaa. Osa sosiaalityöntekijöistä oli vain satunnaisesti mukana, jotkut lähes kaikissa kokoontumisissa. Poissaolot hidastivat prosessia, koska joka kerta jouduttiin käyttämään aikaa jo tehdyn kertaamiseen. Tapaamisissa keskusteltiin sosiaalityön sisällöstä ja työntekijöiden rooleista. Esimerkiksi jotkut sosiaalityöntekijöistä olisivat sysänneet lapsen tapaamiset perhetyöntekijöille, jotka ovat tottuneet työskentelemään perheiden arjessa. Haluun välttää lasten tapaaminen liittyy epävarmuutta omasta osaamisesta ja pelkoa oman taitamattomuuden haitallisista seurauksista lapselle (vrt. Ervast & Tulensalo 2006.) Osa sosiaalityöntekijöistä puolestaan oli innostunut itsekin työskentelemään lasten kanssa ja hyödyntämään uusia toiminnallisia välineitä. Myös perus- ja erityispalvelujen suhde lastensuojeluun puhutti osallistujia: Mikä merkitys on lastensuojelun tarpeen arvioinnissa lastenpsykiatrian poliklinikalla tai osastolla tehdyillä tutkimuksilla ja arvioinneilla?

Kokoontumisissa hahmotettiin lastensuojelun keskeiset vaiheet, ydinprosessit (liite 3). Ydinprosesseista paloiteltiin vireille tulon, kiireellisen sijoituksen, alkuarvioinnin sekä avohuollon suunnitelmallisen muutostyön vaiheet. Jonkin verran suunnittelua haittasi se, ettei tietoa valtakunnallisen alkuarviointityöryhmän ja lastensuojelulakityöryhmän suunnitelmista ollut saatavilla. Työskentelyn tuotoksena syntyivät alustavat työmallit lastensuojelun avohuoltoon, mutta niiden käytännön testaus jäi työntekijöiden oman aktiivisuuden sekä esimiesten tuen ja kannustuksen varaan hankkeen päätyttyä.

### *Muu kehittäminen*

Hankkeen muu kehittämistoiminta on sisältänyt organisaatiomallin suunnittelun, perhetyön tarpeiden, sisältöjen ja muotojen ja tuottamistapojen analyysin sekä sijoitusvaiheen rakenteen ja sijaishuollon tuottamisvaihtoehtojen suunnittelua. Kesäkuussa 2004 kunnat tekivät päätöksen yhdistymisestä vuoden 2006 alusta. Siihen ei ollut varauduttu ennalta ja se osin selkeytti, osin vaikeutti hankkeen toteutusta. Yhdistymispäätöksen myötä yhteisestä organisaatiosta tuli itsestänselvyys, eikä sen muodostaminen edellyttänyt enää selvityksiä tai perusteluja. Organisaation suunnitteleminen oli kuitenkin aloitettava ennen kuin työkäytäntöjä oli ehditty arvioida tai ennen kuin oli selvitetty työkäytännöistä nousevia rakenteellisia vaatimuksia.

Perhetyön työryhmä päätyi ehdottamaan perhetyön eriyttämistä ennaltaehkäisevään perhetyöhön, joka toimii perhekeskudessa tiiviissä yhteistyössä lastenneuvolan, perhesosiaalityön ja perheneuvolan kanssa sekä lastensuojelun perhetyöhön, joka on kiinteä osa lastensuojelun tiimiä. Lisäksi ennaltaehkäisevää perhetyötä on saatavissa Mannerheimin lastensuojeluliiton Lapin piiriltä ja lastensuojelun perhetyötä Lapin ensi- ja turvakodilta ja Nuorten ystävät ry:ltä. Perhetyön palvelun ja tarpeen kohtaavuus edellyttää perusteellista alkuarviointia, selkeää tavoitteiden asettelua sekä säännöllistä tavoitteiden toteutumisen arviointia.

Sijoitusvaiheen työskentelyyn kaivattiin selkeytystä. Perhehoidon suhteellisen osuuden vahvistaminen, sijaisperheiden rekrytointi ja valmennus edellyttävät omaa erikoistunutta työntekijää, joka voi toimia sijoitusvaiheessa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työparina perhesijoituksen valmistelussa. Laitos-

sijoitusten valmistelussa työparina on lastensuojelun vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on myös ammatillisten perhekotien ja lastensuojelulaitosten laadun vertailu. Tätä työtä helpottamaan kehitettiin hankkeessa perustietolomake, jolla kerätään vertailukelpoista tietoa sijaishuollon yksiköiden yleisistä toimintaedellytyksistä, tiloista, henkilöstöstä, kasvatusta- ja hoitoprosessista, yhteistyökäytännöistä ja ympäristön palveluista.

Sijaishuollon kehittämisryhmä kartoitti sijaishuollon tarpeita. Koska laitossijoituksista yli puolet tehtiin Rovaseudun ulkopuolelle, ehdotettiin sijaishuollon palvelujen saatavuuden parantamista paikkakunnalla omien laitosten toimintaa jatkamalla ja kehittämällä sekä yhteistyötä järjestöjen ja yksityisten palvelutuottajien kanssa tehostamalla. Pitkäaikaisten sijoitusten vähentäminen edellyttää tehokasta puuttumista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tähän tarpeeseen vastaisivat osaltaan perhekuntoutus sekä varhaisnuorille suunnatut kahden kolmen kuukauden mittaiset pysäytys- tai arviointijaksot. Näitä palveluja voitaisiin kehittää yhdessä paikkakunnalla toimivien järjestöjen kanssa.



## 2 Paikallinen toimintaympäristö ja lastensuojelu<sup>1</sup>

### 2.1 Lapset ja perheet Rovaseudulla

Tutkimusalueen muodostivat Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen maalaiskunta, joissa oli vuoden 2005 lopussa 57 847 asukasta (Lapin Liitto 2006). Kunnat sijoittuivat maantieteellisesti sisäkkäin: Rovaniemen maalaiskunta ympäröi Rovaniemen kaupunkia. Kuntatyypeittäin tarkasteltuna Rovaniemen kaupunki kuului kaupunkimaisiin kuntiin ja maalaiskunta taajaan asuttuihin kuntiin. Kyseessä oli kokonaisuus, jonka muodostivat kaupunki ja kaupungin lähellä oleva maaseutukunta. Tutkimuksissa tällaisten kuntien välillä on havaittu elämäntapaan ja hyvinvointiin liittyviä eroja, mutta myös samankaltaistumista (Kainulainen, Rintala & Heikkilä 2001; Heikkilä ym. 2002). Vuoden 2006 alusta kunnat yhdistyivät Rovaniemeksi.

Lastensuojelun palvelutarvetta voidaan arvioida usealla tavalla. Sitä voidaan kuvata ongelmaa välittömästi heijastavilla muuttujilla tai potentiaalisten lastensuojeluasiakkaiden määrällä. Toisaalta sosiaalisen yhteisön toimivuutta ja elämänhallinnan resursseja heijastavat muuttajat voivat tuottaa arviota palvelutarpeesta. Palvelujen tarve on yhteydessä elämän tilanteeseen ja olosuhteisiin. Ikä on yksi tärkeimmistä elämäntilanteeseen liittyvistä muuttujista. Lisäksi perherakenne, koulutustaso, työttömien määrä, puutteellisesti asuvien ja pienituloisten perheiden määrä sekä asukkaiden terveydentila voivat rakentaa kuvaa palvelutarpeesta. (Kallio 1998, 21,22, 25–26.)

Tässä luvussa paikallista toimintaympäristöä ja lastensuojelun palvelutarvetta lähestytään kuvaamalla lasten ja heidän perheidensä tilanteita. Kyse on tutkimusta taustoittavasta tiedosta. Tavoitteena on kuvata sitä, millaisissa puitteissa kohtaamiset tapahtuvat ja millaisia haasteita paikallinen tilanne asettaa niin kohtaamisille kuin tiedon tuottamiselle. Paikallisen kontekstin kuvauksessa ei tavoitella eroja vaan kokonaisuutta, sillä se on merkityksellinen uuden kunnan tilanteessa, jossa lastensuojelun sosiaalityön asema, paikka ja tehtävät muotoutuvat

---

<sup>1</sup> Paikallisen kontekstin kuvaamisessa käytettyjen tilastotietojen lähteenä on Sotka-tietokanta, mikäli sitä ei ole erikseen lähdeviitteessä mainittu.



uudelleen. Esimerkiksi kuntakohtaiset lastensuojeluasiakkaiden määrät kertovat ensisijaisesti palvelujen tarjonnan tai palvelujen ja asiakkaiden kohtaamisen määrästä, eivät niinkään palvelujen tarpeen määrästä. Tieto lastensuojeluhenkilöstön määrästä ei puolestaan yksiselitteisesti kuvaa kunnan kykyä vastata lastensuojelun tarpeeseen. Vertailua vaikeuttavat kuntien erilaiset palvelukokonaisuudet yhteistyökumppaneineen. Toisaalta on perusteltua tarkastella Rovaniemen kaupungin ja Rovaniemen maalaiskunnan välisiä eroja esimerkiksi väestön hyvinvointia kuvaavilla mittareilla. Kuntien yhdistyminen ei tehnyt merkityksettömäksi sitä, että Rovaniemi maantieteellisesti laajana kokonaisuutena muodostuu erilaisista alueista omine erityispiirteineen ja -tarpeineen. Tämä lienee jatkossakin haaste lasten ja perheiden hyvinvointipalvelujen tuottamiselle.

### *Lapset*

Kuntien ikärakenteen osalta Rovaniemen maalaiskunta oli hie-man lapsivoittoisempi kuin kaupunki. Rovaniemen maalaiskunnassa sekä 0–6-vuotiaiden että 7–14-vuotiaiden suhteellinen osuus väestöstä ylitti selkeästi maan keskiarvon. Rovaniemen kaupungissa kummankin ikäryhmän suhteellinen osuus väestöstä jäi puolestaan valtakunnallisen keskiarvon alle. Lasten absoluuttinen määrä ja suhteellinen osuus väestöstä ovat laskeneet tasaisesti tutkimusalueella jo vuosia. Lastensuojelutyössä merkittävimmän ikäryhmän muodostavat alle 18-vuotiaat. Lastensuojelulain määrittelemät viranomaisten toimintavelvoitteet kohdistuvat pääasiassa heihin. Tämän ikäryhmän absoluuttinen määrä ja suhteellinen osuus väestöstä ovat myös laskeneet tutkimuskunnissa. Absoluuttisina määrinä mitattuna alle 18-vuotiaiden määrä on vähentynyt noin tuhannella vuosina 1998–2003 Rovaniemen kaupungissa ja noin kolmellasadalla maalaiskunnassa. Ikänsä puolesta lastensuojelulain piiriin kuuluvan väestön ja samalla potentiaalisten lastensuojeluasiakkaiden määrä on siis vähentynyt kummassakin kunnassa. Vuoden 2003 lopussa alle 18-vuotiaat muodostivat noin viidesosan (20,1 %) kaupungin väestöstä ja maalaiskunnassa noin neljäsosan (26,2 %) väestöstä (Lapin liitto 2004.)

Lasten terveyden tilalla on merkityksensä arvioitaessa lastensuojelun tarvetta. Lapsen sairautta tai vammaisuutta voidaan

tarkastella vanhemman ja lapsen suhteeseen sekä koko perheeseen vaikuttavana tekijänä ja siten myös eräänä lastensuojelullisena riskinä. Lasten psyykkiseen hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavat niin perheen tilanne, vanhemmuuden toimivuus, vuorovaikutussuhteiden hankaluudet kuin lapseen itseensä liittyvät tekijät, kuten sairaus, vamma tai kehityksellinen riski. Sairauteen ja vammaisuuteen voi liittyä myös vanhempien tai koko perheen ylikuormittuneisuutta, mikä voi vaikuttaa myös perheen terveiden lasten hyvinvointiin.

Erityistä hoitoa tarvitsevien 1–6-vuotiaiden lasten osuus koko ikäluokasta on arvioitu huomattavan suureksi Rovaniemellä ja entisessä Rovaniemen maalaiskunnassa (Lapin lääninhallitus 2004). Näiden lasten osuus on Rovaniemen kaupungissa ollut noin kolminkertainen ja maalaiskunnassa noin kaksinkertainen verrattuna koko maan tilanteeseen (3,3 %). Päivähoidossa olleiden erityislasten osuus on ollut sekä Rovaniemen kaupungissa (15,8 %) että Rovaniemen maalaiskunnassa (8,8 %) koko maan keskiarvoa (6 %) korkeampi. (Lapin lääninhallitus 2002.)

Erityisoppilaiden osuus peruskoulun oppilaista on kasvanut koko maassa 2000-luvulla. Tämä kehitys ei kuitenkaan ole näkynyt tutkimuskunnissa, vaan prosenttiosuus on pysytellyt tasaisesti noin neljässä prosentissa, mikä on noin kaksi prosenttiyksikköä alhaisempi kuin koko maassa keskimäärin. Rovaniemen kaupungissa ja maalaiskunnassa päivähoidossa olevien lasten osuus on suurempi kuin koko maassa keskimäärin (mt.). Päivähoito voikin tuoda lasten erityistarpeita esiin, jolloin tukitoimet voidaan aloittaa varhain ja erityisen tuen tarve koulussa on jo vähäisempi. Toisaalta voidaan kysyä, tulevatko erityislapset hoidettua niin, että erityisoppilaiden osuudessa päästään valtakunnallisen keskiarvon alle vai jääkö osa lapsista vaille tarvitsemiin tukipalveluja?

Lasten somaattisella terveydellä on myös yhteys heidän hyvinvointiinsa ja palvelujen tarpeisiinsa. Vuoden 2002 kouluterveyskyselyn mukaan Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan 8. ja 9. luokan oppilaista 16,4 % – 22,7 % koki terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi (Luopa ym. 2003, 32). Tarkasteltaessa saman ajankohdan erikoissairaanhoidon tilastoja 0–14-vuotiaat lapset osoittautuvat Rovaseudulla somaattisesti terveemmiksi kuin maassa keskimäärin. Saman erikoissairaanhoidon koskevan tilaston perusteella voi sanoa, että lapset ovat

olleet maalaiskunnassa keskimäärin hieman terveempiä kuin kaupungissa. Somaattisen erikoissairaanhoidon hoitopäiviä potilasta kohden on ollut enemmän kaupungissa kuin maalaiskunnassa. Potilaskohtaisten hoitajaksojen määrässä ei ole ollut suuria eroja kuntien välillä. Rovaniemen kaupungissa hoitajakset ovat kuitenkin olleet hieman pidempiä kuin maalaiskunnassa ja koko maassa keskimäärin.

Psyykinen terveys havainnollistaa osaltaan lasten hyvinvoinnin tilaa. Vuoden 2002 kouluterveyskysely (Luopa ym. 2003) kertoo, että 9,6 % – 14,9 % prosenttia Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan 8. ja 9. luokkalaisista kärsii keskivaikeasta tai vaikeasta masennuksesta. Tilanne on lähellä koko maan keskiarvoa (12,5 %). Koko maan näkökulmasta katsottuna 0–14-vuotiaiden psykiatristen potilaiden osuus kaikista 0–14-vuotiaista on kasvanut hieman vuosina 1998–2002. Tutkimuskunnissa tilanne on vaihdellut vuosittain, eikä kehitys ole ollut suoraviivaista. Myös kuntien välinen ero on vaihdellut vuosittain. Psykiatristen lapsipotilaiden osuus on koko maan keskiarvoa (1,2 – 1,7 %) suurempi kummassakin kunnassa ja Rovaniemen kaupungissa hieman suurempi kuin Rovaniemen maalaiskunnassa.

Potilasta kohden laskettujen hoitopäivien määrä on ollut lähellä valtakunnallista keskiarvoa Rovaniemen kaupungissa. Maalaiskunnassa niitä on ollut vähemmän kuin kaupungissa ja koko maassa. Potilaskohtaisten hoitajaksojen määrä on vaihdellut tutkimusalueella vuosittain, mutta on pysytellyt suurempana kuin koko maassa keskimäärin. Hoitopäiviä yhtä hoitajaksoa kohden on kuitenkin ollut huomattavasti vähemmän kuin koko maassa keskimäärin. Lyhyet hoitajakset voivat kertoa siitä, että lasten psyykkiset ongelmat eivät Rovaseudulla ole pitkiä hoitajaksoja vaativia. Hoitajaksojen suurempi määrä voi kertoa ongelmien herkemmästä uusiutumisesta tai avopalvelujen toimimattomuudesta, jolloin tarvitaan uusi hoitajakso. Kysymys voi olla myös lastenpsykiatrisen hoitojärjestelmän lyhyitä hoitajaksoja suosivasta toimintatavasta.

## *Perheet*

Suomessa oli vuoden 2004 lopussa 1 421 000 perhettä. Niihin kuului 77 prosenttia väestöstä. Edellisestä vuodesta määrä on kasvanut 5 000 perheellä. Perheitä, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia, oli 593 000. Lapsiperheiden määrä on vähentynyt 4 000 perheellä edellisestä vuodesta. Lapsiperheessä asui vuodenvaihteessa keskimäärin 1,83 lasta. (Tilastokeskus 2005.) Paikallisesti tarkasteltuna perherakenteissa on ollut hienoista eroa. Rovaniemen maalaiskunnassa lapsiperheiden suhteellinen osuus perheistä on ollut suurempi kuin kaupungissa. Esimerkiksi vuonna 2002 lapsiperheiden osuus kaikista perheistä oli 45 % kaupungissa ja 48,7 % maalaiskunnassa. Lapsiperheiden absoluuttinen määrä ja suhteellinen osuus perheistä ovat laskeneet kummassakin kunnassa jo vuosia.

Perheet 2004 -tilastosta ilmenee, että lapsiperheiden yleisin perhemuoto on edelleen avioparin ja lasten muodostama perhe (63 %). Avoparien ja yksinhuoltajaäitien lapsiperheitä on saman verran, kumpiakin noin 17 prosenttia lapsiperheistä. Yksinhuoltajaisä on edelleen harvinaisuus: alle kolmessa prosentissa lapsiperheitä asuu lasten kanssa pelkästään isä. Noin 60 lapsiperheen vanhempina on saman sukupuolen rekisteröity pari. (Tilastokeskus 2005.) Paikallisesti tarkasteltuna Rovaniemen maalaiskunnassa yksinhuoltajaperheiden suhteellinen osuus kaikista lapsiperheistä asettui maan keskiarvoon (18,3 % vuonna 2004). Sen sijaan Rovaniemen kaupungissa tuo prosenttiosuus oli huomattavasti korkeampi kuin maassa keskimäärin – vuonna 2004 se oli 27,9 %. Tarkasteltaessa tutkimuskuntia yhtenä kokonaisuutena on yksinhuoltajaperheissä elävien lasten määrä ollut jo vuosia hienoisessa laskussa.

Paikalliselle toimintaympäristölle, jossa lapsiperheet elävät, on ollut kuvaavaa 1990-luvun alkuvuosina ennätyslukemiin kohonnut työttömyys. Vaikka työttömyysaste on laskenut vuodesta 1995 lähtien kaupungissa ja vuodesta 1996 lähtien maalaiskunnassa, se on ollut silti suurempi kuin koko maassa keskimäärin. Pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä on ollut maan keskitasoa, hieman yli neljänneksen.

Vuonna 2002 kouluterveyskyselyyn vastanneista Rovaniemen kaupungin peruskoulun 8. ja 9. luokkien oppilaista 42 % kertoi vähintään toisen vanhemman olleen työttömänä vuoden aikana (Virkkunen ym. 2002). Nuorten hyvinvointikar-

taston mukaan Rovaniemen maalaiskunnan vastaavista oppilaisista 38,8 % ilmoitti vähintään toisen vanhemman olleen työttömänä vuoden aikana (Luopa ym. 2003). Vanhempien työttömyys on koskettanut suurta osaa tutkimusalueen lapsista. Vaikka työttömyysaste on laskenut, noin 42 prosenttia Rovaniemen kaupungin kouluterveyskyselyyn vastanneista lapsista on ilmoittanut vähintään toisen vanhempansa olleen vuoden aikana työttömänä vuodesta 1996 lähtien. Työttömyys lasten kertomana on siis ollut luonteeltaan myös pysyvää.

Vaikka työttömyys ei olisikaan luonteeltaan pitkäaikaista, on sillä vaikutuksensa hyvinvointiin. Moderni huono-osaisuus liittyy epävarmuuteen taloudellisesta toimeentulosta (Heikkilä ym. 2002, 48). Työttömyys lyhytaikaisesti toistuvina jaksoina on lastensuojelullinen riskitekijä. Työttömyys, taloudellinen niukkuus ja epävarmuus siirtyvät perheenjäsenten kokemusmaailmaan. Puutteet materiaalisissa resursseissa näkyvät lapsen arkielämän niukkuutena, kaventuneina mahdollisuuksina. Ne voivat heijastua negatiivisesti myös vanhemmuuteen, arjen käytäntöihin ja perheen ilmapiiriin. Pitkäaikaisen taloudellisen niukkuuden on todettu olevan yhteydessä epäedulliseen lasten fyysiseen ja psyykkiseen kehittymiseen. (Forssén ym. 2002, 89.)

Toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden määrä kuvaa osaltaan paikallista toimintaympäristöä. Kun tarkastellaan ajanjaksoa 1997–2002, toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden määrä on vähentynyt kaupungissa noin 16 % ja maalaiskunnassa noin 25 %. Lapsiperheiden määrän väheneminen kokonaisuudessaan on ollut huomattavasti hitaampaa.

*Taulukko 1. Toimeentulotukea saaneet lapsiperheet (lkm) 1997–2002.*

vuosi	1997	1998	1999	2000	2001	2002
kaupunki	838	831	778	745	783	704
maalaiskunta	490	454	419	409	396	367

Toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden suhteellinen osuus kaikista lapsiperheistä on ollut suurempi tutkimusalueella kuin koko maassa keskimäärin. Esimerkiksi kaupungissa osuus oli vuonna 2002 kuusi prosenttiyksikköä suurempi kuin koko maassa. Maalaiskunta sijoittui lähemmäs keskiarvoa, eron ollessa pari prosenttiyksikköä. Toimeentulotukiasiakkuudella mitattu-

na kuntien lapsiperheet osoittautuvat keskimääräistä useammin köyhiksi.

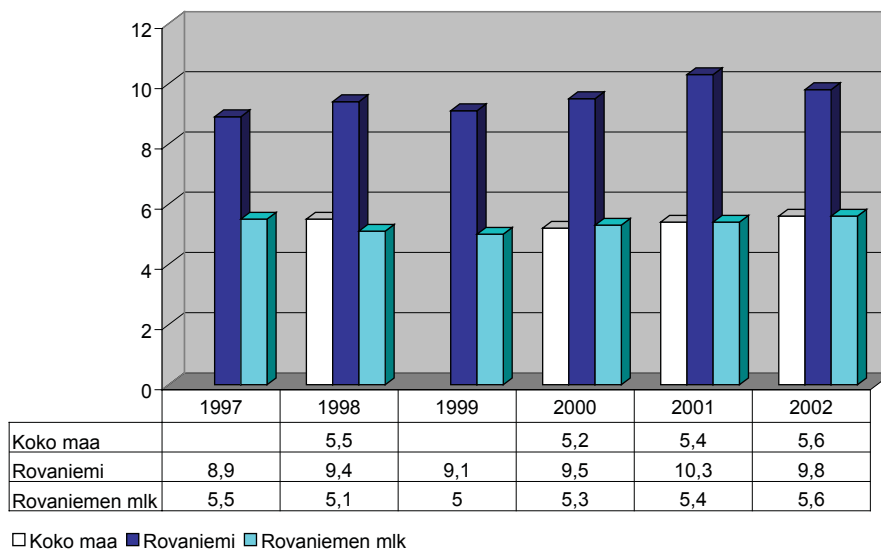
*Taulukko 2. Toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden prosenttiosuus kaikista lapsiperheistä vuosina 1997–2002.*

vuosi	1997	1998	1999	2000	2001	2002
kaupunki	17,9	18,0	17,3	17,2	18,4	16,9
maalaiskunta	15,8	14,9	13,7	13,6	13,3	12,4
koko maa	-	12,4	-	10,6	10,8	10,5

Toimeentuloasiakkuudella kuvattua perheiden taloudellista tilannetta voidaan jäsentää edelleen tarkastelemalla erikseen kahden huoltajan perheitä ja yksinhuoltajaperheitä. Toimeentulotukea saaneiden kahden huoltajan perheiden suhteellinen osuus kaikista lapsiperheistä on ollut tutkimuskunnissa noin pari prosenttiyksikköä suurempi kuin koko maassa keskimäärin. Toimeentulotukea saaneiden kahden huoltajan perheiden absoluuttinen määrä on laskenut tutkimusalueella kuten koko maassa keskimäärin. Viiden vuoden aikana (1997–2002) toimeentulotukea saaneiden kahden huoltajan perheiden määrä on vähentynyt kaupungissa noin 30 prosenttia (421 perheestä 294 perheeseen) ja maalaiskunnassa noin 36 prosenttia (318 perheestä 202 perheeseen).

Toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajaperheiden osuus kaikista lapsiperheistä on ollut kaupungissa huomattavasti suurempi kuin maalaiskunnassa ja koko maassa keskimäärin. Tässä yhteydessä täytyy muistaa yksinhuoltajaperheiden suuri suhteellinen osuus kaikista lapsiperheistä Rovaniemen kaupungissa.

Toimeentulotukea saaneet yksinhuoltajaperheet kaikista lapsiperheistä



*Kuvio 1. Toimeentulotukea saaneet yksinhuoltajaperheet prosenttiosuuksina kaikista lapsiperheistä.*

Toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajaperheiden absoluuttisissa määrissä ei ole tapahtunut huomattavia muutoksia. Maalaiskunnassa vuosittaisia asiakkuuksia on ollut keskimäärin 160 – 170 kappaletta ja kaupungissa hieman yli neljäsataa. Toimeentulotukea saaneet yksinhuoltajaperheet ovat muodostaneet suuren osan kaikista toimeentulotukea saaneista lapsiperheistä tutkimusalueella. Toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajaperheiden osuus kaikista yksinhuoltajaperheistä on ollut valtakunnallista keskiarvoa suurempi sekä Rovaniemen kaupungissa että maalaiskunnassa. Toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajaperheiden määrässä ei ole tapahtunut suurta muutosta. Perheiden suhteellinen taloudellinen asema verrattuna keskimääräiseen tulotasoon on kuitenkin huonontunut. Kokonaisuudessaan toimeentulotukiasiakkuudet kuvaavat lapsiperheiden taloudellisen aseman kummassakin kunnassa heikommaksi kuin koko maassa keskimäärin. Tämä koskee sekä kahden huoltajan että yhden huoltajan perheitä. Heikko taloudellinen asema ja köyhyys lasten kasvuympäristönä ovat riskitekijöitä lapsen myönteiselle kasvulle ja kehitykselle. Yksilöiden ja perheiden heikolla taloudellisella asemalla on myös yhteisötason vaikutuksia. Taloudellinen eriarvoistuminen voi vahingoittaa yhteisön sosiaalista koheesiota (Heikkilä ym. 2002).

## 2.2 Lastensuojelun asiakkuudet ja palvelut

### *Asiakkuuksia*

Lastensuojelun asiakkuudet jakautuvat avohuoltoon ja sijais- huoltoon. Avohuollon asiakkaat ryhmittyvät kodin ulkopuolel- le sijoitettuihin ja kotona asuviin. Kodin ulkopuolelle sijoitetut voidaan puolestaan jakaa huostaan otettuihin ja avohuollon asi- akkaisiin. Nämä jaot voivat aiheuttaa tilastointiongelmia ja vai- keuttaa kuntien välistä vertailtavuutta. Stakesin tilastointiperus- teissa avohuolto ei sisällä avohuollon sijoituksia ja tilastoinnin perusjako on ei-sijoitetut ja sijoitetut. Laskettaessa lastensuoje- lun asiakkaiden suhteellisia osuuksia lastensuojelu- ja väestöti- lastojen avulla saadaan hieman Sotka-tietokannasta poikkeavia tuloksia.

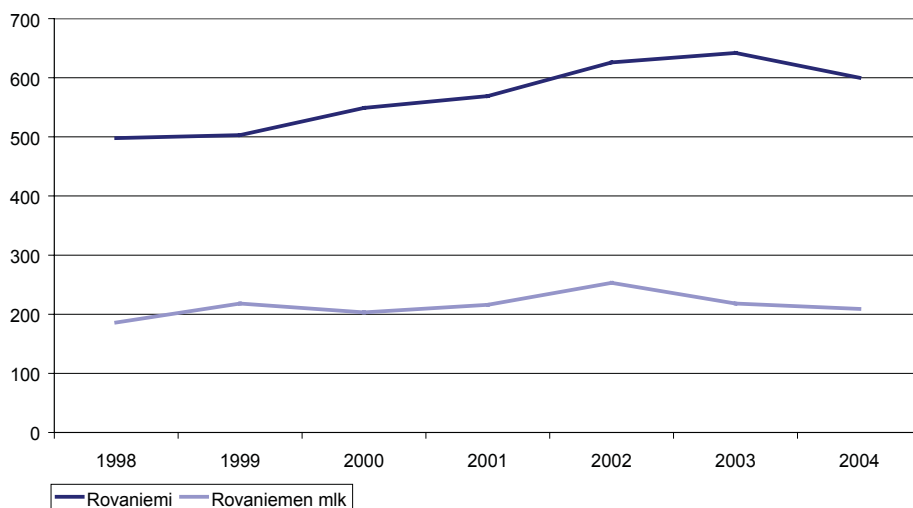
Lastensuojelu on lainsäädännön hengen mukaisesti avo- huoltopainotteista koko maassa ja sen osuus kaikista asiakkuuk- sista on kasvanut hieman. Vuonna 2004 avohuollon asiakkuudet käsittivät koko maassa 88,4 % kaikista lastensuojelun asiak- kuuksista. Rovaniemellä vastaava prosenttiosuus oli 87,8 % ja maalaiskunnassa 85,2 %. Valtakunnallisesti avohuoltopainot- teisuuden kasvu näkyy kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten osuuden vähenemisenä. Tutkimusalueella kodin ulkopuolelle si- joitettujen osuus ei kuitenkaan ole vähentynyt vuosina 1998– 2004. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä oli kummassakin kunnassa vuoden 2004 lopussa edelleen suurempi kuin mitä se oli esimerkiksi vuoden 1998 lopussa.

Lastensuojelun asiakkaiden suhteellinen osuus alle 18-vuo- tiaasta väestöstä oli huomattavasti suurempi Rovaniemen kau- pungissa kuin maalaiskunnassa. Lisäksi kaupungissa lasten- suojeluasiakkaiden absoluuttinen määrä ja heidän suhteellinen osuutensa alle 18-vuotiaasta väestöstä kasvoi tasaisesti vuosi- tuhannen vaihteesta lähtien. Stakesin lastensuojelutilaston luo- kituksen mukaan Rovaniemen kaupunki paikantui runsaan las- tensuojelutoiminnan kuntiin eli avohuollon asiakaslapsia ja sijoitettuja lapsia oli yli kuntatyyppin keskiarvon. Rovaniemen maalaiskunta puolestaan määrittyi vähäisen lastensuojelutoi- minnan kunnaksi eli avohuollon asiakaslapsia ja sijoitettuja oli alle kuntatyyppin keskiarvon. Tässä yhteydessä on syytä huomi- oida luokittelussa esiintyvä käsitteellinen epäselvyys. Avohuol-



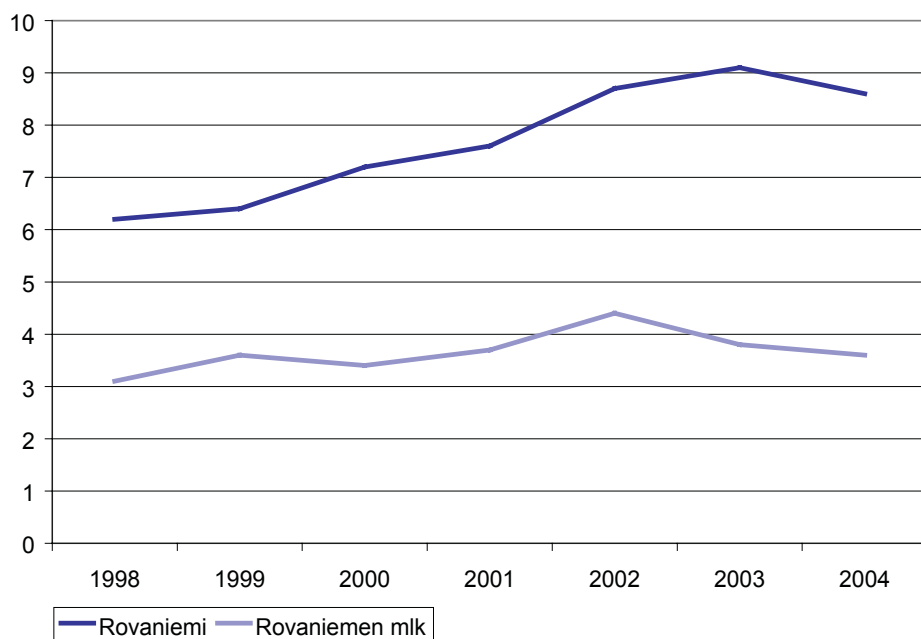
lon asiakkaat ja sijoitetut eivät muodosta kahta täysin erillistä ryhmää. Avohuollon asiakas voi olla myös kodin ulkopuolelle sijoitettuna. Kuntien yhdistyttyä sosiaalityön näkökulmasta on kiinnostavaa lastensuojelutarpeiden alueellinen paikantuminen. Millaisilla toiminnallisilla ratkaisuilla voidaan kohdata eri alueiden erilaisia tarpeita?

Lastensuojelun asiakkaat 1998-2004 (Stakes)



Kuvio 2. Lastensuojelun asiakkaiden määrä vuosina 1998–2004.

Lastensuojelun asiakkaiden osuus kaikista 0-17-vuotiaista 1998-2004



Kuvio 3. Huostaan otettujen ja avohuollon asiakkaiden osuus kaikista 0–17 -vuotiaista.

### *Palveluja*

Sosiaalityön organisointimalleina erotetaan toisistaan alue-, yhdennetty- ja eriytetty sosiaalityö. Aluesosiaalityö on maantieteellisesti rajatulla alueella tehtävää yleissosiaalityötä, jossa lapset ovat mukana perheidensä jäseninä. Lastensuojelullinen näkökulma on ehkäisevä. Eriytetyssä sosiaalityössä sosiaalityöntekijä on erityissuuntauksensa, esimerkiksi lastensuojelun, asiantuntija. Työ on vakiintunut organisatorisesti ja työnjaollisesti. Yhdennetty sosiaalityö sijoittuu käsitteellisesti aluesosiaalityön ja eriytetyn sosiaalityön välimaastoon ja siihen voi liittyä erilaisia sosiaalityön yhdistelmiä. (Toiviainen ja Kilponen 2000.) Lastensuojelun toteuttamiseen liittyvä sosiaalityö oli organisoitu eri tavalla Rovaniemen kaupungissa ja Rovaniemen maalaiskunnassa. Yhteisenä piirteenä kuntien välillä voidaan kuitenkin pitää lastensuojelun sosiaalityön jakamista alueellisesti.

Oulun ja Lapin lääneissä valtaosa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä tekee yhdennettyä sosiaalityötä. Valtakunnallistekin tarkasteltuna yhdennetty sosiaalityö on huomattavasti yleisempää. (Helavirta ja Suorsa 2000.) Lapin läänissä ainoastaan Rovaniemen kaupungissa sosiaalityö on toiminut eriytetyn mallin mukaisesti: aikuissosiaalityö, lapsiperheiden sosiaalityö, vanhus- ja vammaispalvelut on eriytetty toisistaan. Ennen kuntien yhdistymistä lastensuojelussa toimi seitsemän sosiaalityöntekijää, joista kuuden työ oli jaettu alueellisesti ja yksi oli erikoistunut sijaishuoltoon ja tukiperhetoimintaan. Alueiden lastensuojelun sosiaalityöntekijät hoitivat omien asiakasperheidensä toimeentulotukiasiat ja kahdelle sosiaalityöntekijälle oli määritelty myös lastenvalvojan tehtäviä. Eriytettyyn malliin liittyi siis myös yhdennetyn sosiaalityön piirteitä ja jo lastensuojelun asiakkuudessa olevien lasten ja perheiden osalta työ oli melko kokonaisvaltaista. Lastensuojelun sosiaalityössä työntekijät olivat pitkäaikaisia ja vaihtuvuus oli vähäistä.

Sosiaalityö vaatii kokonaisuudessaan ammatillista erityisosaamista, mutta eriytyneessä sosiaalityössä erikoistuminen on viety vielä pidemmälle. Ammatillinen toiminta voi sellaisenaan viipaloida asiakkaiden elämismaailman kokonaisuudesta osia ja esimerkiksi sosiaalityön sisäinen erikoistuminen merkitsee tarkempaa siivuttamista (Erikson 2004). Tästä näkökulmasta katsottuna sosiaalityön palvelujärjestelmän eriytetyn mallin mukaista toimintaa voidaan ainakin osittain pitää lähtökohdiltaan

ongelmakeskeisenä lähestymistapana. Jaottelu lastensuojeluun ja aikuissosiaalityöhön on ongelmallinen, koska se rajaa kohde-ryhmän. Jako profiloi sosiaalityötä joko korjaavaksi lasten palveluksi tai yksinäisten aikuisten palveluksi. Samalla se sivuttaa perheiden kanssa tehtävän yleissosiaalityön ja piilottaa ehkäisevän sosiaalityön näkökulman. Palveluiden tuottamisen ja työn tekemisen näkökulmasta erikoistuminen merkitsee asiantuntijuuksien ja palveluiden eriyttämistä ja asiakkaiden erottelua. Asiakkaan näkökulmasta tämä saattaa merkitä monimutkaisia kokonaisuuksia sekä useita toimijuuden ja identiteetin muutoksia ja määrittelyjä. (Pösö 2004.)

Toisaalta ehkäisevän lastensuojelun näkökulmasta eriytynyt malli antaa kuitenkin mahdollisuuden lastensuojelullisen erityisosaamisen kehittämiseen sekä erityisosaamisen tuomisen myös lasten kasvuoloja ja palvelujärjestelmää kehittävään työhön. Lastensuojelu muodostaa kokonaisuuden, jossa lastensuojelun sosiaalityö on yhtenä osana. Vaikka Rovaniemen kaupungin sosiaalityö on pilkottu erityisuuksiin, on lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelukokonaisuudessa olemassa varsinaisen lastensuojelun ulkopuolisia toimijoita ja niissä sosiaalityön asiantuntemusta. Rovaniemen kaupungilla on koulutoimessa kaksi koulukuraattoria ja perheneuvolassa kolme sosiaalityöntekijää, jotka voivat toimia varhaisemman vaiheen auttamisen väylänä. Hankkeessa tehdyn alkuselvityksen ja lastensuojelun valtakunnallisten tilastojen perusteella Rovaniemellä on painottunut korjaava lastensuojelu. Alkuseelvityksessä tämä konkretisoitui työntekijöiden mielipiteinä siitä, että lastensuojelun tarpeet tulevat liian myöhään tietoon, jolloin tilanteet ovat vaikeusasteeltaan sellaisia, että ne edellyttävät korjaavaa työtä.

Hankkeen alkuselvitys paljasti työntekijöiden kokemia kokonaisuuden hallintaan liittyviä ongelmia kummankin kunnan sosiaalityöstä. Rovaniemen kaupungissa kokonaisuuden hallinnan vaikeus näyttäytyi esimerkiksi vammaisten ja sairaiden lasten kanssa tehtävässä työssä. Rajankäynti vammaispalvelujen ja lastensuojelun välillä tuntui joissain tapauksissa ongelmalliselta. Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä asiakkaina oli ollut vammaisia lapsia, joilla ei ollut lastensuojelullisia tarpeita. Toinen ongelmallinen kohta liittyy lastensuojelun ja aikuissosiaalityön rajankäyntiin, jossa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan syntyy lähellä täysi-ikäisyyttä olevien

nuorten välinputoajien joukko.

Rovaniemen maalaiskunnassa sosiaalityö oli jaettu alueellisen mallin mukaan eli sosiaalityöntekijä vastasi kaikesta sosiaalityöstä omalla alueellaan lukuun ottamatta vammaispalveluja. Voidaan siis puhua yhdennetystä sosiaalityöstä puhtaan aluesosiaalityön sijasta. Alueellisesti jaetussa yhdennetyssä sosiaalityössä työskenteli neljä sosiaalityöntekijää, joiden lisäksi oli yksi lastensuojeluun keskittyvä vastaava sosiaalityöntekijä. Alueellisesti jaettuun yhdennettyyn sosiaalityöhön liittyi siis myös eriytetyn mallin mukaista toimintaa. Aluesosiaalityöntekijöiden arvion mukaan lastensuojelutyön osuus työajasta oli noin 50 %. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus oli Rovaniemen maalaiskunnassa huomattavasti suurempaa kuin kaupungissa.

Aluejako antaa hyvät lähtökohdat alueellisten erityispiirteiden hallintaan, samalla se voi mahdollistaa ehkäisevän lastensuojelun näkökulman painottumisen (ks. Toiviainen & Kilponen 2000, 42–43). Toisaalta kokonaisuuden hallintaa vaikeuttaa nimenomaan laaja tehtävien kokonaisuus. Lapsi- ja perhekoh-taisen tuen ja auttamisen näkökulmasta voidaan pohtia, miten lastensuojelullisen erikoistumisen puute vaikuttaa lastensuojelutyön sisältöön. Työryhmän sisällä tapahtuva erikoistuminen ja eri työntekijöiden ammattitaidon hyödyntäminen tiiminä ehkäisee erikoistumattomuuden mukanaan tuomia ongelmia (esim. Kokonaisvaltainen sosiaalityö Pasilassa 1996). Aluesosiaalityön hyvänä puolena on mainittava sen antama mahdollisuus huomioida vaihtelevia sosiaalityön tarpeita (Toiviainen & Kilponen 2000, 43).

Rovaniemen maalaiskunnan sosiaalityön tuottamisen malli oli lähempänä aluesosiaalityötä. Malli tarjosi teoriassa mahdollisuuden ehkäisevään ja kokonaisvaltaiseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Työ on kuitenkin työntekijöiden kokemana ollut pääasiassa korjaavaa työtä. Varhaisen tuen ja auttamisen väylät ja areenat ovat olleet puutteellisia esimerkiksi vajavaisesti toimineen perheneuvolan ja puuttuneiden kuraattoripalvelujen vuoksi. Kokonaisuuden hallintaa on vaikeuttanut myös työn sisältämät useat vaativat osa-alueet.

Rovaniemen poliisiin sijoitettu sosiaalityöntekijä teki molempien kuntien alueella eriytetyn mallin mukaista lastensuojelun sosiaalityötä. Poliisin sosiaalityöntekijä kohtasi vuoden 2003 aikana yhteensä 353 asiakasta, joista lähes 94 % liittyi las-

tensuojeluun tai perheväkivaltaan. Poliisin sosiaalityöntekijän asiakkaana rikosepäilyyn vuoksi olleita alle 18-vuotiaita oli vuonna 2003 yhteensä 86, joista puolet oli alle 15-vuotiaita. Heistä noin 73 % oli Rovaniemen kaupungista ja noin 24 % maalaiskunnasta. Poliisin sosiaalityöntekijän toiminnan painottuminen lapsiin ja perheisiin liittyviin asioihin kertonee ensisijaisesti halusta kohdentaa poliisin sosiaalityön rajallinen resurssi nimenomaan näihin ryhmiin. Alle 18-vuotiaiden rikoksista epäiltyjen asiakkaiden suhteellinen jakauma kuntien välillä ei vastaa koko vastaavan ikäluokan jakaamaa. Vuonna 2003 Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan yhteenlasketusta alaikäisestä väestöstä noin 55 % oli kaupungista ja noin 45 % maalaiskunnasta. Rikosepäilyyn vuoksi poliisin sosiaalityön asiakkaana olleiden alaikäisten osalta Rovaniemen kaupungin lapsilla ja nuorilla oli siis selkeä yliedustus. Tämä voi kertoa omalta osaltaan lasten ja nuorten ongelmien keskittymisestä kaupunkimaiseen ympäristöön, mikä näkyy kuntien välisenä erona myös lastensuojelutilastoissa. Toisaalta kysymys voi olla yksinkertaisesti myös poliisin mahdollisuudesta puuttua lasten ja nuorten tekemiin rikoksiin paremmin kaupungissa kuin maantieteellisesti huomattavasti laajemmassa maalaiskunnassa. Leila Leiston ja Suvi Tuomikoski-Koukkulan (2005) tutkimus avaa asiakasnäkökulmasta sosiaalityöntekijän ja poliisin interventiota tyttöjen päihitteiden käyttöön. Tyttöjen kuvauksissa kaupunki toiminnallisena kontekstina on vahvasti esillä.

Lastensuojelun sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden määrä kuvaa osaltaan saatavilla olevia palveluja. Työntekijöiden määrä suhteessa lasten, lapsiperheiden ja lastensuojelun asiakkaiden määrään piirtää palveluista hieman erilaista kuvaa. Valtakunnallisen suosituksen mukaan kunnassa pitäisi olla yksi sosiaalityöntekijä 2000 asukasta kohti. Kun asiaa tarkastellaan paikallisesti, rajatun väestöryhmän – lasten ja lapsiperheiden – näkökulmasta, sosiaalityöntekijäresurssien tilanne vaikuttaa laskennallisesti hyvältä. Rovaniemen kaupungissa yhtä lastensuojelun sosiaalityöntekijää kohti on ollut vajaa 1000 lasta ja maalaiskunnassa laskentatavasta riippuen noin 1000–1600 lasta. Mikäli mukaan lasketaan perheneuvoloissa työskentelevät sosiaalityöntekijät ja koulukuraattorit, muuttuu laskennallinen tilanne vielä paremmaksi erityisesti kaupungin osalta.

Kun tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden määrää suhtees-

sa lastensuojeluasiakkaiden määrään, tilanne näyttäytyy toisen-sävyisenä. Kun vuoden aikana asiakkaana olleiden lasten määrä jaetaan sosiaalityöntekijöiden määrällä, kuva palvelujen saata-vuudesta muuttuu. Kaupungissa yhdellä sosiaalityöntekijällä oli vuoden aikana 73,6 lasta asiakkaana ja maalaiskunnassa 52,9 lasta (vakioitu). Tarkasteltaessa esimerkiksi vuonna 2004 Ro-vaniemen kaupungin lastensuojelun asiakkuuksia sosiaalityön-tekijäkohtaisesti, lastensuojelun asiakkaiden määrä jakautuu myös jossakin määrin epätasaisesti sosiaalityöntekijöiden kes-ken. Voi kysyä, millaiset mahdollisuudet sosiaalityöntekijöillä on työskennellä lasten kanssa ja luoda kohtaamisista rakentuvia osallistavia käytäntöjä? Kehittyneen lastensuojelun yhtenä tun-nuspiirteenä on, että yksi sosiaalityöntekijä työskentelee enin-tään kahdenkymmenen lastensuojelua tarvitsevan perheen kans-sa samanaikaisesti (Taskinen 1999, 11). On esitetty arvioita, että yhden työntekijän aika ei kuitenkaan tosiasiallisesti riitä kah-denkymmenen asiakasperheen hoitamiseen (Helavirta & Suor-sa 2000, 8).

Tapa mitata työn kuormittavuutta asiakkuudessa olevien perheiden määrällä kuvastaa lastensuojelun perhekeskeistä ajat-telutapaa. Jokainen lapsi ja vanhempi muodostavat kokonai-suuden, jossa kumpikin vaikuttaa toisiinsa ja toimintatapoihin. Kyse on suhteesta lapsen ja vanhemman välillä. Lastensuoje-lussa tärkeää on kysymys siitä, miten tuossa suhteessa kyetään turvaamaan lapsen tarpeet. Siksi on tärkeä arvioida asiakasper-heiden määrän ohella resursseja myös suhteessa lastensuojelun asiakkaana olevien lasten määrään. Asiaksmääriin perustuva laskentatapa ei kuitenkaan kerro koko totuutta työn määrästä tai kuormittavuudesta, koska asiakkaiden yksilölliset tilanteet eroa-vat vaativuudeltaan toisistaan. (Vrt. Forssén ym. 2002, 94; Mä-keläinen 2003.)

Lastensuojelussa sosiaalityö on keskeinen päätöksiä teke-vä ja työtä koordinoiva taho. Lastensuojelulaki (1983) määritte-lee sosiaalityöntekijän lapsen asioista vastaavaksi työntekijäksi, kun toteutetaan perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua. Sosiaa-lityöntekijän rooli korostuu erityisesti huostaanotto-prosessissa ja sijaishuoltoon sijoittamisessa, mutta myös lasten kasvuolojen kehittämiseen liittyvässä tiedon tuottamisessa ja välittämisessä. Työn moninaisuus ja kuormittavuus tulivat esiin hankkeen alku-selvityksessä. Työntekijät kokivat käytettävissä olevat resurssit

liian vähäisiksi ja toiminnalliset reunaehdot osin kapeiksi. Nämä kokemukset määrittivät pitkälti suhteessa havaintoon siitä, miten asiakkaiden ongelmat ovat edenneet liian pitkälle ennen asiakkuuden alkamista. Korjaavan työn painottuminen lisää sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuutta. Resurssien ja tarpeiden välinen kuilu tuottaa riittämättömyyden ja avuttomuuden kokemuksia.

Perhetyön kokonaisuudet ja palvelujärjestelmä erosivat toisistaan Rovaniemen kaupungissa ja maalaiskunnassa. Kaupungin perhetyön yksikössä tehtiin sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa lastensuojelutyötä. Ennaltaehkäisevään perhetyöhön perheet saattoivat hakeutua itse tai ohjautua esimerkiksi neuvolan terveydenhoitajalta. Varsinainen lastensuojelun perhetyö käynnistyi aina sosiaalityöntekijän lastensuojelupäätöksellä. Vuonna 2003 ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön piirissä oli 15 perhettä ja lastensuojelun perhetyön piirissä 67 perhettä. Ennaltaehkäisevän perhetyön asiakkuudet olivat kestoltaan pitkiä: yhdestä kahteen vuoteen. Lastensuojelun perhetyön asiakkuudet kestivät pisimmillään vuoden.

Rovaniemen maalaiskunnassa ei ollut varsinaisesti omaa perhetyön yksikköä eikä työntekijöitä yksinomaan lastensuojelun perhetyössä. Lastensuojelun perhetyötä teki yksi ohjaaja, jolle kuului myös jälkihuollon ohjaus. Perhetyön lisäksi ohjaaja teki perheiden lasten kanssa ryhmämuotoista työtä. Ohjaajan tekemän perhetyön asiakkaana oli kahdeksan perhettä vuonna 2003. Rovaniemen maalaiskunnan kotipalvelu työskenteli puolestaan 13 lapsiperheessä. Se ei kuitenkaan ole lastensuojelupäätöksellä tehtävää työtä, vaan on rinnastettavissa Rovaniemen kaupungin perhetyön yksikön ehkäisevään perhetyöhön. Kotipalvelussa oli kuitenkin kaksi kodinhoitajaa, jotka olivat tarvittaessa käytettävissä lastensuojeluperheiden kanssa työskenteleeseen. Lisäksi muutkin kodinhoitajat työskentelivät tarvittaessa lapsiperheissä.

Kaupungissa painottui oman perhetyön tuottaminen ja esimerkiksi vuonna 2003 lastensuojelun perhetyön asiakasperheistä noin 2/3 oli oman perhetyön yksikön asiakkaina. Rovaniemen maalaiskunnan perhetyö puolestaan painottui ostopalveluin tuotettuun perhetyöhön. Lastensuojelun perhetyötä Rovaseudulla tarjosivat Lapin Ensi- ja turvakoti, Nuorten Ystävät ja Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Kunnat ostivat perhetyön palveluja

kaikilta näiltä palveluntuottajilta.

Tutkimusalueella lastensuojelun perhetyön tarjonta on siis ollut runsasta. Perhetyön sisällöllinen tarjonta on vastannut monenlaisiin tarpeisiin perhekohtaisen auttamisen ja tukemisen näkökulmasta. Lisäksi kunnissa on ollut ennaltaehkäisevän perhetyön muotoja. Sisällöllisesti laaja perhetyön tarjonta ei kuitenkaan automaattisesti tarjoa riittäviä perhetyön palveluja. Esimerkiksi perhetyön ulkopuolelle on arvioitu jäävän Rovaniemen kaupungissa noin 30 % apua tarvitsevista perheistä (Lapin lääninhallitus 2004). Sisällöllisesti laajaan perhetyön tarjontaan liittyy kohdentumisen ongelmia. Kysymys ei ole siitä, ettei perheiden tarpeita selvitettäisi. Pikemminkin kyse on siitä, että tarpeisiin nähden riittämätön määrällinen tarjonta aiheuttaa jonkinlaista sattumanvaraisuutta perhetyön kohdentamisessa. Määrällisesti riittämätön ja erityisesti perheen tarpeisiin sopimaton tarjonta voi pakottaa valitsemaan vähemmän sopivan vaihtoehdon.

Avohuollon ja jälkihuollon ohjaus rakentui kunnissa myös eri tavoin. Rovaniemen kaupungin lastensuojelussa toimi kaksi avohuollon ohjaajaa ja yksi jälkihuollon ohjaaja. Avohuollon ohjauksessa ohjaaja ja sosiaalityöntekijä toimivat työparina siten, että sosiaalityöntekijä keskittyi vanhempien kanssa työskentelyyn ja ohjaaja nuoren kanssa työskentelyyn. Sijoitusprosessin valmistelussa ohjaajat toimivat työparina lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Jälkihuollon ohjauksesta Rovaniemen kaupungissa vastasi yksi ohjaaja. Hän aloitti työskentelyn ennen nuoren täysi-ikäistymistä ja huostaanoton päättymistä. Ohjaajan työparina saattoi toimia nuoren sijoituspaikan omahoitaja ja yhteistyö jatkua sijoituksen päättymisen jälkeenkin. Myös vanhemmat saattoivat olla yhteistyökumppaneina jälkihuollon ohjauksessa.

Kuvaavaa kaupungin avohuollon ja jälkihuollon ohjaukselle on ollut kokonaisvaltaisuus. Asiakkaiden määrä työntekijää kohden on kuitenkin ollut suuri, kun huomioidaan työn intensiivisyys. Tilannetta on lisäksi rasittanut jatkuva paine uusien asiakkaiden ottamiseen. Selkeästi henkilökohtaiseen asiakastyöhön liittyvän työn osuus on työntekijöiden kokemuksen mukaan myös jatkuvasti vähentynyt. Tämä on vienyt resursseja yksittäistä asiakasta kohden käytettävissä olevista työskentelyn mahdollisuuksista, mikä on vaikeuttanut joidenkin asiakkaiden tilannetta.

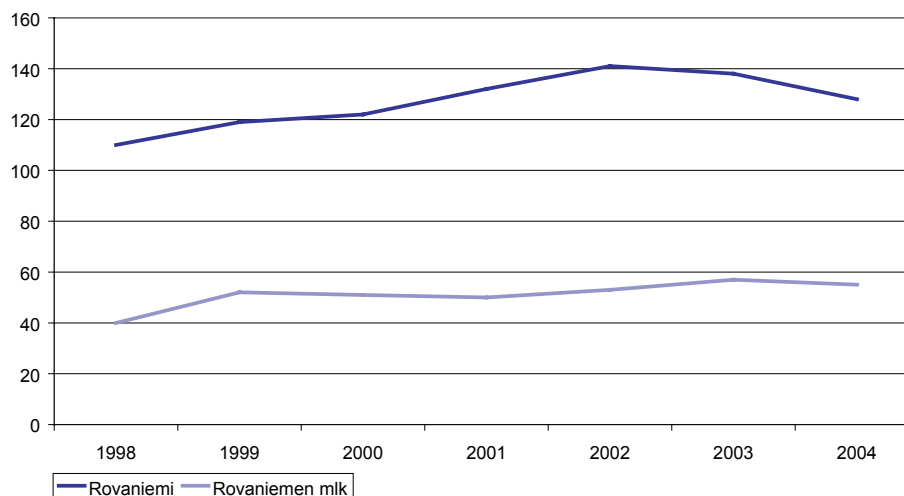


Rovaniemen maalaiskunnassa ei vastaavaa ohjaajajärjestelmää ollut käytössä. Lasten ja nuorten avohuollon ohjaukseen rinnastettavana toimintana voidaan pitää ohjaajan ja erityisnuorisotyöntekijän työparityöskentelyä. Tässä toiminnassa on ollut asiakkaana jälkihuollon nuoria ja muuten lastensuojelusta ohjautuneita nuoria. Työskentely on ollut sekä yksilö- että ryhmäkohtaista. Perhetyötä tekevä ohjaaja työskenteli erikseen myös perhetyön asiakkaana olevien lapsiryhmien kanssa.

Rovaseudulla on ollut kaksi laitossyksikköä lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon sijoituksille. Rovaniemen kaupungilla on ollut oma Lapsi- ja nuorisokoti ja maalaiskunnalla Meltauksen Lapsi- ja perhetukikeskus. Molempien rakenne on samankaltainen. Lapsi- ja nuorisokodin paikkaluku on ollut kahdeksan ja Lapsi- ja perhetukikeskuksen 6–8. Hoitotyötä tekeviä työntekijöitä kummassakin laitoksessa on ollut kahdeksan.

Käytännössä lapsia on ollut sijoitettuna molemmissa laitoksissa ylipaikoille. Vuonna 2003 Rovaniemen lapsi- ja nuorisokodin käyttöaste oli 122,3 %. Meltauksen Lapsi- ja perhetukikeskuksessa oli puolestaan keskimäärin 9,2 asiakasta päivässä, mikä vastaa 115 % käyttöastetta paikkaluvun ollessa kahdeksan. Pitkään jatkuva ylikapasiteetilla toimiminen kertoo järjestelmän ongelmista (ks. Rousu ja Holma 2004a, 15). Laitosten yli sata prosenttiset käyttöasteet selittyvät osittain sillä, että asiakaina on ollut myös kokonaisia perheitä. Sijoituksista murto-osa on hoidettu kuntien omissa laitoksissa. Vuonna 2003 Rovaniemen kaupungin 136:sta kodin ulkopuolelle sijoitetusta lapsesta ja nuoresta 17 oli sijoitettuna Lapsi- ja nuorisodille ja maalaiskunnan 46 sijoitetusta lapsesta kahdeksan oli sijoitettuna Lapsi- ja perhetukikeskukseen.

Kodin ulkopuolelle sijoitetut 1998-2004



Kuvio 4. Kodin ulkopuolelle sijoitetut (lkm) vuosina 1998–2004.

Tarkasteltavalla ajanjaksolla lastensuojelun sijoituspaikkojen käyttö on Rovaniemen kaupungissa kasvanut hieman. Maalaiskunnassa sijoituspaikkojen käyttö puolestaan on ollut melko tasaista. Esimerkiksi vuonna 2003 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia oli yhteensä 182, joista perhekotiin tai muuhun laitokseen sijoitettuja oli kaikkiaan 96. Hieman yli viidennes perhekoti- tai laitossijoitusta tarvinneista lapsista ja nuorista on pystytty sijoittamaan Rovaseudulle. Omien laitosten lisäksi alueella toimi kolme ammatillista perhekotia sekä yksi erityisnuorisokoti. Teoreettisesti paikkoja olisi ollut useammankin lapsen ja nuoren sijoittamiseen kotipaikkakunnalleen, mutta kysyntä ja tarjonta eivät välttämättä ole kohdanneet parhaalla mahdollisella tavalla. Kodin ulkopuolista sijoitustoimintaa on leimannut koordinoimattomuus. Yksittäiset sosiaalityöntekijät ovat vastanneet sijoituspaikkojen hankinnasta, eikä kukaan ole kantanut vastuuta koko sijoittamistoiminnasta.

Kunnat hankkivat valtaosan kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten sijoituspaikoista ostopalveluina. Vuonna 2003 Rovaniemen kaupunki osti sijaisperhehoidon lisäksi lastensuojelun sijoituspalveluja 17 perhekodista tai laitoksesta.

Valtaosa niistä sijaitti Lapin läänin ulkopuolella <sup>2</sup>. Vuonna 2003 neljästätoista uudesta sijoituksesta kymmenen tehtiin Lapin lääniin. Rovaniemen maalaiskunta osti palveluja kahdek-

<sup>2</sup> Anna-Maria Pisilä (2005) on tehnyt pro gradu –tutkielmansa hankkeeseen liittyen, ja tarkastellut nuorten kokemuksia arjesta lastensuojelulaitoksessa.

sasta perhekodista. Tämän lisäksi lapsia oli sijoitettuina sijaisperheisiin. Sijais- ja tukiperheitä oli käytettävissä noin 40 Rovaniemen seudulla. Näiden lisäksi Lapin Ensi- ja turvakodille oli vuonna 2003 sijoitettuna ilman vanhempiaan 43 lasta 32 perheestä. Lapin Ensi- ja turvakotia voidaan pitää asiakkaiden määrällä mitattuna merkittävimpänä yksittäisenä lastensuojelun sijoituspaikkana Rovaniemen seudulla. Sijoitukset ovat pääasiassa olleet kiireellisesti tehtyjä lyhyitä sijoituksia. Esimerkiksi poliisin sosiaalityöntekijä teki vuonna 2003 kiireellisiä lastensuojelun sijoituksia yhteensä 27 ja valtaosan niistä Ensi- ja turvakodille. Ensi- ja turvakodille sijoitetut lapset ja nuoret tilastoituvat jostakin syystä varsin usein muina asiakkuuksina kuin lastensuojelun sijoituksina.

Sijoituspaikan tulisi toiminnoiltaan ja rakenteeltaan vastata lapsen tarpeita. Sijoituspaikan valinnassa täytyy huomioida myös lapsen ja hänelle tärkeiden henkilöiden yhteydenpidon mahdollisuus. Etäisyyden merkitystä ei voida arvioida pelkästään kilometreissä, mutta etäisyyden kasvaminen vaikeuttaa yhteydenpitoa. Kysymyshän on myös lapselle tärkeiden henkilöiden kyvystä ja mahdollisuudesta yhteydenpitoon ja tapaamisiin. Esimerkiksi Rovaniemen kaupungista oli vuonna 2003 sijoitettuna lapsia ja nuoria 17 eri laitokseen tai perhekotiin, joista valtaosa oli Lapin läänin ulkopuolella. Työn tekemisen näkökulmasta tämä aiheuttaa lukuisia yhteistyösuhteita suhteellisen pitkien etäisyyksien päähän, millä on merkitystä lapsi- ja perhekohtaisen tukemisen ja auttamisen tehtävän kannalta. Asiakkaan, lapsen ja perheen, näkökulmasta pitkät etäisyydet asettavat suuria vaatimuksia läheissuhteiden ylläpidolle (Pösö 2004). Esimerkiksi Meltauksen Lapsi- ja perhetukikeskus sijaitsee noin viidenkymmenen kilometrin päässä Rovaniemen keskustasta. Hankkeen alkuselvityksessä nousi esiin henkilökunnan huomio siitä, että etäisyys hankaloittaa lapsen ja läheisten yhteydenpitoa.

## 2.3 Paikallisuus ja lastensuojelun haasteet

Lastensuojelulaki (1983) määrittelee lastensuojelun tehtäväksi yleisiin kasvuoloihin vaikuttamisen, huoltajien tukemisen lasten kasvatuksessa sekä perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun to-

teuttamisen. Niiden avulla turvataan lapsen oikeus turvalliseen ja virikkeelliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Tehtävä on haasteellinen, koska se ei koske ainoastaan lastensuojeluorganisaation toimintaa. Kaikilla kunnallisilla lasten, nuorten ja perheiden palveluilla tulisi tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Samalla kaikille palveluille lankeaa myös tiedon tuottamisen vastuu. Niiden pitäisi kyetä tuottamaan tietoa lasten ja nuorten elämään liittyvistä erityistarpeista. Lastensuojelun tavoitteet ja tehtävät ovat toteutettavissa eri toimijoiden yhteistyön avulla. Kunnan lastensuojelun on siis suoriuduttava lasten kasvuoloja kehittävästä tehtävästä sekä lapsi- ja perhekohtaisen tukemisen ja auttamisen tehtävästä (ks. Rousu & Holma 2004b, 17).

Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen tehtävän toteuttamista voidaan arvioida tarkastelemalla lastensuojelun sosiaalityön ja muiden lastensuojelun palvelujen kykyä ja mahdollisuutta vastata lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. Sosiaalityö nousee keskiöön, koska sillä on viimesijainen vastuu yksilökohtaisen lastensuojelun aloittamisesta ja lopettamisesta. Lapsi- ja perhekohtaisen tehtävän toteutumisen arviointi tulee kohdistaa myös lastensuojelua edeltävään toimintaan.

Tutkimusalue muodostaa kokonaisuuden, jossa lastensuojelun tarve on alueellisesti erilainen. Lapsiperheiden rakenteen osalta kunnat eroavat toisistaan huomattavasti. Rovaniemen kaupungin lapsiperherakenteelle leimallista on suuri yksinhuoltajaperheiden osuus, mikä ylittää reilusti valtakunnallisen keskiarvon. Rovaniemen maalaiskunnassa yksinhuoltajien osuus on huomattavasti pienempi alittaen valtakunnallisen keskiarvon. Yksinhuoltajaperheiden osuus lastensuojelun asiakkaana olevista perheistä on arvioitu huomattavan suureksi. Tämä herättää kysymään, miksi. Yksinhuoltajuutta ei kuitenkaan voida pitää automaattisesti hyvinvointiriskinä tai lasta vahingoittavana (Nätkin 2003, 38), vaan olisi tarpeellista selvittää tarkemmin, mikä yksinhuoltajuuteen liittyvä tekijä aiheuttaa lastensuojelullisen riskin toteutumisen. Korjaavalla lastensuojelulla ei ole tarkoituksenmukaista yrittää ratkaista yksinhuoltajuuteen liittyvää lastensuojelun tarvetta.

Keskeinen paikallinen lastensuojelun ja palvelujärjestelmän haaste on se, miten uusi kaupunki kykenee vastaamaan ennaltaehkäisevän työn tarpeeseen. Jos työ painottuu korjaavaan las-

tensuojeluun, ei ehkäisevälle työlle jää aikaa. Mikäli korjaavan lastensuojelun asiakkuuteen tulee yhä vain uusia asiakkaita, eivät työntekijät lisäänty, aikaa jää entistä vähemmän ehkäisevälle työlle. Tämä puolestaan synnyttää yhä uusia asiakkuuksia.

Lastensuojelun toimintajärjestelmä sisältää sekä lastensuojelun erityispalveluna että kaikki muut lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelut. Lastensuojelu on palvelujen viimesijaisin vaihtoehto. Lastensuojelun toimintajärjestelmän kannalta oleellisen tärkeää on se, miten lastensuojelun sosiaalityö on järjestetty. Sosiaalityö on lastensuojelutyötä koordinoiva ja kokoava taho. Lastensuojelun näkökulmasta muut palvelut toimivat lastensuojelullisten tarpeiden havaitsijana, varhaisen tuen areenoina sekä myös tukena varsinaisten lastensuojeluprosessien aikana. Paikalliset haasteet kulminoituvatkin koko palvelujärjestelmän yhteistyön toimivuuteen. Lastensuojelua ei voi tarkastella irrallaan muiden palvelujen toiminnasta. Hedelmällistä ei ole myöskään yrittää ratkaista lastensuojelullisia ongelmia ainoastaan kehittämällä lastensuojelun erityispalveluja.

Paikallisesti tärkeä kysymys on myös tiedon kerääminen, tuottaminen, välittäminen ja siirtyminen. Tuo ketju on lasten kasvuoloja kehittävän ja ehkäisevän työn edellytys. Lasten kasvuolojen kehittämisessä tärkeää on systemaattisen ja monipuolisen tiedon kerääminen paikallisesta toimintaympäristöstä, asukkaidenkin hyvinvoinnin tilasta sekä asiakkaiden tilanteista ja tarpeista (vrt. Paasio 2003, 6). Asiakastyössä käytettävät tietojärjestelmät ovat olennainen osa systemaattista tiedonkeruujärjestelmää. Tutkimusalueella on ollut käytössä yhtenevät lastensuojelun asiakastyön hallinnan atk-ohjelmat Asiakastietojärjestelmistä helposti saatava tieto on kuitenkin työn kehittämisen tarpeita ajatellen puutteellista. Tietoa asiakasmääristä on suhteellisen helppo saada, mutta siihenkin liittyy epäluotettavuutta. Esimerkkinä tästä voidaan mainita Stakesin lastensuojelutilaston lukujen ja Rovaniemen kaupungin omasta tietojärjestelmästä saatavien asiakasmäärien erot. Järjestelmistä saatava tieto on pääasiassa palvelun tarjontaan ja päätösten määrään liittyvää. Esimerkiksi tietoa asiakkuuksien kestoista ei ole kovinkaan helposti saatavilla.

Tiedon välittymisen kysymykset nousivat hankkeen alkuvaiheissa vahvasti esiin. Se, miten tieto kulkee asiakkailta työntekijälle, toisille työntekijöille, hallintoon ja päättäjille, si-

sältää osin katkoksia. Tiedon siirtymiselle ja välittymiselle ei ole selkeitä reittejä. Tämä merkitsee sitä, etteivät asiakkaiden tai työntekijöiden kokemukset, näkemykset ja toiveet kulkeudu päätöksentekijöille. Tämä kapeuttaa rakenteellisen ja vaikuttamiseen pyrkivän sosiaalityön mahdollisuuksia. Kyseessä on ainakin osittain toimintakulttuurinen, mutta myös eri osapuolten välisen vuorovaikutuksen ongelma. Voidaan pohtia, millaisia välineitä ja toiminta-areenoita systemaattinen tiedonkeruu ja -välittyminen edellyttävät.

Eri toimintaympäristöjen vaateiden, arvojen ja näkemysten yhteensovittamisen haasteet kulminoituvat paikallisella tasolla. Paikallinen on aina sidoksissa yleiseen yhteiskunnalliseen kehukseen, kulttuuriin, arvo- ja asenneilmapiiriin, poliittisiin linjauksiin ja suosituksiin. Alueellinen ja seudullinen määrittävät omalta osaltaan paikallista toimintaympäristöä. Nämä kaikki suodattuvat osaksi lastensuojelun asiakasprosesseja, ne linjaavat ja määrittävät esimerkiksi sitä, mikä kulloinkin nähdään tärkeäksi, vähäpätöiseksi tai toimivaksi. Kehykset tulevat näkyviksi myös lasten hyvinvoinnissa perheissä (ks. Forssén ym. 2002, 81).

Ratkaisut paikallisen, seudullisen, alueellisen ja valtakunnallisen toiminnan suhteista ja sisällöistä ovat merkittäviä. Miten esimerkiksi sovitetaan yhteen paikalliset tarpeet ja alueelliset palvelut? Miten lasten, vanhempien ja perheiden tarpeet tunnistetaan ja miten tarpeet muuntuvat palvelujärjestelmän toiminnaksi (vrt. Paasio 2003, 6)? Tämä tutkimusraportti keskittyy pohtimaan ja rakentamaan empiirisen aineiston avulla kuvaa paikallisista lastensuojelun haasteista. Läpikulkevana teemana on toimijoiden välinen kohtaaminen, siihen liittyvä tiedon tuottaminen ja tiedon käyttäminen.



## 3 Tutkimuksellinen lähestyminen

### 3.1 Lähtökohdat ja kysymyksenasettelu

#### *Teoreettiset lähtökohdat*

Tutkimus nojautuu useaan teoreettiseen pilariin. Kytkeytyessään vahvasti paikallisessa kontekstissa tapahtuvaan sosiaalityöhön tutkimus on paikallistutkimusta. Siinä yhdistyvät sekä kylä- että kaupunkitutkimuksen kysymyksenasettelut, jotka määrittävät sosiaalityön toiminnallisia ja organisatorisia kysymyksiä. Luvussa kaksi kuvattiin tutkimusalueen erilaisia toiminnallisia ympäristöjä ja sosiaalityön organisoimisen tapoja. Tämä konteksti kehystää analyysiä ja tulkintoja.

Paikallistutkimuksessa tulevat näkyviksi globaali, valtakunnallinen ja alueellinen kehitys, joiden prosessit vaikuttavat paikalliseen toimintaympäristöön. Tutkimusalueen osalta kuntien yhdistyminen on erityinen ja merkittävä paikallisia toiminnallisia rakenteita uudistava ja muuntava prosessi. Tutkimuksessa ei rakenneta tai uusinneta maaseutu-kaupunki kategorisointia, vaan tarkastellaan aluetta paikallisesti kokonaisuutena, jossa yhteiskunnalliset ja globaalit muutosprosessit tulevat näkyviksi. Yhteiskunnalliset ja paikalliset prosessit ovat sisäkkäisiä. Yhteiskunnalliset prosessit toteutuvat ihmisten paikallisessa toiminnassa ja paikallinen ilmiö on myös yhteiskunnallinen. Rakenteiden lisäksi mikrokulttuuriset käytännöt ja arjen kokemus ymmärretään paikallisesti muotoutuneina. (Vrt. Eskelinen 1984, 19–23; Oksa & Rannikko 1984, 157–158; Rannikko 1989, 15–24; Knuuttila ym. 1996, 10, 13; Rannikko 1996, 23–24.)

Tarkemmin tutkimus paikantuu sosiaalityön, erityisesti lastensuojelutyön, työprosessien ja ammattikäytäntöjen tutkimukseen. Maaseutu- ja kaupunkisomiaalityön tutkimusta yhdistävät erilaiset kehittämishaasteet, joita tutkimukset ovat nostaneet. Kaupunki sosiaalityön toimintaympäristönä haastaa moniulotteisuudellaan. Työ koskettaa arjen kokonaisuutta ja erilaisia elämänareenoita. Monet urbaanit sosiaaliset kysymykset vaativat sosiaalityön vastauksia. Tavoitteeksi kaupunkisomiaalityön tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa on muotoutunut tutkiva ja etsivä sosiaalityö, sosiaalinen raportointi ja matalan kynnyksen



palvelujen kehittäminen. (Ks. esim. Meltti & Kopomaa 2005.) Maaseutusosiaalityön haasteina puolestaan ovat pitkät välimatkat, palvelujen tarjoaminen etäällä asuville avun tarvitsijoille ja tarpeiden tunnistamisen mahdollisuudet (Laitinen & Pohjola 2001; Kilpeläinen & Nikunlassi 2006). Tässä tutkimuksessa ovat läsnä sekä kaupunki- että maaseutusosiaalityön kysymykset: millaiset tekijät tukevat uudelleen muotoutuvassa tilanteessa lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta ja mahdollistavat työntekijöille toimivat työedellytykset. Paikallisia sosiaalityön, erityisesti lastensuojelutyön työprosesseja ja ammattikäytäntöjä tarkastellaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmista. Haasteellista on se, miten työprosessien ja ammattikäytäntöjen toimintakulttuurit ja -tavat yhdistyvät ja muotoutuvat paikallisiin tarpeisiin vastaaviksi.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta osaltaan kyse on hyvinvointipalvelututkimuksesta. Hyvinvointipalvelututkimuksissa on pohdittu ja rakennettu kuvia toimivista hyvinvointipalvelujärjestelmistä tai -prosesseista suhteessa yhteiskunnallisiin tilanteisiin. Hyvinvointipalvelujen tutkimus on perinteisesti keskittynyt palvelujen käytön, niiden organisoinnin ja tuottamisen tarkasteluun. Keskeisiksi ovat nousseet erilaiset tarpeet, mahdollisuudet, resurssit sekä niiden väliset suhteet. Ajatus, että ihmisten hyvinvointi muotoutuu arjen elämysyhteisöissä, nostaa keskiöön kontekstuaalisten tekijöiden huomiointia ja analysoimista. (Kinnunen 1998, 119–120, 30.) Kysymys siitä, miten jokin palvelu vastaa ihmisen tarpeisiin, asettuu hyvinvointipalvelututkimuksen kenttään. Tässä tutkimuksessa palvelujen vastaavuutta tarpeisiin tarkastellaan subjektiivisesta näkökulmasta. Tutkimuksellinen kiinnostus kohdentuu siihen, miten lastensuojelun palvelut tukevat asiakkaiden hyvinvoinnin ja osallisuuden muodostumista, toisin sanoen vastaavat heidän tarpeisiinsa. (Ks. lisää objektiivisuus, subjektiivisuus Tanninen 1990, 96–97; Kainulainen 1998, 31–32, 83–84; Aaltonen 1999, 25.)

Monien näkökulmien ja sitoumusten toteuttaminen samassa tutkimuksessa on edellyttänyt useita toimijoita, jotka ovat katsooneet samoja asioita erilaisista näkökulmista, erilaisten kehysten ja kysymysten läpi. Eri näkökulmien vuoropuhelu on vaatinut yhteisiä pohdintoja ja yhdessä kirjoittamista.

### *Metodologiset kiinnostuskohdat*

Tutkimuksen metodologiset sitoumukset korostavat käytännön toiminnan ja toimijoiden merkitystä, jolloin lähestytään sosiaalityön käytäntötutkimusta. Tiedonmuodostuksessa ja ilmiöiden käsitteellistämässä keskeisiä ovat toimijoiden tieto ja heidän keskinäinen vuorovaikutuksensa (Satka ym. 2005, 11–12). Tieto rakentuu subjektiivisesti ja horisontaalisesti: tutkijat, sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön asiakkaat yhdistävät tietouttaan dialogisessa vuorovaikutuksessa (Walls 2005, 35). Tämä haastaa ja mahdollistaa asiantuntijuuden, käytäntöjen ja virallisen tiedon uudelleen määrittelyn (Karvinen 2000, 24; Satka ym. 2005, 19; Hänninen ym. 2005).

Sensitiivinen tutkimusote korostaa tutkimukseen osallistuvien ihmisten itsensä tuottamaa tietoa, jolloin jokainen ääni on yhtä tärkeä (Laitinen 2004). Niin asiakkaat kuin työntekijät tarvitsevat tilansa ja paikkansa asiakasprosesseihin liittyvälle kriittiselle pohdinnalle. Tutkimus vaatii ideologista herkkyyttä. Lastensuojelu on alue, jossa teoreettiset selitysmallit ja tulkinnalliset kehykset ovat vahvoja. Tutkimus on aina myös poliittinen kysymys, eikä vähiten silloin, kun se koskettaa jollain kriteerillä marginaaliseksi määriteltäviä kysymyksiä. Ei ole sama, mistä ja miten tietoa tuotetaan, vaan tutkijoiden tulee olla tietoisia valintojensa seurauksista, siitä millaisia kuvia he valinnoillaan piirtävät tutkimuksensa ilmiöstä. Sensitiivisyys näkyy myös historiallisena ja kontekstuaalisena herkkyytenä, jolloin yksittäisiä asiakasprosesseja tarkastellaan osana laajempaa toiminnallista ympäristöä. Kulttuurinen herkkyyys näkyy pyrkimyksenä jäsentää toimijoiden toiminta- ja elämysympäristöjen mikrokulttuurisia käytäntöjä ja niiden sosiaalisia toimintamalleja. Lisäksi sensitiivisyys on koskettanut tutkijoita. Tutkimusote on vaatinut toiminnallista ja subjektiivista herkkyyttä. (Vrt. Pohjola 2003, 55–57; Laitinen 2004; ks. myös Granfelt 2007.)

Lastensuojelun asiakasprosesseissa on useimmiten mukana monia toimijoita – virallisia ja epävirallisia. Prosessi näkökulmineen ja kokemuksineen ei asetu helposti hallittavaksi. Markku Sotarauta (1996) puhuu epäselvyyteen liittyvistä ilkeistä ongelmista (ks. myös Pösö 2004), jotka pakenevat objektiivisia määrittelyjä, rajauksia ja yksioikoisia tulkintoja. Prosessin ja eri toimijoiden osallisuuden tavoittamiseen tarvitaan erilaisia menetelmiä, näkökulmia ja heikkojen äänien tunnistamista. (Vrt.

Sotarauta 1996, 115–129; myös Hussi 2003, 8.) Johanna Hurtig (2006, 167) kirjoittaa, miten aktiivisen toimijuuden ja osallisuuden edellytyksenä on se, että lapsella on mahdollisuus olla mukana tuottamassa tietoa tilanteistaan, kokemuksistaan ja odo- tuksistaan. Olemme laajentaneet tämän ajatuksen koskemaan kaikkia asiakasprosessin toimijoita: lapsiasiakkaita, heidän van- hempiaan ja sosiaalityöntekijöitä. Tarkastelemme asiakaspro- sessien muodostumista eri toimijoiden näkökulmien, äänien ja tiedon yhdistymisenä. Tavoite on haasteellinen ja eri toimijoi- den tuottama tieto jää väistämättä osittaiseksi. Sensitiivinen tut- kimusote voi kuitenkin mahdollistaa moniäänisen kokemuksel- lisen tiedon esiin saamisen kyseenalaistaessaan yksinkertaisia tulkintoja ja näkökulmia. Kysymys on myös toimijoiden hiljai- sen, aiemmin puhumattoman, jakamattoman tiedon esille saa- misesta. Hiljainen tieto on tekijän ja toimijan tietoa, jota on vai- kea pukea sanoiksi ja jonka tuottamiselle ei aina löydy suotuisaa areenaa. (Ks. Hänninen 2005, 106–107.) On tärkeää esimerkiksi antaa tilaa osapuolten oman toiminnan kuvauksille, jotka eivät näy esimerkiksi sosiaalityön asiakirjoissa tai ovat niissä toisin tai yksioikoisemmin kirjattuina. Koska ”asiakastyöstä laaditut dokumentit kannattelevat mukanaan valikoitua kertomusta so- siaalityöstä” (Kääriäinen 2006, 45).

### *Kysymyksenasettelun tarkentuminen*

Tutkimuksen kysymyksenasettelun rajaaminen ja muotoilu on ollut haasteellista. Kehittämishanke tavoitteineen ja tehtävineen on ollut sellaisenaan mahdoton haltuun otettavaksi yhdessä tut- kimuksessa. Tämän tutkimuksen rajaamista on osaltaan helpot- tanut se, että hankkeen esiin nostamista kysymyksistä on tehty viisi sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa ja lisäksi tekeillä on yksi pro gradu -tutkielmaa ja yksi väitöskirja (liite 4).

Tutkimuksen tehtävä on selkiytynyt vähitellen hankkeen ja aineistonkeruun edetessä. Kysymys kohtaamisesta ja kohdatuk- si tulemisesta kulki mukana aineistonkeruutilanteissa, asiakir- joissa sekä tutkijoiden ja työntekijöiden pohdinnoissa. Ymmär- rämme kohtaamisen arkisesti ja subjektiivisesti. Analysoimme tilanteita, joissa asiakasprosessin osapuolet ovat kohdanneet vi- rallisissa tai epävirallisissa tiloissa. Kohtaamista pohdimme en- sisijaisesti kerrottujen subjektiivisten kokemusten ja niille an-

nettujen merkitysten näkökulmista. Toissijaisesti kohtaamiset määrittyvät dokumentoitujen tilanteiden, asiakirjojen, avulla. Metodisena pohdintana mukana kulkee kysymys siitä, eroavatko kerrotut ja dokumentoidut kohtaamiset.

Toinen merkittävä läpäisevä teema on ollut tieto. Se sisältää niin informaation tilanteista kuin subjektiiviset kokemukset, näkemykset, tunteet ja niille annetut merkitykset. Myös tieto rakentuu ensisijaisesti puhutun näkökulmasta. Asiakirjat muodostavat tältäkin osin toissijaisen aineiston. Kohtaamiset ja tieto rakentavat parhaimmillaan osallisuutta, onnistumisia ja hyviä käytäntöjä (ks. Forsberg ym. 2006).

Läpi hankkeen jatkuneissa pohdinnoissa tutkimuksen tehtäväksi muotoutui analysoida lastensuojelutyön asiakasprosesseissa rakentuvia kohtaamisia ja tietoa sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmista. Kysymme:

- Millaisia kohtaamisia toiminnallisilla areenoilla muodostuu?
- Miten ja millaisena tieto kohtaamisissa muotoutuu?
- Millaiset tekijät ovat läsnä myönteisissä, osallisuutta ja onnistumista tuottavissa kohtaamisissa?

Näihin kysymyksiin vastaamalla on tavoitteena ollut tuottaa tietoa paikallisen kehittämistyön tueksi.

### 3.2 Aineistot ja niiden hankinta

Tutkimuksen metodinen kiinnekohta hyödyntää perinteisen haastattelututkimuksen, muistelutyön ja kriittisten tapahtumien menetelmää (Haug ym. 1983; Aukee 1994; Vornanen & Hämäläinen 1998; Nousiainen 2004). Niiden periaatteita yhdistämällä on mahdollista tavoittaa eri toimijoiden näkökulmia, ääniä, mutta myös kokonaisuutta. Tavoitteena on tarkastella monimutkaisia prosesseja syvällisesti ja tulkita tilanteita suhteessa konteksteihinsä. Ilmiön ja erojen tavoittaminen on edellyttänyt metodisten rajojen ylittämistä. Tiedon tuottamisen keskiössä ovat tasa-arvoisuutta tavoittelevat subjekti-subjektisuhteet ja eri toimijoiden osallisuus.

### *Asiakasprosessiryhmät*

Tutkimuksen ensisijaiseksi empiiriseksi lähestymistavaksi valittiin lastensuojelun asiakasprosessien avaaminen ja niiden analysointi yhdessä asiakkaiden ja lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Tämä pohjautuu ajatukseen, että lastensuojelun toimintajärjestelmän kehittäminen ei ole mahdollista ilman toimijoiden osallisuutta ja siten saavutettavaa kokemuksellista tietoa. Aineistonkeruumuotoina ovat olleet ryhmäkeskustelut ja haastattelut, joista kerromme myöhemmin.

Asiakasprosessit valittiin useiden kriteerien perusteella. Ensinnäkin niiden määrään vaikutti arvio siitä, kuinka monta ryhmää kehittämishankkeessa on mahdollista toteuttaa niin hankkeen työntekijöiden kuin myös lastensuojelun työntekijöiden resurssien riittävyuden näkökulmasta. Tämä rajasi tutkimuksen prosessit kahdeksaan. Toiseksi valintaa rajasi se, että prosesseja ja työntekijöitä tuli olla sekä kaupungista että maalaiskunnasta. Kolmanneksi tapauksiin haettiin erilaisuutta katsomalla asiakkuuden kestoja, muotoa (avohuolto-sijaishuolto-jälkihuolto), vaihetta sekä asiakkaana olevan lapsen ikää. Lisäksi valinnoilla tavoiteltiin sitä, että prosesseissa on ollut mukana erilaisia lastensuojelun tukitoimia ja palveluja.

Potentiaaliset asiakasprosessit valittiin yhdessä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa. Osa asiakkaista oli tuttuja hankkeen tutkija-sosiaalityöntekijälle ajoilta, jolloin hän oli lastensuojelun ja lastenpsykiatrisen erikoissairaanhoidon sosiaalityöntekijänä. Hän paikantuu osassa tapauksia lastensuojelun näkökulmasta sisäiseksi toimijaksi ja joissain tilanteissa ulkopuoliseksi lastensuojelun yhteistyökumppaniksi. Tavanomaista syvempi tieto tapausten luonteesta on vaikuttanut osaltaan asiakasprosessien valintaan. Tutkimuksen työkaluna on alusta asti ollut eri toimijoiden subjektiivisuuden hyödyntäminen. Kukaan toimijoista ei ole pyrkinyt ulkopuoliseksi sivustaseuraajaksi ja siten ”objektiiviseksi”, eikä ketään ole pyritty asemoimaan ulkopuoliseksi. Sen sijaan huomion kohteena on ollut subjektiivisuuden tunnistaminen ja analysoiminen.

Lopullinen päätös hankkeeseen ja tutkimukseen osallistumisesta jäi tietysti asiakkaille. Ainostaan yksi asiakas kielsi asiansa käsittelyn ryhmässä, minkä jälkeen tilalle valittiin toinen asiakasprosessi. Ryhmissä käsiteltäviä asiakasprosesseja oli siis kahdeksan. Tässä yhteydessä asiakasprosessit määrittyvät per-

heinä, jolloin ryhmässä käsiteltävään asiakasprosessiin saattoi todellisuudessa kuulua useampia lapsia. Tästä ratkaisusta huolimatta korostamme sitä, että jokaista yksittäistä lasta on lastensuojelussa käsiteltävä omana asiakkuutenaan eikä esimerkiksi sisaruksia tule niputtaa yhden asiakkuuden alle. Näin ollen kahdeksassa ryhmässä oli todellisuudessa mukana kaksitoista lapsiasiakasta, joista tosin yhden lapsen asiakkuus jäi asiakirjojen ja ryhmäkeskustelujen perusteella hieman epämääräiseksi. Lisäksi yhdessä perheessä oli pieni vauva, jonka aluillaan oleva lastensuojeluasiakkuus pyrittiin jättämään tarkastelun ulkopuolelle. Tämä tosin osoittautui vaikeaksi toteuttaa, koska tosiasiallisesti tämä vauva oli tilanteessa läsnä joko konkreettisesti (vanhempien haastattelu) tai vähintäänkin toimijoiden puheessa (ryhmäkoontumiset).

Ryhmätyöskentelyyn valikoiduista perheistä viisi oli Rovaniemen kaupungista ja kolme maalaiskunnasta. Yksi maalaiskunnan puolella asuneista perheistä oli aikaisemmin ollut asiakkaana myös kaupungin lastensuojelussa. Lisäksi yhdelle kaupungista kotoisin olevalle perheelle sijaishuollon palveluja ostettiin maalaiskunnan puolelta. Asiakkaina olleiden lasten, nuorten ja aikuisten tukemiseksi oli käytetty monenlaisia lastensuojelun palveluja. Käytetyssä palveluvalikoimassa oli mukana lastensuojeluun aina kuuluvan sosiaalityön lisäksi avo- ja jälkihuollon ohjausta, useamman eri palveluntuottajan perheyötä, kunnallisia lastensuojelulaitoksia, yksityisiä perhekoteja, ensi- ja turvakoti, perheneuvola, järjestön tuottamaa nuorisotyötä sekä lastenpsykiatrinen osasto. Selkeästi aikuisille suunnattujen palvelujen joukossa oli mielenterveys- ja päihdepalveluja.

Valittujen asiakasprosessien lapset olivat iältään 2–20-vuotiaita. Lastensuojeluasiakkuudet olivat kestäneet hieman alle vuodesta noin 20 vuoteen. Kestoltaan lyhyin asiakkuus oli ryhmän kokoontumisten aikaan selkeästi jo päättynyt, vaikkakin ryhmän kokoontumisissa tuli edelleen esille lapsen liittyviä huolen aiheita. Mukana olleista kahdestatoista lapsesta ja nuoresta yksitoista oli jossakin vaiheessa asiakkuuttaan ollut sijoitettuna pois biologisen vanhempansa luota. Lyhyimmillään sijoitus oli kestänyt viikon ja pisimmillään noin 11 vuotta. Sijoitetuista lapsista huostaan otettuna oli jossakin vaiheessa asiakkuutta ollut yhdeksän lasta. Tässä mielessä aineisto ei ole edustava suhteessa lastensuojeluasiakkuuksien tilastolliseen jakaumaan esimer-

kiksi avohuolto – sijaishuolto akselilla. Tarkasteltaessa aineistoa yksittäisten lasten asiakasprosessien ja niihin liittyvien eri asiakkuuksien näkökulmasta on kuitenkin havaittavissa huomattavaa variaatiota avohuolto-sijaishuolto jaottelunkin suhteen.

Aineiston keruun ja ryhmätyöskentelyn vaiheessa kahdeksasta mukana olleesta perheestä kaksi edusti selkeästi perinteistä ydinperhettä. Lopuista kuudesta perheestä neljä voidaan luokitella yksinhuoltajaperheiksi ja kaksi biologisen vanhemmuuden näkökulmasta uusperheeksi. Perherakenteiden osalta yksinkertainen jaottelu ydin-, yksinhuoltaja- ja uusperheisiin jättää kuitenkin työskentelyssä mukana olleiden perheiden elämisen arjesta ja todellisuudesta paljon piiloon. Asiakkaana oleva lapsi on esimerkiksi voinut vuosien saatossa elää sekä ydin-, yksinhuoltaja- että uusperheessä. Myös lastensuojelullisesti merkittäväksi riskiksi usein määritelty yksinhuoltajuus on niin lasten kuin aikuistenkin kokemusmaailmassa ja arjessa moniulotteinen ilmiö.

Koska analysoitavat asiakasprosessit olivat yhtä lukuun ottamatta tutkimusajankohtana edelleen käynnissä, on tutkimukseen osallistuminen merkinnyt useiden tutkimuksessa mukana olleiden toimijoiden näkökulmasta myös palaamista menneeseen keskellä käynnissä olevaa asiakasprosessia. Tässä mielessä tutkimuksellista interventiota ei ole mahdollista täysin erottaa asiakasprosessiin kuuluvasta interventiosta.

Asiakasprosessiryhmissä on ollut kyseisen asiakastapauksen käsittelyssä mukana olleita työntekijöitä, mutta myös henkilöitä, joilla kyseistä kokemusta ei ole. Asiakasprosessin ulkopuolisten työntekijöiden mukaan ottaminen oli tietoinen valinta useastakin syystä. Ensimmäkin kehittämistyön näkökulmasta oli tärkeää, että toimintaan saatiin mukaan lastensuojelun työntekijät mahdollisimman kattavasti kummastakin kunnasta. Ryhmien työskentelyyn osallistuminen palveli tätä tarkoitusta erittäin hyvin. Näin itse kehittämistyöstä tuli kaikkien yhteinen asia. Kahdeksan asiakastapauksen joukosta ei välttämättä löytynyt kaikkien työntekijöiden asiakkaita. Toiseksi varsinaisten asiakastapausten analysoinnissa prosessin ulkopuolisten toimijoiden toivottiin tuovan esille uusia näkökulmia ja herättävän ryhmissä kriittistä keskustelua. Kolmanneksi työntekijävaihdokset olivat joissakin tapauksessa johtaneet siihen, että aktiivisesti asiakasprosessissa mukana ollut työntekijä ei enää ollut kum-

mankaan kunnan tai muiden mukana olleiden organisaatioiden palveluksessa. Osassa ryhmäkokoontumisista on ollut mukana myös kaksi työntekijää sekä opiskelijoita Lapin yliopiston sosiaalityön laitokselta. Ryhmissä mukana olleet varsinaiseen asiakasprosessiin kuulumattomat työntekijät ovat puolestaan kommentteillaan haastaneet varsinaisia toimijoita oman toimintansa kriittiseen tarkasteluun. (Ks. Ryhmien kokoontumisesta luku 1.) Asiakkaat tiesivät jo etukäteen ulkopuolisten toimijoiden mukana olosta, jolloin he pystyivät harkitsemaan omaa osallistumistaan tästäkin näkökulmasta.

Asiakasprosessiryhmiin suhtautuminen on ollut myönteistä. Asiakkaat pohtivat tiedon tuottamisen merkitystä niin oman itsensä kuin toisten, vastaavissa tilanteissa olevien ihmisten ja perheiden näkökulmista. Osallistumisen motiivina asiakkailla oli avun, tuen ja palvelujen saaminen ja tilanteiden näkyväksi tekeminen. Neutraalien toimijoiden, tutkijoiden, läsnäolo ryhmissä koettiin näitä tavoitteita tukevana.

*”Ja jos tämän ajattelee, että toivottavasti (lasta) jotenkin auttais sitten tämä, että... Ja on se auttanu minuakin kieltämättä. Tää on niinkö terapiaa.”* (Äiti, haastattelu)

*”Meillä on ollu vaikeita, vaikeita tilanteita. Niin tuota jatkossa sitte, jos tästä tulee joku tästä tutkimuksesta, niin saattaa helpottaa muitten ihmisten elämää sitte. Sen takia ollaan mukana.”* (Isä, asiakasprosessiryhmä)

Työntekijöiden osallistuminen ryhmiin oli osin hieman epäilevämpää. Koska tutkimusasetelmassa tavoiteltiin monia näkökulmia, kysymys siitä, kenen puolella olet, leijui ilmassa. Kokoon-tumisissa oli paikoin aistittavissa työntekijöiden tarve puolustaa omia valintoja, ratkaisuja, tekoja ja tekemättä jättämissä. Näistä tilanteista päästiin kuitenkin eteenpäin. Työntekijöiden motiivit ryhmiin osallistumiseen koskivat tiedon tuottamista ja jakamista.

*”Tässä vaiheessa ei paljon ossaa vielä oottaa. Mutta, että sais ainaki lissää tietoa, jos (toisen kunnan) puolella on semmoista tietoa, mitä meillä ei sitten oo.”* (Sosiaalityöntekijä, työntekijöiden ryhmäkeskustelu)



Yhtä perhettä lukuun ottamatta ainakin toinen vanhemmista osallistui ryhmäkeskusteluihin. Tämäkin perhe otti kuitenkin kotiinsa hankkeen ja yliopiston työntekijät. Heidän kanssaan vanhemmat halusivat käydä omaa prosessiaan läpi. Vanhemmat eivät uskaltaneet tai halunneet tulla ryhmään. Syynä oli vanhempien halu suojella omaa yksityisyyttään sekä erityisesti isän pelko joutumisesta tilanteisiin, joissa hän ei välttämättä oman arvionsa mukaan täysin kykenisi kontrolloimaan omaa toimintaansa. Pohja näille peloille oli rakentunut asiakasprosessiin liittyneistä episodeista. Päätös jäädä pois ryhmän toiminnasta on siten nähtävissä rationaalisena valintana eikä pelkästään johonkin tuntemattomaan liittyvänä pelkona. Tiedon tuottamisen konteksti oli erilainen verrattuna toisiin ryhmäkokoonutumisiin. Tässä tilanteessa ei päästy asiakkaiden ja muun ryhmän väliseen suoraan dialogiin vaan tutkija-sosiaalityöntekijä toimi linkkinä vanhempien ja työntekijöiden välillä. Tällä epäilemättä on ollut merkitystä tuotetun tiedon suhteen. Kaikissa kokoontumisissa tilavalintaan oli kiinnitetty erityistä huomiota. Keskusteluille oli varattu rauhallinen ja intiimi ympäristö. Kokoon-tumisia ei siis järjestetty virastoissa tai laitoksissa, vaan ryhmien kokoon-tumiseen tarkoitetuissa kodinomaisissa tiloissa. Koti kohtaami-sen paikkana antoi kuitenkin oman merkitysympäristön proses-sin läpikäymiselle. Läsä olivat lukuisat valokuvakansiot, joita meille näytettiin osana oman asiakasprosessin kerrontaa. Kertomistilaa kehystivät poissaolevien lasten lelut ja muut tavarat.

Asiakasryhmäkeskustelun toteutus purkaa auki metodi-set sitoumukset, jotka siis rakentuivat haastattelututkimuksen, muistelutyömenetelmän ja kriittisten tapahtumien menetelmän varaan. Ryhmien työskentelyn lähtökohtana oli ennen ensim-mäisiä kokoon-tumisia lastensuojelun asiakirjojen avulla alusta-vasti hahmotetut asiakasprosessit. Ne toimivat puitteina keskus-telulle. Näin mahdollistettiin se, että keskustelu pysyi asiassa ja eteni. Tilanne muistuttaa avointa haastattelua: millaisesta asia-kasprosessista tässä nimenomaisessa tapauksessa on ollut kyse.

Ryhmien vetovastuu oli hankkeen tutkija-sosiaalityönteki-jällä. Hankkeen projektipäällikkö ohjasi osaltaan keskustelua kysymyksillään. Tarkoituksena oli siis käydä mahdollisimman avointa asiakasprosessiin liittyvää keskustelua, missä pyrittiin haastamaan toimijat kriittisesti tarkastelemaan prosessin eri vai-heita. Tämän osalta hankkeen toimijat, erityisesti vetovastuus-

sa ollut tutkija-sosiaalityöntekijä, ja ulkopuoliset tutkijat olivat avainasemassa kysymyksineen ja kommentteineen. Toteutus korostaa toimijoiden aktiivista roolia, ei vain empaattista kuunte-  
lua ja ajatusten sekä tuntemusten sen hetkistä jakamista. Tältä osin aineistonkeruussa lähestyttiin kriittisten tapahtumien menetelmää. Asianosaiset – asiakkaat ja työntekijät – määrittivät ja kuvasivat prosessin kriittisiä vaiheita (Vornanen & Hämäläinen 1998). Tutkija-sosiaalityöntekijän tehtävänä oli saada ryhmässä läsnä olleiden toimijoiden ja joissain tapauksissa myös poissaolleiden henkilöiden äänet esiin.

Asiakasprosessiryhmissä käsiteltiin kollektiivisesti ja kriittisesti yksittäisiä prosesseja, tältä osin toteutus on sidoksissa muistelutyömenetelmään (ks. esim. Haug 1983; Aukee 1994; Nousiainen 2004). Välillä keskusteluissa käsiteltiin laajempia kokonaisuuksia, välillä pieniä episodeja tunteineen ja sanoineen. Ryhmäprosessoinnissa jaettiin vastakkaisia näkemyksiä, oivallettiin avoimesti toisen näkökulmia, nostettiin esille ristiriitoja ja koettiin yhteisyyttä. Menneiden tapahtumien muistelu ei aina ole yksinkertaista, se voi edellyttää kipeiden, häpeää, syyllisyyttä, vihaa tuottaneiden kokemusten läpikäymistä ja niiden sanoiksi pukemista. Aina koettu ja eletty ei ollut muistin tavoitettavissa, vaan keskusteluissa kohdattiin osittain tuntematonta-kin menneisyyttä. Tämä on usein terapeutista.

*”Sillai ja semmosia asioista kyllä huomaa, että ei muista kauheasti mitään. Ei kaikista mitä, kyllä mulla oli aivan eri käsitys tuosta aikajanasta, jutuista on. (...) No just tuota, ettäkö miten voi tuollai unohtaa. Aivan niinkö vuosikin saattaa, että ei niinkö mitään käsitystä mitä... missä oon ees asunu. Että ne, että niitä varmaan kelailee sit jälkeen päin [kokoontumisen jälkeen, kirj. huom.] aika paljonki... viikkoja.”* (Nuori, asiakasprosessiryhmä)

Keskusteluissa yksittäiset kokemukset muuntuivat kollektiivisesti jaetuiksi. Ne muunsivat myös totuttuja toimintatapoja, kyseenalaistivat itsestään selvinä pidettyjä asioita. Keskustelut mahdollistivat uusia merkityksiä ja tulkintoja. (Vrt. Haug 1983; Aukee 1994; Nousiainen 2004.) Ryhmätyöskentelyssä ei ollut kysymys pelkästään tiedon hankinnasta vaan merkittävältä osalta myös yhteisestä tiedon tuottamisesta ja analysoinnistakin.

Metodiset valinnat vaativat tutkijoiden roolin pohtimista. Vastuu tutkimukseen osallistuvista ihmisistä ja tutkimuksella tuotettavasta tiedosta on ilmeinen. Ryhmäkokoumissa nousi esiin myös sellaisia asioita ja teemoja, joihin ei etukäteen voinut valmistautua. Pohdittavaksi jää esimerkiksi se, mikä on tutkimuksen vastuu pitkään huostassa olleen nuoren historian rekonstruoinnista tapahtuvassa minäkuvan ja identiteetin rakentumisessa.

Ryhmäkeskustelut tuottivat runsaan aineiston. Litteroituna, puolentoista rivivälillä kirjoitettuna asiakasprosesseja käsittelevää aineistoa, joka sisältää työntekijöiden ryhmäkeskustelut, asiakasprosessiryhmäkeskustelut ja seuraavassa esiteltävät aikuisten haastattelut, on yhteensä 2305 liuskaa. Litteroituja keskusteluja tukivat hankkeen työntekijöiden ja yliopiston tutkijoiden kirjoittamat muistiinpanot, joihin on kirjattu tilanteissa ja välittömästi niiden jälkeen heränneitä pohdintoja, kysymyksiä ja teemoja. Muistiinpanot ovat osa aineistonkeruu- ja tutkimuspäiväkirjaa.

#### *Asiakirja- ja haastatteluaineistot*

Toissijainen aineisto koostuu ensinnäkin kahdeksan asiakasprosessin asiakirja-aineistosta, jonka määrä vaihtelee tapauksittain. Niiden syntyyn ja muotoutumiseen tutkimuksella tai tutkijoilla ei ole ollut vaikutusta. Sosiaalityössä asiakastyön dokumentit (asiakaskertomukset, muistiinpanot, päätökset, lausunnot) ovat vuorovaikutusta, ne syntyvät vuorovaikutuksessa ja niitä luetaan vuorovaikutuksessa (Kääriäinen 2003, Kääriäinen 2004). Kielellisen ilmiön saavan dokumentin tuottamisessa ja lukemisessa on siis aina läsnä muitakin kuin esimerkiksi tekstin kirjoittaja tai lukija. Aino Kääriäisen (2004) mukaan myös tekstit ovat asiakkaan kohtaamisen ja tapaamisen paikkoja kotien ja toimistojen ohella.

Asiakirja-aineiston hankaluutena tutkimuksellisesta näkökulmasta katsottuna on se, että monet lastensuojelun asiakasdokumentit on kirjoitettu esimerkiksi perheen vanhimman lapsen tai lasten vanhemman asiakaskertomuksiin, lastensuojelun liittyviä päätöksiä lukuun ottamatta. Yksittäisen lapsen asiakasprosessin tekstejä onkin kirjattuina useamman perheenjäsenen kertomuksiin. Tämänkaltaisen dokumentointi on vaikeuttanut

yksittäisten asiakasprosessien hahmottamista ja hallintaa. Toisaalta se on ymmärrettävissä työntekijöiden ajankäyttöön liittyvänä ratkaisuna, jolla voidaan minimoida kirjoitettavien tekstien määrää.

Toissijaisena aineistona ovat myös asiakkaiden – vanhempien ja lasten – haastattelut. Haastattelut osin kontekstoivat, osin syventävät ryhmäkeskusteluaineistojen tuottamaa tietoa. Näitä aineistoja ei analysoida itsenäisesti, vaan alisteisina ensisijaiselle aineistolle. Toisaalta ne ovat tukeneet analyysiä ja nostaneet esiin kysymyksiä, jotka ovat osoittautuneet tärkeiksi myös ryhmäkeskusteluaineiston osalta.

Hankkeen tutkija-sosiaalityöntekijä haastatteli kaikkien asiakasprosessien lasten vanhemmista vähintään toisen. Lisäksi haastateltavana oli yhden asiakasprosessin lasten isoäiti, joka oli samalla myös lapsenlapsensa sijaisvanhempi. Tämän kyseisen asiakasprosessin lasten äiti oli hiljattain kuollut. Haastattelun runkona oli aluksi lomake. Lomakkeen käyttö haastattelun välineenä osoittautui osin ongelmalliseksi. Se rajasi liikaa keskustelua, eikä antanut tilanteiden vaatimaa vapautta haastateltavien kerronnalle. Siksi lomakkeen suorasta käytöstä luovuttiin aineiston keruun edetessä. Toki lomakkeeseen kuuluvia teemoja pyrittiin käsittelemään kaikissa haastatteluissa. Osa vanhemmista haastateltiin ennen ryhmien kokoontumisia, jolloin lomakkeen ohjaava vaikutus oli suurempi kuin haastatteluissa, jotka on tehty aineiston keruun myöhäisemmässä vaiheessa. Haastattelut tapahtuivat pääasiassa haastateltavien kotona. Yhden isän haastattelu tapahtui tutkija-sosiaalityöntekijän työhuoneessa ja yhden äidin haastattelu sosiaalitoimiston kokoushuoneessa. Jälkimäisessä tapauksessa tutkija-sosiaalityöntekijä tosin kävi vielä hankkeen loppupuolella perheen kotona, jolloin myös perheen isän ääni tuli kuuluville.

Tutkija-sosiaalityöntekijä ja tutkija haastattelivat yhteensä kolme poikaa ja kaksi tyttöä, jotka asuivat kotona. Iältään he olivat 7–15-vuotiaita, tosin kaikissa tapauksissa kronologinen ikä ei kerro lapsen kehityksellisestä tasosta. Lisäksi haastateltiin yhtä jälkihuollossa ollutta nuorta. Lasten äänen esiin saaminen koettiin tärkeäksi ja tutkimuksen toteutuksen periaatteiden mukaan heitä ei edes olisi voinut jättää ulkopuolelle. Haastattelut toteutettiin lasten kotona. Kahden lapsen haastatteluissa huoltaja oli läsnä, kahdessa ei. Vuorovaikutustilanteen luonteeseen

vaikutti lapsen persoonallisuus. Lasten suhtautuminen haastatteluun ja tiedon tuottamiseen vaihteli paljon. He olivat ainutlaatuisia, ja kohtaamiset rakentuivat sen mukaisesti. Karkeasti määritellen kaksi haastatelluista oli erityisen sanavalmiita, kaksi lähelle sitä, yksi uhmakas ja yksi sisäänpäin kääntynyt, hieman pelokas. Vuorovaikutustilanteet rakentuivat kokonaan lasten ehdoilla.

Lapset olivat joutuneet kohtaamaan elämässään monia vaikeita ja traumaattisia asioita – sellaisia, joita moni aikuinenkaan ei ole kohdannut: päihteiden käyttöä, väkivaltaisuutta, seksuaalista hyväksikäyttöä, kuolemaa, läheisten menettämistä, uusiin ympäristöihin totuttautumista. Se, miten kyseisiä asioita olisi sopiva lähestyä, herätti keskustelua ennen haastatteluja. Tässä päädyimme avoimuuteen. Lapsille kerrottiin se, että haastattelijalla on tietoinen heidän elämänsä kokemuksista asiakasryhmäkeskusteluissa avattujen ja mallinnettujen asiakkuusprosessien osalta. Lasten haastatteluissa olivat läsnä heidän prosessikaavionsa, joita osa lapsista tutki kiinnostuneena. Vuorovaikutustilanteissa ei siis lähdetty avoimelta pöydältä, vaan tuotettua tietoa suuntasi olemassa ollut tieto. Toisaalta tämä varmasti rajoitti lasten kerrontaa, mutta toisaalta se myös helpotti. Heidän ei tarvinnut kyetä ottamaan itse esiin kaikkia vaikeita kokemuksia ja tapahtumia. Heidän ei tarvinnut miettiä, uskaltaako kuulijalle asioita kertoa, eikä heidän tarvinnut osata nimetä asioita. Suora lähestyminen ajateltiin lasta kunnioittavaksi. Joka tapauksesahan meillä oli hallussa tieto heidän elämästään, miksi siis olisimme esittäneet, ettemme tiedä lapsen tilanteesta. Se olisi ollut lapsen huijaamista.

Kohtaamiset alkoivat kevyellä alkujutustelulla, jossa haastattelijalla kertoi ensin itsestään, ja omasta perheestään. Sen jälkeen tutkittiin nauhuria ja mikrofonua sekä puhuttiin hieman tutkijan työstä: tiedon keräämisestä ja kirjoittamisesta. Tuliaiseksi lapset saivat kukin karkkipussin. Niistä he olivat mielisään. Lapset asennoituivat tilanteisiin myönteisesti, mutta jokaisesta oli aistittavissa varautuneisuus. Lapsen suhtautumistapaan vaikutti osaltaan se, miten huoltaja oli asiasta hänen kanssaan aiemmin keskustellut. Haastatteluajoja sovittaessa toiveeksi esitettiin, että huoltaja puhuisi lapsen kanssa hankkeesta ja tulevasta haastattelusta sekä siitä, että tutkija on kiinnostunut lapsen näkemyksistä, ajatuksista ja mielipiteistä – ei oikeista tai vääris-

tä vastauksista. Samalla korostettiin sitä, että lapsen kerronnalle on tärkeää se, että huoltaja kokee hänen tiedon tuottamisensa tärkeäksi. Kun lapsella on lupa puhua, kerronta voi olla mahdollista. Esimerkiksi eräs äiti kertoi useasti ryhmäkokoontumisissa, että hän pitää tärkeänä sitä, että joku kuulisi lastenkin ääntä ja kokemusta. Kun haastattelija tuli perheeseen, äidin avoimuus loi suuntaviivat sille, miten lapsi suhtautui haastatteluun. Alun varauksellisuus ja jännittyneisyys kaikkosi hämmästyttävän pian – noin puolessa tunnissa.

Vaikka haastattelutilanteissa vallitsi pääsääntöisesti myönteinen ja lämmin – välitön tunnelma – jossain määrin lasten kerronnasta oli aistittavissa se, että he pitivät haastattelijaa uhkana. Pelko siitä, että joku tulee ja vie jonnekin, vaani taustalla ja sävytti keskustelua. Yksi lapsi puhui paljon huostaanotostaan ja siitä, miten vaikeaa oli olla pois kotoa. Eräs toinen puolestaan pohti kuulemaansa, ettei ehkä saakaan enää asua nykyisessä paikassa. Koettu suhde vieraisiin ihmisiin – viranomaisiin – loi kaikille lapsille turvattomuutta, epätietoisuutta. He eivät osanneet paikantaa, mihin ”leiriin” tutkija kuului, vaikka heille useasti kerrottiin puhuttujen asioiden luottamuksellisuudesta: tutkija ei raportoi kerrottuja asioita kenellekään.

Vuorovaikutustilanteet erosivat merkittävästi aikuisten keskinäisistä tiedontuottamisen tilanteista. Lasten kerronta oli ristiriitaista. Esimerkiksi yksi lapsista kertoi, miten hän pitää isäänsä tärkeänä ja kertoi hänen kuuluvan perheeseensä. Myöhemmin kuvatessaan perhettä isä ei ollut mainittujen joukossa. Tilanteet edellyttivät kuuntelemisen herkkyyttä, merkityksen antoja oli vaikea tavoittaa. Lasten puhe on sidoksissa musta-valkoiseen maailmaan, jossa samat asiat merkityksellistyvät eri tavoin eri konteksteissa. Esimerkiksi alkoholinkäyttö oli lapsen mielestä tylsää, joksi hän määrittäi kaiken muunkin negatiiviseksi kokemansa. Mutta yhdessä kohdassa se sävyttyi positiivisesti: ”*Silloin, kun isä ostaa kaljaa, hän ostaa myös karkkia.*” Tästä syystä kerrottujen kokemusten ja merkitysten analyysin osalta olisi eettisesti arveluttavaa irrottaa yksittäisiä lauseita kontekstistaan ja tehdä niistä tulkintoja. Lasten haastatteluja tarkastellaankin pääasiassa kokonaisuuksina.

Lasten haastattelujen vuorovaikutustilanteeseen vaikutti huoltajan läsnäolo niissä kahdessa kohtaamisessa, joissa huoltaja – toisessa äiti ja toisessa isoäiti – olivat läsnä. Näissä haastat-

telijan lähestyminen koettiin myönteiseksi, mutta ehkä hieman pelottavaksi. Vieras ihminen tulee kotiin, kyselemään ja utelemaan henkilökohtaisia, leimallisia asioita. Vaikka äiti ja isoäiti touhusivatkin omia askareitaan, lapsi kiinnitti huomioita häneen, eikä keskittynyt niin intensiivisesti haastatteluun kuin yksin haastatellut lapset. Toinen lapsista oli riidellyt äitinsä kanssa aamusta ja tilanne haastattelulle ei ollut mitä parhain. Poika olisi halunnut mennä kavereiden kanssa ulos, lauantaiamupäivä kun oli, mutta äiti oli määrännyt hänet sisään, kun haastatteliija on tulossa. Auki kirjoittamattakin lienee selvää, että tästä sisään sulkemisen rajoituksesta loukkaantunut poika ei ollut halukas keskustelemaan monisanaisesti tutkijan kanssa, innostuneesti hän kuitenkin esitteli huoneensa ja tavaroitaan. Tapaaminen oli tutkimuksellisesti niukkasanainen. Mutta pojan tahdon kunnioittaminen oli etusijalla. Tilanne haastattelulle ja kysymyksille oli väärä, eikä hän halunnut syventyä kertomaan lastensuojelusiakkuuden kokemuksia, joten haastatteliija ei tunkenut itseään kysymyksineen hänen lähelleen. Vuorovaikutustilannetta määrittä myös se, että äidillä oli jatkuva tarve olla vieressä, lähellä, kuulolla. Hän odotti kuulluksi tulemistä, niinpä haastattelu kohdentui paljon äidin tuntemuksiin. Äiti kertoi omasta väsymyksestään, äitiydestään ja kokemuksestaan lastensuojelusta. Äidin kerronta omasta alkoholinkäytöstään, kyvyttömyydestään hoitaa asioita ja poikaansa sekä kipeästä kokemuksestaan tulla vanhana äidiksi oli tunnepitoista. Hän itki välillä. Tutkijan rooli muotoutui tässä haastattelussa empaattiseksi ymmärtäjäksi, kuuntelijaksi ja jakajaksi. Keskustelua sävytti voimakkaasti koettu äitiys ja suhde poikaan.

Kokonaisuudessaan lasten haastattelut onnistuivat kohtuullisesti. Oli ymmärrystä lisäävää nähdä lapset omassa kotiympäristössään. Kaikki lapset esittelivät tavaroitansa ja huoneensa, joku valokuvia ja yksi antoi piirroksen perheestään mukaan tutkijalle. Koti kertomistilana vapautti lapsia. Yhdessä haastattelussa lapsi tuotti selkeän vastakkainasettelun viranomaiskohtaamisten keskustelujen ja haastattelun välille. Haastattelutilanne määrittyi vastakohtaksi *puhutteluille*, jonka lapsi nimesi. Hän toivoi, ettei häntä haettaisi *puhutteluihin*, ne ovat *tylsä*. Puhuttelujen paikka, tavoite tai sisältö ei avautunut yksityiskohtaisesti. Kokonaisuutena ajatellen haastattelut ylsivät kuitenkin tavoitteeseensa, lapsen äänen mukaan saamiseen.

Lasten haastattelut herättivät monia isoja kysymyksiä, joihin tämän tutkimuksen puitteissa ei ole mahdollista vastata. Tällaisia olivat esimerkiksi tutkijoiden keskusteluissa mukana olleet kysymykset sosiaalisesta alkupääomasta, luottamuksen rakentamisesta, turvallisuudesta tai turvattomuudesta. Tuottavatko hyvät päämäärät ja pyrkimykset aina hyvää? Miten lapsi voitaisiin ottaa paremmin huomioon omien asioidensa tuntijana?

Aineistonkeruuprosessi herätti myös pohtimaan sitä, millainen on lastensuojeluasiakkaiden kokemus arvioitavana olemisesta? Ote aineistonkeruupäiväkirjasta havainnollistaa lastensuojeluasiakkaiden konkreettiset arjen kysymykset, miten minua ihmisenä katsotaan, miten elämäämme ja asuinympäristöämme arvioidaan. Onko arvioitavaksi asettuminen aina osa asiakkuutta? Seuraako se mukana elämänkulussa, vaikka asiakkuus loppuisi?

*”Äidin puheesta heijastui useaan otteeseen kysymys toisen silmin katsomisesta. ’Täältä uupuu vielä verhot, olen laittamassa niitä.’ Asioita, joihin en kiinnittänyt mitään huomiota – eihän itsellenikään aina ole verhot ikkunassa. Hän toi esiin myös lukuisia muita vastaavia huomioita liittyen ruoan laittamiseen, meneillä olevaan pyykin pesuun ja lakanoiden ripustamiseen, kukkien kasvatukseen, leipomiseen ja niin edelleen. Yrittikö ihminen tehdä itsestään ”normit täyttävää ihmistä”? Kenelle? Pitikö hänen yrittää vakuuttaa minut? (Ote aineistonkeruupäiväkirjasta, marraskuu 2005)*

Aineistonkeruu toi kirkkaasti esiin aihepiirin eettisen haastavuuden, toimiihan lastensuojelu vanhempien oikeuksien ja lapsen läheissuhteisiin puuttumisen herkillä alueella (Forsberg 2003; Saurama 2005). Lastensuojelu asettuu myös osaksi sosiaalityöhön varsin usein liitettyä tuen ja kontrollin yhteensovittamisen tematiikkaa. Kontrollivoivassa työssä, mitä lastensuojelu kiistämättä myös on, korostuu erityisesti yhteistyön rakentumisen merkitys (Keskinen 2003).



### *Taustoittava aineisto*

Ensi- ja toissijaisen aineiston lisäksi hankkeessa on tuotettu materiaalia, joka on tässä tutkimuksessa määritelty luonteeltaan taustoittavaksi aineistoksi. Tätä materiaalia on osin jäsennetty luvussa kaksi, paikallisen toimintaympäristön kuvauksessa. Muilta osin materiaali on ollut ensi- ja toissijaisten aineistojen analysoinnin ja tehtyjen tulkintojen apuväline, vahvistaja, tarkentaja.

Taustoittavana aineistona ovat ensinnäkin eri työntekijäryhmien tapaamisissa syntynyt muistiinpanoaineisto. Tutkija-sosiaalityöntekijä osallistui muutamia kertoja sekä kaupungin että maalaiskunnan lastensuojelun työntekijöiden viikoittaisiin kokoontumisiin. Kokoontumiset rakentuivat hankkeesta ja tutkijasta riippumattomien työyksikön yhteisten asioiden ja asiakasasioiden käsittelyn ympärille. Tutkija-sosiaalityöntekijä tapasi erikseen myös poliisin sosiaalityöntekijää ja lastensuojelun eri työntekijäryhmiä: lastensuojelulaitosten työntekijöitä, kaupungin perhetyöntekijöitä. Lisäksi muistiinpanoaineistoa kertyi tapaamisista Lapin ensi- ja turvakodin sekä Rovalan settlementti ry:n ylläpitämän Lapin nuorten päihdeasema Rompun edustajien kanssa.

Toisen osan taustoittavasta aineistosta muodostaa lastensuojelun työntekijöille tehty kysely. Siihen vastasi 40 työntekijää, jotka olivat joko sosiaalityöntekijöitä, perheneuvolan ja lastensuojelulaitosten työntekijöitä tai perhetyöntekijöitä. Kysely kartoitti työntekijöiden näkemyksiä työskentelyn reunaehdoista ja edellytyksistä. Työntekijöiden vastauksia on hyödynnetty luvussa kaksi.

### *Aineistojen tuottama tieto*

Tutkimuksessa aika on keskeinen aineistoja määrittävä tekijä. Aineistoissa liikutaan menneisydessä, tässä hetkessä ja tulevaisuudessa. Sen lisäksi ne on osin myös tuotettu eri aikoina. Tässä tutkimuksessa aineistot menneeseen palaamisena, muistamisena ja muistelemisena eivät merkityksellisty menneisyyteen kuuluvien tosiasioiden mieleen palauttamisena (esim. Saastamoinen 2001, 143). Vaikka aineistot kuvaavat osin tiettyjen asiakasprosessien historiaa, ei mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa ole mahdol-

lista erottaa toisistaan. Tutkimusprosessissa mennyt, nykyinen ja tuleva limittyvät toisiinsa, jolloin menneisyyden rekonstruoinnin lisäksi rakennetaan myös uusia tulevaisuuteen suuntautuvia näköaloja (Bardy & Känkänen 2005, 2003). Menneisyyttäkin voidaan tarkastella nykyisyydessä elävänä ja tulevaisuuteen vaikuttavana tekijänä (Alasuutari 1989, 75).

Aineistot refleктоivat toimijoiden kokemuksia menneistä tapahtumista. Tuotettuun tietoon vaikuttaa paitsi asioiden tarkasteluperspektiivi myös eletty elämä. Moninaiset aineistot ovat vaatineet tutkijoiden asemapaikan pohtimista. Vaikka aineistot rakentavat tutkimuskohdetta, ne rakentuvat myös suhteessa tutkijoihin. Hanke toimijoinen ja tutkijoinen on ollut muovamassa tietoa, koska kaikki ovat olleet mukana tuottamassa suurinta osaa tutkimuksen aineistoista. Tutkijan oleminen ihmisten maailmassa on osa tutkimusta. (Pohjola 1994, 18.) Kyse on siis spesifeissä suhteissa tuotetusta, subjekti- ja arvosidonnaisesta tiedosta. (Vrt. Acker ym. 1983.)

Tutkimuksen tieto rakentuu ensisijaisesti puheesta, kerrotuista tapahtumista, asioista, kokemuksista ja niille annetuista merkityksistä. Riitta Granfelt (2005, 252) määrittelee käytäntöihin liittyvän sosiaalityön tutkimuksen tietoperustaksi asiakkaiden eletyn tiedon, sosiaalityöntekijöiden kokemustiedon ja tutkijan teoreettisen tiedon. Tutkittaessa asiakasprosesseja intensiivisesti ja vuorovaikutuksellisesti korostaen osallisuutta ja toimijuutta, työntekijöidenkin tieto rakentuu erityisesti pitkäkestoisissa asiakasprosesseissa osin eletyksi tiedoksi. He ovat eläneet ja kulkeneet asiakkaan rinnalla niin ylä- kuin alamäissä. (Ks. myös Granfelt 2007.)

Kirjallinen materiaali, viranomaisten asiakirjat, eroavat puheeseen pohjautuvista aineistoista merkittävästi. Kyse on luonnollisesta aineistosta, mutta se avaa tilanteita ja tapahtumia huomattavasti niukemmin kuin kerrotut tilanteet. Aineiston tuottaman tiedon merkitys korostuu kontekstoinnissa ja ajallisten suhteiden hahmottamisessa.

Tutkijoiden suhde tutkimuksen asiakasprosesseihin on muotoutunut jollain tapaa erityiseksi. Vähäinen informanttien määrä on mahdollistanut tiedon syvyyden. Työntekijöiden ryhmäkeskustelut, asiakasprosessiryhmien keskustelut, asiakirjat sekä vanhempien ja lasten haastattelut ovat yhdessä tuottaneet reflektiivistä, moniäänistä tietoa. Ne ovat tehneet näkyviksi samojen

asioiden, tilanteiden, tapahtumien ja niiden ketjujen eri puolia, haastaneet toisiaan kriittiseen keskusteluun.

### 3.3 Aineistojen lukeminen, tulkinnat ja kirjoittaminen

Analyysi, tulkinnat ja kirjoittaminen ovat kulkeneet mukana läpi tutkimusprosessin, eikä niitä voi irrottaa omiksi kokonaisuuksiksi, erillisiksi vaiheiksi. Aineistonkeruutilanteet sekä niissä virinneet ajatukset ja niiden yhteinen jakaminen ovat ohjanneet tulevia aineistonkeruutilanteita, aineistojen lukemista, tulkintoja. Keskeisenä osana prosessissa on ollut pohdintojen välitön kirjaaminen. Aineistoja on lähestytty aineistolähtöisesti, mutta temaattisesti rajatusti.

Ensimmäinen analyttinen rajaus aineistojen lukemiseen on ollut se, että lähestymme lastensuojelutyötä erityisesti sosiaalityön näkökulmasta, vaikka tiedostamme lukuisan määrän muiden ammattiryhmien edustajia työskentelevän lastensuojeluprosesseissa. Nämä kaikki ovat aineistoissa läsnä. Lastensuojelussa kuitenkin nimenomaan sosiaalityöntekijä on lainsäädännöllisestikin määritelty lastensuojelun keskeisimmäksi ammatilliseksi toimijaksi. Sosiaalityö ja sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan toimi yksinomaan oman organisaationsa sisällä, vaan on osa muuta palvelujärjestelmää. Teppo Kröger (2004, 202) sijoittaakin sosiaalityön osaksi muuta (julkista) palvelujärjestelmää, joka näytetään sosiaalityön kohteena, menetelmänä ja organisatorisena kontekstina. Lastensuojelun sosiaalityön kiinteä yhteys muuhun palvelujärjestelmään sekä palvelujärjestelmän käyttö lastensuojelun välineenä ja menetelmänä näkyy myös tässä tutkimusaineistossa. Lastensuojelun sosiaalityö paljastuu palvelukeskeiseksi työksi. Palveluilla tarkoitamme tässä jonkun muun kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemää työtä. Tässä yhteydessä täytyy muistaa, että sijoittuessaan sosiaalipalvelujärjestelmän ammatilliseen ytimeen sosiaalityö itsessäänkin on määriteltävissä sosiaalipalveluksi (Kröger 2004, 203). Asiakasprosessien läpi katsottuna lastensuojelu hahmottuu erilaisina joko lapselle tai vanhemmalle kohdennettuina palveluina. Palvelukeskeisyys rakentaa asiakkaan ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän keskinäistä vuorovaikutusta.

Toinen rajauksemme on, että olemme valinneet asiakas-

prosesseista analysoitaviksi asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiset. Käytännön sosiaalityön keskeisinä elementteinä pidetään yleisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamista ja vuorovaikutusta (esim. Juhila 2004; Kuronen 2004; Raitakari ym. 2004). Jo varhain havaitsimme, että tutkimukseen valikoituneissa asiakasprosesseissa merkittäviksi teemoiksi muodostuivat asiakkaan ja työntekijöiden kohtaaminen – tai joskus jopa lähes täydellinen kohtaamattomuus –, kohtaamisen areenat sekä asiakkaan kokemus osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Lukemisessa on kiinnitetty huomiota teemoihin, jotka osallistajat ovat määritelleet kohtaamistilanteita keskeisesti rakentaviksi tekijöiksi. Olemme siis analysoineet kohtaamistilanteita ja niiden rakentumisen tapaa. Olemme kysyneet, mitä ovat myönteisesti tai kielteisesti koetut kriittiset kohdat asiakasprosessissa ja sen etenemisessä. Syvennämme siis tarkastelun asiakasprosessista kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Kohtaamisen areenoilla näytti olevan oma tärkeä merkityksensä sille, millaiseen vuorovaikutukseen asiakas on työskentelysuhteen aikana valmis asettumaan. Kysymys ei kuitenkaan ole pelkästään yksittäisen työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta, vaan laajemmalti koko palvelujärjestelmästä ja sen toimintakulttuureista, vaikka yksittäinen työntekijä viime kädessä vastaakin henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta asiakkaansa kanssa (Pohjola 2002, 48).

Tarja Heino (1997) määrittelee lastensuojelun sosiaalityön vuorovaikutuksessa tapahtuvaksi ammatilliseksi tunnustelutyöksi, jolla etsitään lapsen edun mukaisen toiminnan mahdollisuuksia. Tällä toiminnalla tavoitellaan muutosta apua tarvitsevan tilanteeseen (esim. Pohjola 2002, 43). Tärkeää onkin kysyä, mihin tai kenen tilanteeseen muutosta haetaan. Tämä muutokseen tähtäävä toiminta konkretisoituu asiakkaan ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa pitäen toki sisällään myös yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän asenteita ja tavoitteita (Mt. 46–48.) Palvelujen ja kohtaamisten rakentumisen tavalla on yhteys asiakkaan – lapsen ja vanhemman – kokemukseen omasta osallisuudestaan lastensuojelussa. Kohtaamisen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden teemat puolestaan liittyvät läheisesti asiakasprosessissa tuotettavaan ja käytettävään tietoon. Seuraavissa empirisissä luvuissa rakennamme kuvaa näistä teemoista.



## 4 Asiakkaan kohtaaminen

Käsitlemme luvussa asiakkuutta lastensuojelun kontekstissa, rakennamme kuvaa asiakasprosesseista kohtaamisen näkökulmasta, koska kohtaamiset muodostavat ja antavat merkityksiä kokonaisuudelle. Kun puhumme lastensuojelun asiakkaasta, tarkoitamme sillä vanhempia. Mainitsemme erikseen, mikäli kyse on lapsiasiakkaasta. Tämä siksi, että vanhemmat ovat aineiston kohtaamisissa eri areenoilla lasta keskeisempiä toimijoita.

### 4.1 Lastensuojelu, asiakas ja asiakkuus

Lastensuojelun toimeenpanoverkostoja tutkinut Petri Uusikylä (1997, 272) toteaa lastensuojelun tavoitteiden savuttamisen vaativan laaja-alaista yhteistyötä eri viranomaisten välillä. Asia monimutkaistuu siirryttäessä ennaltaehkäisevästä lastensuojelusta kohti hoitavaa ja korjaavaa työtä. Tällöin toimijoiden erityisosaaminen nouse keskeiselle sijalle ja verkostomallisen toimeenpanorakenteen merkitys vähenee. (Mt., 281.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita eri palvelujen merkityksen kieltämistä vaan sitä, etteivät palvelut voi korvata toisiaan. Aineistossa lastensuojelun sosiaaliryöön erityisosaamisen alueeksi muodostuu ensisijaisesti palvelujärjestelmän tuntemus ja asiakkaiden ohjaaminen sopiviin palveluihin, jolloin lastensuojelun toimeenpano tapahtuu pääsääntöisesti muun palvelujärjestelmän erityisosaamisella.

Lastensuojelussa on keskeisesti kysymys lapsen tarpeista, mutta myös hänen huolenpidostaan vastuussa olevan aikuisen tai aikuisten – yleensä biologisen vanhemman – mahdollisuuksista vastata lapsen tarpeisiin ja huomioida ne omassa toiminnassaan ja käyttäytymisessään. Lapsilähtöisyys merkitsee lapsen osallisuutta, mahdollisuutena aktiiviseen toimijuuteen omassa asioissaan. Ulkopuolisten määrittelyjen lisäksi lapsella itsellään tulee olla mahdollisuus tuoda esille omat tarpeensa ja toiveensa sekä omaan elämäänsä liittyvä kokemuksensa, joiden välittyminen vanhemman tai muun lapsen elämästä vastuussa olevan aikuisen toimintaan on turvattava. Tässä lapsen ja vanhemman osallisuus kohtaavat. Lapsen etu voi toteutua vain aikuisen avulla ja ensisijaisesti tuo aikuinen on lapsen vanhempi (esim. Raja-

vaara 1992). Lastensuojelun yhtenä perusorientaationa tulisi olla vanhempien kasvatustehtävän tukeminen (ks. Juhila & Pösö 2000, 62), mikä siis edellyttää sekä lapsen että vanhemman kanssa työskentelyä.

Puhuttaessa lapsesta ja vanhemmasta puhutaan samalla vanhemmuudesta ja lapsuudesta, jotka ovat suhdekäsitteitä ja sidoksissa toisiinsa (ks. Bardy 2004, 197). Vanhemmuus ja lapsuus näyttäytyvät suhteina, joista ei aina voi irtautua hajotavien tapahtumienkaan jälkeen. Lapsista luopumisen jälkeenkin vanhemmuus, erityisesti äitiys, näyttäytyy merkityksellisenä yksilön identiteettiä muovaavana tekijänä (esim. Granfelt 1998; Kulmala & Vanhala 2004; Nousiainen 2004). Monista omaan vanhempi-suhteeseen liittyvistä raskaista kokemuksista huolimatta myös lasten ja nuorten suhde omaan vanhempiinsa näyttää säilyvän merkityksellisenä (esim. Pösö 2004; Rautio 2004; Pisi-lä 2005). Lasten huoli omista vanhemmistaan ja vanhempiin liittyvän huolen huomioiminen lastensuojelun työskentelyssä saattaa nosta lapsen kokemusmaailmassa merkittäväksi asiaksi (Ritala-Koskinen 2003, 117).

Lapsen ja vanhemman välisen sidoksen huomioiminen asettaa lastensuojelun sekä lapsi- että vanhempilähtöiseksi työksi, jossa lapsi kuitenkin on erityisesti keskiössä. (Bardy 2004, 197.) Kiintymyssuhdeteoriaan nojautuen Mirjam Kalland (2004, 137) paikantaa lapsen liittyvän laiminlyönnin lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen häiriöksi. Tästä näkökulmasta katsottuna lastensuojelun väliintuloa vaativa ongelma paikantuu siis ensisijaisesti lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen eikä pelkästään lapseen tai vanhempaan. Lapsen lisäksi myös vanhemmat tarvitsevat turvallisen vuorovaikutussuhteen tarjoamaa pitkäaikaista tukea. Vanhempiin ja lapsiin kohdentuvan yksilöllisen avun lisäksi myös vanhempi-lapsi-suhde tarvitsee oman tukensa. Kalland (2001, 220) jakaakin lasta tukevat interventiomenetelmät epäsuorasti vanhempi-lapsi-suhteeseen vaikuttaviin menetelmiin, jolloin pyritään tukemaan joko lasta tai aikuista sekä suoraan vanhempi-lapsi-suhteeseen vaikuttaviin menetelmiin.

Kallandin esittämät interventiomenetelmät johtavat pohtimaan kysymystä lastensuojelun asiakkaasta ja työn kohdentumisesta. Tämä on tärkeä kysymys, koska käsitykset työn kohteesta ja asiakkaasta määrittävät työskentelyprosessiin mukaan pääse-

viä toimijoita ja siten työskentelyprosessia. Tarja Heino (1997, 378) on todennut, ettei lastensuojelussa tärkeintä ole se, kuka on asiakas vaan se, että työskentelyn lähtökohtana on eksplisiittisesti lapsi. Vanhemman kanssa työskentely on kuitenkin myös lapsen kannalta tärkeää, sillä tapa työskennellä vanhempien kanssa määrittää myös lapsen paikkaa lastensuojelussa (Hurtig 2003, 168). Samalla kun halutaan korostaa lapsen yksilöllisyyttä ja erillisyyttä esimerkiksi perheestä kollektiivina (esim. Pohjola 1999) tulisi myös vanhempien yksilöllisyys huomioida vanhempien kanssa tehtävässä lastensuojelutyössä.

Lastensuojeluun kohdistetussa kritiikissä tuodaan usein esille lapsen näkymättömyys lastensuojelun käytännöissä (esim. Hurtig 2003), minkä on arvioitu johtavan perhe- ja vanhemmuusnäkökulman korostumiseen. Perheen ja vanhemmuuden korostumisen on katsottu asettavan lapsen perheen ja vanhempien omaisuudeksi sekä ohjaavan lastensuojelutyötä vailla tarkempaa erittelyä vanhemmuuden ja perheen tukemisen suuntaan. (esim. Pohjola 1999, 113–116.) Ajatuksen voisi kääntää myös toisin päin. Vanhemmat ja vanhemmuus ovat lapsen omaisuutta, joista lastensuojelussakin on erityisesti pidettävä huolta.

Lastensuojelua ei pitäisikään ajatella kamppailuna lapsen ja vanhemman tarpeiden välillä. Vanhemman osallisuudessa on kysymys myös siitä, että työskentely lapsi-vanhempi-suhteessa ja vanhempien tukeminen toteuttaa lapsen oikeutta turvalliseen vanhempisuhteeseen. Vanhempien ja lapsi-vanhempi-suhteen tukeminen voidaan siis nähdä osana lapsen tarpeiden ja oikeuksien turvaamisen prosessia ja siten myös lastensuojelullisesti merkittävänä asiana. Näin myös silloin, kun joudutaan toteamaan, että vanhempi ei itse kykene ottamaan kokonaisvastuuta lapsensa elämästä ja lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle.

Yksinhuoltajuus näyttäytyy lastensuojelun ammattilaisten puheessa merkittävänä lastensuojelun asiakkuuksiin liittyvänä ilmiönä tai jopa ongelmana. Perhemuoto ei kuitenkaan yksistään selitä lastensuojelun tarpeen syntymistä. Kysymys on monimuotoisemmasta ilmiöstä, joka kietoutuu yhteen muiden hyvinvointiin liittyvien tekijöiden, kuten taloudelliseen ahdingon ja tukiverkoston vähyyden, kanssa (ks. esim. Pulkkinen 2002; Rönkä ym. 2002; Kuronen 2003; Nätkin 2003). Lastensuojelun työntekijöillä on kokemuksia siitä, että vanhemmat – usein yksinhuoltajat – ovat yhä useammin aktiivisesti pyytämässä apua



esimerkiksi tukiperheen muodossa. Kyse voi olla tilanteista, joissa sairaus, uupumus tai väsymys kuormittaa vanhemman jaksamista. Avun ja tuen pyytäminen ei kuitenkaan tule yleensä tulkituksi lastensuojelun tarpeena, jolloin tuen tarjoaminen lastensuojelun erityistoimenpiteenä evätään. Samalla apu ja tuki voi jäädä kokonaan saamatta.

Kysymys on osittain palvelujärjestelmän toiminnasta. Monet tukipalvelut ovat sidottuja lastensuojeluun erityispalveluina, mikä vaikeuttaa tuen tarjoamista ”ei-lastensuojelun tarpeessa oleville”. Kyse on myös kulttuurisista käytännöistä, arvoista ja pärjäämisen etiikasta, jotka hallitsevat palvelujärjestelmää. Koneisto herkistyy jähmeästi yksilöllisille avuntarpeille. Tämä peruslähtökohta tuottaa asiakkaiden valikoinnin ulko-ovella, jolloin on vaarana, että asiakkaat tulevat lastensuojelun piiriin liian myöhään, eivätkä välttämättä oma-aloitteisesti (vrt. Arnkil & Erikson 1996, 233–234). Tämä ei useinkaan luo pohjaa toimivalle, luottamukselliselle vuorovaikutukselle rakentuvalle asiakassuhteelle, koska asiakkaan omalla aloitteella on yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta todennäköisesti myönteinen vaikutus (Juhila 2000). Aina ei kuitenkaan oma aloitteellisuuskään johda asiakkaan esille tuomien asioiden käsittelyyn. Palvelujärjestelmän kykyyn havaita asiakkaiden tarpeita vaikuttaa myös se, millaisen tehtävän toteuttamista varten järjestelmä, organisaatio ja niitä edustavat työntekijät ovat oman toimintansa mieltäneet. Asiakas saattaa tuoda esimerkiksi toimeentulotukiasian käsittelyn yhteydessä esille lapsiin ja perheeseen liittyviä huolenaiheita, mutta ne jäävät huomiotta, koska toimeentulotukiasian käsittely on työskentelyn pääosassa.

*”Pariskunta on muuttanut tammikuussa jo erilleen asumaan... Mies oli pari viikkoa sitten lyönyt jopa Vaimoa. Mies oli ottanut yrityksestä loput rahat ja häipynyt omille teilleen ryyppäämään... Laitan tilille xxx mk, jotta pärjää siihen asti kunnes saa ajan alueen sosiaalityöntekijälle ja kokonaistilannetta voidaan selvittää.” (Sos.tt, asiakaskertomus)*

Kirjaus on tehty keväällä 1997. Tämän jälkeen asiakaskertomuksissa näkyy toimeentuloasioiden käsittelyä, mutta ei edellisessä kirjauksessa mainittua perheen kokonaistilanteen arviointia. Sa-

man vuoden syksyn jälkeen seuraavat kirjaukset ovatkin kolmen vuoden kuluttua alkukesästä 2000, kun lastensuojeluasiakkuus alkaa. Asiakkuus on kuitenkin tosiasiallisesti satunnaisesti jatkunut, mikä ei kuitenkaan asiakaskertomuksissa näy. Asiakaskertomuksen Vaimo, Isän käsityksestä poiketen, mieltää lastensuojeluasiakkuudenkin alkaneen jo aikaisemman asiakkuuden myötä.

*”- No kyllähän se [lastensuojeluasiakkuuden alku, kirj. huom.] aika lailla ajoittuu tieteenki tuohon Äidin sairastumiseen vuonna 2000. Minusta se on semmonen käännepiste kyllä, että siitä etteen päin se tieteenki on minun mielestä ollu lastensuojelu kantilta sitte...”*

*”- Mie taian ajottaa vähän aikasempaan siitä, ko on käyty sinun [sosiaalityöntekijän, kirj. huom.] tykönä.”*

*”- Miten sie näet, näet ne tapaamiset liittyvän lastensuojeluun?”*

*”- Mie ite aattelen näin, että kun on josaki pykälisiä, kansissa, se riittää.” (Äiti ja Isä, asiakasprosessiryhmä)*

Läpi aineiston kulkee kysymys lastensuojeluasiakkuuden ehtojen syntymisestä, asiakkuuden alkamisesta ja muotoutumisesta. Asiakkuuden syyt löytyvät niin vanhempien, lapsen kuin perheen kokonaistilanteista. Läsnä ovat arkisen sosiaalityön arvioinnit ja tulkinnat lapsuudesta, isyydestä, äitiydestä, miehen ja naisen välisistä suhteista, yksinhuoltajista sekä niiden kytköksistä erilaisiin ongelmatilanteisiin (vrt. Forsberg 1994, 2). Aina vanhemmat eivät syystä tai toisesta kykene huolehtimaan lastensa hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tapauksia yhdistää tukemisen ajatus, vaikka asiakkuuden syyt ovat olleet erilaisia.

*”- Mulla on tausta ollu, miehän oon huumeita käyttäny...”*

*”- Joo.”*

*”- ... 14-vuotiaasta asti ja sosiaalilla oli tietoa ja miehän olin sosiaalilin silmätikkuna, mie olin raskaana. Sitte kö mie tein pojat, niin ne yritti tukea mua...”*

*”- Joo.”*

*”- ... päihhteettömyyteen ja niinkö auttaa ja näin, mutta silloin meni kaikki pilale, että minusta ei ollukkaan vanhemaksi.” (Äiti, haastattelu)*

Äidille oli tarjottu avohuollon tukitoimenpiteitä. Interventiot perusteluineen oli esitetty selkeästi: huumeet ja lapsi ei sovi yhteen. Lasten huostaanotto merkityksellistyy äidille oikeana ja oikeutettuna ratkaisuna. Hän ei ollut kyennyt toimimaan vastuullisesti, hän ymmärsi huumeongelmansa, eikä halunnut lastensa olevan läsnä sellaisessa. Käsitykset asiakkuuden tarpeellisuudesta eivät kuitenkaan aina ole yhteneviä työntekijän ja asiakkaan kokemusmaailmoissa:

*”- Mutta eikö sitä monesti tullu asia niinkö ilmi sillai, että jos mulla ei ois tätä [fyys. vamma, kirj. huom.], niin me ei oltas siihen –”*

*”- Siis tarkotak sä niinku lastensuojeluasioiden puolella?”*

*”- Ylensäki, mitä on palavereita pietty. On se vaikuttanu.”*

*”- Sun vamma siis, että olet lastensuojeluasiakkuudessa –”*

*”- Nii.”*

*”- Ei, kyllä se minusta on ollu kyse siitä, niinku miehen päihdeongelmasta ja siitä tavasta...”* (Äiti ja Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

Asiakasprosessiryhmän tilanne mahdollisti eriävien tulkintojen avaamisen ja perustelujen esittämisen. Sosiaalityöntekijä pystyi kertomaan toiminnan perusteita ja ajatuksiaan siitä, miten nainen voi olla haavoittuvampi parisuhdeväkivallalle olleessaan vammaisen.

Lastensuojelu voi astua perheen elämään myös tilanteissa, joissa lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa kehitystään. Yhä pienempien lasten päihteiden käyttö puhututtaa niin kansalaisia, ammattilaisia kuin päätöksentekijöitä. Aikuiset voivat yleensä jakaa huolen lasten päihteiden käytöstä. Huoli ei kuitenkaan automaattisesti tuota toiminnallisia ratkaisuja tilanteeseen. Vanhemmat voivat esimerkiksi olla alisteisessa asemassa lapsiinsa nähden, jolloin heillä ei ole puuttumisen mahdollisuuksia. Tällöin asiat voivat edetä pitkällekin ennen yhteiskunnan interventiota. Eräässä aineiston asiakasprosessissa lastensuojelun asiakkuus oli alkanut poliisin sosiaalityöntekijän lastensuojeluilmoituksella.

*”Pol.laitoksen sos.tt ilmoitti, että lapsi ollut kotona humalassa ed. yönä, aikuisia seuranaan eikä äiti ole päässyt si-*

*sälle. Tyttö 2 prom. humalassa. Viety putkaan ja aamulla toimitettu Mobileen, jonne lähtenyt vapaaehtoisesti. Sos.tt ollut äidin kanssayingeydessä ja äiti tyytyväinen asian hoitoon ollut.” (Sos.tt, asiakaskertomus)*

*”- Minkälainen käsitys sulla on siitä, kenen aloitteesta tää asiakkuus on alkanu?”*

*”- Mä uskon, että se alko ihan siitä minun huolestuneisuudesta, kun tota Tyttö oli sellases paikkaa, mihin se ei olis kuulunu.”*

*”- Joo.”*

*”- Ja minä menin häntä hakemaan sieltä ja hän ei suostunu lähtemään ja mä soitin sitten virkavallan siihen ja aikamme yritettiin, tunti, että päästiin ekana sinne sisälle. Tyttö jou-tu sitten heidän mukaan laitokselle, minne minäkin menin illalla ja Tyttö jäi sitten yöksi sinne. Häntä yöllä tuli sitten haastattelemaan tämä rouva, tämä sosiaalityöntekijä ja ker-toi myös mulle sitten, miten mennään nyt eteenpäin.” (Äiti, haastattelu)*

Äidin haastattelusta välittyy helpottuneisuus. Hän kokee kaiken tarjotun avun vastanneen heidän tarpeisiinsa ja tukeneen tilan-netta myönteiseen suuntaan. Hän koki, että oli seurailut asiaa lii-an pitkään, vuoden verran. Intervention jälkeen hän ajatteli, että hänen olisi pitänyt tehdä se aiemmin, mutta siihen ei vain ollut löytynyt voimaa. Toive tilanteen muuttumisesta paremmaksi voi sokaista, estää näkemästä sen vakavuutta. Lapsen haastattelusta ilmenee, ettei hän ollut huolissaan itsestään, eikä tilanteestaan. Hän ei myöskään odottanut tai olettanut, että jonkun aikuisen pitäisi puuttua tapahtumiin. Leila Leiston ja Suvi Tuomikoski-Koukkulan (2006) tutkimuksessa havainnollistuvat puuttumisen monet merkitykset. Puuttuminen voi merkityksellistyä vääryyte-nä, jolloin päihteitä käyttävän tytön ja viranomaisten käsitykset tilanteesta ovat vastakkaiset. Toisaalta väliintulo voi auttaa näke-mään oman toiminnan ja tilanteen ulkopuolisen silmin, ja siten auttaa muuttamaan elämän suuntaa ja arjen sisältöjä.

Työskentelyä kuvaavista dokumenteista herää kysymys ra-joista. Mitä lapselle – tässä tapauksessa viisitoista vuotiaalle ty-tölle – sallitaan ja miten juridisesti laittomista teoista voi tulla verkostopalavereissa, vuorovaikutuksessa hyväksytyjä asioita,

mikäli asiat ovat edenneet lähtötilanteesta ja jos lapsi kokee, että ”en minä tarvi enää.” (Ks. Hurtig 2003.)

*”Tytön tilanne rauhoittunut, ei kulje kaupungilla niin usein. (...) Koulun käynti äidin mielestä parantunut, jostain aiheista erityisopetuksessa. Tukihenk. asian kokeneet hyvänä, koulusta ja harrastuksista puhuttu. Muutaman kerran Tytön Äiti kertoo Tytön käyttäneen alkoholia, mutta kohtuuden rajoissa mielestään. Tupakointi jatkuu edelleen, vaikka on astmaa. (...) Tukihenkilösopimus lakkautetaan ja sovittu, että äiti ottaa syksyllä yhteyttä tarvittaessa joko Erkkiin tai soteen.”* (Sos.tt, asiakaskertomus)

*”- Sanoit, että nää tavoitteet on osittain saavutettu. Minkälaista tytön alkoholin käyttö tai...?”*

*”- No harvakseltaan. Sanotaanko kerran ehkä korkeintaan kaksi kertaa kuukaudessa ne kavereiden kanssa kokoontuvat ja ottavat sitten siideriä tai olutta. Mut se on ollu tosi silleen lievää ottamista. Sanotaan, et silleen on osattu nätisti ottaa.”* (Äiti, haastattelu)

*”- Miten sun alkoholin käyttö tällä hetkellä?”*

*”- Ihan hyvin.”*

*”- Mitä se tarkoitti?”*

*”- No en mie nyt enää ota sillä lailla ko ennen. Paitsi joululomalla mie otin vähän silleen. Eihän se nyt oo mittään.”* (Lapsi, haastattelu)

Asiakkaan yksilöllisyys, erityisyys ja hänen oikeuksiensa turvaaminen korostuvat auttamisammateissa. Peruslähtökohtana on ihmistä kunnioittava kohtaaminen. (Pohjola 2002, 45.) Kunnioitetaanko lapsen valintoja joskus liikaakin? Olisiko aikuisten mahdollista vaatia ja kontrolloida nollatoleranssia, mikäli lastensuojeluasiakkuudessa työskentelyn tavoitteeksi on asetettu lapsen raitistuminen. Miksi työskentely lopetetaan, jos tavoitteet on saavutettu keskeisimmän muutosta vaativan asian osalta vain osittain?

” - *Mitä sä oot mieltä siitä, miten siihen asiaan sitte reagoitiin ja puututtiin?*”

”- *No en mie tiää. Olihan se tieten hyvä, että silleen rauhotu ja tajus sitte.*”

”- *Oliks äiti ihan oikeesta asiasta huolissaan?*”

”- *No oli.*”

”- *No entäs se putkareissu?*”

”- *Ei ollu kyllä kiva olla siellä.*”

”- *Joo. Onks sillä jotaki merkitystä sen rauhottumisen kannalta?*”

”- *Varmaan, että ei toista kertaa kyllä haluttas sinne joutua.*” (Lapsi, haastattelu)

Haastatteluotteessa havainnollistuu se, miten sietämisen ja rajojen venyttämisen sijaan lapsi arvostaa suoraa ja joustamatonta toimintaa. Perhetyön merkitystä itselleen lapsi ei osaa sanallistaa. Lempeämpänä – ohjaavana ja tukevana – työnä sen vaikutukset ja merkitykset jäävät lapselta havaitsematta putkaan joutumisen kokemuksen rinnalla, mikä on päällimmäinen, mieleen jäävä ja pysäyttävä episodi. (Vrt. Leisto & Tuomikoski-Koukkula 2006.)

Usein lastensuojelun tarpeena on kuitenkin jokin huoleksi nimitetty ongelma, haitta tai puute lapsen kasvuolosuhteissa, joka vaarantaa lapsen mahdollisuuden hyvään ja turvalliseen kasvuun. Tämä merkitsee sitä, että lastensuojelun sosiaalityössä asiakkuus rakentuu helposti ongelmakeskeiseksi. Lyhyt matka on myös siihen, että vanhempi lastensuojelun asiakkaana on ongelma – ainakin omassa kokemuksessaan. Asiakkuuden ongelmakietoutuneisuus tuo mukanaan kontrollin vaateen, jolloin asiakkuus rakentuu vallan ja kontrollin puristuksessa.

”*Ois pitäny niinkö auttaa, olla minun puolella. Niin mie tunsin, että minua kohtaan hyökätään, että jos tää homma ei toimi, niin lapset lähtee. Eikö se oo tavallaan niinkö hyökäys?*” (Äiti, asiakasprosessiryhmä)

Aineistosta välittyy kuva lastensuojeluongelmasta vanhemman muutosta vaativana työnä. Tämä on toisaalta ymmärrettävää. Onhan selvää, että esimerkiksi vanhemman päihde- tai mielenterveysongelman hoitamisella on vaikutusta lapsen hyvinvoinnille

ja turvallisuudelle. Ratkaisuna on usein vanhemman hoitaminen erityispalvelujen avulla, jolloin ajatellaan lapsenkin tilanteen kohentuvan. Johanna Hurtig (2003) puhuu tästä tihkuvan auttamisen mallina. Vanhempien ja palvelujen suhde ei ole yksinomaan oikeusperustainen, vaan myös vahvasti velvollisuuden määrittämää. Selkeimmin tämä tulee näkyväksi aineistossa keskusteltaessa esimerkiksi päihdeiden käyttöön liittyvästä kontrollista tai perhetyön kontrollikäynneistä. Niiden merkitystä asiakkaiden on monesti vaikea mieltää muutostyön tai auttamisen välineinä.

*”Mutta siellä [päihdeasemalla, kirj. huom.] niinkö niitä keskustelija ei sillä lailla niinkö käyty, että se oli niinku semmosta istumista. Ja aina sitte, ku tuli, niin tärkein, niinkö aina vaan ne testit ja testit. Ja sitte vähän vähän aikaa istuttiin ja katottiin testien tulokset ja sitte niinkö pois. Että se ei, niinkö minun mielestä... ehkä teille [lastensuojelulle, kirj. huom.] niinkö on justiin tärkeää ne testit siinä, että ne on puhtaita ja näin. Mutta siinä jää sitte kokonaan niinkö meikäläinen niinkö ihmisenä.” (Äiti, asiakasprosessiryhmä)*

Asiakkuuteen liittyvä ongelmaorientoitunut kontrolli merkityksellistyy äidille kohtaamattomuutena – testien antamisena, istumisena, odotteluna ja poislähtemisenä. Hän kertoo tilanteista ihmisyden, oman naiseuden ja äitiyden kokemuksellisuuden sekä elämäntilanteen sivuuttamisena. Tekninen asia, puhdas seula, on kohtaamisen ja huomion keskiössä. Työntekijä tuskin on ajatellut kohtaamista seulana.

Vanhemman muutostyön ja lastensuojelun taustalla on sosiaalityöntekijän ajatus siitä, että: *”Vanhemmilla on vastuu, et kyllä heänki pitäis niinkö nähä, miten he käyttäytyy.”* Tutkimusaineisto eri näkökulmineen ja äänineen havainnollistaa katsomisen ja näkemisen moninaisuutta. Se, miten vanhempi näkee itse itsensä, perheensä elämän ja miten hän tulkitsee lastensa kokevan tuon kokonaisuuden ja mitä vastaavasti eri toimijat (sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät ja niin edelleen) tilanteesta havaitsevat, eroavat toisistaan monin paikoin paljon. Kohtaamisiin liittyvät havaitsemisen, näkemisen ja tulkitsemisen erot tulivat esiin jokaisessa asiakasprosessiryhmäkeskustelussa. Ne muodostuivat eräiksi kriittisiksi pisteiksi prosesseissa – ne puhutut-

tivat.

Viranomaisten ja ammattilaisten katsomisen tapaa ohjaa ajatus siitä, millaista vanhemmuutta ja toimintaa suhteessa lapseen odotetaan. Vanhemmuuden arvioinnissa keskeisellä sijalla ovat kysymykset tarpeista ja tuesta. Johanna Woodcock (2003) on jäsentänyt sosiaalityöntekijöiden käsityksiä riittävästä ja riittämättömästä vanhemmuudesta. Tuohon arviointiin vaikuttavat monet tekijät. Taustalla on aina odotus siitä, että vanhemmat pyrkivät käyttäytymisellään ennaltaehkäisemään mahdollisia haittoja ja lapselle vahingollisia asioita. Lisäksi vanhemmilla tulisi olla ymmärrys lapsen kehityksestä ja kyky vastata lapsen tarpeisiin kehityksen mukaisesti. Lapsen huolenpidossa keskeistä ovat rutiinit ja rakenteet. Vanhempiin kohdistuu myös odotus emotionaalaisesta läsnäolosta ja sensitiivisyydestä. Tällaisten yleisten professionaalisten näkemysten ohella työntekijöillä on omia arvosidonnaisia käsityksiä, tapoja ja tottumuksia, jotka ohjaavat heidän työskentelyään joko tietoisesti tai tiedostamatta. Tämä havainnollistui ryhmäkeskustelujen erilaisissa tulkinnoissa, joissa sama perhe määrittyi usealla eri tavalla. Nämä ristiriitaiset tulkinnat kertovat työn tekemisen ja tavoitteiden asettamisen haasteellisuudesta.

*”- Lapsi, joka kokee semmosta, niin sen pitäis tulla vanhempiensa kautta jotenki ymmärretyksi, kunnioitetuksi, kannustetuksi ja kaikkea tämmösiä ominaisuuksia odottaa vanhemmilta tilanteessa, jos lapsella on semmonen kriisi päällä. Mutta se oli kaikkea muuta ko sitä.”*

*”- Mie en oikein tavota tuota tunnetta, että ne vanhemmat aliarviois tai väheksyis lasta.”*

*”- Joo. Mie koen sen kyllä.”* (Työntekijöiden ryhmäkeskustelu)

Vuorovaikutukseen pohjautuva työskentely on erityisen altis väärin ymmärryksille, vastakkaisille tulkinnoille, mutta myös pahan – vääryyden ja epäoikeudenmukaisuuden – kokemuksille. Jonkin osapuolen kuulematta jättäminen, ohittaminen voi liivahtaa huomaamatta ja tarkoittamatta kohtaamiseen (ks. Pohjola 2002). Tämä tulee esiin esimerkiksi joidenkin vanhempien kokemuksissa perhetyön käynneistä, kohtaamisissa sosiaalityöntekijän tai laajemman viranomaisverkoston kanssa. Yksikään



kohtaamisen ja vuorovaikutuksen muoto ei sellaisenaan sisällä aidon ja hyvän kohtaamisen mahdollistavia elementtejä, jotka tarjoavat automaattisesti asiakkaalle aidon kokemuksen autetuksi tai tuetuksi tulemisesta.

*”Siinä koko ajan kokouksessa ja muissaki aina sanoo, että juu, että ne [perhetyöntekijät, kirj. huom.] auttaa teitä ja on teidän tukena, sun muuta. Mutta ei se, se tuntu vaan, että me ollaan vähä niinku ilmaa. Että he vaan kattoo, että onpa lapsilla nyt hyvin. Ja joo, on jääkaapissa, on vähän ruokaa. Ja sillä selevä. (...) Mieki sitte vaimolleki sanoin, että onko meilä sitten mittään appuu se viis-kymmenen minuuttia, jos he käyvät tuossa ovilla muutaman sanan juttelemassa ja kysymässä kuulumiset ja sitte lähtee pois. Että ei siinä oikein tunne itteänsä kyllä paljon autetuksi.” (Isä, haastattelu)*

Keskusteltaessa ihmisten henkilökohtaisista asioista, vanhemmuuteen, äitiyteen ja isyyteen sekä laajemmin elämisentapaan ja perheeseen liittyvistä asioista, käsityksistä ja tapahtumista liikutaan herkällä maaperällä. Kielellinen mitätöinti, mitä työntekijä ei ole edes tarkoittanut, voi tuhota avuksi aiotun. Kokemus voi asiakkaasta tuntua tunkeutumiselta. Aineistossa kuvatut kohtaamistilanteet herättävät kysymään, miten paljon kulttuuriset rajat määrittävät kohtaamistilanteita. Sävyttääkö sosiaalityöntekijän toimintaa kulttuurinen odotus, joka juontuu hänen omasta taustastaan ja hänen keskiluokkaista elämänsä määrittävistä arvoista ja normeista? Kohtaamisen, saati ymmärtämisen vaatimus on haasteellinen, jos ei voi tavoittaa toisen luonnollisena pitämää elämäntapaa, nähdä sen karuutta, rumuutta ja sen merkityksiä ihmiselle itselleen. Jos kohtaaminen ei ole mahdollista, sosiaalityöntekijän on mahdotonta perustella toimenpiteitä siten, että asiakas ne ymmärtää (ks. Granfelt 2004). Kulttuuristen rajapintojen erilaisuus voi aiheuttaa solmuja kohtaamisiin. Ongelmalliseksi tilanteet muodostuvat silloin, kun erilaisuuden ylittämiseen ei ole keinoja.

Prosesseista havainnollistuu tulkintojen jakamisen tärkeys. Yksinkertaiset kysymykset – miten sinä olet tämän nyt ymmärtänyt, tavoitatko sitä, mitä minä ajattelen – voivat auttaa kokemus- ja näkemysmaailmojen jakamisessa – edes hetkellisesti (vrt. Granfelt 2004). Se riittää työskentelytilan luomiseen inter-

ventioiden perustelemiseksi, mikä on asiakkuutta määrittävien kohtaamisten kriittinen piste. Vaikka tilanteet sisältävät monia näkemyksiä, merkityksiä ja tulkintoja, niiden varaan onnistunutta lastensuojelutyötä ei voi rakentaa. Yhteisen näkemyksen löytäminen mahdollistaa vaikeatkin ratkaisut.

*”Joulun tienoo ei ollut mennytkään hyvin. Äiti oli juopotellut ja lapset olivat olleet kotona ainakin yhden yön kaksistaan. Asiasta kertoi kotiin järjestetty kodinhoitaja. Syksyllä ennakoitiin em. tapausta ja ajateltiin lasten sijoittamista lastenkodille. Nyt oltu puhelimitse yhteydessä äitiin ja hän hyväksyy lastenkotisijoituksen.”* (Sos.tt, asiakaskertomus)

Tilannekuvaus on kirjattu tammikuussa vuonna 1992. Äiti avaa kirjattua rehellisesti asiakasryhmäprosessikeskustelussa ja myös henkilökohtaisessa haastattelussaan. Hän on aluksi kieltänyt alkoholin käyttönsä ja siitä lapsille aiheutuneet haitat. Työskentelyn kuluessa hän on oppinut näkemään asian myös muiden näkökulmista: lasten, lähiympäristön, viranomaisten.

*”Sillon minä kapinoin sitä vastaan. (...) Se oli yks kerta sitten oliko se uusivuosi vai, semmonen, että ne naapurit tuli siihen ja minä unohin lapset täysin. Onko pojat olemassaakaan. Minä vaan lähtenyt juopottelemaan. (...) Että voi ihminen unohtaa velvollisuutensa ja kaikki mitä on tehtävä. (...) Sit ku ihminen ei ymmärrä sairastavansa. Se kieltää sairastamisensa. Kieltää kaikki.”* (Äiti, asiakasryhmäkeskustelu)

*”- Sulla on sitte ihan positiivinen tunne jääny.”*

*”- Mulla ainaki nyt tuntuu, että on. Tietenkään sitä ei oo aina hyväksytty, mitä minä teen, mutta että muuten ihmisenä on ihan otettu vastaan, että kannustettu.”* (Äiti, haastattelu)

Kokemus huostaanotosta ei sisällä erottamista, eron tekemistä äidin ja lasten välille, vaan siteen säilyttämistä: *”Se on kuitenkin, että ne lapset on olleet vieressä.”* Äiti kertoo siitä, miten huostaanotto oli mahdollisuus, se tarjosi lapsille jotakin sellaista, mitä hän ei voinut heille antaa. Tämä tulkinta on edellyttänyt tiivistä työskentelyä äidin ja sosiaalityöntekijän välillä. Yhteisen

näkemyksen löytymiselle on tärkeää se, että jokainen osapuoli on saanut tilan ja mahdollisuuden kertoa näkemysistään, ajatuksistaan ja toiveistaan. Seuraukset tilanteen ennalleen jättämisestä ja mahdollisista interventioista voidaan avata ja perustella vuorovaikutuksessa. Se voi tapahtua vastakkaisiakin näkemyksiä – ihmistä – kunnioittavalla tavalla, siten että ne elävät lasten ja heidän vanhempiansa muistoissa vuosikymmenten päästä.

*”Tietenki, minäki oisin kotiin halunnu, mutta eihän siinä silleen, kö siellä juotiin viinaa, niin...”* (Nuori, haastattelu)

Kaikkien haastateltujen lasten kertomuksissa tulee esiin pelko, että he eivät saa asua kotona. Lasten näkemyksiä ja kokemuksia kunnioittava kohtaaminen on haasteellista. He eivät ehkä uskalla kertoa avoimesti tilanteestaan, toisaalta heillä ei ehkä ole sanoja kokemuksilleen. Lisäksi pelko kodin, vanhempien ja sisarusten menettämisestä rasittavat työskentelyä. Muutos on lapsille pelottavaa. Muutostilanteissa työskentely, niiden mahdollisimman hienosyinen aukipurku on yksi kriittinen piste prosesseissa.

Lapsen huostaanottoa tai kotiuttamista suunniteltaessa kysymys näytöstä muodostuu merkittäväksi asiaksi asiakasprosessissa. Seulat ja perhetyön käynnit kotona ovat asiakkaalle selkeästi havaittavissa olevia kontrollitoimenpiteitä. Joskus kontrolli kohdentuu koko elämisentapaan, eikä asiakas kykene asiaa hahmottamaan. Tällöin asia voi merkityksellistyä hänelle tyhjäänpäiväisyytenä ja perustelemattomuutena. Hän ei ymmärrä, mistä näyttöä kerätään.

*”- Jossain välissä joku sano, että siihen halutaan sitä pitempää näyttöä.”*

*”- Minkälaista näyttöä siinä?”*

*”- No en minä tiää keltä ne halus näyttöä, kun kuitenkin aina piettiin peikkona sitä, jos mie asun lapsen äidin kans. Mie oon siinä vaiheessa kuitenkin jo hommannu tämän kämpän syyskuun alusta lähtien ja selkeästi oli, että meillä oli omat. Meillä ei ollut Lapsen Äidin kanssa siinä mittään vaikeuksia, Mutta se niinkö ei painanu kuitenkaan missään mittään, että meni sinne joulukuun alakuun se koekotiutus.”* (Isä, haastattelu)

Kontrolliin keskittyvillä käynneillä ja tapaamisilla on oma paikkansa työskentelyssä. Sitä asiakkaatkaan eivät kiellä, jos he ymmärtävät niiden merkityksen ja tehtävän osana työskentelyä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on viime kädessä kyettävä varmistamaan lapsen hyvinvointi ja vanhemman kyky huolehtia lapsesta. Pelkkä kontrolli ei kuitenkaan automaattisesti käänny muutokseksi vanhemman toiminnassa ja lapsen olosuhteissa. Kontrollin ja tuen ristiriitainen suhde on ollut läsnä kaikissa asiakasprosessiryhmäkeskusteluissa ja sitä on sivuttu myös yksilöhaastatteluissa. Samalla se on pohdituttanut läpi tutkimusprosessin.

*”Ryhmän [ensimmäinen ryhmä, kirj. huom.] jälkeen päälimmäisenä tunteena on se, miten asiakkaiden kokemuksissa kaikki, mitä on tueksi aiottu näyttäytyvät joko kontrollina tai urkkimisena. Kiinnostava on kysymys siitä, missä vaiheessa se kääntyy, ja miksi se kääntyy.”* (Ote aineistonkeuapäiväkirjasta)

Kontrolli näyttäytyy ehdottomuutena. Se määrittää rajoja, joita asiakkaan tulisi kunnioittaa. Työntekijöiden näkökulmasta tämä tarkoittaa tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta, selkeyden luomista ehkä kaoottisiinkin tilanteisiin. Näissä tilanteissa tapahtumia on tulkittu lasten näkökulmasta. Yhteistä niille on se, etteivät vanhemmat sosiaalityöntekijän tulkinnan mukaan hallitse tapahtumia. Kontrollin viitekehyksessä tarjottu apu ja tuki voivat tuntua vanhemmista epämielekkäältä, jopa pelottavalta.

*”Sillai niinku kiristy se tilanne sitte. Siinä annettiin aika semmosia vaihtoehtoja sitte. Katottiin, et se tilanne oli mennä siihen pisteeseen, että ei kauheesti niinkö vaihtoehtoja ollu.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

*”- Joo. No miten, se on kuitenkin aika iso päätös, että ootte niin tuota tai että ootte tämmösen päätöksen tehenny, että lapset voi sijaisperheeseen mennä. Niin mikä siinä oli semmonen kaikkein ratkasevin, merkittävin...?”*

*”- Ei haluttu niitä perhetyöntekijöitä tänne.”*

*”- Joo.”*

*”- Se oli, sanottaan kaikista ratkasevin, ko ne tuota sanovat, että ku seittämänpäivänä viikossa ja he voivat tulla useamman kerranki päivässä.”*

*”- Hmm.”*

*”- Niin se oli just se kaikista isoin ja pahin mörkö.”*

*”- Sanoin, että... niinku viitenä päivänäki sillon, ku ne kävivät, että se oli sillon rankkaa.”*

*”- Hmm.”*

*”- Ja nyt sitte se kävis vielä launtait ja sunnuntaitki, että ei me millään ois niinku jaksettu sitä. ”*

*”- Hmm.”*

*”- Et sanotaan, että ku koko ajan, kuiteski sitte ois saanu olla varppaillaan, että mitä millonki, mitä noottia millonki tullee sitte. Ja...”*

*”- Hmm.”*

*”- ... kuitenkin niinku, että sitte se ois vieny näitä voimavaroja sitte.” (Äiti ja Isä, haastattelu)*

Lapset lastensuojelun asiakkaina kulkevat sekä työntekijöiden keskinäisissä ryhmäkeskusteluissa että asiakasprosessiryhmissä mukana. Yhdessä ryhmässä lapsia tarkastellaan lähinnä tunteiden ja suhteiden näkökulmista. Työntekijät ja vanhemmat pohivat ja jakavat lasten tuntemuksia ja suhtautumisia erilaisiin tilanteisiin – niin kodin tapahtumiin kuin viranomaisten interventioihin. Lapset näyttäytyvät keskusteluissa sekä toiminnan kohteina että aktiivisina toimijoina. Lasten aktiivisuus tulee näkyväksi heidän arkielämänsä kuvauksissa, keskusteluissa heidän askareista, leikeistä, koulusta, päiväkodista tai harrastuksista. Kodin piirissä lapsi määrittyy toisaalta myös objektiksi, joka alistetaan esimerkiksi parisuhdeväkivallalle ja päihteiden käytölle. Lastensuojelun asiakkaana lapset eivät ole aineistossa aktiivisia toimijoita. Heidän sanomanaan ja tekemänään on vain vähän kirjauksia dokumenteissa. Myös asiakasprosessiryhmäkeskusteluissa lasten toimijuus oli sivussa oleva teema. Vain harvoissa kohdin lapsi tuli keskusteluissa esiin aktiivisena, aloitteellisena toimijana:

*”Sillon, ko me työparin kans jututettiin tyttöä, niin siinä tilanteessa se sano, että haluaa pois, pois kotoa. ” (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)*

Lastensuojelun asiakkaaksi valikoitumisella ja kokemuksilla asiakkuuden synnystä ja muotoutumisesta on merkitystä asiakkaan osallisuuden rakentumiselle. Monien toimijoiden verkoston, jollaisena siis lastensuojelu asiakkaille näyttäytyy, toiminnan hyödylliseksi kokemisessa tärkeää on jonkinlaisen yhteisen näkemyksen löytyminen. Yhteistyöhön liittyvät tasapuoliset ja molemmansuuntaiset kontaktit synnyttävät luottamusta. Kyse ei ole siitä, että yhteisen näkemyksen tavoittelemisella, etsittäisiin puhdasta samanmielisyyttä (vrt. Uusikylä 1997, 287–289). Työskentelyssä on tärkeää avata ne asiat, jotka kukin toimija kokee ongelmaksi. Siten voidaan tavoittaa tilanne, jossa eri toimijat voivat työskennellä samansuuntaisesti, kukin omaa kysymystään pohtien ja sitä edistäen. Tieto ja todellisuus vaihtelevat toimijoittain, mutta niissä asiakastapauksissa, joissa eri osapuolet kertovat onnistumisen ja autetuksi tulemisen kokemuksista, läsnä on ollut yhteinen, jaettu käsitys ja näkemys asiakkuudesta ja siihen liittyvistä interventioista. Kyse ei ole yhteisen ongelman määrittelystä vaan monisyisemmästä tavasta, joka asemoi toimijat suhteisiin ja mahdollistaa heidän toimintansa rajat ja tavoitteet. Jaetut käsitykset muotoutuvat ja uudistuvat läpi koko työskentelyn ja asiakasprosessin, mikäli tälle annetaan vuorovaikutussuhteissa tilaa. (Vrt. Seikkula & Arnkil 2005.)

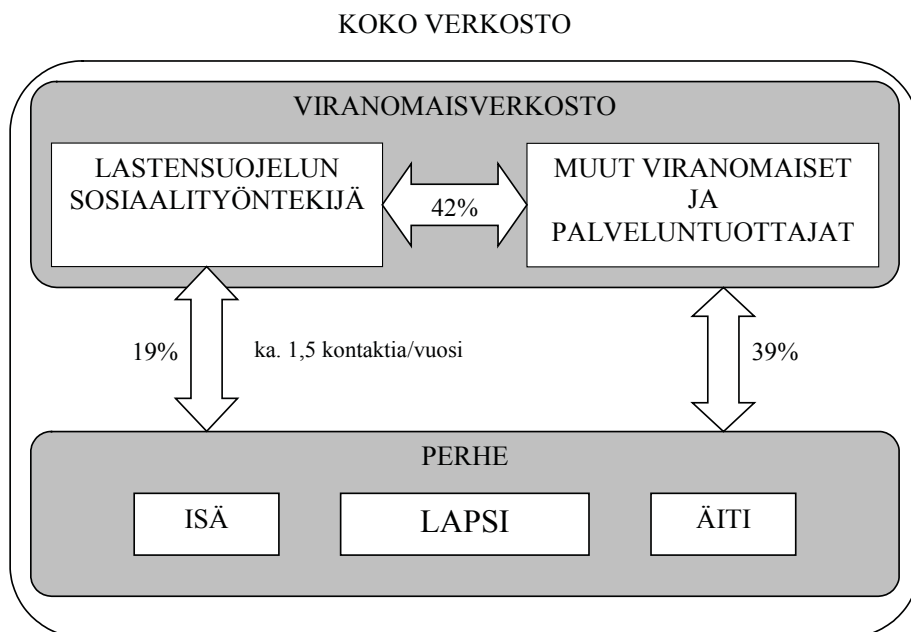
## 4.2 Kontakteista kohtaamiseen

### *Kontaktit*

Jäsenämme seuraavaksi kohtaamisia kontaktien ja suhteiden näkökulmasta. Tarkastelemme ensin asiakirjojen avulla, millaisia kontakteja lastensuojelun asiakasprosessin eri toimijoilla on. Näkökulma on lastensuojelun sosiaalityön, koska sosiaalityöntekijä on keskeinen toimija lastensuojelun ammatillisessa kokonaisuudessa. Aineisto ei myöskään anna yksiselitteisesti mahdollisuutta tarkastella esimerkiksi lapsen tai vanhempien suhdetta muihin toimijoihin kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijään. Lastensuojelun asiakirjoissa eivät näy esimerkiksi perheyön käynnit perheessä, vanhemman asiointi päihdepalveluissa tai mielenterveyspalveluissa tai lapsen terapiakäynnit. Yksityiskohtaisista käynneistä eri toimipisteissä ei myöskään keskusteltu

haastatteluissa tai ryhmissä. Tämän jälkeen kuvaamme kontaktien sisällöllistä muotoutumista asiakkaiden – vanhempien ja lasten – näkökulmasta.

Lastensuojelun asiakasperheen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän keskinäiset kontaktit tapahtuvat aineistossa pääasiassa muuten kuin kahdenkeskisissä kohtaamisissa. Tarkastelu ei rajaudu kasvokkain kohtauksiin, vaan kontakteilla tarkoitetaan kaikkia asiakaskertomuksiin kirjattuja neuvotteluja, tapauksia ja puheluja. Kontaktien määrällä mitattuna sosiaalityöntekijän työ suuntautuu suurimmilta osin verkostoon joko ilman asiakasta tai hänen kanssaan. Valtaosassa sosiaalityöntekijän kontakteista asiakas on läsnä, mutta kohtaamiset painottuvat verkostomaiseen työskentelyyn. (Ks. kuvio 5.)



*Kuvio 5. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kontaktit eri toimijoiden kanssa.*

Asiakirja-aineistossa kohtaamiset painottuvat ammattilaisten keskinäiseksi työskentelyksi 42 % kontakteista. Marketta Rajavaara (1992, 147–149) toteaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisten määrän liittyvän perheiden asiointistrategioihin, jolloin tapaamiset eivät jakaannu tasaisesti perheiden kesken. Hänen tutkimuksessaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän työpanos painottui huostassaolevien, sijoitettujen lasten perheisiin, ”nöyrästi yhteistyöhaluisiin” ja ”yhteistyössä alistuneisiin” van-

hempiin ja perheenjäseniin. Rajavaaran aineistossa lastensuojelun sosiaalityössä yhteisneuvotteluiden osuus oli 20 %. Tässä yhteydessä täytyy muistaa ajallinen perspektiivi ja siihen liittyen esimerkiksi yksilökohtaisen palveluohjauksen rantautuminen Suomeen 1990-luvulla, millä on ollut merkitystä sosiaalityön käytäntöjen ja painopisteiden määrittymisessä. Suomessa ei kehitys kuitenkaan välttämättä ole täysin muuttanut vanhoja työkäytäntöjä. (Kröger 2004, 202.)

Työntekijöiden keskinäiset palaverit helpottavat työskentelyä, nopeuttavat tiedon siirtymistä ja auttavat kokonaisuuden hallinnassa. Samanaikaisesti asiakkaan näkökulmasta katsottuna työntekijöiden keskinäiset palaverit herättävät epäluuloisuutta ja epäluottamusta. Työskentely voi määrittyä salamyhkäiseksi. Muutoksen ja toiminnan tavoitteet voivat myös hämärtyä asiakkaalta. Ne voivat tuottaa asiakkaalle tunteen vaihtoehtomuudesta ja asioiden ennalta sopimisesta, mikä puolestaan voi tukahduttaa avointa keskustelua.

*”- No eeltäkäsini sovittuja juttuja kuitenkin löytyy. Pari on.”  
(...)*

*”- Ja sitte, sitte justiin se, että kö, taas mie osotan sinua, että kö tuolla tekkee jonku kans vaikka päätöksen. Tästäki on puhuttu. Tekkee vaikka päätöksen. Te eeltäkäsini sovitta, että mitä, mitä te sovitta. Joku asia, vaikka ois huoltosuunnitelma tai joku, niin eeltäkäsini sovitta.” (...)*

*”- Mutta niitaki, niissäki on niinkö sillon, niinkö mie sanoin, että minusta ainaki ne oli niinkö, jos joku päätti teistä viranomaisista jottain, niin se oli sitte niin. Toinen puolsi sitä. Elikä vaikka ne ois keksitty justiin sillon siinä, niin siinä ei niinkö ennää ollu vaihtoehtoa mihinkään asiaan.”*

*”- Mutta ko se aina yleensä tulee se, että jos joku [työntekijä, kirj. huom.] sanoo jotaki, niin toinen [työntekijä, kirj. huom.] tukee sitä.”*

*”- No niin justiin, niinkö mie sanoin nämä, että kö menee johonki palaveriin, että se oli valamiiks jo päätetty joku asia. Vaan ilimotettiin. Että semmonen tunne niinkö jäi, että sinne ei menty keskusteluun koskaan.”*

*”- No sen takia justiin se luottamus onki vähän vaikee.”  
(Äiti, asiakasprosessiryhmä)*



Työntekijän näkökulmasta lapsen ja perheen tilanne voi kuitenkin olla sellainen, missä ammattilaisen täytyy määritellä vaihtoehdot. Joskus toiminnan vaihtoehtoja ei yksinkertaisesti ole olemassa.

*”Se on varmaan sillai, niinko viime kesänä tai toissa kesänä, niin sillai niinku, sillai kiristyy se tilanne sitte. Siinä annettiin aika semmosia vaihtoehtoja sitten, että katottiin, et se tilanne oli menny siihen pisteeseen, että ei kauheesti niinko vaihtoehtoja ollu. (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)*

Kokemuksellisesti yksinkertaista ei myöskään ole asiakkaan osallistuminen verkostokokouksiin. Hän voi tuntea, ettei hänelle ja hänen sanomiselleen ole areenalla tilaa, mikä voi jopa vahvistaa asiakkaan vetäytymistä auttamissuhteesta. Tällöin lopputulos kääntyy tavoitteen vastaiseksi. Työntekijöiden määritelmät siitä, mikä on järkevää, sopivaa tai epäsopivaa ja järjetöntä käyttäytymistä tapaamisissa voi osaltaan vahvistaa näkemystä siitä, miten perhetilanteessa olevat ongelmat ovatkin persoonallisia, yksilökohtaisia (vrt. Woodcock 2003, 99).

*”- ... nehän sanovatki mulle, että en ossaa keskustella asioista. Mutta se just teki, niinku... mulle ainaki pahan mielen. Siinä mielessä, että vaikka kuinka yritin puhua, niin se oli ihan sama, jos puhusit jollekki seinälle. (...)*

*”- ... se äity se kiivaaksi keskustelu. Niin, niin tuota, nehän sitte, minä en saanu puhua ollenkaan. Sanoin sitte, että en puhukkaan. Puhukaa sitte, mitä puhutta. Minä en kuuntele sitte yhtään mittään. ”*

*”- ... sitte, ku kumminki tuota sitte... pyysin puheenvuoron. Ensin en sitä saanu sitä puheenvuoroo.”*

*”- Miksi sinä et saanu sitä?”*

*”- Perhetyöntekijä sano, nyt hän puhuu. Nyt pitää olla hiljaa siinä, että sinä oot tässä kokouksessa liian paljon jo metelöinyt. (Isä, haastattelu)*

Eräänlaiseksi auttamissuhteesta vetäytymiseksi voidaan tässä yhteydessä tulkita vanhempien perustelu sille, miksi he lopulta hyväksyivät lasten huostaanoton. Huomionarvoista on se, että kritiikistä huolimatta, saatuun perhetyöhön liittyivät myös asia-

kassuhteen positiivisimmat kokemukset.

Kuvio sosiaalityöntekijän ja muiden toimijoiden kontakteista kertoo myös lastensuojelutyön palvelukeskeisyydestä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät määrittävätkin työnsä ensisijaisesti palveluiden järjestämisenä ja koordinoituna, jolloin kohtaamiset asiakkaan kanssa tapahtuvat pääsääntöisesti laajemmissa verkostomaisissa kokouksissa tai muuten yhdessä toisen palvelun tuottajan kanssa. Muutostyö, jota lastensuojelussa-kin tarvitaan, toteutuu pääsääntöisesti muiden toimijoiden kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työpanoksella. Lastensuojelun sosiaalityön välineenä ja menetelmänä toimii siis osaltaan muu palvelujärjestelmä. Keskeinen kysymys lienee se, onko muiden palvelujen tuottama muutos lastensuojelullisessa mielessä riittävää ja missä määrin muiden palvelujen tehtävänä on toiminnassaan keskittyä muutoksen tuottamiseen lastensuojelun näkökulmasta. Asiakkaiden näkökulmasta keskeistä on se, miten he tulevat autetuiksi ja millaiseksi suhde varsinaiseen lastensuojeluun muodostuu.

Lastensuojelun palvelukeskeisyys ja vanhempienkin paikka lastensuojelussa näkyy esimerkiksi siinä, että lastensuojelun työntekijät nimeävät tärkeimmiksi yhteistyökumppaneiksi muita palvelujen tuottajia vanhempien ja lasten jäädessä tärkeimpien yhteistyökumppaneiden listalta lähes kokonaan pois (ks. liite 5. Kuvio lastensuojelun työntekijöiden tärkeimmistä yhteistyökumppaneista).

Työntekijät korostavat hyvän ja kattavan palvelujärjestelmän merkitystä lastensuojelutyössä. Työntekijät haluavat enemmän yhteistyötä muun palvelujärjestelmän kanssa eikä asiakas näy tälläkään listalla kovin merkittävänä tahona. Koska asiakkaan näkökulmasta katsottuna turvallisia kohtaamisia sosiaalityöntekijän kanssa on vähän, jää tärkeä osa tiedosta käyttämättä. Tätä kysymystä avaamme tarkemmin seuraavassa luvussa (5). Monipuolisella palveluvalikoimalla on merkityksensä lastensuojelussa eikä se sellaisenaan ole ongelmallista. Lastensuojelua toteuttavat palvelut voivat mahdollistaa myös vanhemmille ja lapsille erilaisia paikkoja ja osallisuutta lastensuojelun kokonaisuudessa. Tuen ja avun moninaiset mahdollisuudet voivat luoda toivoa muutostyöskentelyyn.

*”Hirveen kauan tässä on niinku perheen kanssa työskennelly ja kaikenlaista apua ollu tässä. Niin, niin siitäkin huolimatta on kuitenkin semmonen jotenki toiveikas. En tiä onks se hölmöä tai sinisilmästä.”* (Sos.tt., työntekijöiden ryhmäkeskustelu)

Asiakkaiden näkökulmasta verkostomaiset kohtaamiset eivät aina mahdollista osallisuutta. Kysymys ei ole siitä, ettei asiakas haluaisi osallistua ja olla aktiivinen. Omien asioiden esille tuominen saattaa olla vaikeaa nimenomaan harvojen kontaktien vuoksi eikä muu palvelujärjestelmä kykene vastaamaan asiakkaan kaikkiin tarpeisiin. Vanhempien kokemuksissa nousee vahvasti esiin se, miten he toivoisivat tiiviimpää sidosta lastensuojelun työntekijään.

*”- Olisko sitte jotaki, jotaki muuta, pitäskö sosiaalityöntekijää tavata enemmän?”*

*”- Kyllä minun mielestä voitais olla niinkö tiiviimmin yhdessä nyt, kö asiat luistaa ja näin. Tietenkihän tää on pitkä-aikainen projekti ja...”*

*”- Joo.”*

*”- ... halutaan nähä se päihteettömyys. Mutta kyllä se ois niinkö mukava, että ne ois enemmän niinkö.”*

*”- Joo.”*

*”- Että se oo sitte sitä, että toine ihminen selittää ja näin, että... niinkö...”*

*”- Hmm.”*

*”- Kyllä se oli minusta niinku mukava. Mutta silloin, ku me tavatti viikoittain, että se ois niinku jotenki eri. Siinä sai niinkö kaikki asiat, että sitte, kö tuli se kokous, niin jos oli kuukauden päässä, niin siinä ei joko kerenny tai sitte ei muistanu...”*

*”- Joo.”*

*”- ... tai niitä asioita tuua julki.”* (Äiti, haastattelu)

*”No se oli vähän niinkö semmosta... että niitä palavereitaki pietettiin vaan sillai, niinkö että niinkö päätökset oli tehty. Ja sitte varsinki se Sijaisäidin käytös. Sehän muuttu niinkö ihan, ihan täysin. Että se ei niinkö jutellu, eikä puhunu eikä yhtään mitään. Ja sitte, niinkö kokoukseenki ku tultiin, niin*

*sehän aina oli sitä yhtä rataa tappelua. Ja sitte ei päästy eteenpäin. Että ne niinkö henkisesti veti minut niinkö aina takasin, vaikka mie halusin yrittää. Mie en ollu ehkä silleen, niinkö että sehän aina tyssäsi sitte siihen, että... tuntu siltä, että ihan turhaan mie tätä teen. Melekeen, tunsin itteni niinkö ihan ulkopuoliseksi siinä. ” (Äiti, asiakasprosessiryhmä)*

Kontaktien suunta kertoo myös lastensuojelutyön perhekeskeisyydestä. Kontaktit rakentuvat perheeseen kokonaisuutena, jolloin perheenjäsenet yksilöinä: tyttöinä, poikina, naisina, miehinä, äiteinä ja isinä eivät tule huomioiduiksi. Aina myöskään asioista puhuminen ei ole mahdollista toisten perheenjäsenten kuullen. Kohtaamistilanteet eivät tue sellaisten asioiden puheeksi ottamista, jotka sisältävät perheen sisäisiä valta- ja salaisuusrakenteita. Tämä havainnollistui myös eräässä asiakasprosessiryhmässä, jossa ensimmäisellä kerralla mukana oli sekä äiti että isä ja toisella kerralla äiti yksin. Ero puheen tuottamisen, mielipiteiden ja kokemusten esille tuomisessa oli suuri. Ensimmäisellä kerralla asiakasnäkökulmaa ryhmässä edusti isä, joka toi voimakkaasti näkemyksiään esiin. Äitikin osallistui paikoin keskusteluun, mutta mikään hänen esittämistään huomioista ei asetunut isän näkemyksiä vastaan. Toisella kerralla äidin puhe oli mutkattomampaa, hän ilmaisi asiat itsenään.

*”No en minä koskaan oikeastaan voinu tuua mielipidettäni todellisuudessa esille, koska tuota niin, siinähan oli se väkivaltainen, että hän saatto, niinkö tämä ex-mies [ei lapsen isä, kirj. huom.], ihan selvin päinkki. (...) Paljon parempi, ko oltas kuultu yksin. (...) Minä en jaksa nyt kyllä muistaa, että olis esitetty, että mua niinkö yksin oltas kuultu.” (Äiti, haastattelu)*

Asiakaslapsekset ovat joutuneet prosesseissaan kohtamaan monenlaisia ammattilaisia ja viranomaisia. Kohtaamisareenoista osa on ollut hetkellisiä, mutta osa niistä on muotoutunut lasten väliaikaisiksi tai pysyviksi elämisenympäristöiksi. Erään nuoren asiakkuuden syynä on ollut vanhempien päihteidenkäyttö. Nuoren muisti ei sellaisenaan tavoita maailmaa, jota hallitsivat vanhempien päihdeongelmat. Hänen mielessään on ainoastaan fragmenttaarisia episodeja. Viranomais- ja ammattilaismailmaa nuori on

nähty ja kokenut niin palavereiden kuin sijoitusten näkökulmista.

*”- Muistatko, kun menit sinne lastenkodeille?”*

*”- Sen muistan.”*

*”- Miltä se sinusta tuntuu nyt, kun muistelet sitä?”*

*”- Ensinhän se oli tietenkin aivan järkyttävää. Mutta se jälkeänpäin niin siitä on oikeestaan aika hyvät muistot. Että siellä oli vielä semmonen yhteisö, ei siellä ulkopuoliseksi tuntenut ittiään ikinä missään vaiheessa, vaikka se oli niin iso porukka. Se oli kyllä ihan mukavaa aikaa. Ja siellä oli hirveän hyvät mahdollisuudet kaikkeen. Isot pihat sun muut ja paljon kavereita tietenkin.”* (Asiakasprosessiryhmä, Nuori)

*”- Miltä se tuntuu koekotiuttamisen jälkeen uudelleen lähtien sinne lastenkodeille?”*

*”- Ainahan se on vaikea lähtien, vaikei ois mitenkään onnellinen olluksaan. Mutta koti on silti aina koti. Ehkä se sitte siinä ainoa, mikä silloin niinkö harmitti, ku ei ollu asiat niinkö toisilla.”* (Asiakasprosessiryhmä, Nuori)

*”- Miltä se siirtymä tuntuu sitte lastenkodilta perhekotiin?”*

*”- No sehän oli aivan, sehän on aivan eri maailma. Varsinkin, sehän oli koti, mutta ainoa ero, että ei nyt sanota isäksi ja äitiksi. Ja sitte, kö puitteet oli tietenkin aivan erilaiset, ko monessa. Oli omakotitalot ja uudet autot ja kaikki tuommoset, että se on aivan eri maailma.”* (Haastattelu, Nuori)

Nuoren pohdinnat tuovat esiin tärkeän kohtaamisissa muodostuvan ja niissä näkyväksi tulevan asian: erot. Lapset rakentavat puheissaan erontekoja totuttuihin, tavallisiin ja siinä mielessä normaaleihin tilanteisiin. Isommat lapset määrittävät itseään suhteessa vertaisryhmänsä jäseniin, jolloin kokemusta kuvaa toiseuden käsite. Lapset kokevat harmillisena asiana sen, etteivät he perheineen asetu toisten kaltaisiksi. Erontekoja rakentuu myös instituutioiden ja viranomaisien sekä auttajien välille. Lapset määrittävät niiden paremmuutta ja huonommuutta pääasiansa ulkoisesti havaittavien, lapselle suoraan välittyvien tekijöiden avulla. Esimerkiksi auttajat määrittävät kommunikoinnin ja ulkoisen olemuksen pohjalta joko ”kivoiksi” tai ”tylsiksi”. Ku-

vauksissa tulee esiin lasten suoruus, tulkinnallinen herkkyyys ja yksioikoisuus: asiat ovat jo tai, mutta eivät yhdessäkään tapauksessa siltä väliltä.

”- *Minkälainen kokemus sulla on siitä [sosiaalityöntekijästä, kirj.huom.]?*”

”- *En tykkää.*”

”- *Mikset?*”

”- *En tykkää vaan siitä. Se oli epämiellyttävä ihminen.*”

”- *Mikä siitä teki epämiellyttävän?*”

”- *No se huus mulle ja mie en saanu sanoa mitään sille. Se vaan huus mulle. Mie en voinu ite sanoa mitään.*”

”- *Mistä sulle huuettiin?*”

”- *En mie muista.*” (Lapsi, haastattelu)

Kodin ja omien vanhempien – totutun elämän – määrittäessä ensisijaiseksi ja toivottavaksi lapsen voi olla vaikea nähdä lastensuojelun intervention merkitystä itselleen positiivisena asiana. Haasteeksi lapsen kanssa työskenteleville ammattilaisille muotoutuu se, miten kertoa ja keskustella sellaisilla sanoilla lapsen kanssa menneisyydestä, nykyisyydestä ja tulevaisuudesta, että lapsi ymmärtää ne. Lapsi vastustaa yleensä muutosta, jolloin uusi määrittyy jo ennakolta negatiiviseksi. Mikäli työntekijät onnistuvat avaamaan työskentelyn merkityksen, lastensuojelun interventio voi tuntua lapsesta hyvältä ratkaisulta, vaikka muutos ja ehkä vanhemmista irtautuminen tekevätkin kipeää.

”- *Minkälaiset tuntemukset sulla ensimmäisenä tulis siitä mieleesi?*”

”- *En mie tiä. Oli vähän semmonen ajatus, että se ei oo kiva paikka, mutta ei se sitte ollu paha paikka.*” (Lapsi, haastattelu)

Osassa asiakasprosesseissa lapset ja vanhemmat eivät asu yhdessä, vaan lapset on sijoitettu avohuollon tukitoimenpitein tai huostaanoton seurauksena. Näissä tilanteissa lasten kohtaamiset rakentuvat myös suhteessa vanhempiin. Kohtaamiset eivät saa aina positiivisia merkityksiä aineistossa. Kun päihdeongelmat rasittavat vanhempien elämää, he eivät ole aina muistaneet tavata lapsia sovittuina aikoina tai ovat menneet heidän luokseen

humalassa. Yhdessä asiakasprosessiryhmässä äidin ja nyt jälkihuollossa olevan nuoren välillä kohtaamisista keskusteltiin anteeksiannon näkökulmasta. Se voi olla yksi mahdollisuus kohdata, ylittää lapsuuden aikaan sijoittuvat vaikeat kontaktit.

*”- Minä mietin oman elämän tarinani ja annoin itelleni anteeksi asioita.”*

*”- Tuli tuosta anteeksiannosta mieleen, et siitä taitettiin viimeksikki puhua vähän niikö siitä näkökulmasta, että voisko poika antaa sulle antteksi.”*

*”- Niin.”*

*”- Tuota se oli sulle semmonen tärkeä asia.”*

*”- Seki että pojan pitäis pystyä antaan anteeksi.”*

*”- En mie oo kyllä ikinä miettinyt, että en ois antanu anteeksi, että ne on menneitä ja olleita, että jos mie alakasin sillä miettimään, niin tottakai mie jonku isännänki kans oisin niin vihoisa, että en minä ainakaan jaksa koko elämää siihen...”*

*”- Mutta ko sinä puhelit puhelimessa, että sinäki oot juoppo, juoppo akka, että sinähän joit.”*

*”- No niin, no silloin.”*

*”- Ja minä sanoin, että nyt eletään tätä päivää poika.”*

*”- Niin, no samallalai sieki kynäilet mulle sen pätkän henkilökohtaisuuksia, niin tottakai sitä pistää takasin. Tuntee oman äitin, niin sille on niin heleppo sanoa ja niin heleppo lyyä vyön alle.” (Äiti ja Nuori, asiakasprosessiryhmä)*

Riippuvuuden ja pärjäämisen vaikea sidos on läsnä, kun asiakkaat kertovat kohtaamisista eri tilanteissa. Kyse on kulttuurisista arvoista, odotuksista ja käsityksistä, jotka suodattuvat osaksi kohtaamisten prosessia. Kyse on myös vuorovaikutustilanteiden hauraudesta ja haavoittuvuudesta. Merkitykset voivat liukua suuntiin, joita kukaan kohtaamisen osapuolista ei ole etukäteen tarkoittanut.

### *Kontakteista kohdatuksi ja kuulluksi*

Aineistossa tapaamiset ja kontaktit kohdentuvat perhekohtaisesti eri tavoin, onhan kyse erilaisista asiakkuuksista. Työntekijöiden ryhmäkeskusteluaineistossa löytyy yhdistävänä piirteenä se,

että kontaktit vähenevät sijoituksen toteutuessa tai sen ollessa pitkäkestoinen. Mutta tämä ei kuvaa kaikkia tapauksia. Asiakirja-aineisto havainnollistaa yhden suhteellisen lyhytkestoisen asiakastapauksen kohtaamiset sosiaalityöntekijän kanssa vähäisiksi. Kyse on konfliktoituneesta avohuollon asiakkuudesta ja siitä seuranneesta huostaanotosta, jonka jälkeen on kuukausia kestänyt kontaktittomuus, mikä ei asiakkaan oman tulkinnan mukaan tapahtunut hänen aloitteestaan tai toiveestaan. Joissain prosesseissa puolestaan korostuu vanhempiin suuntautuvat toimenpiteet.

Avun tarpeen ja saamisen ajallinen kohtaaminen herättää pohdintoja laajemminkin aineiston osalta. Ovatko perheet, vanhemmat ja lapset saaneet ajoissa sellaista apua kuin he tilanteisiinsa olisivat tarvinneet? Erään perheen asiointi sosiaalitoimistossa alkoi vuonna 1994, syynä oli taloudellinen niukkuus. Vasta vuonna 2000 asiakirjoissa on lastensuojeluasia-kirjaus, jossa ilmenee alkoholin ja väkivallan olemassaolo perheen elämässä. Tämän jälkeen erityispalvelut tulivat mukaan. Tilanne eteni siihen, että toinen perheen lapsista huostaan otettiin, sijoitettiin ensin lastenkotiin ja sitten sijaisperheeseen. Tämä vaihe sisälsi monia kohtaamisia. Kokonaisuus sanallistui isän kertomuksessa *rumbana*. Haastattelussa hän pohtii myös sitä, että heidän olisi pitänyt ymmärtää mennä aiemmin perheneuvolaan tai jonkin hakemaan apua. Hän ei vastuuta sosiaalityöntekijää siitä, että hänen olisi pitänyt ottaa sosiaalitoimistokäynneillä puheeksi muukin kuin toimeentulo, vaan hän rakentaa tilanteesta kuvan oman toimijuuden avulla.

Yksittäisissä asiakasprosesseissa myös vanhemmat ja perhe kokonaisuutena ovat voineet sivuuttua, jos työskentely on kiertynyt yksinomaan lapsen ympärille. Lapseen kohdistuvat kontaktit ja tuki voivat tuottaa vanhemmille osattomuuden tunteen ja määritellä heidät ulkopuolisiksi. Aineistossa havainnollistuu sama viesti kuin Johanna Woodcockin (2003) tutkimuksessa: selkeä tarve monipuolisempaan työskentelyyn vanhempien kanssa. Siihen, miten tuo työskentely tapahtuisi, pitäisi kiinnittää huomiota, sillä työskentely vanhempien kanssa ei ole mitenkään helppoa.



*”Se jotenki lähti kuitenkin suuntautumaan sitte niiden lasten kautta siihen perheeseen, eikä siihen sitten päästy sen kummemmin niitten vanhempien kanssa minkään työn alkuun.”*  
(Perhe.tt, työntekijöiden ryhmäkeskustelu)

Viranomaiset asettuvat katsomaan tilannetta lapsen silmin, kun he toteuttavat lastensuojelun interventioita. He pohtivat lapsen oikeuksia ja etua tilanteessa. Kysymys lapsen edun ja oikeuksien toteutumisesta suhteessa vanhempien oikeuksiin on ehkä yleisin ristiriitojen aiheuttaja lastensuojelutyössä. Myös tässä aineistossa käsitys lapsen edusta ei aina yhdistä työntekijöiden ja vanhempien kokemusmaailmaa. Tilanteet voivat jumiutua, sillä prosessista löytyy molemmille osapuolille episodeja, joilla voi perustella näkemystään ja jotka jälkikäteen ajatellen olisi voinut hoitaa ehkä toisin. Nämä toisin toimimisen paikat ovat asiakasryhmäprosessikeskustelujen helmiä. Työntekijät pääsevät reflektimaan tilanteita ja kehittämään työtänsä niiden pohjalta.

*”- Ja siellä, kun joka mutkassa painotetaan, niin lasten etua tässä ajetaan, niin kyllä ei se aina siltä tunnu.”*

*”- Mikä siinä sun mielestä on erityisesti semmonen, missä ei oo tuota niinkö etu?”*

*”- Piti itkevä lapsi väen vängällä nostaa autosta pois, että minä sain jäämään sinne [sijaisperheeseen, kirj. huom.], eikä se viihtynyt siellä, vielä vähemmän Lastenkodilla, niin ei minusta siinä kyllä lapsen etua ajateltu missään vaiheessa.”* (Isä, haastattelu)

*”- Minkälainen paikka se oli?”*

*”- Tylsä!”*

*”- Tylsä?”*

*”- Se oli pelottava.”*

*”- Mikä siitä teki pelottavan?”*

*”- Kun se oli tylsä ja pelottava ja niin kaukana kotoa.”*

(Lapsi, haastattelu)

Kontaktit muodostuvat kohtaamisiksi kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutustilanteissa, joissa läsnä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet (ikä, persoonallisuus, sukupuoli) ja professionaalinen osaaminen. Työntekijän tavalla toimia ikään kuin

”tavallisena” ihmisenä ei-virkamiesmäisesti, mutta silti professionaalisesti on merkitystä asiakkaiden tyytyväisyydelle. Kyse on asenteesta, jolla työntekijät asettuvat auttamissuhteeseen. Se määrittää, paikantuvatko asiakas ja työntekijä lähelle toisiaan vai etäälle toistaan, ja muodostuuko suhde enemmän tasa-arvoisuuteen pyrkiväksi subjekti-subjekti suhteeksi kuin hierarkkiseksi asetelmaksi. Tilanteissa korostuu osaaminen. Haastattelukertomuksissa on myös havaittavissa se, miten asiakkaat aistivat työntekijän asennetta heitä kohtaan. Ajatellaanko ihmisestä jo valmiiksi ”pahinta mahdollista” ja tarjotaanko apua siten, että pykälä ja ohjeita luetaan rajaavasta näkökulmasta vai mahdollistavasta näkökulmasta. (Vrt. Pohjola 2002.)

*”Ei ole mikkään niuhko sillai, että, se sosiaalityöntekijähän on maalaisjärjellä varustettu ihminen. Ossaa ajatella niinkö, ettei oo mikkään semmonen kauheen tärkeä, että hän niinkö sanoo näin ja näin. Vaan me vain niinkö normaalisti keskustellaan.”* (Äiti, haastattelu)

Toimivan vuorovaikutussuhteen luominen toiseen voi joskus olla ylitsepääsemätöntä. Toimimattomat vuorovaikutussuhteet rasittavat ja hankaloittavat kontakteja, jolloin ne voivat muotoutua prosessissa päällimmäiseksi, suhteettomaksi asiaksi. Kiinnostavaa on, miten eri asiakastapauksissa samatkin työntekijät voivat määrittäneet asiakkaiden kokemuksissa vastakkaisiksi. Toisessa tapauksessa kyseinen työntekijä koetaan prosessia hankaloittavana tekijänä ja toisessa tapauksessa asiakkaat kokevat, että hänen mukaansa tulemisen jälkeen asiat ovat lähteneet etenemään oikealla tavalla. Kuvauksista korostuu sosiaalityö ihmisten välisenä, vuorovaikutukseen pohjautuvana toimintana.

*”- Tuossa sanot että kemiat ei pelannu Henkilön kanssa, mitä se käytännössä tarkoittaa?”*

*”- Se oli alusta asti vaikeaa se, että mikkään ei auta, vaikka meille on kaikennäköstä verkostoa ja apua tuupattu. että mikkään ei auta. Niin neki käännettiin, vaikka me vapaaehtoisesti ollaan, meitä on pyydetty, että halutaanko tulla, ja me hullut on lähetty sitten, niin sekin kääntyy meitä vastaan.”* (Isä, haastattelu)

Kohtaamisten luonnetta koskevia keskeisiä puheenaiheita läpi aineiston ovat luottamus ja sen sisällöt, katoaminen, puuttuminen, rakentaminen. Avoimuus tunteiden, tekojen ja ajatusten osalta ja oman elämäntilannetta koskeva aito, rehellinen puhe niin onnistumisista kuin epäonnistumisista mahdollistavat luottamuksen syntymisen työntekijöiden näkökulmasta katsottuna. Avoimuus ja moniäänisyys puolestaan vahvistavat asiakkaan luottamusta työntekijään.

*”- Äitin kanssa ne keskustelut kantaa pidemmälle.”*

*”- Minkä takia ne kantaa pitemmälle?”*

*”- No musta siihen isään on niinku vähän vaikee luottaa.”*

*”- Niin. Joo. Niin, niin.”*

*”- Hyvin vaikea saaha sitä luottamusta.”*

*”- Äitin tavoittaa tunnetasolla paremmin ja silloin se minusta kantaaki pitemmälle.” (Työntekijöiden ryhmäkeskustelu)*

Kontakteista muodostuu kohtaamisten kokonaisuus, tapa, jolla viranomaiset astuvat perheen elämään. Joissain tapauksissa se on onnistunut. Viranomaiset ovat päässeet osallisiksi perheen elämään, mutta useimmissa se on työskentelyn kriittinen piste, joka herättää pohdintaa.

*”Mie luulen, että meän perheessä olis pitänyt ulla niinkö erilai tulla auttaan: se että mennään hakeen sitä syyllistä niinkö samantien...” (Äiti, haastattelu)*

*”- Väsyik sie siihenki, että meillä oli useita, että ei ollu aina sama?”*

*”- Joo-o. Väsyin. Ja se loukkas, että joku opiskelija vaan käveli sisään ihan niinku johonki kauppaliikkeeseen. Se loukkas kyllä mua. Meille, että se oli meiän koti. Sinne tuli joku opiskelija istumaan vaan penkille ja kattelemaan.”*

*”- Se oli semmonen ongelma, mitä me ei voitu silloin poistaa, ko ei ollu henkilökuntaa. Varmaan se onki, se on kyllä hyvä havainto tuo, mitä sanoit, että oli kouluttamattomia ihmisiä, jotka ei niinku nähny perheen... sitä, kuinka perhetyötä tehään.” (Äiti ja Joht.tt., asiakasprosessiryhmä)*

*”Mun mielestä se ei oo oikea tapa. Se on hyvin ärsyttävää, jos niinku tullaan nuin ylhäältä päin sanomaan, että ’teillä on vikana tuo’. Että siten meitä syyllistetään.”*

(Äiti, asiakasprosessiryhmä)

Olipa kyse sitten kahdenkeskisistä tapaamisista, verkostopalavereista, viranomaispalavereista tai muista kohtaamisista aineisto osoittaa, että on tärkeää on miettiä vaihtoehtoisia tulkintoja tilanteeseen, ei tyytyä vain yksinkertaisimpaan, ehkäpä vakiintuneeseen ajattelu- tai selitystapaan. Esimerkiksi eräässä kohdassa toinen työntekijä tulkitsee vanhemman käyttäytymisen epäluotamuksellisena toisia kohtaan. Toinen työntekijä ottaa asian tarkasteluun toisesta näkökulmasta: asiakkaan muuttuneen elämäntilanteen ja epävarmuuden näkökulmasta, kolmas nostaa esiin prosessissa mukana olleiden viranomaisten runsauden ja kysyy, *”miltähän se itsestä tuntuis.”* Järjestelmä rakenteineen ei valitettavasti mahdollista pääsääntöisesti tällaista työntekijöiden välistä, avointa vuorovaikutusta – omien tulkintojen ja ajatusten testaamista.

Kysymys kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta kulkee asiakkaiden näkökulmasta katsottuna läpi aineiston. Kokonaisuudessa kohtaamisia ei voi määritellä myönteisiksi. Tämä havainto liittyy osaltaan lastensuojelutyön luonteeseen. Kaikkien osapuolten näkemykset eivät tule aina toteutetuiksi, eivätkä toimenpiteet ole aina lempeitä.

*”Tään huostaanoton jälkeen on ollu hirveen vaikee niinku työskennellä äitin kans, et se on ollu avoimen vihamielinen. Meän keskustelut on päättyny sillai aika ikävästi, että on pitäny panna, niinkö suljin puhelimen, että en kuuntele enää. Mutta sitten viime kerran on parantunu tää yhteydenpito.”*

(Sos.tt, työntekijöidenryhmäkeskustelu)

Kohtaamattomuuteen liittyvät myös asiat, joita työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa sivutaan: asiat joita *”ei ehditty”* tai *”joihin asti ei päästy”* vanhempien kanssa. Asioiden jakamattomuus luo pohjan ristiriitatilanteiden synnylle. Esimerkiksi eräässä asiakasprosessiryhmässä nousi esiin asia, jota ei ollut käsitelty vanhempien kanssa. Perhetyöntekijöiden tulkinnan mukaan lapsi pelkää isää. Vanhemmat eivät kokeneet tulkintaa oikeaksi. Asia

ryöpsähti kiivassanaiseksi mielipiteiden vaihdoksi. Tilanne tuotti työntekijälle syyllistymisen, mutta mahdollisti läpikäytyinä uuden alun työskentelylle.

Asiakkaiden kokemus siitä, että he eivät ole tulleet kuulluksi lastensuojelun työskentelyprosessissa viittaa myös siihen, että lastensuojelun kohtaamisen areenat eivät aina mahdollista asiakkaan äänen kuulemista, eivätkä lastensuojelulliset asiat välttämättä tule käsitellyiksi asiakkaan kannalta riittävällä tavalla kohtaamisissa muiden tukipalvelujen kanssa. Muiden tukipalvelujen osalta tilanne on ymmärrettävä. Kaikilla toimijoilla on kuitenkin viime kädessä oma ongelmansa, jonka parissa he työskentelevät (vrt. Seikkula & Arnkil 2005). Myös asiakas ottaa ja hänelle tarjotaan eri rooli eri palveluissa. Kontaktien kokonaisvastuun ja -suunnittelun puute hankaloittaa aitoa kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä.

Eri palveluissa ongelmien nimeäminen ei tapahdu pelkästään asiakkaan tilanteen perusteella vaan asiakkuus määrittyy myös palvelua tuottavan organisaation tehtävän mukaan. Asiakkuus ja sen kriteerit ovat tavallaan olemassa jo ennen yksittäisen asiakkaan astumista palvelun piiriin. Asiakasta koskevat määrittymiset tuotetaan organisaation omasta tulkintakehikosta. Lastensuojelun sosiaalityötä, jota asiakkaat jopa kaipaavat, ei siis voi korvata esimerkiksi jonkun muun palvelun sosiaalityöllä. Asiakkaat kaipaavat työntekijää, joka ottaisi kokonaisvaltaisemmin hoitaakseen heidän asioitaan. Lastensuojelun sosiaalityön ratkaisu palveluverkoston laajuuteen puolestaan on vetäytyminen vähemmän aktiiviseen rooliin suhteessa asiakkaaseen.

Ammatillisten toimijoiden perusteluna keskinäiselle yhteistyölle ilman asiakkaan läsnäoloa, on yhteisen näkemyksen ja yhteisten toimintalinjojen rakentaminen. Tällä haetaan myös luottamusta asiakkaan silmissä. Asiakkaan näkökulmasta tämä näyttäisi kuitenkin toimivan päinvastaisella tavalla. Luottamus asiakkaan silmissä yhtenäisenä rintamana toimivaa viranomaisverkostoa kohtaan murenee. Aineistosta onkin löydettävissä asiakkaan ohittamisia viranomaisverkoston työskentelyssä.

Kuulluksi tulemisen puute tulee esille asiakkaiden suhtautumisessa verkostokokouksiin. Osa asiakkaista ei kykene tuomaan omaa kokemuksellista tietoaan riittävästi esille ammattilaisten kesellä. Samanlaisia kokemuksia saattaa liittyä vuorovaikutukseen yksittäisten tukipalvelujen kanssa. Asiakkaan näkökulmas-

ta heitä ei välttämättä kuunnella eikä oteta tasaveroisena yhteistyökumppanina huomioon. Tämä saattaa ääritilanteissa johtaa vaikenemiseen, vetäytymiseen ja jopa aggressiiviseksi tulkittuun käyttäytymiseen, jotka tässä yhteydessä voidaan tulkita leimaamiseen ja kategorisointiin liittyväksi vastapuheeksi (Juhila 2004). Asiakkaan reagointi työskentelyprosessissa koettuihin epäkohtiin saatetaan kuitenkin tulkita asiakkaan ominaisuudeksi, mikä puolestaan vaikuttaa yhteistyön rakentumiseen.

*”- Minkälaisena yhteistyökumppanina sua on pietty vanhempana?”*

*”- Niin minuthan on leimattu niin huonoksi tai se on semmonen ristiriitatilanne, että ensin kaivetaan joka mutkassa, että se on kauhea juoppo, alkoholisti. Ja sitten toisessa lauseessa sanotaan, että äärimmäisen hyvä isä lapsille. Kun se on siellä paperilla mustaa valkosena, niin sehän on varmaan totta, eikä ne voi tietääkään, että ne lukkee vain, että se Sukunimi on aivan kaheli juoppo. Sen ne huomaa ensimmäisenä. Ei ne enää lue sitä, että se on hyvä isä. Mie en oo enää puolustellukkaan. Mie että kirjottakaa, mitä haluatte, että mulle se on aivan sama.” (Isä, haastattelu)*

Toisaalta joissain tapauksissa kohtaamattomuuden ja kuulematta jäämisen kokemuksissa on kyse siitä, että interventiot eivät aina ole asiakkaiden mielestä oikeita, oikeudenmukaisia. Järjestelmämme mahdollistaa muutoksen haun ja takaa asiakkaalle valitusoikeuden. Oikeudenmukaisuus on yksi tärkeimmistä palvelujärjestelmämme ohjaavista peruseräkkeistä. Tähän liittyen on ollut hämmentävää havaita asiakkaiden kertomuksista joitain mielivallan kokemuksen ohjaamia toimintaratkaisuja. Valta on aina läsnä kohtaamisissa. Ne eivät ole neutraaleja. Aitoa kohtaamista ja kuulluksi tulemistä ei voi syntyä, jos valta synnyttää asiakkaalle pelon tunteen, eikä hän uskalla avata elämäänsä ammattilaisille pelätessään mahdollisia seurauksia.

*”Huostaanotostahan me tehtiin hallinto-oikeuteen se valituskin, mutta mehän peruttiin se, niin ihan sen takia, että kun se koekotiutus oli alakanu. Kaikki että ei enää mittään tule sitten ylimääräisiä. Kellekkään ei välähdä päähä, sitten alakaa taas venyttämään jotaki, että jos nuo, nuo jatkaa va-*

*littamista niin jatketaanpa me tätä. Peruttiin se ihan kirjallisesti niinkö pittää. Ei haluttu ennää ärsyttää kettään, ku se oli kuitenkin niin lähellä se Lapsen kotiutuminen että, kun ei voi tietää, jos jollakin viranhaltijalla siellä alkaa tarpeeksi vituttaa, niin se jatkaa sitä. Niin annettiin niinkö ite periksi, vaikka olis halunnu nähä loppuun asti, että miten se menee.” (Isä, haastattelu)*

Kohtaamattomuuden kokemukset syntyvät myös järjestelmästä rakenteineen ja normeineen. Se tukee ja mahdollistaa eri tavoin kohtaamisia eri areenoilla ja prosesseissa. Kyse on ensinnäkin siitä, miten järjestelmä tukee tai ei tue yksittäisen työntekijän toimintamahdollisuuksia. Toisaalta kyse on siitä, että järjestelmä ja asiakkaat tarpeineen kulkevat erilaista aikaa. Esimerkiksi työntekijöiden virkavapaudet tai lomat, järjestelmän lineaarisesti, tasaisesti ja tehokkaasti kulkeva aika, eivät aina kohtaa asiakkaiden tarpeiden kanssa (ks. Pohjola 1991). Aineistosta on löydettävissä viitteitä siitä, että tapaamisten määrällä, kestolla ja paikalla on merkitystä asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemukseen ja tyytyväisyyteen. Kiire hankaloittaa kohtaamisia.

*”Siinä vaiheessa, ku ensimmäistä kertaa lastenkodille äiti ja lapset tuli, niin kyllä siinä semmonen heikkous oli siinä työskentelyssä, että se tuli aika äkillisesti se sijottaminen. Sitte allekirjottanu jäi ensin lomalle ja sitten virkavapaalle, että minä en oikeesti ennää työskennelly sen jälkehen. Se oli viimesiä töitä, ku kävin autolla heittämässä lastenkottiin perheen. Et kyllä siinä semmosia puutteita oli ihan selevästi.” (Sos.tt, työntekijöiden ryhmäkeskustelu)*

*”...Ko nähään kerran-kaks vuolessa, niin ei se tunnin palaverissa, niin ei siinä kerkiä sanoa niitä kaikkia, mitä niinkö haluais tuua. Et se on vähän semmosta hätästä, että mulla oli tämä asia. Ja semmosta, et siihen ei kerkiä niinkö perehtyä.” (Äiti, asiakasprosessiryhmä)*

Aineisto havainnollistaa sen, miten lastensuojelutyön ilmapii-ri on aina epävarma – lopputulokseen vaikuttavat monet tekijät. Kokonaisuudessaan kohtaamisissa lastensuojelun areenoilla merkittäviä ovat rajat ja erilaisilla rajapinnoilla työskentely. Ra-

jat tulevat esiin niin työntekijöiden keskinäisissä suhteissa kuin työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Se, miten rajat havaitaan, ylitetään ja otetaan puheeksi merkityksellistää lapsiasiakkaiden ja heidän vanhempiansa kokemuksia kohtaamisista, mutta myös ammattilaisten yhteistyötä. Kenen tai keiden kanssa työtä halutaan tehdä? Esimerkiksi Michal Krumer–Nevon ja Idit Weissin (2006) tutkimuksessa israelilaisten sosiaalityöntekijäopiskelijoiden halukkuudessa työskennellä eri asiakasryhmien kanssa oli selkeitä eroja. Suosituin ryhmä olivat lapset ja nuoret. Sen sijaan päihteiden väärinkäyttäjät, rikolliset ja erilaisista vajavuuksista kärsivät ihmiset olivat tuolla listalla viimesijaisimpina. Usein lastensuojelulasten vanhemmat paikantuvat viimeksi mainittujen joukkoon.

Myös erojen näkökulma avaa kohtaamisia tulkinnallisesti. Kyse on siitä, mihin eri toimijat asemoidaan tai mihin he itse asemoivat itsensä, millaisia erontekoja vuorovaikutustilanteissa rakennetaan. Asettaako asiakas itsensä viranomaisten kanssa samanarvoiseksi vai ei. Millaisia toiminnallisia mahdollisuuksia ja ratkaisuja työntekijä tarjoaa asiakkaalle – vanhemmille ja lapsille. Usein työskentelyä sävyttävät tilanteiden tunnelataus, vanhempien vastustus lastensuojelullisille interventioille ja työntekijöiden hankaluus saavuttaa työskentelyssä tasapaino sekä lasten että vanhempien toiveiden ja tarpeiden välillä (vrt. Thomson & Thorpe 2004). Tuo työskentelyssä rakennettava, ja osin ehkä huomaamattakin rakentuva eronteko lasten ja vanhempien välillä on analysoitujen prosessien kriittinen piste. Haastava kysymys on se, miten vuorovaikutustilanteet tuottaisivat asiakkaalle ja sosiaalityöntekijöille kokemuksia kunnioittavista kohtaamisista erontekojen sijaan. Kunnioitus on avain onnistuneille kohtaamisille. Se edellyttää lastensuojelun sosiaalityön ja asiakkaiden – vanhempien ja lasten – jaettua ymmärrystä yhteistyön tarpeesta, sen sisällön ja muodon määrittelystä. Kyse ei ole vallan tasaisesta jakautumisesta, vaan avoimuudesta ja samansuuntaisesta työskentelystä tiettyyn päämäärään. Sekään ei poista kamppailuja, ahdistusta ja epävarmuutta – niitä on siedettävä. (Ks. Morrison 1996.) Hannele Forsberg ja Åse Vagli (2006) käsitteellistävät hankaliin tapauksiin liittyvää sosiaalityöntekijöiden puhetta epätoivon, huolen, tosiasioiden sekä reflektoinnin kehyksiin. Niissä sosiaalityöntekijän identiteetti muotoutuu ammatillisen epävarmuuden, lapsen puolestapuhujan, amatöö-



rin sekä yhteistyön rakentajan ja koordinaattorin merkityksistä. Analyysissä havainnollistuu se, miten lastensuojelun sosiaalityössä tunteet ovat osa kohtaamisia, työskentelyä ja tiedon tuotantoa.

## 5 Tiedon rakentuminen kohtaamisissa

Lastensuojelun työntekijöiden kyselyvastauksissa, jotka taustoittivat ja suuntasivat tutkimusta, määrittyi keskeiseksi työskentelyn kehittämiskohteeksi. Kysymys tiedosta nousi esiin asiakastyön, työn johtamisen ja työn edellytysten teemoissa. Sosiaalityöntekijät kokivat tietoon liittyvät puutteet merkittäviksi lastensuojelullisten tarpeiden esilletulon estäjiksi. Tieto, sen tuottaminen ja käyttö ovat kriittisiä teemoja myös asiakkaiden (vanhempien ja lasten) haastatteluissa sekä ryhmäkeskusteluaineistossa. Käsittelemme luvussa tietoa lastensuojelun kontekstissa, sen kohtaamisissa. Tällöin asiakkaat ja lastensuojelun työntekijät, mutta usein myös muut lastensuojelun ulkopuoliset toimijat osallistuvat sen muodostamiseen ja käyttöön erilaisissa suhteissa. Jäsennämme tiedon olemusta ja merkitystä, tiedon syntymistä ja käyttöä suhteessa työskentelyn tavoitteisiin.

### 5.1 Lastensuojelun sosiaalityö ja tieto

Tiedon tuottamista, prosessointia ja käyttöä lastensuojelun sosiaalityössä voidaan tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa, mutta myös sosiaalityöntekijän edustaman organisaation ja muiden asiakkaan ongelmien parissa toimivien organisaatioiden välisissä suhteissa. Lastensuojelullisten tarpeiden esille tulo ja siihen liittyvä tiedon välittyminen edellyttää ammatillisten toimijoiden yhteistyötä. Merkitys korostuu eriytyneen mallin mukaisessa toimintajärjestelmässä, jossa asiakkaat tulevat lastensuojeluun pääsääntöisesti muiden ammatillisten toimijoiden tai yksityisten kansalaisten tekemien lastensuojeluilmoitusten perusteella. Asiakkuuden alkamisen ehtona on siis lasta ja hänen olosuhteitaan koskevan tiedon välittyminen ulkopuoliselta toimijalta lastensuojelun sosiaalityöntekijälle. Tämä vaatii sitä, että lastensuojelun sosiaalityö on sijoittunut tiedon kulun kannalta parhaaseen mahdolliseen asemaan lasten, lapsiperheiden ja vanhempien kanssa työskentelevien toimijoiden verkostossa. Tiedon rakentuminen kiinnittyy siis kysymykseen yhteistyösuhteista. Tämä tekee ymmärrettäväksi sen, että työntekijät kaipaavat lisää yhteistyötä nimenomaan muiden ammatil-

listen toimijoiden kanssa yhteistyön asiakkaan kanssa jäädessä vähemmälle huomiolle. Kun lapsi on jonkin palvelujärjestelmän osan kanssa tekemisissä, tiedon välittymistä voidaan pitää joskus automaattisena asiana ja luottaa sokeasti lastensuojelullisten tarpeiden esille tuloon. Toisaalta, jos toimijoita on mukana paljon, ”oikean” tiedon seulominen vaatii aikaa.

*”Ja jostaki kumman syystä mulle jäi semmonen tunne, että kun se lapsen päiväkotikin on siinä ihan vieressä, että sieltä kautta sitte tulee sitä tietoa, että jos sillä pojalla on jotain hätää.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

*”- Ko me ajateltiin, että saatais sieltä jotaki tuoretta tietoa sieltä osaston kautta, että saahaan tehtyä se huostaanotto, että on enemmän perusteita siihen.”*

*”- Mutta te ette saaneet niitä käyttöön, niinkö?”*

*”- Ei niitä.”*

*”- Pyysittekö te?”*

*”- No ei me olla varmaan ees pyyettykään, ko ei me kaikkea olla hoksattukaan siinä vaiheessa, että mitä vois ottaa. Kun me ei sieltä toisen kunnan puolelta kovin paljon tietoa saatu ja sitten perhekodilta aika paljon, mutta ko sieltä tulee semmonen niinku sekava tarinaryöppy, niin sitte yritä siitä erotella. Niinku, että tavallaan yritti päästä perille puheista, että mistä ylipäätään on kysymys ja mitä siinä kaikkia on tapahtunu.”* (...)

*”- Mutta koulu kyllä tuntu olevan aika hyvin silleen oppilas-huollollisesti valveutunu, että ne niinkö ymmärsi heti, että nyt on hätä käsissä. Ja tiesi miten toimia, mutta ilman koulua tosiaan tuossa ois voinu mennä pitkäki aika, että ei ois tiedetty mitään.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

Riitta Granfelt (2005, 244–245) rinnastaa sosiaalityön käytännön kvalitatiiviseen tutkimukseen. Rinnastus korostaa sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan merkitystä työskentelyprosessissa tuotettavalle ja käytettävälle tiedolle. Lastensuojelussa sosiaalityön keskeisenä tehtävänä on löytää erityisesti lapsen elämää ja olosuhteita helpottavia käytännöllisiä ratkaisuja. Se edellyttää monitasoisen tiedon tuottamista, sen prosessointia ja käyttöä työskentelyssä – asiakastyöstä rakenteelliseen ja vaikuttavaan

sosiaalityöhön. Käytettävissä oleva tieto määrittää keskeisesti sosiaalityön ratkaisuja ja mahdollisuuksia (ks. esim. Törrönen 2005).

Lastensuojelu on erikoistunut organisaatio kuten myös monet lastensuojelun tukena toimivat yksiköt: päihdehuollon palvelut, mielenterveyspalvelut, kasvatus- ja perheneuvola, lastensuojelun perhetyö. Lastensuojelun toimeenpano pohjautuu ongelmatyönjaolle, joka tarkoittaa organisaation erikoistuneita käytäntöjä vastaanottaa, määritellä ja käsitellä tiettyjä ongelmia. Samalla se on merkityksellinen asiakastapaamisissa syntyvän tiedon prosessoinnille. Organisaatioiden tehtävät rajaavat käsiteltävien asioiden luonnetta ja siten myös niiden työskentelyssä tieto ja sen prosessointi muodostuvat erilaisiksi. Ongelmatyön käsite puolestaan viittaa käytäntöihin, joissa rakennetaan ymmärrystä ongelmista, asiakkuuksista, muutostarpeista ja toiminnasta. Ongelmatyötä tehdään sekä työntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa että auttamisjärjestelmään kuuluvien organisaatioiden välisissä kohtaamisissa. (Juhila & Pösö 2000, 38–39.) Esimerkiksi päihdepalvelut hoitavat asiakkaidensa päihdeongelmia ja mielenterveyspalvelut asiakkaidensa mielen-terveysongelmia, jolloin organisaatioissa prosessoidaan näihin ongelmiin liittyvää tietoa. Tärkeänä kysymyksenä nousee esille se, missä hoidetaan lastensuojeluongelmaa ja missä prosessoidaan lastensuojeluongelmaan liittyvää tietoa? Mikä on lastensuojeluongelman kannalta relevanttia tietoa? Kysymys koskee samalla myös asiakkaan osallisuutta suhteessa lastensuojeluongelmaan.

Lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostusta ja tiedon käyttöä voidaan lähestyä siitä näkökulmasta, miten asiakastyöntekijä -suhteessa läsnä oleva toimijoiden hiljainen, koke- muksellinen tieto siirtyy käsitteellistämisen ja yhdistämisen myötä työntekijän kokemukselliseksi tiedoksi sekä asiakassuh- teessa käytettäväksi taidoiksi (Hussi 2003; 2005). Hiljainen tie- to on toisen tiedon yksi ulottuvuus. Tuon tiedon kantajaksi ei määrity ainoastaan asiakas. Työntekijä edustaa koulutuksensa, teoreettisen tietonsa sekä taustaorganisaationsa osalta virallista tietoa, mutta kohtaaminen asiakkaan kanssa tuottaa tai tuo esille myös työntekijältä asiakasprosessiin hiljaista tietoa.

<p>SOSIAALISTUMINEN</p> <p>KOKEMUKSELLISEN TIEDON JAKAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASIAKAS - TYÖNTEKIJÄ</li> </ul>	<p>ULKOISTAMINEN</p> <p>KOKEMUKSELLISEN TIEDON KÄSITTEELLISTÄMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REFLEKTOINTI</li> <li>• ASIAKASKERTOMUKSET</li> <li>• SUUNNITELMAT</li> </ul>
<p>SISÄISTÄMINEN</p> <p>KÄSITTEELLISEN TIEDON MUUTTUMINEN KOKEMUKSELLISEKSI TIEDOKSI JA TAIDOKSI ASIAKASTYÖHÖN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASIAKAS - TYÖNTEKIJÄ</li> </ul>	<p>YHDISTÄMINEN</p> <p>KÄSITTEELLISEN TIEDON YHDISTÄMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TEOREETTINEN TIETO</li> <li>• ERI TOIMIJOIDEN TIETO</li> </ul>

*Kuvio 6. Tiedonmuodostus (ks. Hussi 2005, 101.)*

Nonakan ja Takeuchin (1995) ajatuksiin perustuva sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja -käytön prosessi (ks. Hussi 2003; 2005) viittaa sosiaalityön itseään rakentavaan refleksiiviseen luonteeseen (esim. Karvinen-Niinikoski 2005). Sosiaalityön refleksiivisyys tarkoittaa tässä yhteydessä toiminnan tarjoamia mahdollisuuksia oivaltaa sosiaalityöntekijän itsensä ja sosiaalityöntekijän toimintayhteyksien vaikutukset työskentelyprosessissa tapahtuvaan tiedon tuottamiseen ja käyttämiseen (ks. Fook 2005). Refleksiivisyyden toteutuminen puolestaan edellyttää reflektiota eli toimijan valmiutta arvioida omaa toimintaansa ja sen ehtoja. Se ei tapahdu ainoastaan ajattelun tasolla, vaan se edellyttää konkreettista suhdetta toimintaan kokemuksen, oppimisen ja toisin toimimisen tasoilla. Reflektio ei kuitenkaan tarkoita pelkästään sosiaalityöntekijän suhdetta omaan toimintaansa, vaan myös suhdetta asiakkaan toimintaan ja sen ymmärtämiseen. (Ks. Karvinen-Niinikoski 2005.)

Asiakkaalla on omasta elämästään kokemusperäistä tai elettyä tietoa, joka voi välittyä työntekijälle henkilökohtaisessa asi-

akas-työntekijä -suhteessa. Myös tuon tiedon prosessoinnin ja siihen liittyvän käsitteellistämisen ja yhdistämisen tulokset voivat palautua resurssiksi asiakkaalle ainoastaan asiakas-työntekijä -suhteessa. Tutkimusaineistossa linkki lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä jää osin ohueksi ja asiakkaiden kokemuksissa jopa puutteelliseksi. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän rooli suhteessa asiakkaaseen ja tiedonmuodostukseen painottuu toisten ammatillisten toimijoiden jo käsitteellistettyä tietoa yhdistävään toimintaan. Aineiston valossa lastensuojelun sosiaalityöntekijä toimii pääasiassa erilaisten palvelujen järjestäjänä ja koordinoijana, jolloin hänen henkilökohtainen suhteensa asiakkaaseen jää ohueksi. Asiakkaalta saatava tieto kulkee sosiaalityöntekijälle pitkälti muun palvelujärjestelmän kautta. Samalla myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhdistämä tieto palautuu lastensuojelun asiakasprosessiin lähinnä muiden kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen asiakaskontaktin kautta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tieto suhteessa asiakkaan tietoon jää kaukaa katsovan tiedoksi (Törrönen 2005), jolloin sosiaalityöntekijän toiminta painottuu helposti laskevan ajattelun logiikan mukaiseksi toiminnaksi, jossa sosiaalityöntekijä pyrkii voittamaan etäisyyden asiakkaaseen käyttämällä välineenä muita palvelujentuottajia ja heidän tuottamaansa tietoa (Hänninen 2005). Tämä koskee sekä vanhempia että lapsia lastensuojelun asiakkaina.

## 5.2 Tiedon tuottaminen ja työskentelyn tavoitteet asiakassuhteessa

Tiedon tuottaminen on sidoksissa työskentelylle asetettaviin tavoitteisiin. Prosessiin osallistuvat niin asiakas, sosiaalityöntekijä kuin muut toimijat tilanteen luonteesta riippuen. Jäsennämme, miten tieto välittyy asiakkaalta, miten reflektiivinen käytäntö (ks. Fook 2005) näkyy aineistossa. Mitä tietoa käsitteellistetään sosiaalityön näkökulmasta: käsitteellistääkö lastensuojelun sosiaalityöntekijä toisten tuottamaa jo valmiiksi käsitteellistettyä tietoa asiakkaasta ja onko lastensuojelun sosiaalityöntekijällä asiakassuhteeseen liittyvää käsitteellistettävää tietoa asiakkaalta ja itseltään. Mitä tietoa yhdistetään lastensuojelun sosiaalityön näkö-

kulmasta? Miten tieto palautuu ja välittyy asiakkaalle?

### *Tietoa asiakkaalta*

Lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta lastensuojeluongelmaan liittyvän tiedon tuottamisen ja sen prosessoinnin ensisijaisia areenoita aineistossa ovat yhteistyö muiden toimijoiden kuin asiakkaan kanssa sekä usein huoltosuunnitelmiin liittyvät verkostomaiset palaverit, joissa asiakas on pääsääntöisesti läsnä. Lisäksi areenana toimivat muiden palvelujen ja asiakkaan kohtaamiset. Kontakteilla mitattuna asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskinen kohtaaminen muodostaa siis vähemmistön tiedon tuottamisen ja prosessoinnin areenoista, jolloin asiakas tulee sosiaalityöntekijälle tunnetuksi pääasiassa muun palvelujärjestelmän työskentelystä välittyvästä tiedosta. Asiakkaan näkökulmasta tämä toimintatapa näyttää usein ongelmalliselta ja paikoin asiakkaat myös kokevat, että heidän tiedon tuottaminen ei ole suoraa, eikä sitä ole sidottu työskentelyn tavoitteisiin.

*”Ne oli semmosia salakavalialia keskusteluja, ettei niissä ollut mitään tavoitteita. Sen kun vaan jutellaan, että miten hui-kii.” (Isä, haastattelu)*

Tiedon tuottamiseen liittyy monia ristiriitaisia tunteita: epävarmuutta, pelkoa, toivoa autetuksi tulemisesta. Asiakas puntaroi asioiden jakamisesta seuraavia hyötyjä ja haittoja ja tekee päätöksiä kertomisesta sen pohjalta. Aiemmat negatiiviset kokemukset avun hakemisesta ja jollain tapaa avun tarpeen toisin tulkitsemisesta hankaloittavat myöhempien asiakassuhteiden, luottamuksen rakentumista. Asiakkaat salaavat asioita, koska he eivät luota työntekijään, he pelkäävät rangaistusta ja sitä, ettei heitä auteta. Eräälle perheelle näyttäytyi varsin kummallisena tapahtumasarja, joka alkoi perheen ulkopuolisesta lapsen seksuaalisen hyväksikäytön epäilystä. Sitä seurasi kiireellinen huostaanotto, koska lapsen katsottiin tarvitsevan erityistä suojelua, jota vanhemmat eivät voineet taata. Samanaikaisesti perheen pienempi lapsi sai jäädä kotiin. Tapahtumasarja herätti monia ristiriitaisia tuntemuksia ja kysymyksiä. Se tuntui asiakkaista mielivaltaiselta. Tiedon saaminen asiakkaalta on mahdotonta, jos hän kokee tiedon tuottamisen turhaksi. Mikäli hän tuntee, ettei

puhumisella ole vaikutusta työskentelyä ohjaaviin päätöksiin. Ero luottamukselliseen tiedontuottamisen tilanteeseen on suuri. Asiakkaan ei tarvitse pelätä, että hänen tuottamaansa tietoa käytetään väärin, evätään odotettu tuki, apu tai palvelu.

*”Mie oon niinkö vain joutunu hyväksyyn, että eihän mun auta sanoa mittään mihinkään, että jos joku muu päättää sen, niin en mie voi siihen mittään (...) Sen takia mie oon sitte hiljaa.”* (Äiti, asiakasprosessiryhmä)

*”- Jos ajattelee sitä, mitä meki kotikäynneillä, niin kyllähän sie avoimesti aina kerroit, jos oli jotain ollu. Niin et sie niitä niinku kaunistellu, että kyllä sie niinku rehellisesti meille kerroit, jos oli jotakin hämminkiä ollu.”*

*”- Kyllä, koska mun mielestä pitää rehellisesti kertoa, jos tuota autetaan ihmisiä. Eihän sitä apua tuu, jos alkaa salamaan tai häpeämään asioita. Kyllä minusta siinä pitää olla rehellinen ja avoin.”* (Sos.tt ja Äiti, asiakasprosessiryhmä)

Ryhmäkeskusteluissa pohdittiin myös prosessin ja tilanteen sisältämien ratkaisuvaihtoehtojen avaamista asiakkaille. Useissa kohdin viranomaisverkosto näyttäytyi asiakkaalle yksinäisenä vastakkaisena rintamana, mikä kadottaa asiakkaan kokemuksissa hänen tietonsa tarpeellisuuden. Tunne juontuu viranomaisten valmiista, yhteisestä näkemyksestä ja ratkaisusta perheen tilanteeseen, mikä oli haettu etukäteen viranomaisten ja muiden toimijoiden keskinäisillä palavereilla. Eriääninen keskustelu, joka mahdollistaisi eri työntekijöiden mielipiteet ja näkemykset asiakkaan kuullen, toisi asiakkaiden näkökulmasta katsottuna luottamusta toimintaan. Asiat eivät tuntuisi silloin ennalta päätetyiltä, deterministisesti eteneviltä. Tällöin palavereille muotoutuisi myös aito tarkoitus: keskustelu, tiedon tuottaminen ja välittäminen, jolloin asiakaskin voisi kokea osallisuutta asiaansa, hänellä olisi valtaa tuottaa tietoa koetusta ja eletystä. Tämä edellyttäisi kuitenkin vakiintuneiden toimintatapojen ja -kulttuurin kriittistä tarkastelua.

*”Viranomaiset kokoontuivat neuvotteluun ensin, ja vanhempien oli tarkoitus tulla mukaan myöhemmin. Vanhemmat olivat asiasta tietoisia: Vanhemmat eivät kuitenkaan olleet*



*jaksaneet odottaa, vaan olivat poistuneet odotushuoneesta vihaisina.” (Ote asiakaskertomuksesta)*

Asiakkaiden kokemuksissa heidän tuottamaansa tietoa ei aina huomioida, vaan tietoa valikoidaan osin stereotyyppisesti niin, että poimitaan vain totutut, kulttuurisesti vakiintuneet tarpeet, huolen kohteet ja puuttumisen paikat. Esimerkiksi mieskin voi uuvuttaa itsensä kodin askareiden huolehtimisessa. Asiakkaila oli myös useita muita tuen tarpeita, joita heidän mukaan ei ollut otettu vakavasti. Kohtaavatko sosiaalipalvelujen asiakkaat byrokration, jossa heidän on apua saadakseen, ensin vakuutettava avun tarjoaja avuttomuudestaan ja tilanteen vakavuudesta tai jopa sen todellisuudesta (ks. Utriainen & Honkasalo 2004, 27)?

*”Minun on pakko hoitaa kaikki, että koti on kunnossa, että siinä ite väsyttää vain ittensä. Nyt mie en ryntäile paikasta toiseen niinkö ennen vanhaan kotona. Joku vaate ryysy on lattialla tai muuta. Niin, eikä tarvi pyykkikonetta pyörittää koko aika. ” (Isä, haastattelu)*

Kotikäynnit muodostavat kuvaa asiakkaasta ja tuottavat tietoa hänen elämästään. Ne siirtyvät asiakirjoihin ja elävät mukana asiakasprosesseissa. Työntekijöiden mielipiteistä, tulkinnoista ja tuntemuksista tulee helposti faktoja, joista asiakkaat eivät aina ole samaa mieltä. Tällaisia asiakirjakuvauksia ei ole kirjoitettu asiakkaita varten, eikä niissä ei näy selkeästi sosiaalityöntekijän oma ääni ja tulkinta. Tällöin voi miettiä, miten dokumentointi tukee asiakastyön prosesseja, jäsentää työskentelyä ja tiedonmuodostusta (Ks. Kääriäinen 2003, 180.)

*”Tehty Toisen kanssa kotikäynti perheeseen ilmoittamatta. Koti on hyvin alkeellinen, kalustusta ei vielä ole juurikaan keittiöstä puuttuu pöytä ja tuolit, sängyt heillä oli ja sohva-kalusto. Kaikki mahdollinen oli jätetty entiseen asuinkaupunkiin, mukana lähes ainoastaan talvivaatteet. Perheellä ei myöskään ollut peseytymisvälineitä, eikä aineita. Lika haisi asunnossa. Äiti kertoi lasten sairauksista. (...) Tilanne näytti kaiken kaikkiaan todella surkealta. Vanhemmat melko avuttoman oloisia.” (Ote asiakirjasta)*

Lapsi tiedon tuottajana -teema esiintyi ryhmäkeskusteluissa ja haastatteluuissa. Lapsiin tiedon tuottajina suhtaudutaan ristiriitaisesti. Aineisto tuo esiin usein todetun tulkinnan siitä toisaalta lapsia arvostetaan ja lapsikeskeisyyttä korostetaan puheen tasolla, mutta toiminnallisella tasolla heidän kerrontaansa suhtaudutaan usein ei-vakavasti ja joskus jopa epäillen (esim. Eskonen 2005; Hurtig 2006).

*”Siellä on semmonen merkintä, että lapsi on itse tuottanut semmosta huolta sosiaalitoimistoon. Mutta ilmeisesti se ei ollut niinku aiheuttanu mitään selvitystä tai yhteydenottoa ainakaan asiakaskertomuksesta päätellen.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

Lasten näkökulmasta katsottuna tiedon tuottaminen on tärkeä teema. He tuovat kokemusmaailmallaan oman näkökulman perheensä tilanteeseen ja vanhempiensa joskus vaikeisiin ongelmiin: päihteiden käyttöön, väkivaltaan. Eräs lapsista kertoi, että isä oli lyönyt äitiä, mutta ei kovasti, ihan vähän vain. Omaksuvatko lapset perheen vuorovaikutusverkostossa väkivallasta puhumisen tavat? Siirtyykö väkivallan tekijän mitätöivä puhe lasten kielenkäyttöön? Miten tekojen vakavuuden aste määrittyy lapsen silmin? Alkoholinkäyttö oli lapsen mielestä tylsää, joksi hän määritteli kaiken muunkin negatiiviseksi kokemansa. Ainoastaan yhdessä kohdin haastattelua alkoholin käyttö sävyttyi positiivisesti: *”Silloin, kun isä ostaa kaljaa, hän ostaa myös karkkia.”* Lapsen kerronta väkivallasta ja alkoholin käytöstä suojeli isää. Se laimensi kokemusta päihtyneestä ja väkivaltaisesta isästä, vaikka lapsen kanssa käytiin läpi kaaviota, johon oli kirjattu toimenpiteiden perusteluja, joissa isän alkoholin käyttö ja väkivaltaisuus oli lähes kaikkien interventioiden taustalla. Lapsen tiedon tuottamisessa ikävät, hankalat asiat sekoittuivat innostuneeseen kerrontaan perheen lomareissuista. Hyvä peitti paha (Ks. Hurtig & Laitinen 2000).

Lapsen tuottama tieto ei ollut kuitenkaan näin yksiselitteinen, vaan tutkimuksellisesti kiinnostavan ristiriidan isä-suojeluun ja tuotti keskustelu siitä, mihin lapsi haluaisi mennä, jos hän ei voisi elää äidin kanssa. Hän halusi sukulaisensa luo. Tarkentavissa kysymyksissä sukulaisnaisesta piirtyi läheinen ja luotettava kuva. Lapsi uskoi, että tuo nainen hoitaisi häntä hyvin,

eikä veisi häntä mihinkään vieraaseen paikkaan. Lapsen lojaalius isää kohtaan oli suuri, mutta tästä huolimatta isä ei määrittänyt lapsen elämässä tärkeiden, luotettavien tukijoiden joukkoon. Lojaaliuden ja luottamuksen ero on suuri.

Eräs tyttöistä kertoi sijoitusajaltaan varsin vahvana negatiivisena kokemuksena sen, ettei hän saanut tavata äitiään. Se kiellettiin hänen mukaansa useaksi viikoksi. Pelko, epätietoisuus olivat läsnä olleita tunteita. Tytön puhe havainnollistaa lapsen aikakäsityksen erilaisuutta: muutama päiväkin voi tuntua iäisytydeltä. Ero äidistä oli syvä, puhutteleva kokemus lapselle, eikä hän osannut kertoa ketään kenen kanssa hän olisi voinut asiasta puhua.

Inkeri Eskonen, Johanna Korpinen ja Suvi-Raitakari (2006) tuovat artikkelissaan esiin sen, miten lastensuojelun erilaiset vuorovaikutustilanteet rakentavat erilaisia merkityksiä ja määrittävät eritavoin lasten tiedon tuottamisen luonnetta. Aineistosta välittyy se, miten lapsen tiedon tuottaminen vaatii sensitiivisen lähestymistavan, tavan kohdata lapsi tai nuori hänen kokemus- ja elämismaailmastaan lähtien.

*”Tyttö sano, ettei hän tän työntekijän kans. Et se koko ajan tuntuu, et se vaan syyttää häntä ja että, miksi sää juot, miksi sää juot, mikä sulla on syy, mikä sulla on syy? Että näitä kysymyksiä vaan, että tyttö sano, että hän ei pääse sen ihmisen kanssa juttusille. Hän ei halua mennä sinne.”*

(Äiti, asiakasprosessiryhmä)

Hämmästyttävää on, miten monin kohdin lasten kerronnassa tulee esiin vahvana viestinä ja tulkintana, että heidän näkemystään tai tietoaan ei heidän mielestään ole otettu vakavasti. Asia liittyy osaltaan siihen, että jos sosiaalityöntekijät eivät työskentele vanhempien kanssa, niin vielä vähemmän he työskentelevät lasten kanssa (ks. Pekkala 2006). Se ei voi olla välittymättä lapsen kokemuksiin omasta osallisuudestaan, mahdollisuudestaan asettua työskentelysuhteessa toimijaksi, jota kunnioitetaan. Raja aikuisen ja lapsen tiedon merkityksen välillä on vahva. Inkeri Eskonen (2005, 35) kirjoittaa osuvasti ”Lasten toiseus on liittynyt myös siihen, että lasten näkökulmia eri asioihin ei ole edes kavahtu ja siihen, että lapsilta saatu tieto on kyseenalaistunut helposti, mikäli se esimerkiksi on ollut vastakkaista aikuisilta saa-

dun tiedon kanssa.”

Kun asiakkaana on koko perhe, äiti, isä ja lapsi tiedon tuottaminen voi olla ristiriitaista. vanhemmilla voi keskenään olla täysin vastakkainen kuva tilanteesta ja tarvittavista tukitoimenpiteistä. Tämän eron lisäksi lapsella on oma näkemyksensä elämästään. Työntekijöille on haasteellista luovia tiedon erojen maastossa siten, ettei kenellekään synny kokemusta mitätöinnistä, sivuuttamisesta. Kuten Kirsi Juhila (2006, 148) toteaa kumpuunpanuutta ei synny asetelmassa, jossa jonkin osapuolen tieto on jatkuvasti alisteisessa asemassa.

### *Tiedon reflektointi*

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä etsii, kokoaa ja arvioi tietoa perheen, lapsen ja vanhempien, tilanteesta. Lastensuojelun sosiaalityön interventioihin liittyy aina kysymys ajoituksesta, kauanko tietoa tuotetaan, kuka sitä tuottaa ja mikä on riittävä tieto kullekin toimenpiteelle. Lastensuojelutyön haasteellisuus piilee siinä, ettei ole olemassa yksiselitteistä oikean ja väärän toimimisen tapaa. Aina on olemassa useampia vaihtoehtoja, joiden hyödyllisyys tai haitallisuus tulee usein nähtäväksi vasta pidemmän ajan kuluttua. Asia herätti tunteita ja mietitytti sosiaalityöntekijöitä, sitä jäsennettiin asiakasprosessiryhmissä:

*”Kuka, mistä sen tietää, missä vaiheessa pitää luottaa perheisiin, missä vaiheessa meidän pitäis lakata hoitamasta niitä vanhempia, huolehtia lapsen edusta. Kuka osaa sanoa? Kuinka monesti on käynyt niin, että kun on löysätty, niin kohta ollaan puolen vuoden päästä semmosessa solomussa, että ei tiietä ollaanko menossa vai tulossa. Tai sitten se, että, kun meillä on ollu paljon semmosiakin perheitä, jossa on ollu kymmenen vuotta, yliikki mukana hyvinki niinkö semmosissa vaikeissa tilanteissa, eikä sekkään auttanu. Tilanne on aivan yhtä kauhea.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

Asiakkaiden, vanhempien näkemyksissä tiedon kokoamiseen ja tilanteen arviointiin liittyvä tiedon valikointi herätti kysymyksiä. Millaisia asioita selvitetään pidemmälle kuin toisia? Mikä on relevanttia tietoa, sellaista, mikä määrittää asiakasprosessien – tilanteiden ja päätösten ketjua?

*”Sekin oli papereissa, että on tehty seittemän lastensuojeluilmoitusta. Mie, että no saatana, jos teille tehään ilmoitus, niin ettekö te tuu kattoon. Kertaakaan ei kukaan käyny. Kyllä mie kävisin, jos olisin sosiaalityöntekijä. Ja seittemän kertaa jos joku viittis soittaa, niin mie kävisin kyllä ainakin kerran kattomassa, mikä siellä on tilanne.” (Isä, haastattelu)*

Asiakasprosessiryhmissä refleктоitiin moneen kertaan asiakkuuteen liittyviä tilanteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Keskusteluissa neuvoteltiin asiakasprosessien kriittisistä pisteistä, niistä, joissa tulkinnalliset erot olivat läsnä. Neuvottelut mahdollistavat sosiaalityöntekijälle muodostamansa käsityksen testaamisen asiakkaan kanssa.

*”- Että säähän niinku ite halusit sen lempata pois...”*

*”- Joo.”*

*”- ...teän perheestä. Että tapais lapsia, mutta ette asuis yhdessä, ku musta tää niinku lähti sinusta liikkeelle.”*

*”- Niin lähtiki. Mie aattelin vain ommaa napaa siinä.”*

*”- Niin. Tietenki me toivotaan sitä, että tää jatkuis samantapaisena. Koska kyllä siinä aikamoinen riski on, jos mies siihen palaa.”*

*”- Joo, totta kai niinkö, mutta...”*

*”- Tällä hetkellä ilmeisesti juo aika paljon, mitä kerroit viimeksi nytten.”*

*”- Varmasti tekkee sen ja hommahan toimii niin kauan, ko se assuu siellä omassa.”*

*”- Niin. Niin. Musta niitä asioita täytyy sanoa aika suoraan sitten, että musta se on niinku kauhee riski, jos mies palais siihen.” (Äiti ja Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)*

Reflektioniin liittyvät tiedon siirtymisen kysymykset. Sen kriittisiä pisteitä ovat työntekijöiden vaihdokset. Ne ovat hankaloittaneet useiden tutkimuksessa mukana olleiden prosessien etenemistä, erityisesti asiakkaiden kokemuksissa, mutta myös sosiaalityöntekijöiden. Heillä on ollut vaikeuksia päästä kiinni asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisuuteen, sillä jopa vuosia kestäneiden asiakkuuksien dokumenttipinojen lukemiselle ja kunnolliselle perehtymiselle ei ole aikaa.

*”- Saik sää tietoa mielestäsi riittävästi?”*

*”- En ollenkaan. Toinen sosiaalityöntekijä oli tuossa vielä 2002 alussa...”*

*”- Joo.”*

*”- ...vuoden alussa ja sitten hän lähti virkavapaalle. Sitten tulit minä ja mä siis tutustuin ihan vaaan asiakaskertomusten. Se oli kyllä hirvee pinkka niitä papereita, mutta en mukamasti jaksanu niitä käyä läpi että.” (Sos.tt, asiakasproses-siryhmä)*

Kun perheen kanssa työskentelevät sosiaali- tai perhetyöntekijät vaihtuvat, se merkitsee usein muutosta myös viranomaisverkostoihin. Katkoksissa perhe yksilöineen häviää, sen tarinat katkeavat. Vaihdoistilanteet tuottavat sen, että kenenkään on vaikea kantaa vastuuta. Eräässä ryhmässä pohdittiin puolivuositusten yhteenvetoliuskosten tekemistä, jolloin vaihdoistilanteissa kokonaiskuvan hahmottaminen olisi uudelle työntekijälle vähemmän aikaa vievämpi ja vaativampi tehtävä. Osin dokumentit nähtiin kuitenkin hankalina työvälineinä uuden asiakassuhteen luomisessa. Kyse on siitä, ettei asiakas ole välttämättä tietoinen asioista, joita hänestä on asiakaskertomuksiin kirjoitettu tai hän ei ole niistä samaa mieltä. Tämä voi sävyttää työskentelyn epäluottamuksella ennen kuin se ehtii kunnolla alkaakaan. Toisen tulkitsema tieto ei välttämättä ole jaettava, yhteisiä merkityksiä sisältävää tietoa. Päätösten pohjaksi dokumentoitu tieto herättää asiakkaisissa pahimmillaan puhumisen pelkoa. Samalla se on yksi työntekijöille epävarmuutta aiheuttava asia.

*”Minä soittelin myöhemmin sille asiakkaalle kirjoitetun [asiakaskertomuksen] pohjalta. Tää toinen työntekijä oli kirjoittanut niin, että näinhän sinä olet suurin piirtein sanonut tai tätä mieltä ollut. Niin se sano, että ei hän mielestään noin tarkottanu ja sitten se sanoi, täytyykin nyt olla tästä lähtien hirveän tarkka, että mitä niinkö puhuu.” (Sos. tt, työntekijöidenryhmäkeskustelu)*

*”Että paremminki ois voinu tehdä, varsinki nuo paperihommat. Mutta sitte aina yrittää puolustella itte, että on kauhea kiire ja paljo asioita, että pitää yrittää tehdä se, mitä pystyy... ja kyllä itellä oli se kauhea huoli sitte, että jos tuosta valite-*

*taan tuosta asiasta, niin se jää sitte seuraajan niskoille se. Mutta onneksi, onneksi tämä perhe ei valittanut siitä lapsen asiasta.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

Aineistoista välittyy vahva kysymys siitä, millaista on dokumentointi, joka välittää parhaalla mahdollisella tavalla relevanttia ja yhteisesti avattua tietoa toimijoiden välillä. Ryhmissä keskusteltiin työskentelyn avaamisesta asiakkaille. Siitä, miten dokumenttien luettaminen asiakkaalla voisi tuoda työskentelyyn avoimuutta ja paljon kaivattua luottamusta. Kyse on siitä, kenen todellisuutta asiakirjat kuvaavat, tavoittavatko ne asiakkaan ymmärryksen, kokemuksen ja tulkinnan vai katsotaanko niitä vain työntekijän silmin. (Vrt. Kääriäinen 2003.)

*”Yllätyin silloin, ko me varmaan vahingossa saatiin tuolta asianajajalta niitä papereita. Niissä oli semmosia, mitä en ollu koskaan nähnykkään. (...) Sieltä löyty semmosia, mitä mie niinkö tykkään, et ne on keksitty omassa päässä. Ja ne on sitten siinä.”* (Äiti, asiakasprosessiryhmä)

Parhaimmillaan tietoa kerätään ja tuotetaan monipuolisesti. Monitoimijuus ja työparityöskentely voivat mahdollistaa sen, ettei tietoa kerätä vahvistamaan vain yhtä tulkintaa, vaan mahdollistamaan moniäänisen, rehellisen keskustelun. Toisaalta aineisto tarjoaa esimerkkejä siitäkin, miten epätasa-arvoiset, toimimattomat työparisuhteet voivat estää asiakkailta tiedon keräämisen. Lisäksi, jos tieto ei siirry toimijoiden välillä, se hankaloittaa ja viivästyttää toisten työskentelyä:

*”Eihän sitä ole päästy tekkeen työtä mitään, koska se meni vain kuunnella, että missä sitä ollaan menossa.”*  
(Ls.tt, asiakasprosessiryhmä)

Sosiaalityössä ongelmaan, asiakkuuteen ja ratkaisuihin liittyvät määrittelyt ovat olennaisia ja toisiinsa kietoutuneita. Voidaan puhua sosiaalisten ongelmien ja asiakkuuksien kategorisaatiosta, jossa nimeämisen kohde samalla sekä kuvataan että rakennetaan. (Esim. Jokinen & Juhila & Pösö, 1995). Kysymys on osittain siitä, missä määrin ongelma määrittelee myös ihmistä ja hänen liikkumatilaansa. Asiakkaan määrittäminen esimerkiksi ongel-

malliseksi yksilöksi saattaa estää asiakkaan omien voimavarojen käyttöön ottoa ja johtaa asiakkaan passiiviseksi toimenpiteiden kohteeksi (Pohjola 1994; 1996). Eräässä asiakasperheessä sosiaalityöntekijän osin ajattelematon puhe, tuotti äidille tunteen epäkelpoudesta. Hän määrittyi kokemuksessaan toiseuteen vammansa vuoksi, hänen tietonsa ja näkemyksensä ei ollut yhtä tärkeää kuin toisten, terveiden. Tästä kokemuksesta tuli asiakkuutta läpileikkaava, sitä rasittava kokemus, josta keskusteltiin sekä äidin haastattelutilanteessa, työntekijöiden keskinäisessä ryhmäkeskustelussa että asiakasprosessiryhmän keskusteluissa.

*”- Se tykkäs, että kö minä oon vammanen, että minä en oo vanhempi.”*

*”- Mitä sie aattelet tai minkälainen käsitys sulla on siitä, että ootko saanu olla määrittelemässä Tyttöä koskevalle työskentelylle tavoiteita”*

*”- Että en. Päinvastoin. (...) Että varmaan olis, jos oisin kunnossa.” (Äiti, haastattelu)*

*”- Se sano, että montako vanhempaa tässä on. Niin se sano, että puolitoista. Niin se oli aika tylästi sanottu.”*

*”- Joo.”*

*”- Kyllä mullaki ois heränny vaikka minälaisia ajatuksia, jos mut lasketas vaan puolikkaaksi äitinä.” (Äiti ja Työntekijöitä, asiakasprosessiryhmä)*

Sosiaalityön käytännön toiminnan ja työn kohteen määrittymisen kannalta on tärkeä pohtia sosiaalisten ongelmien ja asiakkuuden välistä suhdetta. Keskeistä on se, määrittyykö tuo suhde olemisena vai toimintana eli nähdäänkö ongelma asiakkaan ominaisuutena vai asiakkaan toiminnallisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvänä asiana. Asiakkaan ominaisuuksien tai olosuhteiden korostuessa työn kohteeksi määrittyy helposti asiakas kun taas toiminnallisuuden korostaminen kohdistaa työn ihmisten toimintaan elämänolosuhteissaan (Pohjola 1994; 1996).

Tilanteen reflektointiin liittyy tiedon tai lisätiedon saaminen lapsen tai perheen tilanteesta silloin, kun lastensuojelutyö painottuu näytön hankkimiseen. Näytön hankkimiseen lastensuojelun sosiaalityöntekijä käyttää mielellään esimerkiksi perhetyötä. Tällöin on vaarana asiakkaalle tarkoitetun palvelun ja tiedon



hankintaan tarkoitettun arviointityön sekoittuminen. Tähän kiinnittyvät kysymykset kunnioittamisesta tiedon tuottamisen ja välittymisen prosessissa.

*”- Sä mainittit, et se luottamuksen saaminen niinku kesti, niin mikä siinä auttoi sitte sun mielestä, että syntyi sitte?”*

*”- Varmaan semmonen... ymmärtämyspuoli ja toisia niinkö arvostetaan niinkö sitä heidän kulttuuria ja heidän niinkö aatteita tavallaan. Mut sitte taas, että lapset nostettiin niinkö meillä tärkeiksi. Sitte on semmonen yhteinen puheenaihe se lapsijuttu, niin se oli semmonen ehkä, ymmärrettiin toinen toisia sillai, että ei yritetty tuputtaa jotaki muuta kulttuuria, mentiin tavallaan sinne taloon niitten ehoilla.”*  
(Perhe.tt, työntekijöiden ryhmäkeskustelu)

Tiedon reflektointi liittyy myös siihen, miksi työntekijät olivat halunneet valikoida asiakkaistaan juuri tietyt tapaukset. Tiedon reflektointi on oman työn kehittämisen väline.

*”- Jostain syystä sä oot halunnut sen tähän ja mä kutsun sitä nyt vaikka kiinnostukseksi, että miksi sää sen tänne halusit tuoda?”*

*”- Kyllähän tää sillai, tää on ollu niin vaikia, vaikia oikeestaan alusta lähtien, ko tää on tullu meille ja tässä on niin paljon toimijoita mukana ja sitten tämä vanhempien kehitysvammaisuus ja lasten kehitysvammaisuus on varmaan yks asia, mikä tästä on tehny sen erityisvaikeuden tälle asiakkuudelle.”* (Sos.tt, asiakasprosessiryhmä)

*”- Minkä sä koit vaikeimpana tässä prosessissa?”*

*”- No vaikee oli varmaan aluksi tuo perheen [ristiriitainen, kirj.huom.] suhtautuminen. Ja sitten tuo tiedonkulun puute ja sitte semmonen vaikia asia tuo kodin ja sijaisperheen se, että ne on kuitenkin vähän eri linjoilla, että siinä tahtoo tulla hankauksia sitten.”* (Sos.tt, työntekijöiden ryhmäkeskustelu)

### *Tietoa asiakkaalle*

Tehtyjen ratkaisujen avaaminen jälkikäteen ryhmäkeskusteluisa tuotti monin kohdin sosiaalityöntekijöille havainnon siitä, että asioita olisi voinut tehdä toisinkin. Erityisesti asiakkaan mahdollisuuksista tiedon kertominen koettiin puutteelliseksi joissain kohdin. Itselle itsestään selviä asioita ei aina muisteta avata niin, että asiakas ne ymmärtäisi. Tietoon liittyy siis kiinteästi kysymys kielestä ja käsitteistä, jotka mahdollistavat tai estävät tiedon saavuttamisen. Asiakkaille tiedon etsiminen esimerkiksi palveluista, eduista tai tuista voi vaatia omiin resursseihin tai tilanteeseen nähden liian suuria voimavaroja. Se mikä asiakkaan näkökulmasta katsottuna voi tuntua tavoittamalta, on usein sosiaalityöntekijälle arkipäiväinen perustietämykseen kuuluva asia.

*”Onhan siellä ihan oikeesti juttuja, jotka olis pitäny tehdä toisin, vaikka esimerkiksi niinkö tämmösen edun, etujen kertomisen ja hoitamisen. Nämä selostaa sitä, mistä kumpuaa se vihamielisyys niinku meitä toimijoita vastaan.”* (Sostt, asiakasprosessiryhmä)

Asiakkaan kokemuksissa tietämättömyys luo pelkoa, epävarmuutta ja epäluottamusta. Kyse on siitä, miten interventiot voivat verhoutua asiakkaan silmin viranomaisten vallankäyttöön. Toiminta voi näyttäytyä yksisuuntaisena, hämmentävänä ja asiakkaassa huolta herättävänä.

*”- Kerrottiinko sulle siitä, että mitä huostaanotto kaiken kaikkiaan tarkoittaa, jos semmoseen päädytään?”*

*”- Ei, ei, ei kerrottu mitään muuta, ku sosiaalityöntekijä oli sanonu vaan sen tosiaan, että jos tyttö vähänkään, ei osaa niinkö käyttäytyä tai olla asiallinen, niin se on kaks minuuttia, niin se on huostaanotto. Kyllä mä sen verran ymmärsin, että huostaanotto on ilmeisesti sitä, että multa otetaan lapsi pois ja sijoitetaan jonneki uuteen kotiin tai lastenkotiin.”*

*”- Niin, siinä sosiaalityöntekijä varmaan tarkotti kiireellistä huostaanottoa.”*

*”- Niin, mut se tuntu kyllä tosi karmeelta.”*

*”- Joo.”*

*”- Mä, että siis se tuntu aivan hirveeltä. Multa ois lapsi viety.”* (Äiti, haastattelu)

Tiedon välittäminen ymmärrettävällä kielellä toiminnan suunnista, sisällöistä ja tavoitteista on tärkeää. Lisäksi selkiyttämistä vaatii, mikä on kenenkin rooli ja tehtävä palvelukokonaisuudessa, ja miten varmistetaan se, että kaikki toimivat samansuuntaisesti. Tiedon prosessointi ja käyttö eivät koske pelkästään asiakkaalta työntekijälle välittyvää tietoa. Asiakasprosessissa syntyvän tiedon täytyy myös välittyä työntekijän ammattitaidolla osaksi asiakkaan arjessa ilmenevien pulmien ratkaisua. Asiakaskaan ei aina välttämättä tiedä, mitä työskentelyprosessissa häneltä vaaditaan ja minkä asioiden on muututtava. Asiakasprosessiryhmissä käytiin läpi sitä, miten sosiaalityöntekijät olivat työskennelleet, keitä he olivat tavanneet, miten tietoa oli tuotettu toiminnan ja ratkaisujen tueksi ja miten asiakas oli tuohon prosessiin osallistettu. Tietoon, ratkaisuihin ja interventioihin liittyy kysymys eettisistä perusteista. Pohdinnat toiminnan oikeellisuudesta ja vääryydestä herättivät tunteita niin haastatteluissa kuin ryhmäkeskusteluissa:

*”- Mutta niinkö kaiken kaikkiaan tuo on niinkö sillai, että jotenki vähän hävettää kattoakki tuota kaaviota. Tavallaan sanoinki, että mulla on ollu hirveen epävarma olo tässä jutussa.”*

*”- Mikä tästä tekkee hankalan?”*

*”- Niin se on ollu jotenki erityisen raskas, koska se niinkö itse asiassa huostaanottoprosessi, niin oli jotenki semmonen, et siinä kaiheri niinkö itteä semmonen, että onko tehny oikein. Et se on tehny siitä semmosen erityisen raskaan.”*  
(Sos.tt, Asiakasprosessiryhmä)

Tiedon välittäminen vanhempi- ja lapsi-asiakkaille rikkoo myy-  
tejä, tietämättömyydestä syntyneitä, usein virheellisiä käsityksiä. Tämä havainnollistuu sekä vanhempien että lasten kertomuksissa. Esimerkiksi lapsella on voinut olla erittäin negatiivinen käsitys sijoittamisesta tai sijoituspaikasta, mutta jos hänen kanssaan on keskusteltu – annettu tilaa ja aikaa – suhtautuminen on voinut muuttua päinvastaiseksi. Kyse on siitä, että lapsen huoli on kuultu, hänen tunteilleen ja kokemukselleen on annettu työskentelyssä tilaa.

Mikäli sosiaalityöntekijä ei välitä tietoa asiakkaalle, sitä tihkuu hänelle joka tapauksessa. Vuorovaikutustilanteet, kohtaa-

miset eri areenoilla ja suhteissa luovat asiakkaalle tietoa työskentelyprosessista. Tällöin työskentely voi saada asiakkaan kokemuksissa helposti epämääräisiä ja negatiivisia piirteitä, jotka voivat syntyä jostain yksittäisestä vuorovaikutustilanteesta. Se on vastakohta tilanteelle, jossa asiakas tuntee ymmärtävänsä palvelun sisällön ja tavoitteen. Vastaanottaminen sävyttyy sen mukaisesti. Ero havainnollistuu erään äidin kuvauksissa kahdesta kohtaamisesta.

*”Pikkusen semmonen kovan naisen kuva jäi, että semmonen menevä virkanainen, että sieltä tulee kylmästi, mitä tulee. Se on kokemuksena äitille ja lapselle aivan hirvittävä kokemus.” (Äiti, haastattelu)*

*”- Mikä siinä sun mielestä oli ratkaisevaa, että pystyit sillä tavalla avoimin mielin ottaan tän palvelun vastaan?”*

*”- Siinä oli varmaan semmonen tunne, tunne mulleki tuli, että mä sain ihmisiä mun kaveriksi, jotka auttaa, tukee mua semmonen, että autetaan nuorta yhdessä.” (Äiti, asiakasprosessiryhmä)*

Tiedon välittäminen asiakkaalle muotoutuu asiakkaiden kokemuksissa huolen pitämiseksi, välittämiseksi. Se on arvostuksen ja kunnioittamisen osoittamisen muoto. Tiedon välittäminen rikkoo myös hierarkkista työntekijä asiakas asetelmaa ja asemoi työntekijät rinnalla kulkijoiksi.

*”Kun ne asiat on aika semmosia sydämelle käyviä, niin että me jaksettais sillai, että meilä ois aikaa, niitä niinkö jauhattaa ja käyä monesta näkökulmasta ja miettiä ja pohtia, niin se helpottas. Meillä pitäis olla enempi aikaa, yleensä me ollaan turhan kiireisiä, eikä keretä oikeen pysähtyä sen asian kans tarpeeksi. Ja sitte se, että missä niitä päätöksiä tehään niin, että voitais olla siellä kotonaki, et siellä vanhempien ja perheen reviiirillä ja heidän valtakunnassaan. Se ei aina oo mahdollista, mutta monesti vois niinku sitäki enempi miettiä.” (Joht.tt, asiakasprosessiryhmä)*

Parhaimmillaan tiedon tuottaminen, reflektointi ja välittäminen antavat tilaa niin lasten, vanhempien kuin sosiaalityöntekijöiden

toimijuudelle ja erilaisille toiminnan muodoille lastensuojeluprosessin arjessa. Tieto sisältää rajoja, jotka ovat avoimia toisille ja suljettuja toisille. Rajojen tunnistaminen, analysointi ja niiden ylittäminen neuvottelemalla on tärkeää. Se mahdollistaa tiedon avointa kulkua ja osallisuutta. Tietämättömyys puolestaan tuottaa lapsi- ja vanhempiasiakkaille sivullisuutta ja vaillinaista toimijuutta. Asiakkaat eivät pyydä osallisuutta, eivätkä he ole aktiivisia asioissa, joista heillä ei ole selvää käsitystä (ks. Hurtig 2006, 192).

Vaikka olemme tarkastelleet tässä tiedon tuottamista ja käyttöä asiakastyössä, haluamme korostaa, ettei tieto ole ainoastaan olennainen osa sosiaalityön käytäntöjä ja siinä tapahtuvaa vaikuttamista. Asiakastyössä kertyvää tietoa on pystyttävä keräämään systemaattisesti ja tiedon on välityttävä myös päätöksenteon tarpeisiin. Lastensuojelun työntekijät kokivat taustoittavassa kyselyssä ongelmaksi tiedon välittymisen erityisesti hallinnolle ja päättäjille. Sosiaalityön tiedonmuodostusta rakenteellisen työn tarpeisiin on vaikea kuvitella ilman kosketusta käytäntöön ja siinä syntyvään tietoon, jolloin keskeinen kysymys liittyy siihen, ketkä tuota tietoa ovat tuottamassa. Vaikka vaikuttaminen usein mielletään rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluvaksi asiaksi, ei poliittisen päätöksenteon kautta tapahtuvaa vaikuttamista ja yksilötason vaikuttamista kuitenkaan pidä ajatella toisilleen täysin erillisinä vaikuttamisen tasoina. (Ks. Närhi 2003.)

Kysymys ei ole pelkästään siitä, etteivät sosiaalityöntekijät halua tuoda esiin omaa tietämystään ja asiantuntijuuttaan vaikuttaakseen esimerkiksi asiakkaiden elinoloihin (vrt. Närhi 2003, 57). Tiedon välittymisen ongelmaan liittyy monitasoisia tekijöitä. Työntekijät kokivat omaan asiantuntemukseensa liittyvää aliarvostusta päättäjien ja jopa esimiesten taholta. Toisaalta myös kiire ja omaan osaamiseen liittyvät puutteet ovat estäneet johdonmukaista tiedontuotantoa. Myöskään käytettävissä olevat asiakastietojärjestelmät eivät ole tukeneet systemaattista ja tarkoituksenmukaista tiedon tuottamista.

Sosiaalityöntekijöiden vaikuttamistyötä voi pohtia moniulotteisesti, kuten Kati Närhi artikkelissaan (2003). Hän jäsentää vaikuttamista sosiaalityöntekijöiden oman tulkinnan läpi monitasoisena horisontaalisena toimijuutena sekä erilaisissa asiakastilanteissa että paikallisissa asuinalueiden ja kaupunkipolitiikan verkostoissa. Tällöin myös vaikuttamistyön kohteena

olevat rakenteet vaihtelevat ihmissuhdeverkostoista, asuinalueiden fyysisiin rakenteisiin ja asukkaiden sekä viranomaisten välisen kommunikaation parantamiseen. Eri tasoilla toimiminen ja niiden merkitysten ymmärtäminen suhteessa monimuotoiseen paikalliseen kontekstiin ovat tärkeitä. Kylien ja keskustan muodostama kokonaisuus on erityisen haasteellinen tarkasteltaessa vaikuttamistyön tasapuolista toteutumista. Miten kehittää työtappaa, joka huomioi paikalliset puitteet, kunnioittaa ihmisten ja alueiden välisiä eroja, mutta joka asettuu vuoropuheluun laajemman yhteiskunnallisen ja globaalin kontekstin kanssa (vrt. Juhila 2006, 149)?



## 6 Osallisuudesta onnistumiseen

### 6.1 Myönteiset, osallisuutta ja onnistumista tuottavat kohtaamiset

Tutkimuksen lähtökohtana on ollut lastensuojelu suppeassa merkityksessä, jolloin tarkastelun kohteena on ollut erityisesti yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttaminen. Rajauksella olemme osittain irrottaneet lastensuojelun toimintana muusta palvelujärjestelmästä, ja samalla tarkastelleet asiakkaiden elämää kapeasti lastensuojeluasiakkuuden näkökulmasta. (Ks. Heino & Pösö 2003, 590.) Tällä emme ole halunneet kiistää esimerkiksi varsinaisen lastensuojelun ulkopuolella olevan palvelujärjestelmän merkitystä lastensuojelulle tai asiakkaina olevien lasten, aikuisten ja perheiden hyvinvoinnille. Emme myöskään ole halunneet valinnoillamme väittää lastensuojeluasiakkaiden elämän määrittyvän yksinomaan lastensuojeluasiakkuudesta. Lastensuojelu omine erityispiirteineen tarvitsee kuitenkin huomionsa (Heino & Pösö 2003, 590–591). Myös tutkimuksen toteuttamisen kannalta rajaus on ollut perusteltua. Taustalla olevan hankkeen tarkoituksena on nimenomaan ollut kehittää lastensuojelua erityispalveluna.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen ja vuorovaikutus muodostavat sosiaalityön keskeiset elementit (esim. Juhila 2004b; Kuronen 2004). Nämä teemat nousevat tämänkin tutkimuksen aineistossa selkeästi esille onnistuneen, lapsi- ja vanhempi-asiakkaiden osallisuutta mahdollistavina työskentelyprosessin elementteinä. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kysymykset täsmentyvät edelleen kysymyksiksi kohtaamisen paikoista ja toiminnan mahdollisuuksista asiakassuhteessa. Kohtaaminen, vuorovaikutus, kohtaamisen paikat ja toiminta muodostavat merkittävän ympäristön myös sille, millaista tietoa asiakassuhteessa on mahdollista tuottaa ja miten sitä voi käyttää.

Kun jäljitetään onnistuneen työskentelyprosessin elementtejä, ei välttämättä tarvitse pitäytyä pelkästään työskentelyprosesseihin liittyvien kokemusten tarkastelussa. Myös kehittämistyöhön ja tutkimusaineistojen tuottamisen tapoihin liittyvät kokemukset kertovat onnistuneen työskentelyprosessin teki-



jöistä ja edellytyksistä. Kehittämistyöhön liittyvä ryhmämuotoinen asiakasprosessien analysointi paljastaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden tarpeita tarkastella asiakassuhdetta areenalla, joka mahdollistaa avoimen keskustelun ilman toimenpidekeskeistä suunnittelua. Työskentelyprosessin aikana tarvitaan turvallisia pysähtymisen paikkoja, jotka antavat puolin ja toisin mahdollisuuden kokemuksiin liittyvälle hienovaraiselle keskustelulle, toisin kysymiselle sekä suunnitelmien ja tekojen kyseenalaistamiselle ja siten myös mahdollisuuden toisin tekemiselle.

### *Ryhmä tiedon tuottamisen välineenä*

Kohdistaessamme tutkimuksen selkeästi sosiaalityön ja erityisesti lastensuojelutyön käytäntöihin ja korostaessamme käytännön toiminnan ja toimijoiden merkitystä olemme lähestyneet sosiaalityön käytäntötutkimuksen näkökulmia. Tutkimuksessa on painottunut kiinteä yhteys käytännön toimintaan ja toimijoihin. Asiakasprosesseihin liittyvä tiedonmuodostus – kohtaamisten ja tiedon analysointi – on tapahtunut tutkittavassa ilmiössä mukana olleiden toimijoiden kantaman tiedon ja heidän keskinäisen vuorovaikutuksensa varassa. Tutkimuksessa tieto on pyritty rakentamaan horisontaalisen tiedonmuodostuksen mallin mukaisesti, jolloin tutkijat, sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön asiakkaat ovat yhdistäneet tietouttaan dialogisessa vuorovaikutuksessa. (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11–12, 19; Walls 2005, 35.)

Sosiaalityön käytäntötutkimusta voidaan pitää lähtökohdiltaan virallista tietoa haastavana ja toista tietoa (ks. käsitteestä Hänninen & Karjalainen & Lahti 2005) esiin nostavana toimintana. Aineistonkeruussa on korostunut asiakasprosesseissa läsnä olleiden toimijoiden tuottama tieto, jolloin erityisesti marginaalissa elävien äänien kuuluville saaminen on ollut tärkeää (ks. Törrönen 2005). Tutkimukseen liittyvän tiedon tuottamisen näkökulmasta emme ole kuitenkaan halunneet nähdä pelkästään vaikeiden elämäntilanteiden kanssa kamppailevia asiakkaita marginaalissa elävinä. Asiakkaiden ohella myös työntekijät tarvitsevat oman tilansa ja paikkansa asiakasprosesseihin liittyvälle kriittiselle pohdinnalle. Myös sosiaalityöntekijä tai muu asiantuntija voi olla pakotettu omassa työssään toimintamahdollisuuksia rajoittavaan marginaaliin (Raitakari 2002), mikä

on otettava huomioon niin arjen työkäytännöissä kuin kehittämistyöhön liittyvässä tiedontuotannossa. Tämän vuoksi olemekin nähneet tarpeellisena käyttää erilaisia aineistoja, jotka mahdollistavat niin asiakkaiden kuin työntekijöiden erilaisten äänien kuuluville saamisen. Tietoon liittyvä osallisuus ja tiedollisen toimijuuden (ks. Ronkainen 1999, 222) mahdollistaminen ovat kehittämistyön, kuten myös asiakastyön ja tässä yhteydessä myös tutkimuksen onnistumisen keskeiset elementit. Kehittämistyön näkökulmasta tarvitaan niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin osallistavia pysyviä tiedontuotannon rakenteita, jotka ankkuroituvat osaksi arjen työkäytäntöjä.

Tutkimuksen keskeisinä aineiston tuottamisen paikkoina toimineiden ryhmien työskentelyn lähtökohtana on ollut lastensuojelun asiakasprosessi, jota on käyty kriittisesti läpi prosessiin liittyvien toimijoiden kanssa. Ryhmissä mukana olleet varsinaiseen asiakasprosessiin kuulumattomat työntekijät ovat puolestaan parhaimmillaan haastaneet kommenteillaan varsinaisia toimijoita oman toimintansa kriittiseen tarkasteluun. Ryhmätyöskentelyssä ei ole ollut kysymys pelkästään tiedon hankinnasta, vaan merkittävältä osalta myös yhteisestä tiedon tuottamisesta ja analysoinnistakin. Koska tutkittavat asiakasprosessit olivat yhtä lukuun ottamatta tutkimusajankohtana edelleen käynnissä, on tutkimukseen osallistuminen merkinnyt useiden tutkimuksessa mukana olleiden toimijoiden näkökulmasta sekä palaamista menneeseen että suuntautumista tulevaisuuteen keskellä käynnissä olevaa asiakasprosessia. Tässä kontekstissa tutkimuksellista interventiota ei ole ollut mahdollista täysin erottaa asiakasprosessiin kuuluvasta interventiosta. Ryhmissä yhdessä tuotettu tieto on osittain myös palautunut aktiiviseen käyttöön varsinaisessa asiakassuhteessa.

Kun asiakasprosesseista tuotettua aineistoa lähestytään kertomuksena tai tarinana, näyttäytyy sosiaalityö ongelmien ja ratkaisuvaihtoehtojen määrittelyn lisäksi kertomuksen rakentumisena siitä, kuinka ongelmalliseen tilanteeseen on päädytty ja kuinka siihen voidaan saada aikaan muutosta (Juhila 2006, 212). Muutos tai vähintäänkin muutoksen tavoittelu tarinan keskeisenä elementtinä (ks. Korhonen & Oksanen 1997, 58) on ainakin lähtökohtaisesti löydettävissä tavoitteellisen sosiaalityön määrittelyistä ja toiminnasta (ks. esim. Jokinen & Juhila & Raitakari 2003, 155). Sosiaalityön prosessiin olennaisesti kuuluva

muutoksen tavoittelu nivoutui myös osaksi tätä tutkimusta ja kehittämistyötä. Ottamatta kantaa siihen, voiko elämä tai edes toimijoidensa elämään kuuluva asiakasprosessi olla kokonainen kertomus tai useita kertomuksia (ks. Hyvärinen 2004), niin sekä asiakkaat että myös työntekijät elivät eivätkä pelkästään kokee-  
neet tutkimuksen aikana käynnissä olleita asiakasprosesseja. Voidaankin sanoa, että eletyt ja elettavat asiakasprosessit tulivat ryhmien työskentelyssä kerrotuiksi ja samalla näitä asiakasprosesseja kerrottiin edelleen elettaviksi asiakasprosessin nykyhetkessä ja tulevaisuudessa (ks. Hyvärinen 2004, 300).

Elettyjen asiakasprosessien kertomiseen liittyvää menneeseen palaamista ei pidäkään ymmärtää muistamisena ja muistelemisena (esim. Saastamoinen 2001, 143) yksinomaan menneisyyteen kuuluvien tosiasioiden mieleen palauttamisen merkityksessä. Vaikka tässä tutkimuksessa on tarkasteltu tiettyjen asiakasprosessien historiaa, ei mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa ole ollut mahdollista erottaa toisistaan. Tutkimusprosessissa mennyt, nykyinen ja tuleva ovat limittyneet toisiinsa, jolloin menneisyyden rekonstruoinnin lisäksi on rakennettu myös uusia tulevaisuuteen suuntautuvia näköaloja (Bardy & Känkänen 2005, 2003). Menneisyyttäkin voidaan tarkastella nykyisyydessä elävänä ja tulevaisuuteen vaikuttavana tekijänä (Alasuutari 1989, 75). Tulevaisuuteen suuntautuminen voi näkyä useallakin eri tavalla. Kaikilla osapuolilla oli hankkeeseen ja tutkimukseen osallistumiseen liittyen odotuksia ja toiveita:

*”Ja jos tämän ajattelee, että toivottavasti [lasta, kirj. huom.] jotenkin auttais sitten tämä, että... Ja on se auttanu minua-kin kieltämättä. Tätä on niinkö terapiaa.” (Äiti)*

*”Meillä on ollu vaikeita, vaikeita tilanteita. Niin tuota jatkossa sitte, jos tästä tulee joku tästä tutkimuksesta, niin saattaa helpottaa muitten ihmisten elämää sitte. Sen takia ollaan mukana.” (Isä)*

*”Tässä vaiheessa ei paljon ossaa vielä oottaa. Mutta, että sais ainaki lissää tietoa, jos toisella puolella [kunnan, kirj. huom.] on semmoista tietoa, mitä meillä ei sitten oo.” (Sosiaalityöntekijä)*

Nämä muutamat esimerkit kertovat siitä, miten erilaisin tavoittein ja motiivein toimijat ovat ryhmätilanteisiin osallistuneet. Asian pohtiminen on tärkeää, sillä menneisyyden muistelussa ja minäkertomusten tuottamisessa on pohdittava myös niitä sosiaalisia olosuhteita vuorovaikutussuhteineen, joissa muistelu tapahtuu (Saastamoinen 2001, 150–152). Muisteleminen liittyvä yksilöllinen kielenkäyttö on sosiaalisesti määrittynyttä toimintaa, joka vaihtelee vuorovaikutuksessa olevien identiteettien ja heidän sosiaalisesti muotoutuneiden tarkoitustensa ja asemiensä mukana. Kielenkäytössä sosiaalisena käytäntönä yhdistyvätkin tekstin tuottamisen ja tulkinnan sosiaaliset ehdot eli teksti, vuorovaikutus ja konteksti ovat erottamattomasti yhdessä. (Fairclough 2001, 16–21.) Kielenkäytön sosiaalisen luonteen oivaltaminen on tärkeää tutkimusprosessin lisäksi myös sosiaalityön käytännöissä. Edellä esitetyissä empiirisissä luvuissa esitetyt ja tulkitut asiat on tuotettu tietyissä, spesifeissä tilanteissa ja vuorovaikutussuhteissa. Tutkimuksella tuotettu tieto on sidoksissa näihin tuottamisen ehtoihin ja luettava niihin kiinnittyvänä tietona.

#### *Paikkaan kiinnittyvä kohtaaminen ja vuorovaikutus*

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat laajoja ja monimerkityksisiä käsitteitä. Eräs tapa määritellä vuorovaikutusta on nähdä se eri tasoilla tapahtuvana toimintana, jota vuorovaikutuksen osapuolet ovat rakentamassa ja jossa osapuolet suhteuttavat toimintaansa toisten toimintaan (ks. Mönkkönen 2002). Vuorovaikutus voidaan siis nähdä ihmisten välisenä toimintana, joka tuottaa uutta ihmisten välistä toimintaa. Ihmisten väliset, merkityksiä synnyttävät vuorovaikutussuhteet perustuvat keskeisesti kielenkäyttöön (ks. esim. Shotter 1993a; Suoninen 1999). Kielenkäyttö inhimillisessä vuorovaikutuksessa määrittää myös yksilöiden asemaa sosiaalisessa maailmassa (ks. esim. Kuusela 2001, 28–30.), jolloin voidaan myös puhua yksilöiden identiteettien rakentumisesta sijoittumisena erilaisiin yhteiskunnallisiin tiloihin ja paikkoihin (Saastamoinen 2001, 170). Lastensuojelun asiakkuus kuin myös työntekijäisyys ovat sijoittumista ja sijoittamista tilaan ja paikkaan. Myös lapsuus ja vanhemmuus lastensuojelun keskeisinä käsitteinä ja toimijuuteen liittyvinä kategorioina ovat sijoittamista ja sijoittu-

mista tilaan ja paikkaan. Tämän tutkimuksen aineistot nostivat esiin useita sekä lasten että vanhempien paikkaan ja toimijuuteen liittyviä kysymyksiä herättäviä teemoja. Lapsia koskeva aineisto paljasti lapsen paikantuvan pääsääntöisesti ei-toimijaksi lastensuojelun toiminnassa (vrt. Pekkala 2006). Myös vanhempien paikka, osallisuus ja toimijuus suhteessa lastensuojelun toimintajärjestelmään osoittautuivat osittain problemaattisiksi. Hankkeeseen liittynyt Jonna Vaaralan (2006) pro gradu –tutkielma tuo esiin erityisesti isän ongelmallista paikkaa lastensuojelun sosiaalityössä.

Suvi Ronkaisen mukaan minä merkityksellistyy paikallistuneessa toiminnassa. Paikka on tila, johon toimija liittää merkityksiä. Paikka saa merkityssisältönsä yksilön kokemuksista ja tulkinnasta. Paikka sisältää fyysisen ja materiaalisen ympäristön lisäksi symbolisia merkityksiä ja toiminnallisia jakoja ja se ensisijaistaa joitakin identiteettejä. (Ronkainen 1999, 213–214.) Kohtaamisen paikka ei siis ole valmiina odottamassa toimijoita, vaan se myös syntyy kohtaamisessa toimijoiden välille ja on käsitettävissä symbolisena paikallisuutena (ks. Illman 2006, 11). Asiakkuuden alku ja se, miten erityisesti vanhempi tulee asiakkaana lastensuojelun pariin, on merkittävä onnistumisen kokemukseen liittyvä paikka. Tutkimuksen aineistossa asiakkuutensa tyytyväisillä vanhemmilla on ollut asiakkuutensa alkuun liittyvä kokemus omaehtoisesta avun hakemisesta. Asiakkuuden määrittyminen myönteiseksi on voinut muotoutua myös pitkäjänteisestä työskentelystä. Tällöin sosiaalityöntekijä on kohtaamisissa saanut vanhemman vähitellen näkemään asiakkuuden taustalla olevan toiminnan, esimerkiksi päihteiden käytön, myös toisten silmin. Asiakkuus voi määrittyä myönteiseksi ja motivoituneeksi muutostyöksi silloin, kun vanhempi ymmärtää esimerkiksi päihteiden sävyttämän elämäntavan haitalliset vaikutukset lapsille.

Asiakkaan omasta aktiivisuudesta syntyvä kohtaaminen rakentaa kokemusta oman elämän hallinnasta sekä aktiivisesta toimijuudesta suhteessa lastensuojelun ammattilaisiin. Alkuvaiheen merkityksen korostuminen asettaa haasteensa koko lapsiperheiden palvelujärjestelmän toiminnalle. Toisaalta palvelujärjestelmän täytyy kyetä tunnistamaan tukea tarvitsevat perheet mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Omaehtoisesta avun hakemisesta tarpeen toteutuminen puolestaan edellyttää palve-

lujärjestelmältä toimintatapaa ja -kulttuuria, joka mahdollistaa asiakkaiden oman aktiivisen hakeutumisen tukea tuottavien palvelujen pariin.

Lastensuojelu asiakassuhteen toimintaympäristönä ja kohtaamisen paikkana ei aina mahdollista asiakkaan omista lähtökohdista tapahtuvaa avun hakemista. Usein asiakkuuden käynnistää ulkopuolisen tahon huoli lapsesta, jolloin sekä asiakkaan että työntekijän positiot ja identiteetit ovat jo osittain määritellyjä ennen ensimmäistä kohtaamista. Tällaisessa tilanteessa korostuvat asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen ensiaskeleet sekä alkuarvioinnin merkitys lastensuojelun työskentelyprosessin ja tavoitteellisen yhteistyön jäsentäjänä. Alkuarvioinnin merkitys tulee esiin sekä työskentelyä ohjaavan tiedon rakentumisessa että yhteistyösuhteen syntymisessä. Auttamistyössä on pitkälti kysymys neuvojen antamisesta ja niiden vastaanottamisesta, missä kokemuksellisella ja emotionaalisella vastavuoroisuudella on tärkeä merkitys (Juhila 2000, 105). Tämä asettaa työntekijän ja asiakkaan kohtaamiselle erityisiä vaatimuksia. Neuvon vastaanottaminen on todennäköisempää, mikäli neuvon antamiseen edetään yhdessä pulmaa eritellen niin, että ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen on asiakkaan ja työntekijän yhteinen projekti (mt. 126). Tähän viittaa myös Aino Ritala-Koskinen (2003) nosttaessaan onnistuneen lastensuojeluprosessin tärkeinä elementteinä esille luottamuksen, yhteisen tavoitteen ja elämän huomioimisen kokonaisuutena. Eriytyneessä palvelujärjestelmässä asiakkaiden elämän kokonaisuuden huomioiminen tai edes palveluiden kokonaisuuden hallinnointi on haastava tehtävä ja vanhemmalle voi helposti tulla tunne, ettei tule kohdatuksi kokonaisuutena ihmisenä tai edes vanhempana. Jotta asiakas voi luottaa työskentelyyn, hänen tulee pystyä vakuuttumaan siitä, että hän on arvostettu toimija ja että asiakkuusprosessissa tietoa tuotetaan ja käytetään niin vanhempien kuin lasten näkökulmista.

John Shotterin (1993b, 163–164) mukaan jo vuorovaikutukseen asettuminen vaatii identiteetin tunnustamista. Identiteetin määrittely on tärkeää myös käyttäytymisen hallinnoinnin kannalta ja nimenomaan käyttäytymistä hallinnoivat instituutiot vaativat kansalaisilta identiteetin tunnistamista ja tunnustamista (Hänninen 1998). Sosiaalityön käynnistymisen vaatiikin jonkinlaisten asiakas- ja työntekijäidentiteettien tunnustamisen tai ainakin tunnistamisen. Sosiaalityössä on-

gelmaan, asiakkuuteen ja ratkaisuihin liittyvät määrittelyt ovat olennaisia ja toisiinsa kietoutuneita. Voidaan puhua sosiaalisten ongelmien ja asiakkuuksien kategorisaatiosta, jossa nimeämisen kohde samalla sekä kuvataan että rakennetaan. (Esim. Jokinen & Juhila & Pösö 1995). Asiakkaaksi ja työntekijäksi orientoitumiseen liittyvät identiteetikategoriat ovatkin sosiaalityön vuorovaikutuksessa olennaisia (Juhila 2004b, 16). Sosiaaliseen ongelmaan ja sen ratkaisemiseen liittyvät asiakkaiden ja työntekijöiden identiteetit voidaan hahmottaa kantajiensa tiettyyn positioon liittyvinä tilanteittaisina identiteetteinä.

Ennalta annetuissa asiakkaan ja työntekijän identiteeteissä pitäytymisessä vaanii myös auttamistyöhön liittyvä sudenkuoppa. Kategorisointiin liittyvä ratkaisuvaihtoehtojen määrittely voi sulkea toisia vaihtoehtoja pois. Todennäköisesti ongelmia voidaan kuitenkin ratkaista useiden eri määrittelyjen pohjalta, jolloin voidaan kysyä, mikä määrittely on mahdollisimman hyödyllinen suhteessa toimintamahdollisuuksiin (Jokinen & Juhila & Pösö 1995.) Aineisto muistuttaa siitä, että työskentelysuhteen vuorovaikutus rakentaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin identiteettiä ja toimintaa ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Se osoittaa, miten tärkeää on pohtia sitä, millaisten identiteettien ja toiminnan rakentumiselle työskentelyssä annetaan tilaa ja mahdollisuuksia. Kysymys on osittain siitä, missä määrin ongelma- ja rakentumiskonstruktiot määrittelevät myös ihmistä ja hänen liikkumistilansa. Asiakkaan määrittäminen esimerkiksi ongelmalliseksi yksilöksi voi estää asiakkaan omien voimavarojen käyttöön ottoa ja se voi johtaa asiakkaan passiiviseksi toimenpiteiden kohteeksi (esim. Pohjola 1994; 1996; Raunio 2004, 15). Huolella tehty ja asiakasta osallistava alkuarviointi mahdollistaa osallisuuden sekä asiakkaan voimavarojen tunnistamista että asiakkaan aktiivisen toimijuuden tunnistamista ja siten aktiivisen toimijuuden toteutumista lastensuojelun asiakkuudessa. Huolellinen alkuarviointi voi tukea suunnitelmallista, asiakasta osallistavaa ja vaikuttavaa muutostyötä.

Lastensuojelun palvelujärjestelmä tarjoaa vanhemmalle asiakkuuteen liittyvää osallisuutta pitkälti muun palvelujärjestelmän, kuten päihde- tai mielenterveyspalvelujen tuella. Yhteistyö lastensuojelun kanssa jää usein harvojen kohtaamisten varaan. Vanhempien näkökulmasta lastensuojelun tueksi tarkoitettut, mutta kontrollipainotteisesti toteutuvat, kohtaamiset esimerkik-

si päihdepalvelujen kanssa yhdistettynä verkostomaisiin kohtaamisiin lastensuojelun kanssa kaventavat aktiivista osallisuutta ja toimijuuden mahdollisuuksia. Aktiivisen osallisuuden takaamiseksi sekä lapset että vanhemmat tarvitsevat erityisen paikkansa nimenomaan lastensuojelun toimintajärjestelmän sisällä.

Vanhemman näkökulmasta osallisuuden merkitys ei kuitenkaan rajoitu pelkästään lastensuojeluasiakkuuteen. Vanhemmat ongelmallisine olosuhteineen ja tilanteineen tarvitsevat usein myös varsinaisen lastensuojelun ulkopuolella olevia palveluja. Negatiivisesti kategorisoivan nimeämisprosessin seurauksena vanhemmat kuitenkin voivat jäädä sekä itse lastensuojelussa että esimerkiksi lastensuojelun tueksi määritellyissä päihde- tai mielenterveyspalveluissa varsin passiivisiksi toiminnan kohteeksi, jolloin kokemus avun saamisesta jää vähäiseksi. Negatiivisesti korostuva kategorisointi voi äärimmillään johtaa myös asiakkaan vetäytymiseen lastensuojeluun liittyvästä yhteistyöstä (ks. Juhila 2004c) tai jopa työntekijänkin passivoitumiseen ja vetäytymiseen yhteistyöstä. Esimerkiksi lapsen huostaanoton ja kodin ulkopuolelle sijoittamisen jälkeenkin on tärkeää, että vanhemman oikeus aktiiviseen tukeen ja huolenpitoon ja siten myös osallisuuteen ja toimijuuteen säilyy.

Sosiaalityön keskeisenä tavoitteena on muutoksen aikaansaaminen. Kysymys voi olla esimerkiksi asiakkaan identiteetin muokkaamisesta ja muutosta mahdollistavien kertomusten tuottamisesta (Juhila 2004b, 15–16, 21). Identiteetin muokkaaminen ja kertomusten tuottaminenkaan ei kuitenkaan palaudu yksinomaan kielelliseksi prosessiksi. Kysymys on myös toiminnasta. Muutosta mahdollistavien kertomusten tuottamisessa ja siten identiteettien muokkaamisessa on kysymys myös merkityksenannosta ja uudelleen merkityksellistämisestä. Merkityksen muotoutumisen prosessi ja identiteetin muokkaaminen edellyttää toimijaa, jolla on muuntelun mahdollisuus identiteetin nimeämisessä ja esittämisessä (Butler 2006, 240–244). Kertomuksellisesta näkökulmasta sosiaalityötä tarkasteltaessa kysymys on myös siitä, miten asiakassuhteessa tuotetut identiteettiä rakentavat kertomukset määrittävät tulevaisuuteen suuntautuvia ratkaisuja ja toimintaa (ks. Hyvärinen 2004, 306–307). Tutkimuksen aineistojen tuottamisen areenana toimineet ryhmät jo sellaisenaan osoittautuivat muutosta tuottaviksi kohtaamisen paikoiksi. Kun tarkastellaan ryhmien toimintaa ajallisesta näkö-



kulmasta, voi havaita toimijoiden voimaantumista kehittämistyöhön liittyvässä oman paikan ottamisessa ja menneiden tapahtumien kyseenalaistamisessa.

Lastensuojelun käytännöissä asiakkaan ja työntekijän identiteettien rakentuminen ja muutoksen mahdollisuus ovat siis kiinteästi yhteydessä merkityksiä tuottavaan, puhetta ja toimintaa mahdollistavaan ja ehdollistavaan kohtaamisen paikkaan. Sosiaalityöntekijä on merkittävässä asemassa mahdollistaessaan asiakkaita osallistavia kohtaamisen paikkoja. Esimerkiksi työntekijän orientoituminen ja työntekijän käyttämä kieli suuntaavat tapoja, joilla vanhemman lastensuojelun asiakkaana on mahdollista tulkita elämäänsä ja ongelmiaan – sama koskee lapsiasiakkaita (vrt. Kuronen 2004). Anna Kulmala (2004) onkin todennut auttamistyön ammattilaisten sanomisten ja toiminnan olevan merkityksellisiä asiakkaiden tuottamissa asiakkuuteensa ja elämäänsä liittyvissä kertomuksissa. Lastensuojelun käytännöissä tulisi aina olla kysymys lapsen kasvun ja kehityksen turvaamisen lisäksi myös lapsen kasvun ja kehityksen kannalta riittävän hyvän vanhemmuuden sisältävän tarinan rakentamisesta lapsen vanhemmille. Vilma Hänninen (1999) puhuu sisäisestä tarinasta, jonka rakentamisen prosessissa yksilö tulkitsee elämänsä tapahtumia, mahdollisuuksia ja rajoja kulttuurisen ja sosiaalisen tarinavarannon avulla. Kulttuurisessa tarinavarannossa on kuvauksia erilaisiin rooleihin, kuten vanhemmuuteen, liittyvistä odotuksista ja niiden täyttämisestä. Kulttuurisesta tarinavarannosta ei kuitenkaan aina – elämän ongelmatilanteissa – löydy mallia oman tarinan muotoutumiselle. Hyvän vanhemmuuden mallia ei välttämättä löydy ammatillisen tuenkaan avulla. Aineisto havainnollisti sitä, miten työntekijät saattavat korostaa vanhemmille vanhemmuuden säilymisen merkitystä, mutta toteuttamiskelpoisen vanhemmuuden sisältö saattaa jäädä vanhemmille epäselväksi. Lastensuojelussa on kysymys tavallaan rajalla olemisesta tämänhetkisen ja tavoiteltavan tilanteen välillä. Hyvän vanhemmuuden sisältävän tarinan rakentaminen voi kuitenkin olla erityisen vaikeaa varsinkin, jos lastensuojelun työskentelyssä ei ole tilaa ja paikkaa hienovaraiselle keskustelulle lapsen ja vanhemman välisestä suhteesta. (Kulmala & Vanhala 2004.)

Tällaisen hienovaraisen paikan rakentuminen edellyttää vanhemman merkityksen tunnustamisen lapsen elämässä. Vanhemmuudessa on lapsen ja aikuisen välisen tunnesiteen lisäksi

kysymys myös tuon suhteen ulkopuolella määritellyistä vastuisista, velvollisuuksista ja oikeuksista. Lastensuojelun työskentelyprosessissa eräänä onnistumisen kokemuksen edellytyksenä konkretisoituu lapsen ja vanhemman välisen tunnesiteen merkityksen tunnustaminen sekä kokemus vanhemmuuden säilymisestä oikeuksineen ja velvollisuuksineen lastensuojeluasiakkuuden aikana. Vanhemmuuden toteutumiselle ei riitä pelkkä vanhemmuuden merkitystä korostava puhe. Vanhemmuus ei toteudu pelkästään puheessa tai puheena, vaan kokemus vanhemmuuden toteutumisesta edellyttää myös mahdollisuutta tehdä vanhemmuuteen liittyviä tekoja (vrt. Ronkainen 1999, 36).

Osallisuuden kokemuksen syntyminen edellyttää myös vanhemmalle mahdollisuutta aktiiviseen ja turvalliseen asiakkuuteen, mikä puolestaan asettaa kohtaamisen paikoille omat edellytyksensä. Asiakkaan näkökulmasta tärkeä onnistumisen elementti on se, että paikka mahdollistaa omien näkökulmien ja oman tiedon tuomisen asiakasprosessiin. Tämä ei läheskään aina toteudu esimerkiksi laajoissa huoltosuunnitelmaneuvoituissa vaan vaatii hienovaraisen ja turvallisen kohtaamisen tutun työntekijän kanssa. Erityisesti lasten kertomuksissa oman näkökulman ja tiedon tuottamisen paikat jäävät helposti epäselviksi, tunnistamattomiksi. Lasten osalta turvallinen asiakkuus vaatii hienosyistä perusteluiden, tavoitteiden, yksittäisten toimenpiteiden ja koko prosessin avaamista. Sekä lapsi- että vanhempiasiakkaiden näkökulmista lastensuojelun käytäntöihin liittyvät onnistumisen kokemukset sisältävät kuvauksia osallisuudesta ja toimijuuden mahdollisuuksista.

### *Paikantunut toimijuus ja tietämisen mahdollisuus*

Tutkimusaineisto nostaa esiin kysymyksen tiedosta ja tietämisen mahdollisuudesta lastensuojelussa. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden tietoa ja tietämistä koskevat kokemukset liittyvät liian vähän tietämiseen ja molemmat myös vaativat enemmän tietämistä. Siinä missä vanhemmat ja myös lapset lastensuojelun asiakaina haluavat tulla tiedetyiksi ja tunnetuiksi haluavat työntekijät tietää enemmän asiakkaistaan. Työntekijät myös haluavat oman tietonsa välittyvän johtajille ja poliittiseen päätöksentekoon. Tieto ja tietämisen mahdollisuus ovatkin merkittävässä asemassa lastensuojelun käytännöissä. Kirsi Juhila (2006) puhuu sosiaali-

työn vuorovaikutuksessa tapahtuvasta tiedon tekemisestä ja sen vastakohtana tiedon käyttämisestä. Tietoa voidaan käyttää soveltamalla teoretietoa sekä nojautumalla asiakkaista kerättyyn faktatietoon. Sosiaalityö, joka muotoutuu epävarmuutta sisältävissä vuorovaikutustilanteissa tehdyistä valinnoista ja päätöksistä, määrittyy käytännöllismoraaliseksi toiminnaksi, jossa korostuu tiedon tekeminen teknisrationaalisen tiedon käyttämisen sijasta. (Juhila 2006, 243–245.) Tiedon tekemistä ja käyttämistä on tuskin mahdollista erottaa täysin toisistaan, mutta tietoon ja tietämiseen liittyvinä näkökulmina ne antavat mahdollisuuden tarkastella tietämiseen liittyvien toimijoiden välisiä suhteita sekä tietämisen ja tietäjän paikkaa lastensuojelun käytännöissä. Analysoidut asiakasprosessit kertovat tarpeesta selkiyttää tiedon tekemistä ja käyttämistä. Useinkaan eri osapuolet eivät ymmärrä oman tietämisen osuutta ja paikkaansa prosessissa – saati, että he ymmärtäisivät sen, millaisista palasista kokonaisuus kutoutuu.

Suvi Ronkaisen (1999) mukaan ruumiillinen tietäjä toimijana on aina paikantunut ja tietäminen siten aina paikan ehdollistamaa ja mahdollistamaa. Tietäjällä ei ole mahdollisuutta nähdä objektiivista totuutta eikä mahdollisuutta asettua toisen näkökulmaan. (mt. 216–221.) Paikka ja paikantuminen merkityksiä sisältävänä toimijoiden välisenä suhteenä onkin määrittämässä sitä, millaista tietoa lastensuojelun käytännöissä on mahdollista tehdä ja miten tietoa on mahdollista käyttää. Paikan ja paikantumisen merkitys tiedon tekemisessä ja käyttämisessä näkyy sekä asiakkaiden että työntekijöiden toiminnassa.

Asiakkaat haluaisivat olla osallisina tiedon tekemisessä, mutta heidän tiedollinen toimijuuteensa (ks. Ronkainen 1999, 222) saattaa rajoittua asiakkaan aktiivista osallisuutta ja toimijuutta kaventavien lastensuojelun toimintakäytäntöjen seurauksena. Kysymys ei välttämättä ole aktiivisesta tietämiseen liittyvästä poissulkemisesta. Asiakas saattaa itse vetäytyä aktiivisesta toimijuudesta tai jopa koko asiakassuhteesta esimerkiksi voimakkaan negatiivisen kategorisaation tai osallisuutta rajoittavien kohtaamisen areenoiden seurauksena. Tällöin tietäjien joukko ja tietämisen näkökulma kapenee, jolloin myös työskentelysuhteessa mahdollisten valintojen sekä käytettävissä olevien ratkaisuvaihtoehtojen ja toiminnan mahdollisuuksien valikoima pienenee.

Tietämisen näkökulma voi kaventua myös työntekijöiden tietoon ja tietämiseen liittyvillä määrittelyillä ja valinnoilla. Työntekijöiden toiminnassa korostuu halu faktatiedon keräämiseen asiakkaasta sekä tiedon teknisrationaalinen käyttäminen toimenpiteiden suunnittelussa ja palveluiden järjestämisessä. Työntekijöiden kokemuksissa korostuu erityisesti asiakkaan elämään liittyvän faktatiedon riittämättömyys. Tämän tietäjän ja tietämisen kohteen välisen etäisyyden lastensuojelun sosiaalityöntekijä pyrkii voittamaan laskevaan ajatteluun kuuluvilla tutkimusvälineillä (ks. Hänninen 2005, 98). Tutkimusaineistossa tarpeellisena, mutta yksinään riittämättömänä tiedon tekemisen ja käyttämisen välineenä näyttäytyy esimerkiksi asiakasta koskevan tiedon tuottamisen ja asiakkuuden siirtämisen lastensuojelun sosiaalityön ulkopuolelle. Tällöin lastensuojelun ammatillisessa keskiössä olevan sosiaalityön ja asiakkaiden yhteinen tiedon tekeminen ja käyttäminen käy mahdottomaksi.

Asiakkaan tiedollisen toimijuuden mahdollistamiseksi tarvitaan asiakkaan ja työntekijän välistä etäisyyttä kumoavan, mietiskelevän ajattelun mukaisia toimintatapoja. Mietiskelevän ajattelun mukaisessa toiminnassa etäisyyden kumoaminen tapahtuu tilanteeseen osallistumalla ja paneutuvalla läsnäololla, jolloin tavoitellaan uuden oivaltamista (Hänninen 2006, 99–100). Tutkimusaineiston valossa on erityistä syytä olla huolissaan lastensuojelun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisestä etäisyydestä. Mietiskelevän ajattelun mukaisen niin lapsia, vanhempia kuin työntekijöitäkin koskevan tiedollisen toimijuuden esille nostamisella on mahdollista päästä yhteiseen tiedon tekemiseen ja käyttämiseen sekä löytää asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta korostavia uusia toiminnan mahdollisuuksia lastensuojelun käytännöissä. Tutkimusprosessi aineistoinen herätti pohtimaan myös tiedon ja tietämisen näkökulman kaventumista työntekijöiden välillä. Vallan epäsymmetrinen jakautuminen työntekijöiden verkostossa tai jostain syystä toimimattomat työparisuhteet kaventavat asiakastyössä käytettävää tietoa ja siten myös työntekijöiden toimijuutta, joka ei sekään ole automaattisesti toteutuva asia.

## 6.2 Epilogi: Mitä sitten tapahtuikaan?

Projekteilla ja hankkeilla on alkunsa ja loppunsa. Niin myös Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeella. Tämänkään hankkeen tulokset eivät välttämättä muuttuneet lihaksi itse hankkeen aikana, mutta muutoksen siemen ehkä kuitenkin tuli kylvettyä. Hankkeen päättymisen ajoittuu mukana olleiden kuntien historiassa merkittävään ajankohtaan. Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen maalaiskunta tekivät kesäkuussa 2004 kuntien yhdistymistä koskevan päätöksen. Pitkään itsenäistä elämää erillään viettäneet kunnat aloittivat yhteisen taipaleensa vuoden 2006 alusta alkaen. Vaikka Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeen alkuperäisenä tarkoituksena olikin kahden erillisen kunnan yhteisen lastensuojelun toimintajärjestelmän kehittäminen, suuntasi kuntien yhdistymispäätös hankkeen toimintaa ennakoitua voimakkaammin yhteisen lastensuojelun toimintajärjestelmän ja -organisaation muodostamiseen.

Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeen anti Rovaniemen tämänhetkisellem lastensuojelun toiminnalle näkyy selvimmin ehkäisevän ja korjaavan lastensuojelun toiminnallisessa eriytymisessä. Ehkäisevän lastensuojelun toteuttamiseksi Rovaniemelle on perustettu perhesosiaalityön yksikkö, johon kuuluu myös ehkäisevä perhetyö. Perhesosiaalityöllä pyritään lisäämään sosiaalisen asiantuntemusta peruspalveluissa, kuten neuvolatoiminnassa ja päivähoidossa. Ehkäisevällä perhetyöllä tarjotaan perheille perhetyön palveluja ilman lastensuojelun asiakkuutta. Perhesosiaalityö ja ehkäisevä perhetyö ovat mahdollistamassa entistä varhaisempaan vaiheeseen kohdentuvaa omaehtoista avun hakemista ja avun tarjoamista.

Käytännössä perhesosiaalityöntekijöiden työpanoksesta valtaosa menee perinteisten lastenvalvojan tehtävien hoitamisessa. Painopisteen siirtäminen korjaavasta ehkäisevään työhön on ilmeisen hidas prosessi, jossa resurssikysymykset eivät ole merkityksellisiä. Korjaava lastensuojelu jatkaa toimintaansa entisen Rovaniemen kaupungin mallilla, jossa eriytynyt työ on jaettu alueperustaisesti. Korjaavaan lastensuojeluun kuuluu myös oma perhetyön yksikkönsä.

Hankkeen merkitystä lastensuojelun asiakkaiden elämän kannalta on vaikea arvioida. Hankkeen käynnistämä työ kuitenkin jatkuu Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö-hankkeessa,

jossa Rovaniemeltä ovat mukana sekä perhesosiaalityön että lastensuojelun sosiaalityön yksiköt. Tässä uudessa hankkeessakin on asiakkaille tarkoitus varata merkittävä rooli kehittämistyön eteenpäin viemisessä. Asiakkaiden osallisuutta ei kuitenkaan ole tarkoitus rajata pelkästään kehittämishankkeisiin, vaan ensisijaisesti osaksi arjen työkäytäntöjä. Tutkimusyhteistyö on jatkunut myös Sosiaalityön muuttuva paikka, tila ja asema kuntaliitoksessa -tutkimushankkeessa.



*Lähteet*

- AALTONEN, ELLI 1999: Sosiaalitoimen johtaminen – Byrokratiaa vai tulosjohtamista. Tutkimus sosiaalitoimen johtamisesta Suomessa 1950-luvulta 1990-luvun puoliväliin. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja 38. Joensuun yliopistopaino. Joensuu.
- ACKER, JOAN & BARRY, KATE & ESSEVELD, JOKE 1983: Objectivity and Truth: Problems in Doing Feminist Research. *Women's Studies International Forum* 6 (4), 423–435.
- AIKIO-MUSTONEN KATI 2004: Lapsiko keskiössä huostaanoton ja sijaishuollon valmistelussa? –Sosiaalityöntekijä oman työnsä tutkijana ja mallintajana. Teoksessa Niskala Asta (toim.) Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 15. Oulu, 34–57.
- ALASUUTARI, PERTTI 1989: Menneisyyden jäsentäminen identiteetin ilmauksena. Teoksessa Heiskanen, Pirkko (toim.) Aika ja sen ankaruus. Gaudeamus. Helsinki, 75–85.
- ARNKIL, TOM ERIK & ERIKSON, ESA 1996: Kenelle jää kontrollin Musta Pekka –kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan. *Tutkimuksia* 63. Stakes. Helsinki.
- AUKEE, RANJA 1994: Muistellen terveeksi. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 1994:31, 61–66.
- BARDY, MARJATTA 2004: Lasten auttaminen lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. Tammi. Helsinki, 192–201.
- BARDY, MARJATTA & KÄNKÄNEN, PÄIVI 2005: tarinat yksilön ja yhteisön suhteissa. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 201–217.
- BARDY, MARJATTA & SALMI, MINNA & HEINO, TARJA 2001: Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. *Raportteja* 263. Stakes. Helsinki.
- BUTLER, JUDITH 2006: Hankala sukupuoli. Feminismi ja identiteetin kumous. Gaudeamus. Helsinki.
- ERIKSON, ESA 2004: Luento Varpu-koulutuksen tilaisuudessa 30.3.2004. Rovaniemi.
- ERVAST, SARI-ANNE & TULENSALO, HANNA 2005: Lapsikeskeinen työskentely lastensuojelun sosiaalityössä. Luento 31.05.2005 Välineitä lastensuojelutyön arkeen seminaarissa. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- 2006: Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilanearvion kehittämistä. SOCCAN ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 8/2006.
- ESKELINEN, HEIKKI 1984: Asutuskylän ja salokylän talous – Silmä-



- ys menneeseen ja tulevaan. Teoksessa Rannikko, Pertti & Oksa, Jukka & Kuikka, Matti & Knuutila, Seppo & Heikkinen, Kaija & Eskelinen, Heikki (toim.) Yhteiskunta kylässä. Tutkimuksia Sivakasta ja Rasimäestä. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisu- ja 61. Joensuun yliopiston offsetpaino. Joensuu, 17–31.
- ESKONEN, INKERI 2005: Perheväkivalta lasten kertomana. Miten ja mitä lapset kertovat terapeuttisissa ryhmissä perheväkivallasta? Acta Universitatis Tamperensis 1107. Tampere University Press. Tampere.
- ESKONEN, INKERI & KORPINEN, JOHANNA & RAITAKARI, SUVI 2006: Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa, selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. PS-kustannus. Jyväskylä, 21–44.
- FAIRCLOUGH, NORMAN 2001: Language and power. Harlow. Longman.
- FOOK, JAN 2005: Kriittisen reflektion käyttömahdollisuuksista. FinSoc-lehti 1/2005, 4–11.
- FORSBERG, HANNELE 1994: Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki.
- 2003: Hajottavat ja koossapitävät tunteet. Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Ritva (toim.) Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä. Helsinki. Gaudeamus, 86–102.
- FORSBERG, HANNELE & RITALA-KOSKINEN, AINO & TÖRÖNEN MARITTA toim. 2006: Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. PS-kustannus. Jyväskylä.
- FORSBERG, HANNELE & VAGLI, ÅSE 2006: The Social Construction of Emotions in Child Protection Case-Talk. Qualitative Social Work 5 (1), 9–31.
- FORSSÉN, KATJA 2006: Lapsiperheiden hyvinvoinnin muutossuunnat 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Sauvola, Maritta (toim.) Puhumattomat paikat. Puheenvuoroja perheestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja. 22. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 46–77.
- FORSSÉN, KATJA & LAINE, KAARINA & TÄHTINEN, JUHANI 2002: Hyvinvoinnin tekijät ja uhkat lapsuudessa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Sophi. Jyväskylän yliopisto, 81–104.
- GRANFELT, RIITTA 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Toimituksia 702. Suomalaisen Kirjallisuuden seura. Helsinki.
- 2004: Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 12 (2), 134–154.

- 2005: Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki. Palmenia-kustannus, 240–258.
- 2007: ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa”. Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Julkaisuja 2/2007. Rikosseuraamusvirasto. Helsinki.
- HAUG, FRIGGA 1983: Työläisnaiset ja kollektiivinen muistelutyö. Teoksessa Alanen, Leena & Saarinen, Aino & Rantalaiho, Liisa (toim.) Työ – naiset – identiteetti. Seminaariraportti. Tampereen yliopiston Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitoksen julkaisuja B 36. Tampere, 163–182.
- HEIKKILÄ, MATTI & RINTALA, TAINA & AIRIO, ILPO & KAINULAINEN, SAKARI 2002: Hyvinvointi ja tulevaisuus maalla ja kaupungissa. Tutkimuksia 126. Stakes. Helsinki.
- HEINO, TARJA 1997: Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Tutkimuksia 77. Stakes. Helsinki.
- HEINO, TARJA & PÖSÖ, TARJA 2003: Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. Yhteiskuntapolitiikka 68 (6), 584–596.
- HELAVIRTA, SUSANNA & SUORSA, SINIKKA 2000: Lastensuojelun avohuollon tila Pohjois-Suomessa vuonna 2000. Nuorten Ystävät ry. Oulu
- HURTIG, JOHANNA 2003: Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Acta Universitatis Lapponiensis 60. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- 2006: Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS-kustannus. Jyväskylä, 167–193.
- HURTIG, JOHANNA & LAITINEN, MERJA 2000: Kohtalokas kolmio – perhe, paha ja ammattilaiset. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 8 (3), 249–265.
- HUSSI, TAINA 2003: Sosiaalinen raportointi. Menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Selvityksiä 2003:10. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.
- 2005: Sosiaalinen raportointi moniäänisen tiedonmuodostuksen välineenä. Teoksessa Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (toim.): Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Yliopistopaino Kustannus. Palmenia sarja. Helsinki, 97–112.
- HYVÄRINEN, MATTI 2004: Eletty ja kerrottu kertomus. Sosiologia 41 (4), 297–309.
- HÄNNINEN, SAKARI 1998: Kamppailu identiteeteistä. Teoksessa Hänninen Sakari (toim.) Missä on tässä. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden, valtio-opin ja filosofian julkaisuja. Sophi 18. Jy-

- väskylä, 107–130.
- HÄNNINEN, VILMA 1999: Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampereen yliopisto. Tampere.
- HÄNNINEN, SAKARI 2005: Huono-osaisuuden mieli. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Helsinki, 94–117.
- HÄNNINEN, SAKARI & KARJALAINEN, JOUKO & LAHTI, TUUKKA 2005: Johdanto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Helsinki, 3–9.
- ILLMAN, RUTH 2006: Momo ja lähikaupan Mohammed. Teoksessa Knuuttila, Seppo & Laaksonen, Pekka & Piela, Ulla (toim.) Paikka: eletty, kuviteltu, kerrottu. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- JOKINEN, ARJA & JUHILA, KIRSI & PÖSÖ, TARJA 1995: Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktivistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä, 9–31.
- JOKINEN, ARJA & JUHILA, KIRSI & RAITAKARI, SUVI 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. *Sophi* 76. Jyväskylä, 149–169.
- JUHILA, KIRSI 2000: Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskustelussa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 105–129.
- 2004a: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus*. 12 (2), 155–183.
- 2004b: Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. *Gaudeamus*. Tampere, 20–32.
- 2004c: Sosiaalityö liittämisen-, kumppanuus- ja huolenpitosuhteena. <http://www.uta.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2004/juhila.html>
- 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- JUHILA, KIRSI & PÖSÖ, TARJA 2000: Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 35–64.
- JÄRVENTIE, IRMELI & SAULI, HANNELE (toim.) 2001: Eriarvoisen lapsuus. WSOY. Porvoo.

- KAINULAINEN, SAKARI 1998: Elämäntapahtumat ja elämään tyytyväisyys eri sosiaaliluokissa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 62. Kuopion yliopiston painatuskeskus. Kuopio.
- KAINULAINEN, SAKARI & RINTALA, TAINA & HEIKKILÄ, MATTI 2001: Hyvinvoinnin alueellinen erilaistuminen 1990-luvun Suomessa. Kahtiajakautuva Suomi? -tutkimusprojektin julkaisu. tutkimuksia 114. Stakes. Helsinki.
- KALLAND, MIRJAM 2004: Vauvan ja lapsen kehityksellisten tarpeiden huomioiminen lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. Tammi. Helsinki, 119–140.
- KALLIO, OLAVI 1998: Kuntiin kohdistuva hyvinvointipalvelujen kysyntä. Palvelukysyntä ja sen muutokset kuntatalouteen vaikuttavina tekijöinä uuden vuosituhannen kynnyksellä. Tampereen yliopisto. Tampere.
- KARVINEN, SYNNÖVE 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia.. Jyväskylän yliopisto. SoPhi 48. Jyväskylä, 9–31.
- KARVINEN-NIINIKOSKI, SYNNÖVE 2005: Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 73–96.
- KILPELÄINEN, ARJA & NIKUNLASSI, YRJÖ (toim.) 2006: Kylät muutoksessa: hankkeet kylien hyvinvoinnin edistäjinä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja. Oulu.
- KINNUNEN, PETRI 1998: Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Acta Universitatis Lapponiensis 20. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- KNUUTTILA, SEPPO & LIKANEN, ILKKA & RANNIKKO, PERTTI 1996: Tulkintojen kylät. Paluu Sivakkaan ja Rasimäkeen. Teoksessa Hakamies, Pekka (toim.) Kyläläiset, kansalaiset. Tulkintoja Sivakasta ja Rasimäestä. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 114. Joensuu, 7–18.
- Kokonaisvaltainen sosiaalityö Pasilassa 1996: Helsingin kaupunki. Sosiaaliviraston julkaisuja. Sarja B: 1996/5. Helsinki.
- KORHONEN, INKERI & OKSANEN, KATJA 1997: Kertomuksen semiotiikka. Teoksessa Sulkunen, Pekka ja Törrönen, Jukka (toim.) Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Gaudeamus. Tampere, 54–71.
- KORTENIEMI, PERTTI 2005: Realismi on realismin sovellus. Teoksessa Julkunen, Ilse & Lindqvist, Tuija & Kainulainen, Sakari (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc työpapereita

- 3/2005. Stakes. Helsinki, 17–33.
- KULMALA, ANNA 2004: Toiset identiteettiä rakentamassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 69 (3), 231–241.
- KULMALA, ANNA & VANHALA, ANNI 2004: Vanhemmuus marginaalissa: kulttuurinen mallitarina osana henkilökohtaista vanhemmuutta. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta*. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Tampere, 98–114.
- KURONEN, MARJO 2003: Eronnut perhe? Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Ritva (toim.) *Perhe murroksessa*. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä. Gaudeamus. Helsinki, 103–120.
- 2004: Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 12 (2), 217–225.
- KRUMER-NEVO, MICHAL & WEISS, IDIT 2006: Factors affecting the interest of israeli social work students in working with different client groups. *Journal of Social Work Education* 43 (3), 443–463.
- KRÖGER, TEPPU 2004: Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 12 (2), 200–216.
- KUUSELA, PEKKA 2001: Sosiaalisen konstruktionismin liike sosiaalitieteissä: Teoksessa Kuusela, Pekka & Saastamoinen, Mikko (toim.) *Ruumis, minä ja yhteisö*. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma.: Kuopion yliopiston selvityksiä E. *Yhteiskuntatieteet* 21. Kuopio, 17–44.
- KÄÄRIÄINEN, AINO 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin Yliopisto. *Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia* 1/2003. Helsinki
- 2004: Tunteva teksti. Teoksessa Puurunen, Piia & Röpelin, Anne-Mari (toim.) *Arvot, aatteet ja auttamisen arki*. Juhlakirja professori Juha Hämäläisen täyttäessä 50 vuotta 10.2.2004. Kuopio University Press. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- 2006: Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa *Lapset ja sosiaalityö*. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. PS-kustannus. Jyväskylä, 45–67.
- LAITINEN, MERJA 2004: Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Tutkimus lapsina läheissuhteissa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. *Vastapaino*. Tampere.
- LAITINEN, MERJA & POHJOLA, ANNELI 2001: ”Ei tää niin syrjässä” Tutkimus elämisen mahdollisuuksista ja palveluista syrjäkylissä. *Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja* B37. Rovaniemi.
- Lapin Liitto 2004: Väestö iän mukaan Lapin seutukunnissa kunnittain 1980–2003.
- Lapin Liitto 2006: Väkiluku Lapin kunnissa 1970 – 28.2.2006.
- Lapin Lääninhallitus 2002: Lasten päivähoito Lapin läänissä vuonna

- 2001: Lapin lääninhallituksen julkaisusarja 2002:2. Lapin lääninhallitus. Sosiaali- ja terveysosasto. Rovaniemi.
- Lapin Lääninhallitus 2004: Lapin läänin peruspalvelujen arviointiraportti vuodelta 2003. Lapin lääninhallituksen julkaisusarja 2004:1. Lapin Lääninhallitus. Sosiaali- ja terveysosasto. Rovaniemi.
- Lastensuojelulaki 1983.
- LEISTO, LEILA & TUOMIKOSKI-KOUKKULA, SUVI 2005: Tyttöjä pohjoisen yössä. Tyttöjen kokemuksia päihteiden käytöstä sekä sosiaalityöntekijän ja poliisin interventioista. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 49. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- LUOPA, PAULIINA & KARVONEN, SAKARI & JOKELA, JUKKA & RIMPELÄ, MATTI 2003: Nuorten hyvinvointikartasto. Kouluterveyskyselyn indikaattorit seutukunnittain ja kunnittain. Aiheita 17/2003. Stakes. Helsinki.
- MELTTI, TERO & KOPOMAA, TIMO (toim.) 2005: Kaupunkisossiaalityötä paikantamassa. Yliopistopaino. Helsinki.
- MORRISON, TONY 1996: Partnership and collaboration: rhetoric and reality. *Child Abuse & Neglect* 20 (2), 127–140.
- MÄKELÄINEN, PIA 2003: Kohti lastensuojelun vaikuttavaa ja jäsenytynyttä työtettä. *Selvityksiä* 2003:8. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.
- MÖLLER, SOINTU 2004: Sattumista suunnitelmallisuuteen. Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Pesäpuu ry. Jyväskylä.
- MÖNKKÖNEN, KAARINA 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. *Yhteiskuntatieteet* 94. Kuopio.
- NONAKA, IKUJIRO & TAKEUCHI, HIROTAKA 1995: *The Knowledge-Creating Company*. Oxford University Press. New York.
- NOUSIAINEN, KIRSI 2004: Lapsistaan erillään asuvat äidit. Äitiysidentiteetin rakentamisen tiloja. SoPhi. Minerva Kustannus Oy. Jyväskylä.
- NÄRHI, KATI 2003: Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. SoPhi. Jyväskylä, 57–81.
- NÄTKIN, RITVA 2003: Moninaiset perhemuodot ja lapsen hyvä. Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Ritva (toim.) *Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä*. Helsinki. Gaudeamus, 16–38.
- OKSA, JUKKA & RANNIKKO, PERTTI 1984: Kehitysaluekylä ja yhteiskunta. Teoksessa Rannikko, Pertti & Oksa, Jukka & Kuikka, Matti & Knuutila, Seppo & Heikkinen, Kaija & Eskelinen, Heikki (toim.) *Yhteiskunta kylässä. Tutkimuksia Sivakasta ja Rasimäestä*. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 61. Joen-

- suun yliopiston offsetpaino. Joensuu, 156–175.
- ORANEN, MIKKO 2006: Tutkimista ja tunnustelua – Lastensuojelun alkuarvioinnin käytäntöjä, malleja ja kehittämissuuntia. Alkuarviointi ja avohuolto -työryhmän loppuraportti 22.3.2006. Lastensuojelun kehittämisohjelma.
- PAASIO, PETTERI 2003: Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. FinSoc. Työpapereita 3/2003. Stakes. Helsinki.
- PEKKALA, NIINA 2006: Lapsen asema lastensuojelun asiakkaana. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.
- PISILÄ, ANNA-MARIA 2005: Ihmissuhteet, rutiinit, rajat – Nuorten kokemuksia arjesta lastensuojelulaitoksessa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.
- POHJOLA, ANNELI 1991: Ajattomuudesta aikaan. Sosiologia 28 (4), 250–258.
- 1994: Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta Universitatis Laponiensis 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- 1996: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnove & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. 2. painos. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 55–95.
- 1999: Moniammatillinen asiantuntijuus. Kuka kukin on? Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Kirjayhtymä Oy. Helsinki.
- 2002: Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-kustannus. Jyväskylä, 42–62.
- 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi, 53–67.
- PULKKINEN, LEA 2002: Koti, koulu ja yksityinen elämänpiiri hyvän elämän ankkureina. Teoksessa Rönkä, Anna & Kinnunen, Ulla (toim.) Perhe ja vanhemmuus: suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. PS-kustannus. Jyväskylä, 14–29.
- PÖSÖ, TARJA 2004: Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. Tutkimuksia 133. Stakes. Helsinki.
- RAITAKARI, SUVI 2002: Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sophi 65. Jyväskylä, 44–62.
- RAITAKARI, SUVI & ROIVAINEN, IRENE & KRÖGER, TEPPO

- 2004: Sosiaalityön tutkimuksen moniäänisyys. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 12 (2), 129–133.
- RAJAVAARA, MARKETTA 1992: Tavallisesta perheestä tapaukseksi: sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsinki.
- RANNIKKO, PERTTI 1989: Metsätyö - pienviljelykylä. Tutkimus erään yhdyskuntatyypin noususta ja tuhosta. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja 12. Joensuun yliopiston monistuskus. Joensuu.
- 1996: Onko Sivakkaa enää olemassa? Tutkielma yhteisöllisyyden muutoksesta. Teoksessa Hakamies, Pekka (toim.) *Kyläläiset, kansalaiset. Tulkintoja Sivakasta ja Rasimäestä*. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o 114. Joensuu, 21–51.
- RANTALAIHO, ULLA-MAIJA 2006: Kun ei tule kuulluksi – lapsiperheiden vanhempien kokemuksia arjesta ja avun tarpeista. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Sauvola, Maritta (toim.) *Puhumattomat paikat. Puheenvuoroja perheestä*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisusarja. 22. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 46–77.
- RAUNIO, KYÖSTI 2004: Sosiaalityö murroksessa. Luentoseminaari. <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/hlokunta/raunio/sosmurk04.pdf>
- RAUTIO, PAULA 2004: ”Kyllä se varmaan silleen välittää...” Kiintymyssuhdehaastattelu välineenä sijoitetun lapsen kuulemisessa. *Pelastakaa Lapset ry*. Helsinki.
- RITALA-KOSKINEN, AINO 2003: Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. *SoPhi* 76. Jyväskylä, 103–124.
- RONKAINEN, SUVI 1999: Ajan ja paikan merkitsemät. *Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. *Gaudeamus*. Helsinki.
- ROUSU, SINIKKA & HOLMA, TUPU 2004a: Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Suomen Kuntaliitto. Jyväskylä.
- 2004b: Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Jyväskylä.
- RÖNKÄ, ANNA & KINNUNEN, ULLA (toim.) 2002: Perhe ja vanhemmuus: suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. *PS-kustannus*. Jyväskylä.
- SAASTAMOINEN, MIKKO 2001: Elämäntapayhteisöt ja yhteisöllistämisen teknologiat – identiteetti, ekspressiivisyys ja hallinnointi. Teoksessa Kuusela, Pekka & Saastamoinen, Mikko (toim.) *Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma*. Kuopion yliopiston selvityksiä E. *Yhteiskuntatieteet* 21. Kuopio, 163–198.
- SATKA, MIRJA & KARVINEN-NIINIKOSKI, SYNNOVE & NYLUND, MARIANNE 2005: Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund,



- Marianne & Hoikkala, Susanna (toim) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 9–19.
- SAURAMA, ERJA 2005: Muutosvallasta käytännössä. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 259–276.
- SEIKKULA, JAAKKO & ARNKIL, TOM ERIK 2005: Dialoginen verkostotyö. Tammi. Tampere.
- SHOTTER, JOHN 1993a: *Conversational Realities. Constructing Life Through Language*. Sage Publications. Guildford, Surrey.
- 1993b: *Cultural Politics of Everyday Life. Social Constructionism, Rhetoric and Knowing of the Third Kind*. Open University Press. Buckingham.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2006: Lastensuojelun kehittämissuunnitelma 2004–2007. Esitteitä 2006:13. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki.
- SOTARAUTA, MARKKU 1996: Kohti epäselvyyden hallintaa: pehmeä strategia 2000-luvun alun suunnittelun lähtökohtana. Finnpublishers. Tampere.
- SUONINEN, EERO 1999: Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentamiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino Tampere, 17–36.
- TANNINEN, TIMO 1990: Hyvinvointitutkimuksen sosiaalitekno-kraattisuus? Pohjoismaisten hyvinvointi- ja elinolosuhtetutkimustradition tieteenteoreettinen analyysi. Teknillinen korkeakoulu. Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A 19. TKK Offset. Espoo.
- TASKINEN, SIRPA 1999: Huostaanotto. Lastensuojelun asiantuntijaryhmän suositus huostaanottoprosessin laatua ohjaaviksi yleisiksi periaatteiksi. Oppaita. Stakes. Helsinki.
- THOMSON, JANE & THORPE, ROS 2004: Powerful partnership in social work: group work with parents of children in care. *Australian Social Work* 57 (1) 46–56.
- Tilastokeskus 2005: Perheet 2004 tilasto.
- TOIVIAINEN, SARI & KILPONEN MARJA-RIITTA (toim.) 2000: Aluesosiaalityö Helsingissä –jäsenyys ja palvelukuvaus. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston julkaisusarja A 1/2000. Helsinki.
- TÖRRÖNEN, MARITTA 2005: Lasten arjen yhteisöllisyys ja sosiaaliset verkostot. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 218–239.
- UTRIAINEN, TERHI & HONKASALO, MARJA-LIISA 2004: Kärsimys, paha ja kulttuurintutkimus. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen ja Anna Leppo (toim.): *Arki Satuttaa. Kärsimyksiä*

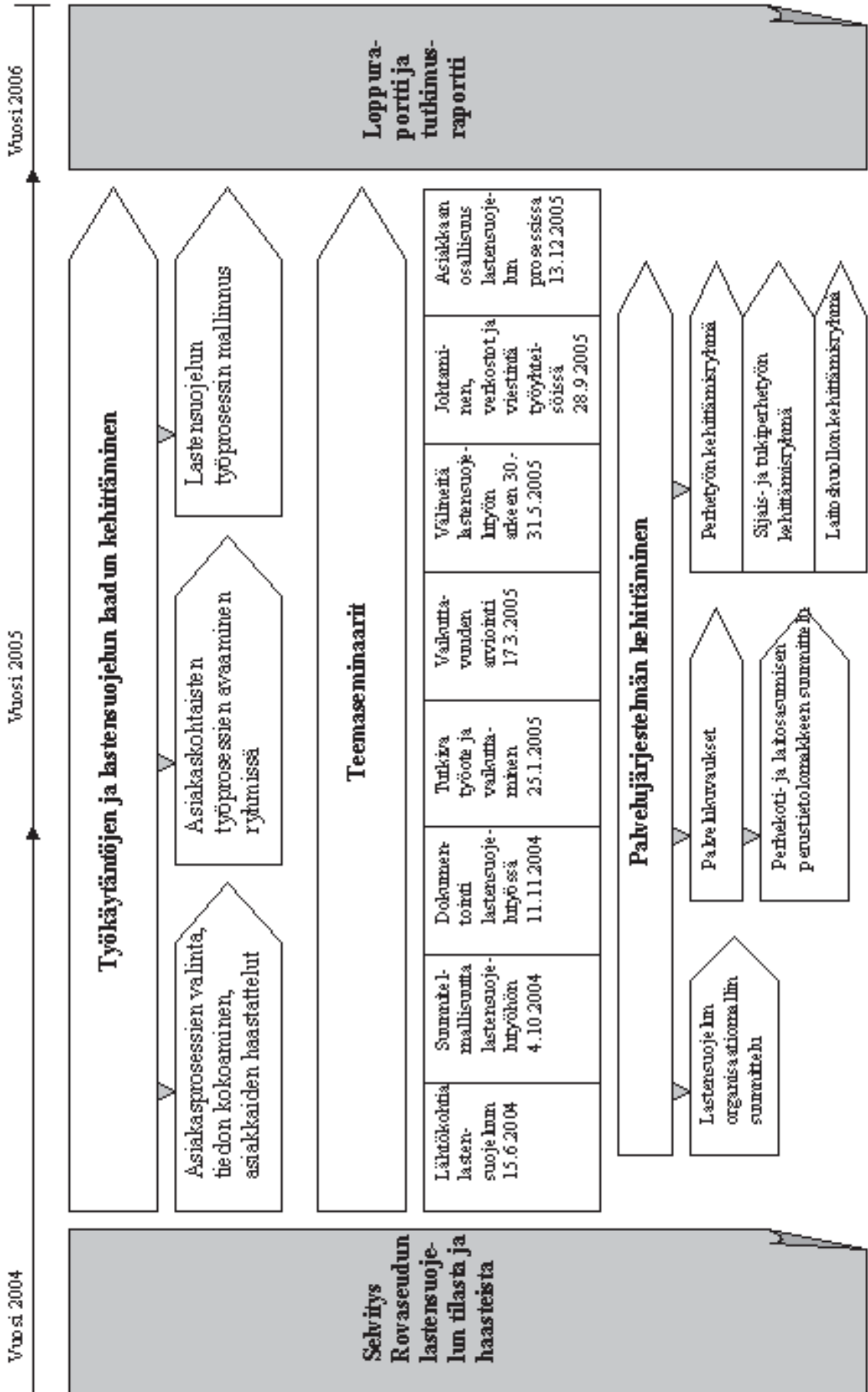
- suomalaisessa nykypäivässä. Vastapaino. Tampere, 13–47.
- TÖRRÖNEN, JUKKA 2005: Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Helsinki, 15–37.
- UUSIKYLÄ, PETRI 1997: Lastensuojeluverkostot. Verkostanalyysi kahden kunnan yhteistyörakenteista lastensuojelun päätöksenteossa. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti 5 (3), 271–294.
- VAARALA, JONNA 2006: Isyyden jäljillä: tapaustutkimus isyydestä ja isän paikasta lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalityön pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto Rovaniemi. Julkaisematon.
- VIRKKUNEN, TOMI & LUOPA, PAULIINA & ORRE, SOILI & JOKELA, JUKKA & RIMPELÄ, MATTI 2002: Kouluterveys 2002: Rovaniemen kuntaraportti. Stakes. Helsinki.
- VORNANEN, RIITTA & HÄMÄLÄINEN, JUHA 1998: Kriittisten tapahtumien menetelmä ja organisaatiot. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti 6 (2), 204–216.
- WALLS, GEORG 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaattori ja paikannuksia. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen–Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 23–46.
- WOODCOCK, JOHANNA 2003: The Social Work assessment of Parenting: An Exploration. *British Journal of Social Work* 33 (1), 87–106.



Liite 1. Hankkeen kuvaus

Liite 1, kuva 1

Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskus –hanke



Rovaseudun lastensuojelun kehittämiskeskushankkeen organisaatio ja talous

Ohjausryhmä:

*Rovaniemen kaupungista:*

Auvo Kilpeläinen, sosiaali- ja terveysjohtaja, puheenjohtaja

Antti Palokangas, sosiaali- ja terveyslautakunnan edustaja

Eliisa Lintula, toimialajohtaja

Sirkka-Liisa Heikkinen, sosiaalityöntekijä

Saara Mattanen, johtava perhetyöntekijä

Matti Kyngas, lapsi- ja nuorisokodin vastaava ohjaaja

*Rovaniemen maalaiskunnasta:*

Pertti Hemminki, sosiaaliturvan esimies

Heikki Erola, perusturvalautakunnan puheenjohtaja / Tuula

Mäntymäki

Maria-Terttu Kantola, sosiaalisihteri

Eila Pokka, Meltauksen lapsi- ja perhetukikeskuksen johtaja

*Järjestöistä:*

Mervi Kestilä, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapin piiri ry

Pirjo Kairakari, Lapin ensi- ja turvakoti

Matti Savolainen, Nuorten Ystävät ry

Ossi Takkinen, Rovala

*Muista:*

Eine Heikkinen, Lapin lääninhallitus

Kristiina Laiho, STM

Merja Laitinen, Lapin yliopisto

Tero Leppänen, Ramk

Asta Niskala, Poske/ Lapin toimintayksikkö

Ohjausryhmä on kokoontunut 7 kertaa, joista yksi tapaaminen toteutettiin ideointiverstaana.

**Johtoryhmä:**

Asta Niskala, puheenjohtaja

Eliisa Lintula

Maria-Terttu Kantola

Sirkka-Liisa Heikkinen

Kaisa-Maria Rantajärvi

Johtoryhmä on kokoontunut yhteensä 24 kertaa

**Hankkeen työntekijät:**

Tutkija-sosiaalityöntekijä Pekka Ojaniemi, 12.01.2004 –  
31.12.2006

Projektipäällikkö Marja-Sisko Tallavaara, 02.04.2004 –  
31.12.2006

Hankkeeseen palkattiin osa-aikaisesti yht. 6 kuukaudeksi toimistotyöntekijä äänitettyjen ryhmäkeskustelujen litterointiin. Lisäksi palkattiin hankkeen loppuvaiheessa 3 viikoksi suunnittelija, jonka tehtävänä oli haastatella johtoryhmän jäsenet hankkeen arviointia varten sekä suunnitella lastensuojelun työskentelymalliin soveltuvia lomakepohjia.

**Talous:**

	Kokonais- kustannuk- set	Valtion- avustus	Kuntien rahoitusosuus	
			Rovaniemi	Rovaniemen maalaiskunta
	€	€	€	€
Suunnitelma	293 663,00	146 831,50	88 098,90	58 732,60
Toteutunut	263 712,50	131 861,03	80 051,78	51 799,70
Käyttämättä jäänyt	29 950,50	14 970,48	8 047,12	6 932,90

## *Liite 2. Teemaseminaarit*

### **Lähtökohtia lastensuojeluun 15.6.2004**

”Yhteiskunnallinen muutos ja lastensuojelu” professori Tarja Pösö

”Arvot lastensuojelun taustalla” professori (ma) Johanna Hurtig

### **Suunnitelmallisuutta lastensuojelutyöhön 4.10.2004**

”Asiakkuuden arjesta kansalliseen kehittämiseen – kysymyksiä ja näkökulmia suunnitelmalliseen lastensuojeluun” yliassistentti Aino Ritala-Koskinen

”Kohti suunnitelmallista työtä – kolme tarkennusta konkreettiseen lastensuojelutyöhön” projektityöntekijä Ansa Leinonen

### **Dokumentointi lastensuojelutyössä 11.11.2004**

”Dokumentointi sosiaalityön välineenä” yliopistonlehtori Aino Kääriäinen

”Dokumentointi lastensuojelulaitoksessa” projektityöntekijä Eija Niemelä

### **Tutkiva työote ja vaikuttaminen 25.1.2005**

”Tutkiva työote sosiaalityössä” professori Anneli Pohjola

”Sosiaalinen raportointi – väline sosiaalityön moniääniseen tiedon tuottamiseen” kehittävä sosiaalityöntekijä Taina Hussi

### **Lastensuojelun vaikuttavuuden arviointi 17.3.2005**

”Lastensuojelu prosessina ja prosessin itsearviointi” arviointipäällikkö Petteri Paasio

### **Välineitä lastensuojelutyön arkeen 30 – 31.5.2005**

”Muutoskeskustelu lastensuojelutyössä” psykologi Pirkko Tarvainen

”Lapsikeskeinen työskentely lastensuojelun sosiaalityössä” kehittävät sosiaalityöntekijät Sari-Anne Ervast ja Hanna Tulensalo

”Kartoitusvaihtelytyöskentely” toiminnanjohtaja Marjo Koskimies ja Alvari-perhetyöntekijä Leena Keto

### **Johtaminen, verkostot ja viestintä työyhteisössä 28.9.2005**

”Uudistuvan työn ja verkostomaisen toiminnan haasteet lastensuojelun johtamiselle ja työyhteisöille” professori Vuokko Niiranen

### **Asiakkaan osallisuus lastensuojelun prosessissa 13.12.2005**

”Seminaarin avaus” läänin sosiaalitarkastaja Eine Heikkinen

”Lastensuojelupalvelujen kehittäminen kuntalaisen/päätäjän näkökulmasta”

sosiaalipalvelujaoston puheenjohtaja, Antti Palokangas

”Lapsi ja lastensuojelutarpeen selvitys” kehittämisspällikkö Sointu

Möller

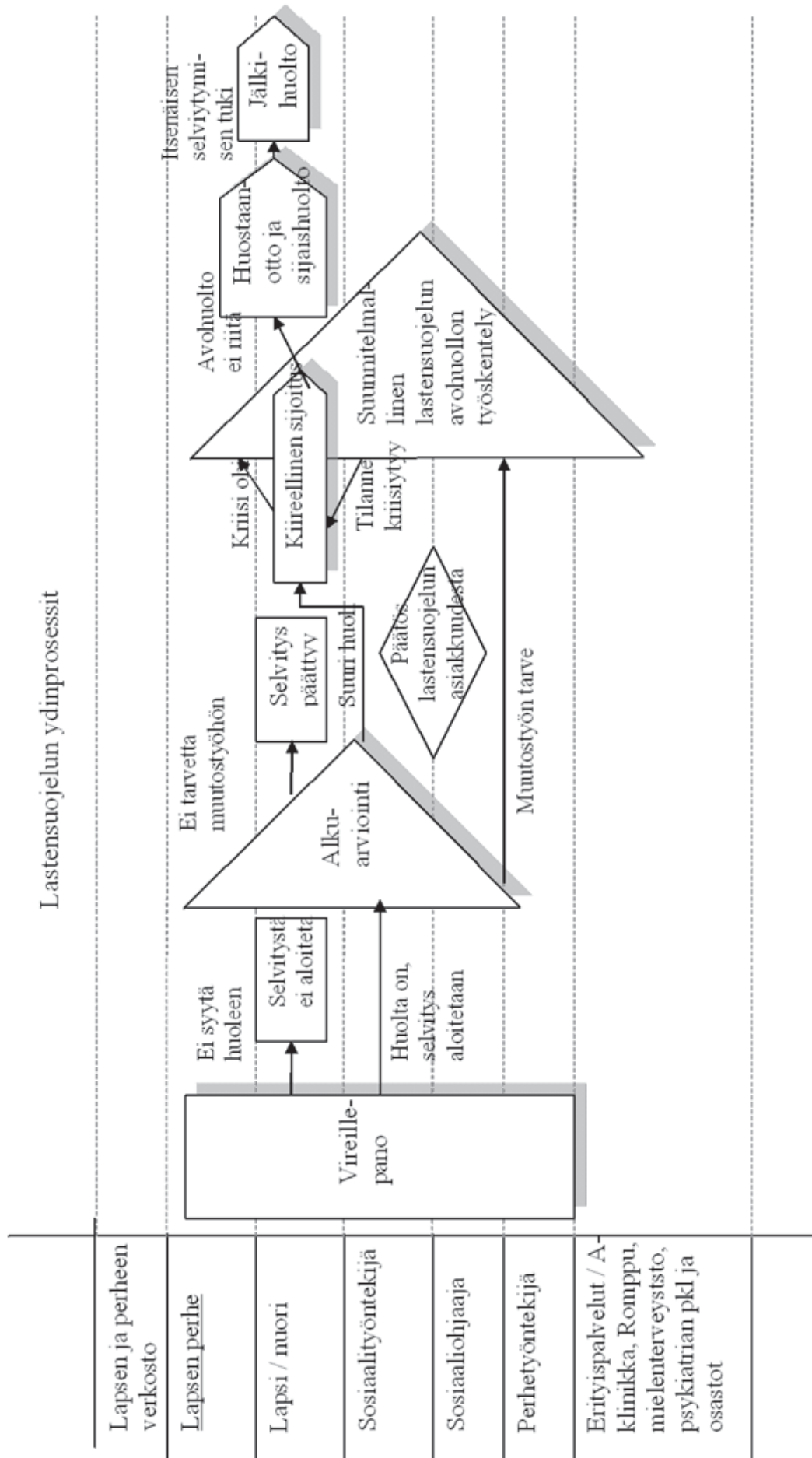
”Lapsen tieto: tavoittamisen, ymmärtämisen ja osallistamisen haasteena lastensuojelussa” yliopistonlehtori Johanna Hurtig

”Vanhemman osallisuus lastensuojelussa” tutkija-sosiaalityöntekijä Pekka Ojaniemi

”Kokemuksia ja ajatuksia lastensuojelun kehittämisprosessista” vanhempi Marja-Leena Kulppi, erityisperhetyöntekijä Marjo Savolainen, lehtori Ulla-Maija Rantalaiho



Liite 3. Lastensuojelun ydinprosessit



*Liite 4. Hankkeesta valmistuneet ja tekeillä olevat tutkimukset*

Valmistuneet tutkimukset:

*Anna-Maria Pisilä 2005: Ihmissuhteet, rutiinit, rajat — Nuorten kokemuksia arjesta lastensuojelulaitoksessa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.*

Tutkimuksen kiinnostus kohdistuu yksityisten lastensuojelulaitosten arkeen nuorten näkökulmasta. Tutkimuksessa tehdään näkyväksi sitä, millaisia merkityksiä laitoksessa eläminen saa suhteessa sijaishuollon tavoitteisiin ja tehtäviin. Tutkimusaineisto koostuu erilaisissa yksityisissä lastensuojelulaitoksissa (perhekodit, lastenkodit, nuorisokodit) asuvien nuorten haastatteluista. Tutkimuksen tavoitteena ei ole esittää aukotonta kuvaa lastensuojelulaitosten arjesta, vaan kuvata sitä nuorten subjektiivisten kokemusten kautta.

Tutkimuksessa nuoret kertovat kokemuksistaan lastensuojelulaitoksessa elämisestä. Nuorten arki lastensuojelulaitoksessa jäsentyy rajoista, rutiineista ja ihmissuhteista. Vuorovaikutus luotettavan aikuisen kanssa muodostaa pohjan nuoren kasvun ja kehityksen tukemiselle. Säännöt, rajat ja rangaistukset auttavat nuorta kohtaamaan oman itsen ja kasvun tarpeet. Turvallinen ja johdonmukaisesti rajoja asettava aikuinen sekä vuorovaikutus nuoren kanssa luovat eheyttävät puitteet arjelle ja kasvulle lastensuojelulaitoksessa. Säännöllisinä toistuvat rutiinit tuovat turvaa sisäisessä epäjärjestyksessä olevalle nuorelle sekä mahdollistavat aikuisen ajallisen ja tilallisen läsnäolon. Nuoren opastaminen päivittäisiin toimintoihin luo pohjaa turvallisen vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Arjen jakamisessa toisten nuorten kanssa korostuu vahva vuorovaikutuksellisuus, ystäviltä saatu tuki ja aito ymmärtäminen. Laitoselämän arkea väärittävät myös ristiriidat. Aikuisen läsnäolo arjessa, rajojen koettelu ja vaikeiden tilanteiden jakaminen auttavat nuoria muuttamaan ja kasvamaan.

*Tiina Lehtosaari 2006: Ote elämästä. Elämäkerrallinen tapaus-tutkimus kahden naisen lastensuojeluasiakkuuden ketjuuntumisesta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.*

Tutkimuksessa analysoidaan ja tulkitaan kahden naisen kokemuksia, näkökulmia ja tunteita pitkään jatkuneesta lastensuojeluasiakkuudesta ja asiakkuuden ketjuuntumisesta. Tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla kahta aikuista naista, joilla on kokemuksia lastensuojeluasiakkuudesta sekä omasta lapsuudesta että omien lastensa kautta, äiteinä. Katjan perhettä tuetaan avoimuuden tukitoimin. Paulan kolme lasta on huostaan otettu ja sijoitettu sijaisperheeseen. Tutkimuksen keskiössä on vuoropuhelu nykyisyyden ja menneisyyden välillä. Naisten elämäntilannetta jäsenetään seuraavien tutkimuskysymysten avulla: 1) Millaisina lapsuuden koti ja perhe näyttävät naisten jäsentäessä omaa alkuperäänsä ja elämänsä lähtökohtia? 2) Miten naiset jäsentävät lastensuojeluasiakkuutta ja sen ketjuuntumista itsensä ja lastensa elämäntilanteissa? 3) Miten naiset hahmottavat nykyistä elämäntilannetta menneisyyden tapahtumat ja ratkaisut tiedostaen?

Tutkimuksen tavoitteena on naisten elämän ja arjen näkyväksi tekeminen. Naiseus ja äitiys ovat tutkimuksen läpikulkuvia teemoja. Tutkimuksessa jäsenetään naisten elämäntilannetta ja heille tärkeitä tapahtumia. Tutkimuksessa ovat läsnä naisten kokemukset ja tunteet lapsuuden kodista, perheestä, omasta ja lasten lastensuojeluasiakkuudesta ja niille nykyhetkessä annetut merkitykset.

*Niina Pekkala 2006: Lapsen asema lastensuojelun asiakkaana. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.*

Tutkimuksessa tarkastellaan Rovaniemen kaupungin sosiaalitoimen lastensuojelun työntekijöiden käsityksiä lapsen asemasta asiakkaana, siinä mahdollisesti tapahtuneesta muutoksesta sekä työmenetelmistä, joita lapsen kanssa voi käyttää. Tutkimushaastatteluihin osallistui kymmenen lastensuojelun työntekijää.

Lastensuojelun työntekijöiden käsitykset lapsen asemasta vaihtelivat. Haastatellut kokivat muutosta tapahtuneen viimei-

sen parin kymmenen vuoden aikana. Tuona aikana lapsi on tullut näkyvämmäksi työskentelyssä, mutta keskiössä hän ei ole vielääkään. Julkinen keskustelu ja uusi lapsuustutkimus ovat vaikuttaneet työntekijöiden käsityksiin. Lasten kanssa tehdään nykyisin enemmän muutostyötä kuin ennen. Aikaisemmin työ oli aikuiskeskeistä. Lapsen huomioimista varten useat eri tahot ovat kehittäneet menetelmiä, työvälineitä, jotka helpottavat lapsen ilmaisua ja joiden avulla lapsi voidaan ottaa työskentelyyn paremmin mukaan. Näitä menetelmiä käytetään kuitenkin Rovaniemellä hyvin vähän. Harva haastatelluista oli kokeillut niitä ja kukaan heistä ei ole käyttänyt niitä säännöllisesti. Syyksi käytön vähyyteen ilmeni koulutuksen puute.

*Jonna Vaarala 2006: Isyyden jäljillä. Tapaustutkimus isyydestä ja isän paikasta lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.*

Tutkimuksessa kuvataan ensinnäkin sitä, millaista isyyttä lastensuojelun kontekstissa rakennetaan ja toiseksi sitä, millainen isien suhde on lastensuojeluun. Kyse on laadullisesta tapaustutkimuksesta. Aineistona on kehittämishankkeessa toteutetut asiakasprosessiryhmäkeskustelut sekä kahden hankkeeseen osallistuneen asiakasperheen asiakaskertomukset sosiaalitoimistosta.

Sosiaalinen konteksti, yhteiskunta ja kulttuuri vaikuttavat siihen, minkälaiseksi isyys työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutustilanteessa voi muodostua. Keskusteluissa ja asiakaskertomuksissa rakennettiin isyydelle monenlaisia ulottuvuuksia, ja samaa isää määriteltiin eri yhteyksissä useilla eri tavoilla. Yhdeksi tärkeäksi vaikuttajaksi isyyden määrittelyssä nousi isän aktiivisuus perheen asioiden hoitamisessa. Isyys tuli silloin määritellyksi vahvaksi isyydeksi. Lastensuojelun isyyttä kuvattiin myös vahvistusta tarvitseväksi isyydeksi, heikoksi isyydeksi ja lasta vahingoittavaksi isyydeksi. Isät suhtautuivat lastensuojeluun kriittisesti. Heidän suhtautumistaan kuvasivat epäluottamus lastensuojelua kohtaan, tarkoituksenmukaisuuden puuttuminen työskentelystä ja kokemus osallistumisen turhuudesta. Lastensuojelu koettiin kuitenkin tarpeelliseksi, sillä huoli lapsesta oli ollut aiheellinen ja työskentelystä oli ollut hyötyä isälle ja perheelle.

*Anna Kärkkäinen 2007: Lastensuojeluasiakkuuden alku — alkutilanne dokumentteina sekä asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Julkaisematon.*

Tutkielman teemana on sosiaalityön lastensuojelun alku dokumenttien ja eri osapuolten näkökulmista. Tutkittava ilmiö sijoituu sosiaalityön lastensuojelun työprosessin kontekstiin, tarkemmin asiakkuuden tarpeen pohtimisen ja asiakkuuden alkamisen vaiheeseen, jolloin osapuolet käyvät neuvottelua ja tuottavat käsitteitä sekä tietoja perheen ja lasten tilanteesta samoin kuin vastaavasti yhteiskunnan sosiaalityölle asettamista tukeen ja kontrolliin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Tutkimuksessa tarkastellaan, mitä asioita lastensuojeluprosessin alkuvaiheesta kirjataan, kenen äänet dokumenteissa kuuluvat ja miten dokumenteissa kuvataan työprosessia ja työntekijöiden tekemää työtä. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksistä piirtyy erilaisia kuvia asiakkaan ja viranomaisjärjestelmän kohtaamisesta: tilanteen arvioimisen ja tuen lisäksi läsnä on vahvasti myös kontrolli ja valta.

Lastensuojelun alkuvaiheessa kirjattaviin dokumentteihin välittyy sosiaalityöntekijöiden oman ajattelun ja työprosessin kuvauksen lisäksi vanhempien ja perheen verkoston ääniä lasten äänten puuttuessa lähes kokonaan. Suoraan lapsiin liittyvät asiat jäävät vähälle huomiolle myös tarkasteltaessa dokumentteja niiden sisältämien asioiden valossa. Kirjauksissa painottuivat asiakasperheiden arjenhallintaan, yleistilanteeseen ja historiaan sekä lastensuojelun tukitoimiin liittyvät asiat. Lapset jäivät myös asiakkuuden alkuun liittyvissä kokemuksissa sekä asiakkaiden itsensä että työntekijöiden näkökulmasta vähälle huomiolle, sillä aineistossa ei juurikaan tullut esille lasten osallistuminen lastensuojeluprosessin alkuvaiheeseen.

Tekeillä olevat tutkimukset:

*Eija Kojola: Sosiaalityön pro gradu tutkielma: Vanhemmuuden rakentuminen lastensuojelun työprosessissa*

Tutkimuksellisenä kiinnostuksena on se, millä tavalla vammaisuus nousee esille vanhempien ja lastensuojelun työntekijöiden käymissä ryhmäkeskusteluissa sekä vanhempien kahdenkeskisissä keskusteluissa hankkeessa toimineen tutkijasosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimuskysymykset liittyvät siihen, millä tavalla vammaisuuden nähdään olevan yhteydessä/suhteessa vanhemmuuteen ja lastensuojelun asiakkuuteen.

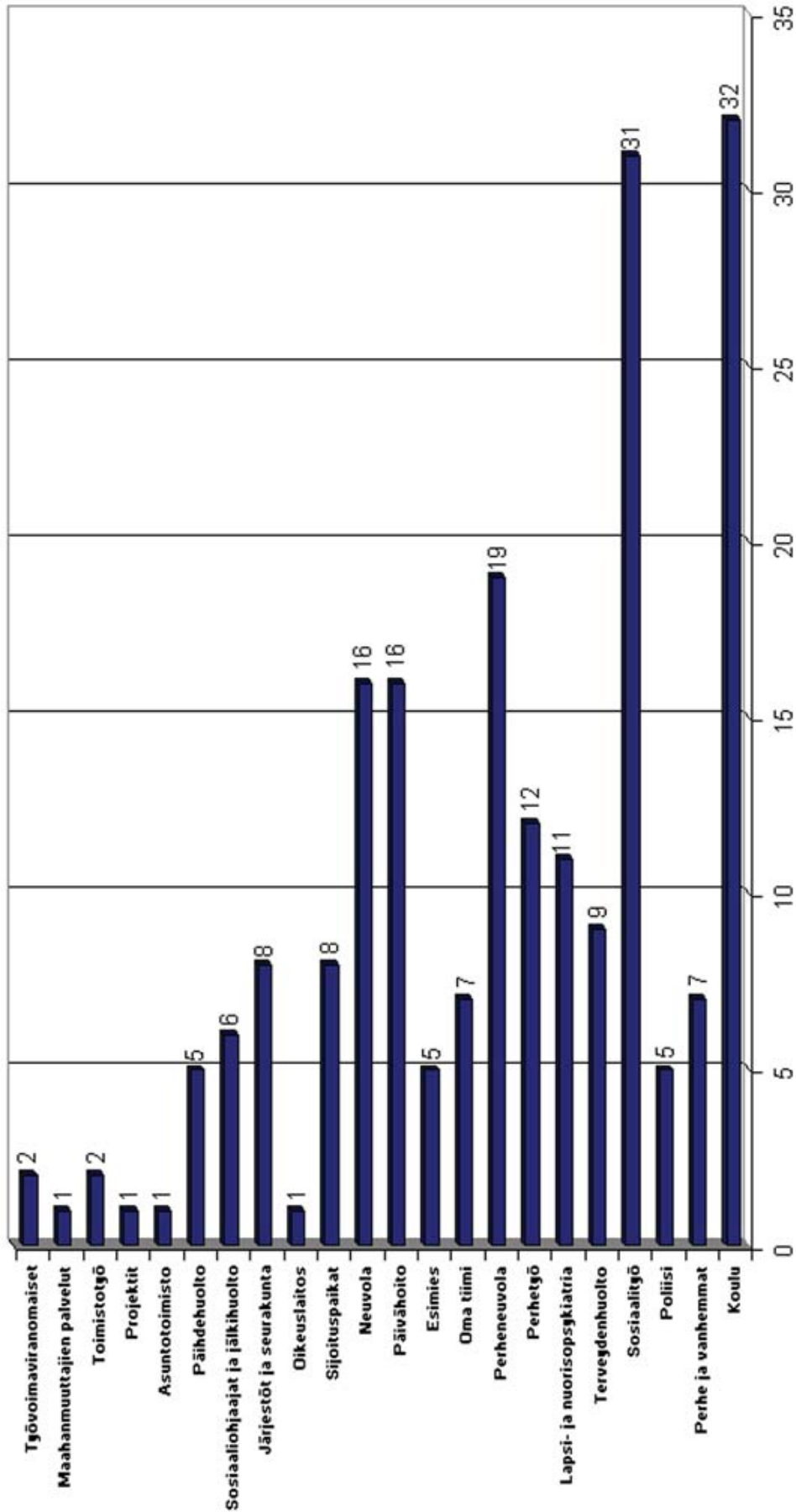
*Pekka Ojaniemi: Sosiaalityön väitöskirjatutkimus: Vanhemman toimijuuden ja toiminnan rakentuminen lastensuojelun asiakassuhteessa*

Tutkimuksessa lähestytään sosiaalityötä toiminnallisena ilmiönä, jolloin sosiaalityötä voidaan pyrkiä ottamaan haltuun etsimällä vastauksia kysymyksiin, kuka tekee, kenelle tai mille tekee ja millä perusteella tekee. Tutkimuksen keskiössä on lastensuojelun työskentelyprosessi ja siihen osallistuvien vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa syntyvä todellisuus tai todellisuudet. Tutkimuksessa etsitään vastauksia siihen, millaista toimintaa, toimijoita ja toiminnallisia suhteita lastensuojelun ongelmamärittelyihin ja niihin liittyviin ratkaisuihin vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden välisessä toiminnassa rakentuu. Tutkimuksessa analysoidaan vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyvien identiteettien ja toiminnallisten suhteiden muotoutumista sekä niihin liittyviä merkityksiä lastensuojelun työskentelyprosessissa.

Kaikilla osapuolilla on (ollut) yhtäläinen oikeus hyödyntää tutkimuksissaan lastensuojelun kehittämiskeskus -hankkeessa tuotettuja aineistoja.

Liite 5. Lastensuojelun työntekijöiden tärkeimmät yhteistyökumppanit

### Lastensuojelun työntekijöiden tärkeimmät yhteistyökumppanit





UNIVERSITY OF LAPLAND  
LAPIN YLIOPISTO



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



Teos jäsentää ja avaa paikallisiin lastensuojelun työprosesseihin liittyvää, työntekijöiden ja asiakkaiden vuoropuhelussa syntynyttä tietoa kolmen teeman – kohtaamisen, tiedon ja osallisuuden – avulla. Tutkimus on moniääninen puheenvuoro lastensuojelun työkäytäntöjen kehittämisen kysymyksiin.



ISSN 0788-768X  
ISBN 978-952-484-080-4  
Lapin Yliopistopaino 2007  
Kansi: Sirpa Immonen/LaY