Tampereen yliopisto

Ella Ylöstalo

POSITIIVISIA KUVAUKSIA LASTENSUOJELUN ASIAKASSUHTEESTA

Asiakkaan näkökulmasta kirjoitetuissa kirjeissä

Yhteiskuntatieteiden laitos
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Ella Ylöstalo: Positiivisia kuvauksia lastensuojelun asiakassuhteesta. Asiakkaan näkökulmasta kirjoitetuissa kirjeissä.
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityö
Ohjaaja: Suvi Raitakari
Huhtikuu 2021

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan lastensuojelusta asiakkaan näkökulmasta kirjoitettuja positiivisia asiakassuhdekuvauksia. Asiakassuhteella tässä tutkielmassa tarkoitetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta. Tutkielman tarkoituksena on tarkastella lastensuojelusta kokemusta omaavien kirjoituksista tunnistettavia positiivisia asiakassuhteen piirteitä sekä tuottaa tietoa siitä, miten vuorovaikutusta laajemmat ulottuvuudet ovat tulkittavissa asiakassuhdekuvauksista. Vuorovaikutusta lävistävät laajemmat ulottuvuudet olen jäsentänyt yhteiskunnalliseksi, institutionaaliseksi ja ammatilliseksi ulottuvuudeksi. Tarkastelen lastensuojelun työtä suhdeperustaisena auttamistyönä. Tutkielman aineisto koostuu lastensuojelun kehittämisjärjestö Pesäpuu ry:n avoimesta ”101-kirjettä” julkaisusta. Julkaisu sisältää 101 kirjettä, jotka ovat lähetetty kansanedustajille sekä koottu julkaisuun. Kirjeitä ovat kirjoittaneet noin 13–30-vuotiaat lastensuojelusta kokemusta omaavat lapset ja aikuiset.

Tutkielman teoreettinen viitekehys on sosiaalinen konstruktionismi. Positiivisia asiakassuhdekuvauksia tarkastellaan konstruktioina, joihin vaikuttaa tiedon sosiaalinen rakentuminen, ja jotka osaltaan ymmärretään tuottavan lastensuojelua koskevia merkityksiä. Tutkimuksen analyysimenetelmä pohjautuu kategoria-analyysiin. Jäsenkategoria-analyysia on hyödynnetty aineiston analyysissa soveltuvin osin.

Analyysin tuloksena löytyi viisi positiivisen asiakassuhteen kuvauksen määrittelyä seuraavasti: 1) Suojeluun perustuva asiakassuhde, jossa sosiaalityöntekijä on sijoittanut lapsen pois lasta vahingoittavasta asumisen paikasta; 2) Pysyvyydestä rakentuva luottamussuhde, jossa keskeinen asiakassuhteen luottamuksen mahdollistava tekijä on sosiaalityöntekijän pysyvyys; 3) Läheisyyteen perustuva suhde, jossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde ylittää asiakassuhteen institutionaaliset rajat; 4) Vastavuoroinen vuorovaikutussuhde, jossa asiakassuhdetta kuvaa molemminpuolinen osallistuminen sekä kohtaaminen vuorovaikutuksessa; 5) Eroihin ja sensitiivisyyteen perustuva asiakassuhde, jossa työskentelyotteessa painottuu sensitiivisyys ja ihmisten välisten erojen huomioon ottaminen.

Tämä tutkimus osoittaa, että rakenteelliset tekijät ja sosiaaliset ilmiöt näkyvät asiakassuhteessa siihen liittyvinä käytäntöinä ja vuorovaikutukseen liittyvinä tekijöinä, kuten lapsikeskeisenä käytänteinä tai niiden puuttumisena. Yhteiskunnallinen toimintaympäristö vaikuttaa myös asiakkaan käsityksiin asiakassuhteesta. Institutionaalinen toimintaympäristö määrittää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleja, mutta asiakassuhde voi myös ylittää institutionaaliset rajat ja institutionaalisia rajoja saatetaan venyttää. Sosiaalityöntekijä käyttää yhteiskunnallisen ja institutionaalisen asemansa tuomaa valtaa, jolla voi olla merkittävä vaikutus lapsen elämään. Suhdeperustaisuus näyttäytyy merkityksellisenä asiakassuhteessa asiakkaan kohtaamisena, asiakkaiden kunnioittamisena, asiakkaiden näkemysten huomioimisena sekä ajan järjestämisenä asiakkaiden tapaamisiin sekä näiden tekijöiden kautta rakentuvana luottamuksellisena suhteena. Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäytyi usein merkityksellisenä tekijänä luottamuksellisen suhteen rakentumisessa. Luottamuksellisessa suhteessa mahdollistuu asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden esittäminen. Jotta tiedonmuodostus asiakassuhteessa voi toteutua, tarvitaan käsitys asiakkaan tilanteesta, joka mahdollistuu luottamuksellisen suhteen kautta.

Avainsanat: lastensuojelu, asiakassuhde, suhdeperustaisuus, sosiaalinen konstruktionismi, jäsenkategoria-analyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Ella Ylöstalo: Positive descriptions of child welfare client relationships. Letters written from the client's perspective.
Master's Thesis
Tampere University
Social Work
Supervisor: Suvi Raitakari
April 2021

This thesis examines the positive descriptions of client relationships in child welfare written from the client's perspective. The client relationship in this thesis refers to the relationship between a child and a social worker. The purpose of the thesis is to examine the positive elements in client relationships that can be identified from letters written by clients with child welfare experience and to provide information on how the broader dimensions of interaction, which intersect interaction, can be interpreted from the client relationship descriptions. The dimensions were structured into a social, institutional and professional dimension. My perspective to child welfare work in this thesis is that of relationship-based practice. The material in the thesis consists of an open '101 kirjettä' (101 letters) publication published by Pesäpuu ry a child welfare organisation. The publication contains 101 letters sent to members of Parliament and complied into the publication. The letters were written from the perspective of children and adults aged between 13 to 30 who had experience as clients of child welfare.

The theoretical framework of the thesis is based on social constructionism. The descriptions of positive client relationships are seen in this thesis as constructions which are influenced by the social construction of information and which, for their part, are understood to generate meanings for child welfare. The analysis method used in this study is based on categorisation analysis. Membership categorisation analysis was used in the analysis of the material, as appropriate.

The analysis resulted in five definitions for describing positive relationships in child welfare experiences, as follows: 1) a protection-based client relationship, in which the social worker has placed the child away from the place of residence that is harmful to the child; 2) a trust-based relationship based on permanence, in which the permanent nature of the social worker is a key factor for making it possible to build trust in the relationship; 3) a relationship based on closeness, in which the relationship between the client and the social worker exceeds the institutional boundaries of the client relationship; 4) reciprocal interaction, where the client relationship is characterised by participation, by both the social worker and the client and genuine interaction; 5) a client relationship based on differences and sensitivity, where the approach is one of sensitivity and consideration towards differences between individuals.

The study shows that structural factors and social phenomena are reflected in the client relationship as manifested in practices and interaction factors, such as the existence or lack of a child-centered practice. The overall societal environment also affects the client's perception of client relationships. The institutional environment determines the roles of the social worker and the client, but the client relationship may also exceed institutional boundaries and institutional boundaries may be stretched. Social workers exercise the power of their position in the institution and their public mandate, and this may have a significant impact on the child's life. The relationship-based client relationship is manifested in the form of meaningful client relationships in terms of genuine interaction, respect for the client, taking into account the client's views and the arrangement of time for the client meetings, as well as a relationship based on trust built by means of these elements. In this study, the permanence of the social worker was seen as a significant factor in building a relationship based on trust. To build knowledge in a client relationship, it is necessary to have an understanding of the client's situation, drawing on a client relationship based on trust.

Keywords: child welfare, client relationship, relationship-based practice, social constructionism, membership categorisation analysis

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällys

1. JOHDANTO 1

2. KATSAUS LASTENSUOJELUN ASIAKASSUHTEEN ULOTTUVUUKSIIN 5

2.1 Lastensuojelun asiakassuhde yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä rakentuvana suhteena 6

2.2 Lastensuojelun asiakassuhde institutionaalisena suhteena 13

2.3 Lastensuojelun asiakassuhde ammatillisena auttamissuhteena 17

2.4 Lastensuojelun asiakassuhde vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena 24

3. TUTKIMUSASETELMA 29

3.1 Tutkimustehtävä 29

3.2 Kirjoitukset lastensuojelusta ja aineiston rajaus 29

3.3 Sosiaalisen konstruktionismin viitekehys 31

3.4 Kategoria-analyysi tässä tutkielmassa 32

3.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset 37

4. POSITIIVISET ASIAKASSUHDEKUVAUKSET 40

4.1 Suojeluun perustuva asiakassuhde 40

4.2 Pysyvyydestä rakentuva luottamussuhde 45

4.3 Läheisyyteen perustuva asiakassuhde 49

4.4 Vastavuoroinen vuorovaikutussuhde 53

4.5 Eroihin ja sensitiivisyyteen perustuva asiakassuhde 60

5. JOHTOPÄÄTÖKSET 64

LÄHTEET 71

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Asiakassuhteen ulottuvuudet, s. 5

1. JOHDANTO

Sosiaalityön asiakassuhteeseen ja sosiaalityön kohtaamisissa vaikuttavat monet tekijät. Lastensuojelun kohtaamisia, kuten mitä tahansa kohtaamisia lävistävät monet vuorovaikutusta laajemmat suhteet. Kohtaamiset tapahtuvat kontekstisidonnaisissa suhteissa, kuten tietyssä yhteiskunnallisessa kontekstissa, tietyssä instituutiossa ja tietyssä tilassa sekä kulloisessakin vuorovaikutuksellisessa hetkessä. Kohtaamista lävistävät siten esimerkiksi yhteiskuntasuhteet, palvelujärjestelmäsuhteet, paikkasuhteet sekä henkilökohtaiset suhteet. Suhteet kietoutuvat kohtaamisiin sekä vaikuttavat konkreettisesti osapuolten kohtaamista koskeviin toimintamahdollisuuksiin, kohtaamista koskeviin odotuksiin ja osapuolten valtasuhteisiin. (Ranta 2020.) Käytännössä suhteet vaikuttavat toisiinsa ja ovat osittain päällekkäisiä (Jokinen 2016).

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen lastensuojelusta kirjoitettuja positiivisia asiakassuhteen kuvauksia. Analysoin kuvauksista sosiaalityöntekijän ja lapsiasiakkaan asiakassuhdetta suhteena, jossa vuorovaikutuksen lisäksi vaikuttavat laajemmat suhteet, joita Arja Jokisen (2016) jaottelua mukaillen olen tarkastellut yhteiskunnallisena, institutionaalisena ja ammatillisena asiakassuhteen ulottuvuuksina. Tutkin sitä, miten kirjoittajan valitsemat työntekijä- ja asiakaskategoriat tuottavat positiivista asiakassuhdetta ja tekevät näkyväksi vuorovaikutuksessa läsnä olevia laajempia suhteita. Tutkielma on laadullinen ja sitoudun tutkimuksessa sosiaaliseen konstruktionismiin.

Tutkielman aineisto koostuu lastensuojelun kehittämisjärjestö Pesäpuu ry:n ”101-kirjettä” julkaisusta (Kaijanen, Koskenkorva & Westlund 2020). Lastensuojelujärjestöt ovat levittäneet verkkolomaketta, jolla on kerätty lasten, nuorten ja nuorten aikuisten kirjoittamia kirjeitä kokemuksista sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudesta, jotka on lähetetty kirjeiksi kansanedustajille sekä koottu ”101 kirjettä” julkaisuun. Kirjoitukset ovat lastensuojelun sijaishuollossa asuvien ja asuneiden, noin 13–30-vuotiaiden nuorten kirjoituksia omasta elämästään, ajatuksistaan ja kokemuksistaan lastensuojelusta, erityisesti sijais- ja jälkihuollosta. Yksi kirjeiden keskeinen teema on sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus. (Kaijanen, Koskenkorva & Westlund 2020, 5–7.)

Julkisuuteen esille tulleiden lasten oikeuksien laiminlyöntien vuoksi voi olla haastavaa paikantaa sijaishuollolle positiivista roolia tai positiivisia piirteitäkään. Sijaishuoltoon liittyy monenlaisia tarinoita, joita 101-kirjettä -julkaisun kirjeissäkin tuodaan esille. Julkisuuden usein varsin kategorisoiva sijoitettuja lapsia koskeva keskustelu sekä sijoituksen kuvaaminen yhteiskunnan pahoinvointia ja syrjäytymistä kuvaavana indikaattorina häivyttää lasten tilanteiden moninaisuutta sekä sivuuttaa sijaishuollosta kokemusta omaavien näkemykset (Heino, Eronen, Kataja, Kestilä, Känkänen, Paananen, Pösö & Rainio 2013). Ajattelen, että vaikka positiiviset asiat lastensuojelusta eivät tulisi juuri esille, olisi niitä tärkeä tutkia. Kehittääksemme lastensuojelua ja päästäksemme eteenpäin lastensuojelun ”kriisistä”, tulee meidän myös kuvata sitä, mitkä ovat toivotun ja positiivisen asiakassuhteen kokemusten elementtejä, erityisesti lastensuojelun asiakkaiden näkökulmasta. Aino Ritala-Koskinen (2003) kirjoittaa tutkimuksessaan lastensuojelun onnistumisista, että ongelmakohtien lisäksi on tärkeä tutkia myös onnistumisia, sillä käytännön työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksista syntyvän tiedolla voidaan saada tietoa toimivista käytännöistä sekä edistää lastensuojelutyön itseymmärrystä ja kehittämistä. Tärkeää onkin siten tietää, mikä on näyttäytynyt asiakkaan näkökulmasta positiivisena. Tässä tutkielmassa pyrin tavoittamaan sitä, mikä on näyttäytynyt positiivisena asiakaskokemuksen kautta.

Tutkielman lähtökohtana on ymmärrys lastensuojelun työstä suhdeperustaisena auttamistyönä sekä asiantuntija- ja tietotyönä (Alanen 2019). Suhdeperustaisuus on sosiaalityön keskusteluissa keskeinen käsite. Suhdeperustaisuus sekä ihmissuhteiden tärkeys lastensuojelun asiakassuhteessa ovat tärkeitä teemoja lastensuojelua tarkastelevassa kirjallisuudessa (esim. Ritala-Koskinen 2003; Ruch 2005; Tolonen 2009; Islam & Fulcher 2016). Suhdeperustaisuutta on pidetty keskeisenä myös lastensuojelun tiedonmuodostuksessa (Pösö 2010; Alatalo 2019) Suhdeperustaisuus on myös ollut pinnalla lastensuojelun kehittämis- ja tutkimustyössä. Esimerkiksi Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE-hanke) nostaa suhdeperustaisuuden ja yhteistoiminnallisuuden keskiöön ja siihen liittyvä lastensuojelun systeeminen malli nojaa suhdeperustaisuuteen (Aalto, Rasa & Vuolukka 2018).

Tutkielmani liittyy myös aiempaan, laajempaan sosiaalityön keskusteluun, joissa on jäsennetty sosiaalityön asiakassuhteita (esim. Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010; Laitinen & Niskala 2013; Jokinen 2016; Pohjola ym. 2017; Ranta 2020). Toisaalta tutkielma paikantuu lastensuojelututkimukseen, jossa tutkitaan lasten tai aikuisten kokemuksia lastensuojelusta (esim. Kivistö 2006; Eronen 2012; Laakso 2016; Pekkarinen 2017; Laakso 2019). Lastensuojelua koskevassa tutkimuksessa on todettu yhä olevan merkittäviä tietoaukkoja (Pekkarinen, Heino & Pösö

2013; Heino 2017). Toisaalta lastensuojelun tutkimus on runsaslukuista (Pekkarinen 2011; Peltola & Moisio 2017), mutta pirstaleista ja pisteittäistä (Pekkarinen 2011). Lastensuojelusta tietämistä on korostettu moraalisena velvoitteena. Lastensuojelu koskettaa ja puuttuu lasten ja perheiden yksityisiin suhteisiin, jolloin sitä koskevat poliittiset linjaukset ja lastensuojelun menetelmät eivät tule perustua mielipiteisiin tai arvaileviin oletuksiin toimenpiteiden seurauksista. Lastensuojelusta on tiedettävä, jotta voidaan ehkäistä julkisen vastuun laiminlyöntiä ja vallan väärinkäyttöä. (Pekkarinen, Heino & Pösö 2013, 337; Pekkarinen 2015, 269; Heino 2016.) Lastensuojelun tutkimuksessa esiintyy erityisesti tutkimusta tukevien rakenteiden, rahoituksen ja tutkimusohjelman tarve sekä pitkäjänteisen tutkimuksen puute (Pekkarinen, Heino & Pösö 2013; Heino 2017; Laakso 2019) Lastensuojelun tulevaisuuden haasteena on niin ikään myös laajemman ymmärryksen tarve lastensuojelun palvelujen käyttäjien näkökulmasta, niin lasten ja nuorten kuin vanhempien näkökulmasta (Törrönen, Vornanen & Saurama 2016, 247; Heino 2016). Tämä tutkielma pyrkii osaltaan paikkaamaan tätä aukkoa lastensuojelun asiakkaiden näkökulmia tutkimalla.

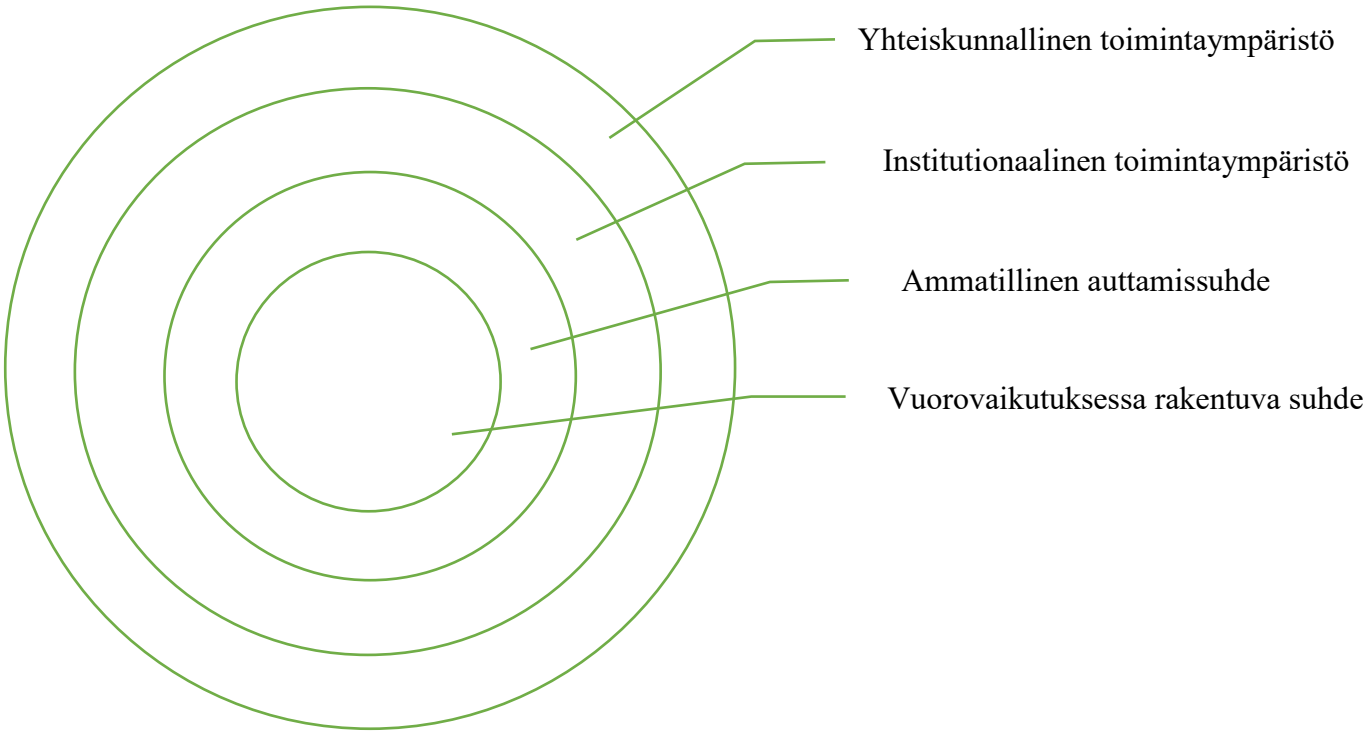
Positiiviset kokemukset ja onnistumiset sosiaalityössä ovat olleet tutkimuksen kohteena monilla sosiaalityön sektoreilla. Onnistumisen käsite on moniulotteinen ja määrittyy tutkimuskohtaisesti. Onnistumista voi tarkastella muun muassa sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän, ammatillisen itseymmärryksen kuin asiakkaan näkökulmasta. (Jokinen 2014, 197.) Tässä tutkielmassa onnistumisena näyttäytyy asiakkaiden positiiviset kuvaukset sosiaalityön asiakassuhteesta. Käytän tässä tutkielmassa positiivisen käsitettä, joka voi koskettaa yksittäisten positiivisten asioiden tarkastelua, vaikka kuvattaisiin myös negatiivisia asioita. Positiivisia kokemuksia tutkimuksen tuloksina voi tulla osaksi käytännössä mitä vaan kokemuksia tutkivaa lastensuojelututkimusta. Usein tutkimustuloksena syntyykin sekä negatiivisia että positiivisia kokemuksia (esim. Kivistö 2006; Laakso 2019). Aino Ritala-Koskisen (2003) tutkimus koski onnistumisia lastensuojelussa. Onnistumisia pohdittiin työntekijöiden valitsemien asiakaskertomusten pohjalta sekä näiden asiakasperheiden osapuolia haastattelemalla. Arja Jokinen (2014) puolestaan tutki onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä, jossa tuotiin esille työntekijöiden näkökulmia onnistumisista asiakaskokemustensa kautta. Tutkimusta onnistumisista lastensuojelussa on tutkittu myös Metropolia Ammattikorkeakoulun Onnistumisen tekijät lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä -hankkeessa, johon koottiin eri toimijoiden, myös asiakkaiden, lasten ja vanhempien, kokemuksia onnistumisista (Rousu 2020). Opinnäytetyönä lisäksi Iina-Elina Heinonen (2020) on pro gradu -tutkielmassa tutkinut lastensuojelun onnistumisia kokemusten näkökulmasta, aineistonaan vauva.fi-keskustelufoorumin keskustelut. Kirjoittajat olivat kirjoitusten perusteella lähinnä asiakkaana olevien lapsen vanhempia, mutta kirjoituksissa oli myös asiakaslasten tai -nuorten kokemuksia.

Tutkielma koostuu viidestä luvusta. Seuraavassa luvussa tarkastelen lastensuojelun asiakassuhdetta eri näkökulmista. Luvun alaluvut rakentuvat asiakassuhteen tarkastelusta yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä rakentuvana suhteena, institutionaalisena suhteena, ammatillisena auttamissuhteena suhteena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena (Jokinen 2016). Kolmannessa luvussa esittelen tutkimustehtävän ja aineiston. Tässä luvussa käsittelen myös tutkimuksen metodologisia sitoumuksia, analyysimenetelmää sekä analyysin toteutusta. Luvun lopussa nostan esille tutkimusprosessissani mukana kulkeneita tutkimuseettisiä kysymyksiä. Luvussa neljä esittelen tutkimustuloksena paikantamani positiiviset asiakassuhteen kuvaukset aineistossa viidessä alaluvussa. Tutkimustuloksia koskevat johtopäätökset ja pohdinnat esittelen tutkielman viimeisessä luvussa.

2. KATSAUS LASTENSUOJELUN ASIAKASSUHTEEN ULOTTUVUUKSIIN

Sosiaalityön asiakassuhdetta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta (esim. Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010; Jokinen 2016; Pohjola ym. 2017; Ranta 2020). Työntekijän ja asiakkaan suhteen muotoutumiseen vaikuttavat monet tekijät, jotka vaikuttavat siihen, minkälaisten olosuhteiden vallitessa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat ja minkälaiset reunaehdot suhdetta määrittävät (Jokinen 2016). Käsittelen tässä luvussa lastensuojelun asiakassuhteen ulottuvuuksia, nojautuen Arja Jokisen (2016) jäsennykseen sosiaalityön asiakassuhteesta yhteiskunnallisena, institutionaalisena, ammatillisena auttamissuhteena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Ensin tarkastelen lastensuojelun asiakassuhdetta yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä rakentuvana suhteena (luku 2.1) Seuraavaksi käsittelen lastensuojelun asiakassuhdetta institutionaalisena suhteena (luku 2.2), jonka jälkeen jatkan sosiaalityön asiakassuhteen tarkastelua ammatillisena suhteena (luku 2.3) ja viimeisenä tarkastelen sosiaalityön asiakassudetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena (luku 2.4).

Kuvio 1. Asiakassuhteen ulottuvuudet



2.1 Lastensuojelun asiakassuhde yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä rakentuvana suhteena

Yhteiskunnallinen toimintaympäristö asettaa sosiaalityölle vaihtelevat puitteet, velvollisuudet ja odotukset (Jokinen 2016). Lastensuojelu on osa yhteiskuntaa ja kulttuuria, mutta toisaalta hyvin erityistä toimintaa (Bardy & Heino 2013, 7, 14). Lastensuojelu on lainsäädännön, julkisen hallinnon ja kansalaisten välinen käytäntö. Se on osa laajempaa perhepolitiikkaa ja julkisen vallan pyrkimystä säännellä perhe-elämää. Lainsäädännön pohjalta lastensuojelussa arvioidaan, ohjataan, tuetaan ja valvotaan perheen elämää. Samanaikaisesti lastensuojelussa kiinnitytään vallitseviin sosiaalisiin ja kulttuurisiin odotuksiin ja ajattelutapoihin sopivana pidetystä perhe-elämästä, vanhemmuudesta ja lapsuudesta. (Nätkin & Vuori 2007, 8; Pösö 2010, 325.) Tarkastelen seuraavaksi lastensuojelun asiakassuhdetta yhteiskunnallisissa toimintaympäristöissä rakentuvana suhteena sekä teen lyhyen historiallisen katsauksen yhteiskunnallisiin muutoksiin, joilla katson olevan merkittävä vaikutus lapsen asemaan ja lastensuojelun asiakassuhteeseen. Tarkastelun kohteena ovat, mikä on lastensuojelun yhteiskunnallinen tehtävä ja paikka, siihen vaikuttavat lapsuuskäsitykset, viranomaisen ja lapsikansalaisen suhdetta sääntelevät hallinnolliset ja lainsäädännölliset tekijät, ja niihin vaikuttavat keskeiset ideologiset suuntaukset. (Juhila 2006; Jokinen 2016). Tarkastelen myös lapsuuskäsityksen paikantumista lastensuojelun työskentelyn orientaatioihin (Forsberg 1998).

Kohti lapsikeskeistä lastensuojelua

Lastensuojelu heijastelee yhteiskuntaa ja sen ajalle ominaisia arvoja ja käytäntöjä. Ensimmäinen suomalainen lastensuojelulaki on vuodelta 1936. Se tunnisti lapsen ja nuoren avun tarpeessa ja vaikeuksissa olevana ja se kosketti niin rikollisuuden kuin kaltoinkohtelun kysymyksiä. Se loi pohjaa lapsen oikeuksille määrittelemällä ensimmäistä kertaa lapsen asemaa ja seurauksia lapsen kohtelusta. (Pösö, Skivenes & Hestbæk 2014, 478; Heinonen 2016.) Suomessa 1960-luvulla alkaneen ja 1980-luvulle jatkuneen sosiaalipolitiikan universalismin ja hyvinvointivaltion rakennuskautena painotusta saivat universaalit palvelut. Hyvinvointivaltion rakennuskautena lasten ja perheiden elinoloja parannettiin yleisesti, kuten päivähoitouudistusten ja erilaisten sosiaalisten tulonsiirtojen kautta. Lastensuojelusta tuli osa hyvinvointivaltion yleistä lapsipolitiikkaa. Lastensuojelun kysymyksiin vaikuttivat myös yhteiskunta- ja oikeuspoliittiset keskustelut, jotka kytkeytyivät kansainväliseen kansalaisoikeusliikehdintään. Lastensuojeluasiakkaiden puutteellista oikeusturvaa ja koulukoteja kritisoitiin laajalti julkisessa keskustelussa. (Harrikari 2019, 33, 251–305; Mikkola 2004, 62–64).

Lastensuojelu muuttui keskeisesti toisen, vuoden 1983 lain myötä. Laki avasi uudenlaisen lähestymistavan lasten suojeluun, jossa ensimmäistä kertaa lapsen oikeus huolenpitoon ja suojeluun olivat lastensuojelutoimenpiteiden lähtökohta. Uudenlaista painotusta saivat ennaltaehkäisevät toimet sekä laajempi käsitys julkisten toimijoiden vastuusta lapsen hyvinvoinnista aiemman kapeamman kunnalliseen lastensuojeluun keskittyvän näkökulman sijaan. (Pösö 1997, 146.) Suomi ratifioi Yhdistyneiden kansakuntien 1989 yleiskokouksessa hyväksytyn lasten oikeuksien yleissopimuksen ja se astui voimaan Suomessa vuonna 1991. Lapsen oikeuksien sopimuksen keskeiset lähtökohdat tiivistetään usein seuraavasti: provision (hyvinvointi), protection (suojelu) and participation (osallisuus). Sopimuksen keskeisiä periaatteita ovat syrjimättömyyden periaate, lapsen edun huomioiminen, oikeus elämään ja kehittymiseen sekä lapsen näkemysten kunnioittaminen. (Heinonen 2016.) Lapsen oikeuksien sopimusta on kuvattu vuosisadan suurena käänteenä lapsuuden historiassa (Bardy 2013, 49). Lapsen edun periaate on lähtökohta lastensuojelun toteuttamisessa ja se perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Sosiaalityön keskeiseksi tehtäväksi YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen ja vuoden 1983 lainsäädännön pohjalta nousi lasten oikeuksien toteutumisen turvaaminen lastensuojelussa. Niiden toteuttamisessa keskeiseksi nähtiin lapsen edun jatkuva arviointi. Lapsilähtöinen työskentely vahvistui, mutta perhekeskeinen orientaatio oli yhä vahva orientaatio 1990-luvun alussa ja puolivälissä. (Heinonen 2016; Pösö 2011.)

1990-luvun laman seurauksena uusliberalismin hengessä toteutettiin laajoja julkisen sektorin leikkauksia. Uusliberalismi painottaa talouden ensisijaisuutta, yksilön vastuuta ja aktiivista osallistumista palkkatyöhön (Jokinen 2016). Leikkaukset vaikuttivat opetus-, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuuteen ja laatuun. Lasten erityispalveluihin lisättiin tarveharkintaa ja palveluja pyrittiin kohdentamaan aiempaa rajatummin. 1990-luvun lamavuodet vaikuttivat lapsiperheiden hyvinvointiin taloudellisten ja psykososiaalisten ongelmien lisääntymisenä. Lisääntyneet mielenterveysongelmat sekä lasten ja aikuisten päihteidenkäyttö kasvatti hoitotahojen asiakasmääriä, ja jonot pitkittyivät psykiatrisen avun piiriin ja päihdehoitoon, joka on jatkunut nykypäivään saakka. (Heino, Salmi & Bardy 1998, 101; Heino 2000, 57–58; Bardy, Salmi & Heino 2001, 99; Hämäläinen 2007, 390–394.)

Samanaikaisesti lastensuojelun asiakasmäärät kasvoivat puolella niin kotona asuvien, avohuollon asiakkuudessa olevien kuin kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten osalta. Huostaanottojen määrä kasvoi tasaisesti kautta 1990-luvun. (Hämäläinen 2007, 391–392.) Kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen määrät ovat edelleen jatkaneet kasvua. Vuonna 2019 kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna kaikkiaan 18 928 lasta ja nuorta, joista huostaanotettuina 11 178 lasta.

Lastensuojeluilmoitusten määrä kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. (THL:n tilastoraportti 28/2020) Lastensuojelun kasvaviin asiakasmääriin syitä on etsitty monista tekijöistä, kuten laman vaikutuksista, yhteiskunnallisista ideologisista lähtökohdista ja arvomaailmasta, eriarvoisuuden ja tuloerojen kasvusta ja sitä myötä lapsiperheköyhyydestä, ennaltaehkäisevien palvelujen sekä psykiatristen palvelujen riittämättömyydestä, kulutus- ja yksilöllisyyttä painottavasta yhteiskunnasta sekä lainsäädännöllisistä muutoksista (Bardy & Heino, 2013, 14–17).

2000-luvun loppupuolella resursointi erityisiin lasten ja perheiden palveluihin kasvoi suhteessa universaaleihin, kaikille perheille ja lapsille tarkoitettuihin palveluihin, mikä viittaa sosiaalipolitiikan siirtymästä pois perhekeskeisestä orientaatiosta. Lastensuojelun kasvavat asiakasmäärät, lisääntynyt työn kuormittavuus ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus sekä huomattavat kuntakohtaiset erot vaikuttivat tarpeeseen uudistaa lastensuojelua. Uutta lainsäädäntöä kaivattiin selkiyttämään työskentelyä, painottamaan varhaisen vaiheen työskentelyä sekä lapsen osallisuuden merkitystä. Vuoden 2007 lastensuojelulailla pyrittiin laajempaan viranomaisten yhteistyöhön ja vastuunjakoon sekä suunnitelmallisempaan ja avoimempaan työskentelyyn ja prosesseihin. Lailla pyrittiin vahvistamaan lapsilähtöisempiä työskentelymenetelmiä sekä vahvistamaan lasten ja vanhempien osallisuutta. Ehkäisevä lastensuojelu korostui ja sen toteuttajana kaikki perheiden ja lasten parissa työskentelevät. (Pösö 2011, 112; Heinonen 2016.)

Lapsikeskeinen orientaatio on tullut palvelujärjestelmässä yhä näkyvämmäksi ja se tulee edelleen haastamaan palvelujärjestelmää muuttumaan lapsikeskeisempään suuntaan (Pösö ym. 2014). Käsityksiä lapsuudesta määritellään ja muokataan jatkuvasti yhteiskunnan eri tasoilla, kuten lapsi- ja perhepolitiikassa, instituutioissa sekä arjen vuorovaikutuksessa (Törrönen 1999, 16). Suomessa tapahtuneita viimeaikaisia muutoksia lasten asemaan yhteiskunnassa kuvastaa esimerkiksi lapsilähtöisyys lainsäädännössä, lapsuudentutkimuksen tieteenala, lapsiperheiden palvelujen ja lastensuojelun kehittämistä koskevat hankkeet sekä ensimmäinen kansallinen lapsistrategia. Erityisen huomion kohteena ovat olleet lasten oikeudet, osallisuus ja toimijuus. Lasten oikeuksia ja osallisuutta on pyritty edistämään lainsäädännön uudistuksin sekä esimerkiksi erilaisten hankkeiden ja kehittämistyön kautta, kuten Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) avulla sekä lastensuojelujärjestöjen vaikuttamisen ja kouluttamisen kautta. Lapsen oikeudet ja osallisuus saavat painotusta myös 23.2.2021 julkistetussa lapsistrategiassa (STM).

Lapsuuskäsitykset työskentelyn lähtökohdissa

Lastensuojelu sekä kuvastaa yhteiskunnan muuttuvia lapsuuskäsityksiä että osaltaan yhteiskunnallisena instituutiona ja toimintana määrittää lapsen asemaa (Pohjola 2010, 36). Lapset ja lapsilähtöisyys ovat puhuttaneet sosiaalityön keskusteluissa pitkään. Lapsia ja lapsuutta koskevaa keskustelua ovat virittäneet niin ideologiset, tasa-arvoon kuin ihmisoikeuksiin liittyvät keskustelut kuin myös lapsia ja lapsuuksia koskeva tiedonpuute sekä tilastoissa että tutkimuksissa. Lapsiin ja lapsilähtöisyyteen liittyvissä keskusteluissa on paikannettavissa jännitteisiä kehityskulkuja. Painotuksia keskusteluissa saa toisinaan lapsilähtöisyys ja lasten yksilöllisyys. Toisaalta on peräänkuulutettu aikuisten vastuuta ja kontrollia, erityisesti 90-luvun laman jälkeen, jolloin huoli lasten asemasta ja pahoinvoinnista nousivat jälleen yhteiskunnalliseksi huolenaiheeksi. Kyse on käytännössä erilaisista lapsuuskäsityksistä, jotka paikantuvat sosiaalityön lähtökohtiin. (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 5–8.)

Lasten kanssa työskentelevien tahojen toiminnan taustalla vaikuttaa usein suhteellisen universaali kategoria lapsuudesta, jossa lapsuus ymmärretään haavoittuvana elämänvaiheena, ja lasten fyysisten ja emotionaalisten tarpeiden turvaamista lapsia koskevan työn perusteluna. Niin kutsuttuun vanhaan lapsuuskäsitykseen liittyy ajatus lasten ymmärtämisestä viattomina ja suojelun tarpeessa olevina (Burr 2015, 4). Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen ja Maritta Törrönen ovat kuvanneet Nealen (2004) jäsennyksessä oleellista tämän kaltaisen lapsuuskäsityksen mukaisessa ajattelussa lapset käsitetään riippuvaisina, haavoittuvaisina ja osaamattomina sekä hoitoa, suojelua ja ohjausta tarvitsevina. Aikuiset keskeisesti hallitsevat lapsuutta. Nealen (2004) jäsennyksessä toisenlaisen, uuden lapsuustutkimuksen mukainen käsitys lapsuudesta vuorostaan painottaa lasten mieltämistä ihmisiksi, lasten vahvuuksien ja osaamisen osoittamista sekä lasten tarvetta tulla kohdatuksi, kunnioitetuksi ja osalliseksi. Keskeisenä näyttäytyy lasten vaikutus omaan lapsuuteen. (Neale 2004 Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 8 muk.). Uuteen lapsuuskäsitykseen liittyy siten käsitys lasten kansalaisuudesta oikeuksineen ja käsitys lasten toimijuudesta. Lapsikeskeisyys on painottunut sosiaalipolitiikassa ja lastensuojelussa 2000-luvulta lähtien (Heinonen 2016; Pösö 2011).

Lastensuojelussa työskentelyssä ovat mukana vanhemmat ja mahdollisesti laajempikin sosiaalinen verkosto. Erilaisia pohdintoja voi olla siitä, onko asiakas perheen lapsi tai lapset, vanhemmat ja lapsi vai koko perhe vai laajempi sosiaalinen verkosto. Perhekeskeisyyden näkökulma saattaa ohittaa lapsen omaa autonomisuutta ja subjektiuutta. Lapsen kohtaaminen lastensuojelussa tasa-arvoisena asiakkaana on haastava tehtävä, joka vaatii jatkuvaa tasapainoilua lapsen autonomisuuden sekä

perheen kokonaisuuden välillä. (Pohjola 2010, 36.) Lastensuojelun tulee tukea vanhempia kasvatustehtävässään, jolloin työskentely vanhempien kanssa on keskeistä. Erilaisia orientaatioita työskentelyyn on liitetty esimeriksi sosiaalitoimistojen lastensuojelutyöhön sekä perhetukikeskuksissa tehtävään työhön (Forsberg 1998). Molemmissa työskentely on painottunut vanhempien kanssa työskentelyyn, mutta käsitys perheestä on ollut perhetukikeskuksissa laajempi sekä positiivinen tulkinta painottunut. Perhetukikeskuksessa lähtökohtana on ollut usko vanhemman hyviin tarkoitusperiin lapsen kanssa, vaikka on tunnustettu, että vanhempi voi olla myös kyvytön huolehtimaan lapsesta. Silloin on nähty, että koko perhe tarvitsee tukea ja hoitoa, ei lapsi yksin suojelua. Lastensuojelussa tukemisen rinnalla on kulkenut ”epäilyn sääntö”, jolloin tulkinta vanhemman kohdistamasta julmuudesta lasta kohtaan on mahdollinen. (Forsberg 1998.) Seuraavaksi tarkastelen erityisesti julkisessa keskustelussa jo pitkään puhuttaneesta ”lastensuojelun kriisistä”.

Lastensuojelun kriisi

Julkisessa keskustelussa on pitkään ollut esillä puhe ”lastensuojelun kriisistä”. Sijoitettujen lasten hyvinvointiin ja oikeuksien toteutumiseen liittyvät ongelmat ovat saaneet tilaa niin lastensuojelututkimuksessa kuin julkisessa keskustelussa. Esillä on ollut puutteet lasten oikeuksien toteutumisessa esimerkiksi koskien lainvastaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja sijaishuollon valvontaa sekä ongelmat liittyen sosiaalityöntekijöiden työoloihin ja suuriin asiakasmääriin.

Lastensuojelulaitoksissa ja kunnan toiminnassa on tarkastuksissa ja kanteluiden pohjalta todettu olevan huomautettavaa ja lainvastaisia käytäntöjä. Lasten itsensä tekemien kantelujen määrä on kasvanut viime vuosina. Vuosien 2018–2020 kanteluista (45) toimenpiteisiin johti 82 % kanteluista, joita olivat muun muassa huomautuksia lapsen sijaishuollosta vastuussa olevalle kunnalle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Kanteluiden neljä toistuvaa teemaa olivat: ”lapsen tarpeiden mukaisen sijaishuollon järjestäminen ja sijaishuollon laatu, sijaishuollossa olevan lapsen osallistaminen ja tiedollisten oikeuksien turvaaminen, lapsen sijaishuollon lainmukainen valvonta sekä lapsen jälkihuollon järjestäminen ja itsenäistymisvarojen kerryttäminen.” Suuri osa lasten tekemistä kanteluista kosketti joko kokonaan tai osittain lapselle järjestettävää laitoshuoltoa. (STM raportti 2021:6, 10–12.)

Lastensuojelun palvelujen tuotanto ja valvonta ovat pirstaleista. Palvelujen pirstaleisuus koskee esimerkiksi sektorijakoja ja markkinamallia. Lapsilla ja perheillä voi olla samanaikaisesti monia eri työskentelytahoja ja yhteistyö voi voi olla puutteellista. Myös lastensuojelun palvelut ovat monissa

kunnissa pirstaleiset sektorijakojen vuoksi (Alhanen 2014.) Asiakkaat voivat liikkua esimerkiksi lastensuojelun alkuarvioinnista lastensuojelun avohuoltoon ja edelleen lastensuojelun sijais- ja jälkihuoltoon. Lastensuojelun sijaishuollon laitospalvelujen tuottajina yksityiset yritykset ovat kasvaneet merkittävästi. Vuonna 2018 yksityisiä palveluntuottajia lastensuojelulaitosten ylläpitäjistä vuonna noin 80 %, kun vuonna 1988 osuus oli 23 %. Yrityksiä oli 90 %, järjestöjä alle 10 %. (Porko, Heino & Eriksson 2018.) Myös erilaisia lastensuojelun tukitoimia, kuten perhetyötä, ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelujen saatavuudessa on myös kuntakohtaisia eroja. Valvontaa on eri viranomaisilla, kuten aluehallintovirastolla, Valviralla, kunnalla ja lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai sen uhasta. (THL)

Lastensuojelun työntekijöiden vaihtuvuus on suurta niin sosiaalityöntekijöiden kuin laitosten työntekijöiden osalta. Sosiaalityöntekijöiden työn kuormitus, loppuun palaminen, sekundaarinen traumatisoituminen ja työperäinen ahdistus ovat yleisempiä lastensuojelun virkavastuulla toimivilla sosiaalityöntekijöillä kuin sosiaalityöntekijöillä muilla sosiaalityön alueilla (Baldschun 2018). Sijaishuollon henkilöstöresurssien puutteita on paikannettu muun muassa saatavuuden, muodollisen pätevyyden ja soveltuvuuden osalta (LAPS/73/2020). Sijaishuollon laitosten työntekijöiden moninaisia koulutustaustoja ja koulutuksen antamaa osaamista työn vaativuuteen nähden on kuvattu riittämättömäksi ja esitetty koulutuksen uudistamistarve laitoskasvatuksen henkilöstölle ammattikorkeakoulutasoiselle terapeuttiseen sosiaalipedagogiikkaan perustuvalle laitoskasvatuksen koulutuskokonaisuudelle (Timonen-Kallio 2019).

Lasten hyvinvointieroihin, eriarvoistumiseen sekä lastensuojeluun liittyviä epäkohtia ja puutteita on tullut esille osana kouluterveyskyselyä koskevaa tutkimusta (Laakso 2019). Tutkimuksen tulosten mukaan sijoitettuna olevien lasten ja nuorten hyvinvoinnissa oli merkittäviä eroja verrattuna ikätovereihin, jotka asuvat muulla tavoin. Sijoitetut lapset olivat muun muassa vähemmän yleisesti tyytyväisiä elämäänsä, kokivat terveydentilansa heikommaksi, mielenterveyden pulmat olivat yleisempiä ja väkivaltakokemukset olivat huomattavan yleisiä. Noin viidesosa nuorista ei tiennyt, kuka on nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä, vain 60 % tiesi, kuka voi auttaa, jos kokee kaltoinkohtelua. (Ikonen, Eriksson & Heino 2020.)

Samanaikaisesti lastensuojelututkimus ja kehittäminen ovat kasvaneet merkittävästi 2000-luvulta lähtien, vaikka tiedonpuutetta esimerkiksi lastensuojelun vaikuttavuudessa on alleviivattu (esim. Pekkarinen, Heino & Pösö 2013; Heino 2017). Lastensuojelun lainsäädäntöä on uudistettu

lapsilähtöisempään suuntaan ja, lasten oikeuksia ja osallisuutta on pyritty vahvistamaan. Kokemusasiantuntijatoimintaa ja lastensuojelun vaikuttamistyötä on tehty lastensuojelujärjestöjen toimesta, kuten lastensuojelun kehittämisjärjestöissä Pesäpuu ry:ssä, Osallisuuden aika ry:ssä ja Auta Lasta ry:n Veturointi-toiminnassa. Lastensuojelun kokemusasiantuntijatoiminta on erityisesti lasten oikeuksien esille nostamisen kautta vaikuttanut politiikkaan ja lainsäädäntöön, vaikka pitkästä toiminnasta huolimatta vaikutukset käytäntöön ovat hajanaisempia. (Pösö 2018.) Lastensuojelun kokemusasiantuntijuutta, siten että vanhemmat ovat kokemusasiantuntijoina on myös pyritty ottamaan osaksi lastensuojelun kehittämistä (Kivistö-Pyhtilä, Hoppania, Kallio, Kivioja, Korkala, Korpela, Kuusela, Niemi-Weckström, Lehto & Savolainen 2017) kuin myös niin, että nuoret aikuiset kokemusasiantuntijat ovat toimineet laitosten vertaisarvioijina laitosten nuorten kanssa (Pesäpuu ry).

Lasten oikeuksia on pyritty vahvistamaan esimerkiksi lastensuojelulain uudistuksilla, joista 1.1.2020 voimaan astuneissa uudistuksissa muun muassa rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia edellytyksiä tarkennettiin välttämättömyys- ja suhteellisuusperiaatteen osalta sekä kirjaamisvaatimuksia täsmennettiin, ja jälkihuollon ikäraja korotettiin 21-vuodesta 25-vuoteen. (STM.) Tällä hetkellä on valmistelussa vaativaa sijaishuoltoa koskeva lainsäädännön uudistus. Hallitus esittää eduskunnalle syyskuussa lastensuojelun asiakasmitoituksen säätämistä yhdelle sosiaalityöntekijälle 35 lapseen, joka laskisi asteittain 30 lapseen 2023 vuoden alusta. Mitoitusta voi suhteuttaa esimerkiksi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen HuosTa-hankkeen (2016) tutkimuksen laskelmiin, jonka mukaan yhä monitahoisemmassa lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijä voi hoitaa laadukkaasti enintään 15 lapsen asioita vuodessa. (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 106.)

Olen edellä esitellyt lastensuojelun asiakassuhdetta toimintaympäristön ulottuvuutena yhteiskunnallisia ja sosiaalisia rakenteita. Nämä ulottuvuudet ovat läsnä ihmisten arkisessa toiminnassa. Käytännössä yhteiskunnallisten ja sosiaalisten ilmiöiden, kuten lapsikeskeisyyden perusta on ihmisten arkisissa toimissa ja vuorovaikutuksen käytännöissä, kuten sosiaalityön asiakassuhteeseen liittyvissä arkisissa käytännöissä ja vuorovaikutuksessa. Siten ne myös ovat paikallistettavissa kategoria-analyysin keinoin. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 37–38.) Seuraavaksi tarkastelen lastensuojelun asiakassuhdetta institutionaalisena suhteena.

2.2 Lastensuojelun asiakassuhde institutionaalisena suhteena

Tässä alaluvussa tarkastelen sosiaalityön ja lastensuojelun asiakassuhdetta institutionaalisena suhteena. Institutionaalinen toimintaympäristö on läheisessä yhteydessä yhteiskunnalliseen toimintaympäristöön. Lainsäädäntö ja vallitsevat yhteiskuntapoliittiset suuntaukset vaikuttavat sosiaalityön reunaehtoihin ja instituution tehtäviin. Ensin tarkastelen lastensuojelua sosiaalihuollollisena instituutiona ja sen jälkeen tarkastelen institutionaaliseen suhteeseen liittyviä kategorioita. Tässäkin tutkimuksessa on läsnä erilaisten ihmisten pelkistäminen samojen yleistyksiin perustuvien, kollektiivista identiteettiä rakentavien nimekkeiden alle. Näin ollen on syytä pohtia kriittisesti niitä merkityksiä, joita näihin luokitteluihin liittyy. (Pohjola 2010, 38.) Lopuksi tarkastelen instituutionaaliseen suhteeseen paikantuvia valta-asetelmia.

Lastensuojelu sosiaalihuollollisena instituutiona

Lastensuojelu on institutionaalisesti lakisääteinen toimintaympäristö (Saari, Eskelinen & Björklund 2020). Lainsäädäntö asettaa reunaehdot ja vähimmäisvaatimukset lastensuojelun institutionaaliselle toiminnalle sekä määrittää työntekijän ja asiakkaan suhdetta. Lastensuojelun instituution lakisääteisiä tehtäviä määrittelevät lastensuojelulaki 417/2007, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, hallintolaki 434/2003 sekä ihmisoikeussopimukset, kuten YK:n lasten oikeuksien sopimus. Nykyinen lastensuojelulaki on linjassa YK:n lasten oikeuksien sopimuksen kanssa. Niiden pohjalta säädetään siitä, miten lapsia tulee kohdella ja millainen oikeus lapsella tulee olla osallistua ja toimia. Lastensuojelun oikeudellinen päätöksenteko koskettaa hyvin perus- ja ihmisoikeussensitiivistä aluetta. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Asiakkaan kohtaamisia instituutioissa määrittävät tietynlaiset instituution mukaiset roolit ja odotukset. Näihin rooleihin liittyy tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. Jo ennen kohtaamista asiakas ja sosiaalityöntekijä orientoituvat instituutiossa tapahtuvaan, institutionaaliseen vuorovaikutustilanteeseen. Siihen vaikuttaa esimerkiksi se, mikä on instituution tehtävä ja sosiaalityöntekijän tehtävä instituutiossa ja missä kohtaaminen tapahtuu. Kohtaamisessa osapuolet todennäköisesti orientoituvat siihen, että sosiaalityöntekijä virittää ja vetää keskustelua ja selvittää asiakkaan tilannetta. Kohtaamiseen liittyy tiettyjä toimintaan sisäänrakennettuja piirteitä. Asiakkaan

ja sosiaalityöntekijän kohtaamista määrittää siten tietynlainen mahdollisen toiminnan avaruus, joka kytkeytyy institutionaalisiin rooleihin, tehtäviin ja vastuisiin. (Juhila 2006, 96, 223; Jokinen 2016.)

Yhteiskunnalliset instituutiot perustuvat ihmisten ja asioiden kategorioille. Ne mahdollistavat instituutiolle asetetun toiminnan kohdentamista. Kategoriat sisältävät kulttuurista tietoa ja ne ovat välineitä, joiden kautta voimme jakaa tietoa ja käsittää maailmaa ympärillämme. Astuessaan sisään instituutioon ihminen kategorisoidaan instituutioiden tehtävien mukaisesti. (Mäkitalo 2002, 497–498.) Esimerkiksi lastensuojelussa on olemassa lastensuojelulain mukaisia kategorioita, kuten tukitoimia tai huostaanottoa edellyttäviä tapauksia, ja asiakkaita asetellaan näihin kategorioihin. Instituutionaalisissa kohtaamisissa ihmistä luokitellaan instituutionaalisen näkökulman kautta, jolloin yksittäinen asiakas voi tulla luokitelluksi lastensuojelun kontekstissa esimerkiksi ”sääntöihin asettuvaksi” tai ”sääntöjä rikkovaksi”. (Raitakari 2006, 26; Pohjola 2010, 27–30; Juhila 2006, 223.)

Lisäksi sosiaalityön instituutioiden kontekstissa saatetaan tulkita herkästi asiakasta ongelman kautta, vaikka asia mihin asiakas tarvitsisi apua olisi vain yksi osa-alue asiakkaan elämän kokonaisuudessa (Juhila 2006, 111). Toisaalta sosiaalityötä on kuvattu tavoitteelliseksi ongelmanratkaisutyöksi (Rostila 2001). Suunnitelmallinen työskentely ja palveluodotuksiin vastaaminen on todettu aikuissosiaalityössä asiakkaan elämäntilanteen parantumisen kuin asiakkaan tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumisen kannalta tärkeäksi. Sen lisäksi merkityksellistä on hyvä vuorovaikutussuhde. Elämäntilanteen parantumista tukevat vastaavasti tavoitteellinen ja palveluodotuksia vastaava työskentely positiivinen sekä kokemus vuorovaikutuksesta. (Kuusisto & Ekqvist 2016; Ekqvist & Kuusisto 2020.)

Käyttämämme yhteiskunnalliset ja institutionaaliset käsitteet ja kategoriat ovat merkityksellisiä ja seurauksellisia. Kulloinkin käytetyt käsitteet kielellisinä toimina rakentavat sekä sosiaalityön suhdetta että suhteeseen sopivia ja sen mukaisia identiteettejä ihmisille, jotka ovat osallisina näissä suhteissa. (McDonald 2006, 115.) Asiakkailla on kuitenkin mahdollisuus vastustaa työntekijän valtaa ja asiakkaalle tarjottuja identiteettejä. Vastustaminen voi tapahtua esimerkiksi toisenlaisten tulkintamahdollisuuksien esittämisenä tai vaikenemisena. (Juhila 2006, 238; Jokinen 2016.) Kategorisoinnin seurauksena asiakkaalle voi aueta ovi tietynaliseen apuun, kuten tiettyihin palveluihin, tai hänelle voi tulla tiettyjä velvoitteita, esimerkiksi pakolliset päihdeseulat. Yhtäältä esimerkiksi lastensuojelunuoren määritelmä voi mahdollistaa tukea arkeen, mutta toisaalta toimia ongelmallisen nuoren leimana. (Raitakari 2006, 22.) Siten kategorioiden määrittely ja käyttö ovat sekä eettisiä valintoja että vallan välineitä (Pohjola 2010). Toisinaan luokiteltavasta kohderyhmästä

muodostuu yhtenäinen kategoria, joka alkaa elämään omaa elämäänsä esimerkiksi mediassa ja toisinaan tutkimuksessa, ja seurauksena voi syntyä niin kutsuttu moraalinen paniikki (Nätkin & Vuori 2007, 22). Syntynyt negatiivinen ja huolentäyteinen kuva, esimerkiksi koskien päihdeäitejä (Nätkin 2006) tai lihavia äitejä ja lapsia (Friedman 2015) voi saada suhteettomia mittasuhteita.

Asiakassuhteeseen institutionaalisena suhteena liittyy väistämättä työntekijän ja asiakkaan välinen epäsymmetrinen valta-asetelma. Sosiaalityöntekijällä on valtaa instituution edustajana esimerkiksi liittyen työskentelyn tavoitteisiin ja päätöksentekoon. (Jokinen 2016.) Lastensuojelussa sosiaalityöntekijällä on monenlaista valtaa. Juridisesta näkökulmasta päätöksenteko on keskeinen sosiaalityöntekijän valtaan liittyvä aspekti. Päätöksenteko koskettaa monia asioita, kuten virkavastuulla tehtäviä valituskelpoisia päätöksiä ja muuta kirjaamista kuin myös mikrotason päätöksiä, kuten päätöksiä siitä, ketä tavataan tai kuullaan, millä kokoonpanolla, missä ja milloin. Valta kietoutuu siten tiiviisti dokumentointiin ja kirjaamiseen, jotka ovat keskeisessä osassa päätöksenteossa. Suomalaisessa lastensuojelussa lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä ja johtavalla sosiaalityöntekijällä on verrattain paljon valtaa tehdä lapsen asioissa päätöksiä (ks. Lamponen, Pösö & Burns 2018).

Valta voi olla positiivista ja hyvää siinä mielessä, että sosiaalityöntekijä on institutionaalisessa roolissaan asemassa, jossa voi selvittää asiakkaan tilannetta ja esimerkiksi tukea asiakasta keinoin, jotka institutionaalinen konteksti mahdollistaa, kuten palvelujen tai taloudellisen tuen keinoin. Lastensuojelun suojelutehtävään liittyy puuttumisen velvoite, jolloin viranomaisen päätösvaltaa voidaan joutua ja pystytään käyttämään ohi vanhempien tai lapsen toiveen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asemaan viranomaisena liittyvän vallan mahdollistamana sosiaalityöntekijä voi suojella lasta sekä pyrkiä turvaamaan lapsen kehityksen ja kasvun. Toisaalta sosiaalityöntekijän arviointiin liittyy valtaa, joka voi olla muita mahdollisia tulkintoja ja toiminnan mahdollisuuksia rajoittavaa, ulossulkevaa, ohittavaa ja joskus luonteeltaan epäoikeudenmukaista ja kapea-alaista. (Juhila 2006, 96, 223; Niemi 2013, 38–89; Jokinen 2016; Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 232; Ranta 2020.)

Institutionaalinen konteksti tekee myös vuorovaikutustilanteesta epäsymmetrisen. Vuorovaikutustilanteen osapuolilla on erilainen valta-asema, suhde instituutioon, osallisuus ja tietotaito. Epäsymmetria ilmenee myös siinä, että sosiaalityöntekijä hallitsee keskustelua puheenaiheiden osalta. Yksipuolista vallankäyttöä voi pyrkiä vastustamaan kumppanuuteen pyrkimällä ja dialogisilla työmenetelmillä, jolloin ongelmat ja ratkaisut eivät ole vain instituution työntekijöiden sanelemaa. (esim. Juhila 2006; Niemi 2013; Jokinen 2016). Luottamuksellisessa

suhteessa sosiaalityöntekijä saattaa näyttäytyä lapsen ja nuoren osallisuuden kokemusta lisäävänä. Esille on nostettu vallan negatiivisen olemuksen lieventämistä niin sosiaalityöntekijän osaamisella kuin persoonalla. (Kesseli 2020.) On kuitenkin huomioitava, että mikään työmenetelmä ei takaa sitä, että olisimme vapaita vallasta. Asiakaslähtöisyys, kumppanuus ja dialogisuus voivat tarjota keinoja vastustaa holhoavaa valtaa, mutta toisaalta niihin voi liittyä toisenlaisia riskejä, kuten yhteiskuntarakenteiden individualisoiminen ja psykologisoiminen. Yksilönäkökulmiin keskittymisen kautta saattaa ilmiön rakenteellinen luonne jäädä huomiotta. (Niemi 2013, 53.)

Institutionaalisessa asiakassuhteessa myös dokumentoinnilla ja tietojärjestelmillä on merkitys institutionaalisessa toiminnassa (Jokinen 2016). Dokumentit ovat valikoitua kertomusta sosiaalityön kohtaamisista, jotka sisältävät valintoja siitä mitä ja miten kirjoitetaan. Asiakirjamerkintöihin ei kirjata kaikkea, eikä kaikki palaudu kirjattavaan muotoon. Kirjaamista ohjaavat niin lainsäädäntö kuin sosiaalityön perustehtävät ja työntekijäkohtaiset tavat hoitaa niitä. Asiakirjat ovat merkityksellisiä myöhemmin niitä lukeville ja myöhemmille tulkinnoille. Merkittäviä asiakirjat ovat etenkin silloin, kun niitä käytetään päätösten perusteluna. (Kääriäinen 2006.) Lastensuojelussa asiakirjoilla on merkittävä rooli esimerkiksi huostaanottoa koskien ja sitä käsiteltäessä hallinto-oikeudessa. Lastensuojelun asiakirjoissa lasten näkymiseen on katsottu vaikuttavan muun muassa lapsen ikä ja lastensuojeluprosessin vaihe (Kääriäinen 2006). Lapsen näkemyksen ja mielipiteen selvittämiseen lastensuojelussa vaikuttaa lainsäädännön ohjenuora, että 12-vuotiaan sekä sitä nuoremman lapsen mielipide kehitystasosta riippuen tulee selvittää. Ikä ei määrittele asiaa suoraviivaisesti, vaan merkitystä on tilanteisella tulkinnalla siitä, onko lapsi tulkittu riittävän vanhaksi kykenemään ilmaisemaan mielipiteensä. (Forsberg 1998, 240.)

Lastensuojelun asiakassuhde institutionaalisena suhteena määrittää osapuolten kohtaamista, valta-asetelmia kuin epäsymmetrisyyttä vuorovaikutustilanteessa. Kategoriat kietoutuvat tiiviisti institutionaaliseen asiakassuhteeseen. Instituutiot perustuvat kategorioille, jotka määrittävät instituution toimintaa. Asiakasta kategorisoidaan instituution tulkintakehysten mukaisesti (Juhila 2006). Kategorisointi voi mahdollistaa tietyn avun tai tuen saamisen, kuin toisaalta velvoittaa toimenpiteisiin (Raitakari 2002, 22). Kategoriat myös rakentavat identiteettejä asiakassuhteen osapuolina oleville henkilöille (McDonald 2006, 115), vaikka asiakkaat voivat myös vastustaa näitä (Juhila 2006, 238). Tämän tiiviin kategorioihin kytkeytymisen vuoksi, asiakassuhdetta institutionaalisena suhteena onkin mielekästä tarkastella kategorioita tutkimalla. Seuraavaksi tarkastelen lastensuojelun asiakassuhdetta ammatillisena auttamissuhteena.

2.3 Lastensuojelun asiakassuhde ammatillisena auttamissuhteena

Tässä alaluvussa tarkastelen lastensuojelun asiakassuhdetta ammatillisena auttamissuhteena. Ammatillisessa suhteessa asiakas kohtaa sosiaalityön ammatin edustajan. Lähtökohta käsittelylleni lastensuojelun sosiaalityöstä ammatillisena suhteena on näkemys, että lastensuojelun sosiaalityö on ihmissuhdeperustaista auttamis- ja suojelutyötä sekä asiantuntija- ja tietotyötä (Alatalo 2019). Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ei ole yksiselitteisesti määriteltävissä. Sosiaalityön asiantuntijuuden on kuvattu koostuvan ammattitiedoista ja -taidoista sekä eettisistä sosiaalityötä ohjaavista periaatteista (Sipilä 2011). Lastensuojelussa on sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden lisäksi muita asiantuntijuuden aloja ja ammattikuntia. Tietyt lastensuojelun lakisääteiset toimenpiteet ja viranomaispäätökset ovat kuitenkin sosiaalityöntekijöiden tehtäviä. (Pekkarinen 2011, 15.) Aloitan tarkastelun sosiaalityön asiantuntijuuden kehityskulkujen tarkastelulla. Sen jälkeen tarkastelen kumppanuuteen perustuvaa asiakassuhdetta sekä suhdeperustaisuutta lastensuojelussa.

Sosiaalityön asiantuntijuuden paikannuksia

Sosiaalityön ja lastensuojelun asiantuntijuuden kysymyksiin liittyy monenlaisia ja jännitteisiä näkökulmia. Jännitteet kulkevat pitkällä historiassa. Suomalaisen sosiaalityön koulutuksen alkuajoilta, sosiaalihuoltajan koulutuksen alkaessa vuonna 1945 koulutuksessa painottui juridis-hallinnollinen osaaminen. Samanaikaisesti virisi sosiaalityön ammatillisen suhteen sisällöstä toisenlaista keskustelua, joka viittasi caseworkiin eli tapauskohtaiseen sosiaalityöhön. Painotusta sai kasvokkainen asiakassuhde sekä ammattilaisen ja asiakkaan yhteinen työskentely. (Juhila 2006, 35–36). 1990-luvulta lähtien lastensuojelun keskusteluissa on jälleen nähtävissä voimistunut juridinen painotus. Lastensuojelun oikeudellistuminen, eli muuttuminen oikeudelliseksi tai tuleminen oikeudellisen sääntelyn piiriin, on näkynyt sosiaalityössä oikeusprosesseissa, julkisessa keskustelussa sekä sosiaalityön arvoperustaan liittyvissä keskusteluissa. Juridisoituminen määrittää sosiaalityön asiantuntijuutta, jossa se määrittelee niin sosiaalityön prosesseja ja hallinnollisia käytäntöjä kuin myös käytettyä kieltä. (Forsberg 1998; Heino 2000; Sinko 2004.) Toisaalta lastensuojelussa myös caseworkin liittyvä, psykososiaalisen teoriaan paikannettu suhdeperustainen työskentely on myös herättänyt uudelleen kiinnostusta 1990-luvulta lähtien. (Ruch 2005, 114; Aalto, Rasa & Vuolukka 2018.)

Sosiaalityön yhteiskunnallisen paikan ja tehtävien määrittelyyn hyödynnetään sekä modernin, että postmodernin asiantuntijakäsitysten näkökulmia. Niiden kautta tulkitaan niin asiakkaan kuin ammattilaisen identiteettejä ja valtaoikeutuksia. (Raitakari 2002, 54.) Modernisuus on ajanjakso, joka on edustanut tiedon ja rationalismin mukaista käsitystä edistyksestä. Asiantuntijat kytkeytyivät instituutioihin ja heillä oli määrätty asema ja tehtävä edesauttaa yhteiskunnan modernisoitumista. Tältä ajalta ovat peräisin asiantuntijan klassiset tehtävät, eli luokittelu, osoittaminen ja tulkinnat. Nämä perinteiset asiantuntijan määritelmät, tehtävät ja kiinnittymiset ovat yhä usein havaitavissa, sillä usein asiantuntijat kiinnittyvät instituutioihin, instituutionaalinen asema määrittää asiantuntijan tehtäviä ja asiantuntijatieto sekä asiantuntijat ovat auktoriteettiasemassa. (Eräsaari 1997, 63–64; Pekkarinen 2011, 14.) Sosiaalityön profession synty on myös paikannettu modernismin aikaan. McDonald (2006) kuvaa modernismin kehityksen luovan perustan niin hyvinvointivaltiolle kuin suurelle osalle sosiaalipolitiikkaa ja sosiaalityötä. Sosiaalityön ammatin laillinen ja moraalinen oikeutus punoutui hyvinvointivaltion institutionaalisiin järjestelyihin ja oli osa hyvinvointivaltion hallintotavan operationaalista ilmentymää. Sosiaalityön tehtävät koskivat ajan mukaisia sosiaalisia kysymyksiä. Sosiaalityön käytäntöteorian ongelmanratkaisun ja rationaalisen logiikan painotus ovat myös lähtöisin modernilta ajalta. (McDonald 2006, 26–35; Karvinen-Niinikoski 2009, 131.)

Postmodernismiin viittaavat keskustelut alkoivat vakiintua sosiaalityön keskusteluissa 1980- ja 1990-luvun yhteiskunnallisessa murroksessa. Postmodernismi on pitkälti modernismin kritiikkiä (Karvinen-Niinikoski 2009, 132). Postmodernin yhteiskunnan ongelmien monimutkaistuminen sekä arkielämän muutokset, kuten muutokset perhesuhteiden jatkuvuudessa, epävakaammaksi muuttuneet työmarkkinat, väestön ikääntyminen ja hyvinvointivaltion kritiikki, ovat osaltaan asettaneet uudenlaisia vaatimuksia sosiaalityön asiantuntijuudelle ja käytännön kehittämiselle. Sen myötä sosiaalityön asiantuntijuus on kehittynyt entistä refleksisempään suuntaan. (Karvinen, Pösö & Satka 2000, 5; Bardy, Salmi & Heino 2002, 97.) Sosiaalityöhön vaikuttivat postmodernin ajattelun kysymykset tiedosta ja tiedon muodostuksesta. Erityisesti postmodernin teoriakehittelyjen diskursiivinen käänne vaikutti sosiaalityön asiantuntijuuteen. Se haastoi sosiaalityötä tarkastelemaan niin diskurssien kuin sosiaalityöntekijöiden valtaa näin kannustaen kriittisyyteen suhteessa aiempiin käytäntöteorioihin ja asiantuntijuuteen. Postmoderni sosiaalityö ei ole yhtenäinen teoria, mutta siitä on nähty muotoutuvan keskeinen metateoria. Postmodernille sosiaalityölle on keskeistä sitoutuminen sosiaaliseen konstruktionismiin. (McDonald 2006, 79–85; Karvinen-Niinikoski 2009, 134.)

Kumppanuuteen perustuva asiakassuhde

Sosiaalityön keskusteluissa on korostettu asiakaslähtöisyyttä, dialogista asiantuntijuutta, kumppanuussuhdetta, ”toista tietoa”, valtaistumista sekä asiakkaan asiantuntijuutta omassa tilanteessaan, jatkuen keskusteluihin asiakkaan osallisuudesta niin omassa asiassa kuin yhteiskunnassa laajemmin sekä roolista palvelujärjestelmän kehittäjänä ja vaikuttajana. Näillä erilaisilla lähtökohdilla ja menetelmillä on pyritty vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja negatiivisen vallan vaikutuksia (esim. Juhila 2006; Törrönen 2006; Pohjola 2010; Niskala, Kairala & Pohjola 2017). Kirsi Juhila (2006) paikantaa kumppanuuteen liittyvään asiakassuhteeseen horisontaalisen asiantuntijuuden, jolloin asiakassuhteen osapuolilla on molemmilla asiantuntijuutta, eivätkä ne ole hierarkkisia suhteessa toisiinsa. Asiakassuhde ymmärretään vastavuoroisena ja siinä pyritään erot huomioon ottavaan transkulttuurisuuteen perustuvaan asiantuntijuuteen. Se tarkoittaa dualististen, kuten asiakas-asiantuntija, asetelmien hylkäämistä sekä näkemystä, että erot läpäisevät meistä kaikkia. Tieto rakentuu tilanteisesti ja paikallisesti. Postmodernin tietokäsityksen mukaan ei kuitenkaan ole olemassa viatonta tietoa. Aiemmat tiedot ja käsitykset vaikuttavat kulloisessakin tilanteessa rakentuvaan paikalliseen tietoon. Kysymys on keskeisesti siinä, missä tilanteessa kenenkin tiedot pääsevät esille. Refleksiivisyyttä tarvitaan huomioimaan erilaisten tietojen olemassaolo ja kykyyn nostaa esiin alistettuja tietoja. (Juhila 2006, 138–142.)

Sosiaalityön asiakkaat eivät ole yhtenäinen joukko ja marginaalisuuden paikat voivat olla moninaisia. Erot lähtökohdakseen ottava sosiaalityö pyrkii huomioimaan moninaisuutta ihmisissä ja ihmisten välillä. Tasa-arvoista kohtelua on korostettu sosiaalityön eettisenä lähtökohtana, mutta se voi yhtä lailla muodostua ongelmalliseksi neutraaliudeksi, jos huomiotta jäävät erot, kuten sosiaaliset, kulttuuriset ja taloudelliset hierarkiat sekä sitä kautta marginaalisuuden paikkoihin liittyvät erityistarpeet. Ihmistä ei tulisi luokitella vain yhden ominaisuuden perusteella, eikä eroja tule nähdä vain asiakkaita koskettavina, vaan yhtä lailla ne koskettavat sosiaalityöntekijöitä. (Juhila 2006, 110–112; Eerola & Pirskanen 2018, 304.)

Sosiaalityön kontekstissa eroihin ja moninaisuuteen liittyy jännitteitä ja tilanteita, jolloin ei välttämättä saavuteta yhdessä muokkaamisen prosessissa yhteistä käsitystä esimerkiksi tarpeeksi hyvästä vanhemmuudesta. Sosiaalityöntekijän tulee arvojen, etiikan ja asemansa vuoksi puuttua esimerkiksi väkivaltaan. Puututtaessakin voidaan eroista lähtevän sosiaalityön lähtökohtien kautta pyrkiä ymmärtämään asiakkaan toiminnanlogiikkaa. Logiikkaa ymmärtämällä voidaan esittää toimintalogiikkaa kohtaan vasta-argumentteja ja toisenlaisia toiminnan mahdollisuuksia.

Lastensuojelun asiakastapauksissa, kuten perheiden sisällä voi olla eroja ja hierarkkisia asetelmia, jolloin erojen tasapuolinen kuuntelu ja kompromissien työstäminen ei välttämättä ole mahdollista vaan tilanteessa voi joutua valitsemaan puolen. Siten on esimerkiksi painotettu lapsen tiedosta ja alisteisesta asemasta liikkeelle lähtevää työskentelyä. (Juhila 2006, 113–115; Forsberg ym. 2006.)

Ihmissuhteet lastensuojelussa

Lastensuojelun lapsia koskevassa tutkimuksessa on todettu lapsen kasvulle ja kehitykselle merkitykselliseksi vähintään yhden merkityksellisen suhteen luotettavaan aikuiseen, joka voi biologisen vanhemman lisäksi olla esimerkiksi sijaisperheen tai laitoksen aikuinen (Tolonen 2009, 181). Maritta Törrösen (1999) tutkimuksessa lasten arjesta lastensuojelulaitoksissa ja sairaalassa keskeinen tutkimustulos oli, että ilman kuulumisen tunnetta, ilman tärkeitä ihmissuhteita ja emotionaalista kiinnittymistä, lapsilla ei olisi valmiuksia kiinnittyä laitoksen toimintaan, säännöllisen elämänrytmin oppimiseen ja laitosten toimintatapojen noudattamiseen. (Törrönen 1999.) Merkityksellistä lapsen elämän ympäristössä sijoituspaikassaan on välittävä ja luottamuksellinen ilmapiiri sekä aikuisten ja lasten välinen kohtaaminen. Lapselle hyvä kasvuympäristö on turvallinen ja luotettava, ja siellä on tilaa lapsen tavalle olla oma itsensä. Sijaishuollossa oleva lapsi tarvitsee läsnäoloa, joustavasti yksilöllistä aikuisen huomiota sekä monialaista tukea. (Heino ym. 2013.) Vaihtuvat sijoituspaikat voivat katkoa merkittäviä suhteita tai estää niiden kehittymistä. Paikan vaihtuminen voi vaikuttaa omaa itseä koskeviin ymmärryksiin, kuten kokemuksiin näkymättömyytenä, kuulumattomuutena ja sivuun jäämisenä (Pösö 2004, 118–119).

Sosiaalityöntekijän ja lapsen kohtaamisessa on nähty tärkeäksi, että sosiaalityöntekijä kokee lapsen kanssa vuorovaikutuksessa ollessaan pystyvänsä olemaan vuorovaikutuksessa avoin ja joustava. Työntekijän reflektiivisyys, oman itsen käyttö työskentelyssä sekä kohtaamisen kontekstin huomiointi ovat keskeisiä lapsen ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa vuorovaikutusta edistäviä tekijöitä. Oman itsen käytöllä on viitattu niin omien personaalisten piirteiden huomioimiseen, omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamiseen ja tunnustamiseen sekä ammatillisten tekijöiden ja aseman vastuun huomioimiseen. (Winter, Cree, Hallet, Headfield, Ruch, Morrison & Holland 2017.) Lapsen kohtaamisessa olennaista on riittävä aika kohdata lapsi. Lapsen mielipiteiden ja toiveiden selvittämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota sekä kiinnittää huomiota mielipiteen selvittämisen hienovaraisuuteen, ettei siitä aiheudu tarpeetonta haittaa lapsen läheissuhteille. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen tulee myös saada tietoa hänelle ymmärrettävässä muodossa. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 52.) Lapsen kuulemisessa keskeistä on pyrkiä

tekemään lapsen kuulemisen tilanteesta mahdollisimman lapsilähtöinen, jotta lapsi pystyy ilmaisemaan näkemyksiään sekä herkkyys lapsen kertomaa kohtaan. Lapsen mielipide tulee paitsi ottaa huomioon, myös käsitellä ja vastata siihen. (Heino ym. 2013.)

Lapsen osallisuus arjessa ja lasta koskevassa päätöksenteossa on yksi merkittävä sijoitettujen lasten hyvinvoinnin ulottuvuus (Wood & Sewlyn 2015; Laakso 2019). Lapsen oma ymmärrys siitä, miksi on sijaishuollossa, nähdään keskeiseksi lapsen psykologiselle sopeutumiselle ja asettumiselle sijaishuoltoon. Se helpottaa lasta jäsentämään uudelleen suhdetta itseensä, vanhempiinsa ja sisaruksiinsa tilanteessa, jossa he elävät toisaalla. (Coman, Dickson, McGill & Rainey 2016.) Tiedonpuute sijoituksen syystä ja perhetaustasta voi johtaa kokemuksiin epävarmuudesta, kuulumattomuudesta ja siihen, että ei ole haluttu tai, että on itse vastuussa siitä, että on sijoitettu (Staines & Selwyn 2020). Työntekijöiden ohittaessa lapsen tai nuoren, seurauksena voi olla esimerkiksi epäluottamusta tai nuoren kokemus omasta merkityksettömyydestään (Alhanen 2014, 56–57). Sijaishuollossa tapahtuva kaltoinkohtelu ja vaikutusvallan puute voivat aiheuttaa nuorissa vastarintaa, alistumista ja välinpitämättömyyttä (Pekkarinen 2017). Lapsille, jotka kokevat, etteivät voi vaikuttaa omaan elämäänsä tai saada ääntään kuuluviin, voi käytös tai toiminta olla ratkaisu, kuten karkaaminen sijaishuoltopaikasta, silloin kun sijaishuoltopaikan käytännöt tai toiminta koetaan epäasiallisena (Laakso 2019, 71) tai väkivaltainen käytös pyrkimyksenä saada ääntään kuuluviin (Pösö 2004, 109).

Sijaishuoltotyö on lainsäädäntöön perustuvan julkisen huollon lisäksi henkilökohtaista hoivaa ja huolenpitoa. Sosiaalityöntekijän tehtävä on muun muassa pitää huolta lapsen oikeuksien toteutumisesta ja valvoa sijaishuollon toteutumista. Sosiaalityöntekijää on kuvattu lapsen julkiseksi huoltajaksi (Helavirta 2016). Sijaisperheiden ja laitosten taholta sijaishuoltotyö on konkreettisempaa ja intiimimpää arjessa tapahtuvaa hoivaa ja huolenpitoa. Sijaishuoltoon liittyy perheissä ja laitoksissa vahvasti ruumiillisuus. Sijaishuolto julkisena huoltajuutena ja huolenpitotyönä vaatii sijaishuollon toimijoilta sen sensitiivisyyden vuoksi erityistä eettistä herkistymistä. (Eronen & Laakso 2017, 142–143.)

Suhdeperustaisuuden kehityskulkuja

Uudistunut kiinnostus 1990-luvun lopulta lähtien suhdeperustaisuuteen (relationship-based practice) lastensuojelussa on nähty syntyneen vastauksena tarpeeseen uudelleen fokusoida sosiaalityön käytäntöä. Suhdeperustaisuus haastaa kapeaa ihmiskäsitystä sekä jäykkiä hallinnollisia toimenpiteitä,

joilla vastataan kompleksisiin ongelmiin. Keskeiseksi nousee ammattilaisten taito huomioida jokaisen yksilön ainutlaatuinen tilanne ja monipuoliset tiedon lähteet, joita tarvitaan, jotta kompleksisia ja odottamattomia ongelmia voidaan ymmärtää paremmin. Suhdeperustaiseen työskentelyn erottamattomaksi osaksi paikantuu ammattilaisen refleksiivisyys, joka mahdollistaa suhdeperustaisen työskentelyn. Refleksiivisyys liittyy keskeisesti työntekijän omien näkemysten ja tunteiden reflektointiin, joita työ ja asiakastilanteet herättävät. Suhdeperustaiseen työskentelyyn liittyy siten niin työntekijän kuin asiakkaan tunteiden tiedostaminen, jotka syntyvät hankalien ja epävarmojen tilanteiden johdosta. Refleksiivinen työskentely huomioi monipuoliset tiedonlähteet työskentelyssä sekä sosiaalityön käytännön yksilöllisen ja epävarmuutta sisältävän luonteen, mahdollistaen tavan kompleksisten lastensuojelun kysymysten käsittelyyn sekä edistäen suhdeperustaisen työskentelyn mahdollisuuksia. (Ruch 2005, 111–114.)

Suhdeperustaisen työskentelyn lähtökohdat on paikannettu psykoanalyyttiseen teoriaan ja käytäntöön 1920- ja 1930-luvuilla, joista casework, eli tapauskohtainen sosiaalityö, on saanut keskeiset vaikutteensa (Ruch 2005, 114). Suomalaisessa kirjallisuudessa on myös kirjoitettu psykososiaalisesta työstä (esim. Granfelt 1990). Keskeiseksi ideaksi psykososiaalisessa työskentelyssä kehkeytyi ihmisen ulkoisen ja sisäisen maailman huomioiminen, ihmisen tulkinta tilanteessa ja pyrkimys muutoksen aikaansaamiseksi sekä teoriaperusta, jossa yhdistyi sosiaalitieteellinen ja psykologinen tieto. Yksilön ja ammattilaisen suhde nähtiin keskeiseksi työskentelyn vaikuttavuudessa. Työskentelyyn liittyi myös sosiaalisen verkoston kanssa työskentely. Työskentely vaati resursseja, verkoston kanssa työskentelyä, ajattelua, tunteiden tunnistamista sekä kykyä etsiä toimintavaihtoehtoja. (Granfelt 1990; Ruch 2005, 114; Toikko 2009.)

Tapauskohtainen sosiaalityö painotti yksilön tai perheen näkökulmaa, jota 1960-luvulta alkaen kritisoitiin kapeana lähestymistapana. Systeemiteoreettisen ajattelun myötä asiakastapaus alettiin nähdä systeemisenä. Sosiaalityön nähtiin muodostuvan asiakas- muutosagentti- päämäärä- ja toimintasysteemeistä. Asiakkaan elämä nähtiin systeemisenä kokonaisuutena, joka muodostui yksilön, perheen tai ryhmän, yhteisön ja yhteiskunnan systeemeistä. Muutoksen yhdessä systeemissä ajateltiin vaikuttavan muutoksiin muissa systeemeissä. Systeeminen ajattelu liitti yhteen asiakaskohtaisen työtavan ja yhteiskunnalliset ilmiöt. Konstruktionistinen teoria 1980-luvulta alkaen puolestaan toi ennen kaikkea perhetyöhön ja -terapiaan kielen ja diskurssin käsitteet. Todellisuuden jatkuva yhdessä rakentaminen toi työntekijän osaksi muutosta, eikä työntekijä ollut enää muutostyönagentti. (Toikko 2009, 280–286.)

Eräs ajankohtainen lastensuojelun työskentelyn malli on niin kutsuttu systeeminen malli, jossa suhdeperustainen työskentely liittyy psykososiaaliseen ja perheterapeuttiseen orientaatioon. Tämän käyttöönottoa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE-hanke) on edistänyt. Systeemisen työskentelyn malli on rantautunut Suomeen Englannin Hackneystä, mutta käytäntö juontuu niin kutsutun Milanon koulukunnan työstä, joka irrottautui perinteisestä psykoanalyysistä ja kehitti systeemisen perheterapian mallin (Barbetta 2017). Systeemisen mallin lähtökohtana suhdeperustainen ja perheterapeuttista lähtökohtaa hyödyntävä työskentelyote palautuu sosiaalityön psykososiaaliseen lähestymistapaan, jossa terapeuttinen ulottuvuus on keskeistä. Sosiaalityössä psykososiaalinen orientaatio nivoutuu teoreettisesti lähimmäksi perheterapiaa. (Aalto, Rasa & Vuolukka 2018, 85–86.) Systeemisen mallin on nähty mahdollistavan monitoimijaisen asiantuntijuuden kehittyminen lastensuojelussa sekä mahdollistavan asiakkaan näkemysten arvostamisen. Tiivis ja kohtaava työskentelyote on keskiössä. Työskentelyssä painottuvat eettinen ja menetelmällinen osaaminen sekä arviointi- ja vuorovaikutustaidot. Tavoitteena on kehittää lastensuojelua prosessikeskeisestä juridisoituneesta työstä vuorovaikutustyöksi. Työskentelyn ytimessä ovat perheen voimavarat ja muutoksen mahdollisuudet. (Aalto, Rasa & Vuolukka 2018, 88–89.)

Lastensuojelun tiedon suhdeperustaisuus

Lastensuojelun toimien ja toimenpiteiden arviointi ovat kompleksisia ja niihin vaikuttavat monet tekijät. Osaltaan lastensuojelun toteutukseen vaikuttavat kunnittain erilaiset tehtäväjaot ja organisaatiokulttuurit (Heino & Pösö 2003). Oleellista on erityisesti sosiaalityöntekijöiden tekemä arvio asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijät tekevät arviota tilanne- ja tapauskohtaisesti. Lastensuojelun toimenpiteiden arviointi ei siten kohdistu yksittäisiin perheiden elämäntilannetta kuvaamiin piirteisiin, kuten yksinhuoltajuuteen. Lastensuojelun tieto on nähty tässä suhteessa vahvasti suhdeperustaisena, jolloin asiakassuhteessa syntyvä tieto ja yksiköllinen tilanteiden ja elämänhistorian tuntemus ovat merkityksellisiä. (Pösö 2010.) Marjo Alatalon (2019) lisensiaatin tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät kuvasivat nuoria ja vanhempia suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen osapuolina vahvana ja auttamisen mahdollisuudet vahvistuivat yhteisten ymmärrysten muodostumisten kautta. Lasten osallisuus tiedonmuodostukseen liittyi osallistumisen ja suojelun jännitteisiin. Lapsen tapaamisten merkitykset painottuivat tarpeeseen saada tietoa lapselta tai lapsesta. Toisaalta lapsen kohtaaminen nostettiin esille lapsen mahdollisuutena saada tukea, ilman tiedollisia tarkoitusperiä.

Sosiaalityö on tieto- ja asiantuntijatyön lisäksi ihmissuhdeperustaista auttamistyötä. Sosiaalityön asiantuntijuutta koskevaan keskusteluun on vaikuttanut postmodernin kysymykset ja yhteiskunnallinen kehitys, lähialoilta sosiaalityön keskusteluihin virranneet teoriat sekä asiantuntijuutta koskevat keskustelut. Suhdeperustaisuuteen lastensuojelussa paikantuu keskustelut luottamuksellisesta suhteesta ja lapsen osallisuudesta kuin myös keskustelut tiedon suhdeperustaisuudesta. Lastensuojelun asiakassuhteen tarkastelusta ammatillisena suhteena on luontevaa jatkaa seuraavaan lukuun, jossa tarkastelen asiakassuhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena.

2.4 Lastensuojelun asiakassuhde vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena

Tässä luvussa tarkastelen asiakassuhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena, eli tilanteisesti kulloisessakin tässä ja nyt -tilanteessa rakentuvana. Aiemmissa luvuissa esitetyt luonnehdinnat asiakassuhteesta niin yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä rakentuvana, institutionaalisena kuin ammatillisena suhteena paikantuvat ja tulevat läsnäoleviksi vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa. Vuorovaikutuksen tilanteeseen ja asiakassuhteen muotoutumiseen vaikuttavat lisäksi niin työntekijän kuin asiakkaan toiminta ja kielelliset valinnat vuorovaikutustilanteessa. (Juhila 2006, 201.) Sosiaalityön suhteen keskeinen työväline on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskustelu, jonka kautta asiakas voi kertoa tilanteestaan, ja ammattilainen pyrkiä saamaan tietoa asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta. Sosiaalityön institutionaalisessa vuorovaikutuksessa vuorovaikutuksen tavoite on sidottu institutionaaliseen kontekstiin ja osapuolten rooleihin asiakkaana ja työntekijänä. Keskustelu on paikallinen tapahtuma, jossa tilanteisesti tuotetaan ja jäsennetään osallisten näkemyksiä yhteisen neuvottelun tuotoksena. (Juhila, Mäkitalo & Noordegraaf 2014, 9–10.) Tarkastelen seuraavaksi ensin lyhyesti vuorovaikutuksen tutkimuksen lähtökohtia, jonka jälkeen lastensuojelun vuorovaikutusta koskevan tutkimuksen havaintoja vuorovaikutuksessa rakentuvasta suhteesta.

Vuorovaikutuksen tutkimuksen keskeisiä kehittäjiä ovat olleet impressionistiseksi sosiaalipsykologiksi kutsuttu Erving Goffman sekä etnometodologian kehittäjä Harold Garfinkel, vaikka perinteellä on juuret ennen heitäkin. Sen ohella vuorovaikutuksen tutkimukseen on vaikuttanut sosiaalisen konstruktionismin suuntaukset. (Juhila 2004, 160.) Ervin Goffman (1983) kuvaa vuorovaikutusta järjestykseksi, jossa vallitsee tietyt säännöt ja rutiinit (Juhila 2006, 202, mukaan). Vuorovaikutuksellinen järjestys tarkoittaa ihmisten toimintaa, jonka he suhteuttavat toisiinsa. Nämä vuorovaikutuksen säännöt Goffmanin (1983) mukaan perustuvat osanottajien jakamiin ja

hyväksymiin normeihin ja ne ovat läsnä kaikissa konteksteissa ja ne koskevat sellaisia asioita, kuin puheenvuoron vaihtelu, fyysisen läheisyyden sääntely ja puhuttelun tavat (Peräkylä 2001, 349–350, mukaan). Järjestys on instituutio itsessään ja muiden yhteiskunnallisten instituutioiden perusta. Instituutiot ovat olemassa ja todellistuvat vuorovaikutuksellisen käytäntönsä kautta. (Juhila 2006, 202–203.)

Instituutionaalista vuorovaikutusta tarkastellaan usein etnometodologian keinoin (Juhila 2006; Juhila ym. 2014; Ranta 2020). Etnometodologian isän, Garfinkelin mukaan ihmiset arkitoiminnallaan, jokapäiväisissä rutiineissa luovat järjestystä. Etnometodologiassa kiinnostus kohdistuu siihen, miten ihmiset itsestään selvällä arjen toiminnallaan tuottavat itsestään selvän, vakaan ja järkiperäisen jokapäiväisen järjestyksen, johon niin ikään perustamme toimintaamme. (De Montigny, 2013.) Etnometodologiassa tutkitaan ihmisten keskinäistä, tilanteista toimintaa, eli arkielämää, jossa ihmiset arkielämän metodeilla ja käytännön järkeilyillä orientoituvan toimimaan tilanteissa. Ihmisten kuvaukset ja selitykset asioista ja toiminnasta, joilla he pyrkivät tekemään toiminnasta tai asioista ymmärrettäviä, ovat selontekoja. Ne tekevät arkielämän metodit ja käytännön järkeilyn näkyväksi. Poikkeaviksi tulkittuihin asioihin ja tekoihin liittyy korostunut selontekovelvollisuus. Selonteoilla ihmiset pyrkivät selittämään toimintaansa järjellisenä, ja ne perustuvat usein kulttuurisiin normeihin tai arvoihin. Sosiaalityön kontekstissa esimerkiksi selontekoa voi vaatia tilanne voi olla jos työntekijä tai asiakas ei saavu tapaamiselle sovittuun aikaan (Ranta 2020, 55).

Etnometodologia korostaa tilanteisissa sosiaalisissa prosesseissa muotoutuvaa määrittelyä. Arkielämän järjestys rakentuu tilanteisesti ja paikallisesti, eli sitä on tarkasteltava käyttöyhteydessään. Siten sosiaalinen järjestys syntyy sosiaalisissa prosesseissa, tilanteisen järkeilyn, arkielämän metodien, selontekojen ja tietämyksen erilaisina kokoonpanoina. Myös se miten puhe ymmärretään tai mitä ilmaisu kontekstissaan merkitsee, ovat kiinni tilanteisista tekijöistä. Tätä kutsutaan indeksikaalisuudeksi. Etnometodologian mukaan säännöt ja normit ovat joustavia ja tulkinnallisia resursseja, joita ihmiset soveltavat arkielämän vuorovaikutuksen erilaisiin tilanteisiin. Tätä tilanteista järkeilyä kutsutaan refleksiivisyydeksi. (Suoninen 2001, 369, 375; Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 17, 21–22,26) Nämä etnometodologian keskeiset käsitteet ovat keskeisiä myös kategoria-analyysin kannalta.

Garfinkelin keskeinen arkielämään järjestystä tuottava menetelmä on suomennettu dokumentaariseksi tulkintamenetelmäksi (documentary method of interpretation). Se tarkoittaa, että tulkitsemme asioita osana järjellisiä kokonaisuuksia, tulkiten ja täyttäen tapahtumien kulkua siihen sopivilla oletuksilla. Yhteisymmärryksen edellytyksenä on, että myös kanssatoimijat tulkitsevat samoin. Tilanteisiin sopivia oletuksia voi ajatella olevan myös institutionaalisena toimintana, jolloin osapuolet odottavat toisiltaan instituution toimintakäytäntöihin liittyviä toimintoja. (Suoninen 2001, 376; Juhila 2006, 203.) Institutionaalinen toiminta järjestäytyneenä toimintana sisältää myös osapuoliin kohdistuvia moraalisia oletuksia, kuten työntekijöiden tai asiakkaiden toimintaan kohdistuvia odotuksia (Ranta 2020).

Vuorovaikutus lastensuojelun kohtaamisissa

Sosiaalityöntekijän ja lapsen vuorovaikutustilanteiden etnografinen tutkimus on ollut vähäistä ja se on keskittynyt lähinnä toimistoissa tapahtuvaan vuorovaikutuksen tutkimiseen. (Ferguson 2016, 154; Kalari 2020). Lapsen kohtaamiseen vaikuttavat niin lapsen kuin työntekijän vuorovaikutukselliset teot. Merkitykselliseksi paikantuvat myös kohtaamisen paikat. (Ferguson 2014; Eskonen, Korpinen & Raitakari 2006.) Lapsen kohtaamisissa sosiaalityöntekijän improvisointi mahdollistavat vuorovaikutuksen jatkumista, vaikka vuorovaikutusjärjestykseen tulisi lapsen taholta yllättäviä käänteitä tai rikkoumia (Kalari & Raitakari, tulossa). Lapsen kohtaamisessa sosiaalityöntekijän luovuus onkin eräs merkittävä vuorovaikutukseen ja suhteen muotoutumiseen vaikuttava tekijä. Vuorovaikutukselliset taidot, tai näiden puuttuminen, on todettu merkityksellisiksi sosiaalityöntekijän yksilöllisten piirteiden lisäksi. (Ferguson 2014.) Ferguson (2014) paikansi sosiaalityöntekijän ja lapsen kotikäynneillä tapahtuvan vuorovaikutuksen etnografisessa tutkimuksessaan, että joillakin työntekijöillä oli luovuutta ja joustavuutta lapsen kohtaamisissa sekä muodostunut hyvin syviä ja merkityksellisiä suhteita lapsiin, kun toisilla lapsen kohtaaminen saattoi jäädä hyvin vähälle ja keskeiset lapsen kohtaamisen tavat saattoivat olla puutteellisia, koskien esimerkiksi keskustelun aloittamista, keskeisten asioiden käsittelyä ja keskustelun päättämistä, esimerkiksi niin, että lapselle ei esittäydytty. Syyksi tulkittiin muun muassa aikarajoitteet, kuin myös työntekijöiden vaihtelevat vuorovaikutustaidot ja mukavuus lasten lähellä oloon.

Lapsen kotona tapahtuneita sosiaalityöntekijän ja lapsen institutionaalisia haastattelukohtaamisia suomalaisessa lastensuojelun kontekstissa on tarkastelu vuorovaikutusjärjestyksen näkökulmasta paikannettu lapsen ja sosiaalityöntekijän kohtaamisissa vuorovaikutuksen rikkoutumia (Kalari & Raitakari, tulossa). Ensinnäkin vuorovaikutus rikkoutui lapsen vastatessa kysymyksiin omassa

järjestyksessään, jolloin lapsen vastaukset eivät välttämättä koskeneet viimeksi kysyttyä, vaikka koskivat haastattelun aihepiiriä. Toiseksi vuorovaikutus rikkoutui lapsen muuttaessa kohtaamisen muotoa, lapsi ei huomioinut kysymystä vaan vuorovaikutukseen tuli rikkouma, jossa lapsi aloitti kerrontamuotoisen puheen, eikä vuorovaikutus paikantunut enää kysymys-vastaus-vieruspareihin rakentuvaan haastattelumuotoon. Kolmanneksi vuorovaikutus rikkoutui lapsen tukahduttaessa haastattelukohtaamisen, jossa lapsi ilmaisi torjuvan vastauksen siten, ettei sosiaalityöntekijälle jäänyt kontekstia, johon tukeutuen vuorovaikutusjärjestyksen mukaisesti voisi jatkaa keskustelua. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi vuorovaikutusjärjestyksen rikkoumissa jäikin keskustelun jatkon improvisointi, jotta vuorovaikutuksen oli mahdollista jatkua. (Kalari & Raitakari, tulossa.)

Lastensuojelun institutionaalisissa kohtaamisissa usein kokoontuu palaverin muodossa monet aikuisasiantuntijat käsittelemään lapsen asioita ja arvioimaan lapsen tai nuoren tilannetta. Se, että lapsi on läsnä, merkitsee että lapsi on tärkeässä roolissa niin kuuntelijana kuin puhujana. Kuitenkin puhetilaa hallitsee aikuisten puhe. Aikuisten vuorovaikutus ei usein yksin ole suunnattu lapselle, vaan yleisönä ovat myös toiset ammattilaiset ja aikuiset. Lisäksi lasta tai nuorta saatetaan ohjeistaa ja neuvoa esimerkiksi tietynlaiseen käytökseen ja toimintaan. Se, että kohtaamisen tilanteessa on paikalla esimerkiksi vanhempi, voi vaikuttaa lapsen mahdollisuuksiin kertoa mielipiteitään ja näkemyksiään. Lapsi ei välttämättä uskalla tai halua kertoa todellista mielipidettään esimerkiksi vanhemman tai perhehoitajan ollessa paikalla. Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat osaltaan myös tilalliset ratkaisut, jotka virittävät tietynlaisia odotuksia vuorovaikutukseen, kuten hallinto-oikeuden kuulemisen tila tai terapiatapaamisen tila. Epävirallisemmassa tilassa on mahdollisuus orientoitua vuorovaikutukseen paremmin lasten ehdoilla. (Eskonen, Korpinen & Raitakari 2006.)

Institutionaalisessa kohtaamisessa lapsen puhetta tulkitaan tilanteisesti eri tavoin, kuten tosiasiana, selontekona ja kokemuspuheena. Lapset ovat asiantuntijoita omista elämäntilanteistaan, mutta vuorovaikutustilaa voi olla institutionaalisissa kohtaamisissa hankala saada tai ottaa lapsen positiosta käsin. Lapset kuitenkin kykenevät osallistumaan ja tuomaan mielipiteitään esille. Tärkeää on aikuisen osoittama kiinnostus lapsen tulkintoja ja näkemyksiä kohtaan, myös siten, ettei niitä kuulla vain ylhäältä päin määriteltyihin ongelmiin ja tavoitteisiin yhdistettynä. Kun lapsi kokee, että aikuinen on kuullut hänen näkemyksiään, kasvattaa se luottamusta, että hän on tullut kuulluksi ja nähdyksi. (Eskonen, Korpinen & Raitakari 2006.)

Vaikka tutkielmassani en tarkastele vuorovaikutusta *in situ*, ovat vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen lähtökohdat keskeisiä kategoria-analyysin kannalta. Kirsi Juhila, Arja Jokinen ja Eero Suoninen (2012) esittävät kategorisoinnin toimintana ja tekoina yhdistävän kategoria-analyysin etnometodologiseen tutkimusperinteeseen, jossa tarkastellaan ihmisten jokapäiväisen elämän käytännön toimia. Garfinkelin käsitteet ovat kategoria-analyysin keskeisiä peruskäsitteitä. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 17–26.) Toisaalta, osassa kirjeistä kuvataan vuorovaikutustilanteita sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin aiemmat tutkimukset lastensuojelun vuorovaikutustilanteista ja niihin peilaaminen ovat analyysia rikastuttava resurssi. Seuraavaksi siirryn käsittelemään tutkielman tutkimusasetelmaa, tutkimustehtävää ja metodologisia valintoja.

3. TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimustehtävä

Tässä pro gradu -tutkielmassa analyysin kohteena ovat positiiviset asiakassuhdekuvaukset. Tarkastelen asiakassuhdetta sosiaalityöntekijän ja lapsen välisenä suhteena, johon vuorovaikutuksen lisäksi vaikuttavat laajemmat suhteet, joita tässä tutkielmassa ovat yhteiskunnallinen, institutionaalinen ja ammatillinen suhde (Jokinen 2016), joita olen tarkastellut luvussa 2. Tarkastelen, miten työntekijä ja asiakas tulevat kategorisoiduksi positiivisissa asiakassuhdekuvauksissa. Tarkat tutkimuskysymykset ovat

1. Mitkä ovat lastensuojelusta kokemusta omaavien kirjoituksista tunnistettavat positiivisen asiakassuhteen piirteet?
2. Miten työntekijä ja asiakas tulevat kategorisoiduksi kirjoitusten positiivisissa asiakassuhdekuvauksissa?
3. Miten positiivisista asiakassuhdekuvauksista on tulkittavissa asiakassuhteen yhteiskunnallinen, institutionaalinen, ammatillinen ja vuorovaikutuksellinen ulottuvuus?

3.2 Kirjoitukset lastensuojelusta ja aineiston rajaus

Tutkielman aineistona on Pesäpuu ry:n 101-kirjettä -julkaisusta nuorten kirjoittamat kirjeet. Julkaisun alkuosaan on koottu eri tahojen, kuten sijaisvanhempien, ohjaajien ja biologisten vanhempien näkökulmia sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen. Tarkastelen julkaisun 101 nuorten kirjoittamaa kirjettä. Kirjeet on kerätty avoimella verkkolomakkeella. Kirjoituspyynnön välittämisessä on hyödynnetty ”VoimaVaikuttaa!” -nuorten kokemusasiantuntijoiden verkostoa. Kirjeet on kirjoitettu kirjeiksi kansanedustajille ja tasavallan presidentille Sauli Niinistölle sekä 101-kirjettä julkaisua varten. 101-kirjettä -julkaisu tuo esille noin 13–30-vuotiaiden pääasiassa sijaishuollosta kokemusta omaavien kokemuksia kirjeiden muodossa esille. (Kaijanen, Koskenkorva & Westlund 2020, 7–8.)

Julkaisun esipuheessa kerrotaan julkaisun olevan jatkumoa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön opiskelijoiden adressille ”Lasten oikeus suojeluun! Poliittisten tahojen on otettava vastuu lastensuojelun toimintaedellytyksistä”, niin kutsutulle 1000-nimeä adressille, josta seurasi

keskustelua asiakasmäärän kohtuullistamisesta. Julkaisun esipuheessa kirjoitetaantodetaan, että hallituksen lupauksenlla ja kirjauksella hallitusohjelmanan kirjauksen perusteella, että tulevaisuudessa säädettäänvä asteittain kiristyvä vähimmäishenkilöstömitoitus lastensuojeluun ”on myös keskeinen rooli siinä, että tämä julkaisu on syntynyt. Tai pikemminkin syynä on pelko siitä, että lupauksista ei pidetä kiinni.” Julkaisun tavoitteena on vaikuttaa vähimmäishenkilöstömitoituksen toteutumiseen, rajaten asiakasmäärän 30 lapseen. (Westlund 2020; Kaijanen, Koskenkorva & Westlund 2020, 7–8.) Kirjoituspyyntöä ei ole julkaisussa mainittu. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen tai pysyvyyteen viitataan suurimmassa osassa kirjeitä (77/101), suurin osa näistä koskien vaihtuvuutta. Eräs kirje alkaa: ”Meitä on pyydetty kirjoittamaan omia kokemuksia ja näkemyksiä teille liittyen sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen.” Myös asiakasmitoitukseen viitataan usein.

Kirjeet ovat kirjoitettu tietyn pyynnön mukaisesti, keskeisenä teemana sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus sekä suunnattu tietylle yleisölle, eli kirjeiksi kansanedustajille ja julkaisun muodossa julkaistavaksi. Kirjoituspyyntö ja yleisö on ohjannut kokemuksista kirjoittamista. Tämän tutkielman tavoite ei ole kuitenkaan määrällisesti koota realistista kuvaa lasten ja nuorten kirjoittamista kokemuksista, vaan tarkastelussa ovat positiiviset sosiaalityön asiakassuhdekuvaukset sekä positiivisten asiakaskuvausten osapuoliin, asiakkaaseen ja työntekijään liitetyt kategoriat ja niihin sidoksissa olevat kategoriapiirteet. Kirjoituspyyntö ja kohdeyleisö voi osaltaan selittää sitä, miksi positiivisia asiakassuhdekuvauksia on aineistossa verrattain vähän. Toisaalta tutkimustehtävä rajaa kuvaukset koskemaan vain sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen kuvauksia, joten kuvauksessa tulee käydä ilmi, että kuvaus koskettaa juuri sosiaalityöntekijää. Positiiviset asiakassuhdekuvaukset voivat olla osa kirjettä, vaikka kirjeessä kirjoitettaisiinkin myös negatiivisia asioita liittyen asiakassuhteeseen.

Ensin karsin aineistosta kirjeet, jotka olivat joko koottuja, esimerkiksi nimimerkin kohdalle kirjoitettu, että ohjaaja on koostanut ajatukset. Karsin myös kirjeet, joissa omasta lastensuojelun asiakaskokemuksesta ei ollut mainintaa tai se jäi epäselväksi. Näiden pohjalta karsiutui kuusi kirjettä. Luin aineistoa merkiten kirjeet, joissa mainittiin jokin positiivinen kokemus tai kokemuksia. Rajasin aineistoa koskemaan positiivisia asiakassuhdekuvauksia, joissa kirjoitettiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta. Lisäksi rajasin asiakassuhdetta tai esimerkiksi sosiaalityöntekijää vain yhdellä verbillä kuvaavat kirjoitukset pois. Aineisto rajautui tällä tavoin lopulta 26 kirjeeseen. Aineiston kirjeissä oli vaihtelevuutta siinä, oliko asiakassuhdekuvauksia kirjoituksessa yksi vai useampia. Monissa kirjeissä oli sekä positiivinen että negatiivinen kuvaus asiakassuhteesta.

3.3 Sosiaalisen konstruktionismin viitekehys

Tutkielmani teoreettis-metodologinen viitekehys on *sosiaalinen konstruktionismi*. Kiinnityn tässä tutkielmassa maltilliseen sosiaaliseen konstruktionismiin. Tämänkaltainen sosiaalinen konstruktionismi painottaa todellisuuden tulkittua, vuorovaikutuksellista ja kulttuurisesti muuntuvaa olemusta, kieltämättä kuitenkaan biologisten ja luonnontekijöiden olemassaoloa ja niiden vaikutusta tulkintoihin. (Gergen 1985; Heiskala 2000.) Maailma nähdään objektiivisesti olemassa olevana, mutta tietoa maailmasta pidetään tulkinnallisena ja sosiaalisesti rakentuvana (Suoranta 2008, 74). Tässä tutkielmassa positiivisia asiakassuhdekuvauksia tarkastellaan konstruktioina, joihin vaikuttavat sosiaalisen todellisuuden rakentuminen, kuitenkin käsittäen, että henkilöt, elinympäristöt ja tilanteet ovat olemassa ilmankin konstruktioita niistä.

Sosiaalinen konstruktionismi on laajalti eri tieteenaloille levinnyt ja siihen ovat vaikuttaneet monet eri tieteenalat. Myös lähestymistavat sosiaaliseen konstruktionismiin vaihetelvat (Knoblauch & Wilke 2016; Burr 2015). Yleisiä sosiaaliseen konstruktionismiin liitettäviä periaatteita ja lähtökohtia on kuitenkin jäsennelty (esim. Gergen 1985; Burr 2015). Ensimmäinen keskeinen lähtökohta on kriittinen suhtautuminen ”itsestään selvään” tai faktana pidettyyn tietoon. Tämä tarkoittaa, että kategorioimamme asiat, eivät välttämättä viittaa siihen, että tällaisia jakoja olisi luonnostaan olemassa, vaan pikemminkin ne rakentuvat kulttuuristen jäsennysten varaan (Gergen 1985; Burr 2015, 2–3). Sosiaalinen konstruktio todellisuudesta muodostuu sosiaalisissa prosesseissa, kuten sosiaalisessa toiminnassa, vuorovaikutuksessa ja instituutioissa. (Knoblauch & Wilke 2016; Luckmann 2006, 43.) Nähdään, että toisen todellisuus ei ole välttämättä totta toiselle ja aina voidaan tarkastella ilmiöitä toisestakin näkökulmasta. Näin huomioidaan tietona pidetyn empiirinen variointi, mutta ollaan myös kiinnostuneita siitä prosessista, miten jokin tieto yhteiskunnassa ymmärretään tai ”menee läpi” (*passes*) tietona ja tulee osaksi todellisuutta, eli todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta. (Berger & Luckmann 1967, 20–22). Toiset tiedot saavat siis enemmän tilaa, kun taas toiset jäävät marginaaliin. Täten tarkastelemalla kategorioita, voimme esimerkiksi paljastaa ja purkaa niihin mahdollisesti yhteiskunnallisesti ja kulttuurisesti liittyviä reunaehtoja.

Toinen keskeinen sosiaaliseen konstruktionismiin liittyvä lähtökohta on historiallinen ja kulttuurinen tarkastelukulma. Tavat, joilla ymmärrämme maailmaa, kategorioita ja asioita, ovat historiallisesti ja kulttuurisesti paikantuneita ja ihmisten vuorovaikutuksessa muotoutuvia. (Gergen 1985; Burr 2015 3–4.) Esimerkiksi ymmärrys lapsuudesta on muuttunut merkittävästi vuosisatojen saatossa (Gergen 1985) ja vaihtelee myös kulttuurisesti. Kolmas keskeinen lähtökohta on käsitys tiedon pysyvyydestä

sosiaalisten prosessien kautta. Näin tieto ja ymmärryksemme maailmasta ovat lähtöisin ihmisten vuorovaikutuksellisista konstruktioista. Täten ihmisten välinen vuorovaikutus ja kieli nähdään osaksi todellisuutta ja erityiseksi kiinnostuksen kohteeksi. (Gergen 1985; Burr 2015, 4–5; Jokinen 2016b.)

Neljäs keskeinen ajatus on vuorovaikutuksellisten ja neuvoteltavien ymmärrysten kietoutuminen toimintaan ja ihmisten sosiaaliseen elämään. Kuvaukset ja selitykset maailmasta vaikuttavat sosiaaliseen toimintaan. Konstruktiot maailmasta siten ylläpitävät toisia ja syrjäyttävät toisia sosiaalisen käyttäytymisen muotoja. Täten konstruktiot maailmastamme nivoutuvat valtasuhteisiin, sillä niihin sisältyy implikaatioita siitä, mikä on hyväksyttävää ihmisten toimintaa ja miten ihmiset voivat toisiaan yleisesti hyväksytysti kohdella. (Gergen 1985; Burr 2015, 5.) Keskeistä on myös ymmärtää yhteiskunta- ja kulttuuritieteet osana yhteiskuntaa ja kulttuuria. Niihin vaikuttavat näkemykset maailmasta, johon ne paikantuvat. Ne kommunikoivat kielen kautta ja jäsentävät tutkimuskohteeseen liittyvää puhemaailmaa. Siten ne myös rakentavat ihmisten todellisuutta, jota ne tutkivat. (Alasuutari 1993, 91; Luckmann 2006.) Sosiaalinen konstruktionismi viitoittaa tarkastelemaan tutkittavaa aihetta tietystä suunnasta, mutta se ei tarjoa konkreettisia analyysivälineitä sosiaalityön tutkimukseen (Juhila 2004, 166). Seuraavassa alaluvussa esittelen tutkielman analyysivälineen kategoria-analyysin lähtökohtia ja kategoria-analyysin soveltamisen tapaa tässä tutkielmassa.

3.4 Kategoria-analyysi tässä tutkielmassa

Luokittelemme itseämme ja toisia esimerkiksi opiskelijoihin, työssäkäyviin ja työttömiin. Luokittelemme myös yhteiskunnallista ympäristöä, paikkoja ja muita asioita. Tällaiset luokittelut ovat kategoria-analyysissa kategorisointia, jotka tuottavat luokituksia, eli kategorioita. Kategoria-analyysissa kulttuuria pidetään toimintana, jossa kategorisointi ja kategoriat ovat keskiössä. Kategoriat ymmärretään tekoina, jolloin kiinnostavaa on tutkia sitä, mitä kategorioita missäkin tilanteessa käytetään ja millaisin seurauksin. Kiinnostavaa on tarkastella myös sitä, mitä kulttuurisia jaettuja merkityksiä kategorian käyttö aktivoi. (Juhila, Jokinen & Suonila 2012a, 18–20, 42.) Kategoria-analyysin teoreettinen tausta on liitettävissä muun muassa sosiaalisen konstruktionismiin ja diskursiivisiin suuntauksiin, joissa kieltä lähestytään tekemisenä ja sosiaalista todellisuutta rakentavana. Kategoria-analyysin juuret voidaan paikantaa etnometodologiaan. Kategoriat

ymmärretään kielenkäytössä rakentuvina ja seurauksellisina tekoina, jotka rakentavat sosiaalista järjestystä. (Juhila, Jokinen & Suonila 2012, 17–20, 26.)

Yhdistämme jatkuvasti toisia ja itseämme tilanteen mukaan erilaisiin kategorioihin, kuten ”äidiksi”, ”ystäväksi” tai ”kollegaksi”. Harvey Sacks kehitti Garfinkelin työhön nojaten varhaisissa kirjoituksissaan kategoria-analyysin käsitteistöä ja välineitä kehittäen jäsenkategorisoinnin analyysin. Jäsenskategoria-analyysiä voi hyödyntää lähes minkälaiseen kirjoitetun puhe- tai tekstiaineiston analyysiin. Jäsenkategoria-analyysin juuret ovat etnometodologiassa sekä Harvey Sacksin ajattelussa. Sacks tutki vuorovaikutuksen ja kielen käytön sosiaalisia järjestyksiä. Huomio keskittyy siihen, miten ihmiset kuvaavat ja siten kategorisoivat asioita. Sacksin jäsenkategoria-analyysissa kategoria on personoitu, eli ihmistä tarkoittava. Ihmisten kategorisointi, toisen tai itsemme, suuntaa sitä mitä ihmisestä ajattelemme. Ihmisten kategorisointi on siten seurauksellista, sillä kategoriat tuottavat ihmisille identiteettejä. (Järviluoma & Roivainen 1997; Juhila 2004, 169; Juhila, Jokinen & Suonila 2012a, 17–20, 25; Juhila, Jokinen & Suonila 2012b, 55.)

Sacksin kehittelemässä jäsenkategoria-analyysissa keskeisiä käsitteitä ovat kategoria (*category*), kategoriapari (*standard relational pair*), kategoriakokoelma (*collection of categories*), tiimi (*team*), kategoriasidonnaiset toiminnot (*category-bound activities*) ja jäsenyyskategorisointiväline (*membership categorization device*). *Kategoria* on muita tai itseä kuvaava ilmaus, kuten mies, äiti, tutkija tai poliisi. Ihminen voi kuulua useampaan kategoriaan (kuten äiti, tutkija ja poliisi), mutta tilanteeseen sopivin kategoria valikoituu relevanteimmaksi tavaksi kuvata henkilöä. *Kategoriakokoelmia* ovat toisiinsa liittyviä kategorioita, kuten protestantti, hindu ja katolinen tai hallitus ja eduskunta, osa näistä ovat *tiimin* kaltaisia, joiden kulttuurisesti oletamme liittyvän toisiinsa, kuten kaverijoukko tai perheenjäsenet. Tiimin jäsenet tuntevat toisensa ja he kokevat yhteenkuuluvuutta. *Kategoriapari* vuorostaan merkitsee kahden kategorian kokoelmia, jotka ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa, kuten vaimo-aviomies, tutkija-tutkittava, äiti-isä. Kategoriaparin mainitseminen herättää henkiin toisen puoliskon. Kateogoriakokoelmien kategoriat ovat usein hierarkisessa suhteessa toisiinsa, kuten aikuinen on suhteessa lapseen. *Kategoriasidonnainen toiminta* merkitsee henkilöön kulttuurisesti liittämiämme toimintoja, kuten lapsi leikkii. Se toimii myös toisinpäin, liitäessämme tietyn toiminnan tiettyyn kategoriaan, kuten leikin lapseen. (Nikander, 2010; Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 26–28.)

Sacksin ajatusten lähestymistapaa luokittelun tutkimiseen, kategoriakokoelmien ja niiden soveltamissääntöjen yhdistelmää, kutsutaan jäsenyyskategorisointivälineeksi (*membership categorization device*). Sacks esitti, että kategorioiden käyttöön liittyy sääntöjä. *Taloudellisuussääntö* kuvaa, että yksi kategorisointi on riittävä, vaikka useampia on valittavissa. *Johdonmukaisuussääntö* tarkoittaa sitä, että jonkin henkilön kategorisaatio voi johdattaa kategorisoimaan muut ihmiset saman kokoelman kautta. Kuvaillessamme tiettyyn ryhmään liittämäämme henkilöä tietyllä kategorialla, voidaan samaa tai saman kategoriaryhmän kategorioilla kuvata muita ryhmän jäseniä. Esimerkiksi kuvailemalla yhtä ryhmän jäsentä oppilaaksi, määrittyvät loput ryhmän jäsenet kategoriaan oppilaat tai kategoriaryhmään, koulun jäsenet. Jos opettaja alkaisi kesken kaiken kutsua osaa oppilaista esimerkiksi kansalaisiksi tai vesimiehiksi, olisi se poikkeus johdonmukaisuussääntöön ja odotettavaan toimintaan. Toisaalta se voi tuottaa uuden johdonmukaisuussäännön, jolloin oppilaat ja opettajat voisivat alkaa puhumaan keskenään yhteiskuntasuhteistaan ja horoskoopeistaan. Kuulijan maksiimi tarkoittaa sitä, että jos voimme kulttuurisesti liittää kategoriat yhteen, niin niin myös teemme. Sacksin esimerkkiä käyttäen ”Vauva itki. Äiti nosti vauvan.” Kuulijan maksiimi viittaa siihen, että nämä kategoriat vauva ja äiti, voidaan ja tavataan liittää yhteen, ja ne molemmat liitetään perheen kategoriaan ja oletetaan äidin olevan vauvan äiti. Kuulijan maksiimi toimii myös niin, että jos henkilöön liittyvät määreet voidaan liittää kategoriaan, eli nähdä kategoriasidonnaisina, henkilö kategorisoidaan määreiden perusteella. (Hester & Eglin 1997a, 4–5; Nikander, 2010.)

Kategoria-analyysin lähestymistapaa on kehitelty edelleen Sacksin ajattelun pohjalta jäsentyneiden kehittelyjen jälkeen. Kategorioihin alettiin liittämään myös käsitteet *kategoriasidonnaiset predikaatit*, jotka on suomennettu myös *määreiksi* (Juhila ym. 2012, 60). Kategoriasidonnaisten toimintojen ja piirteiden ohella kategorioiden nähdään kantavan monenlaisia kulttuurisia merkityksiä, viittaavan ja antavan vihjeitä monista asioista, joita ihmiseen liitetään, kuten vastuista, oikeuksista, ominaisuuksista, motiiveista, velvollisuuksista tai esimerkiksi tiedosta tai kompetensseista, tai niiden puuttumisesta, joita tietyn kategoriaan nimettyyn ihmiseen liittyy. Esimerkiksi luonnehtiessamme henkilöä eläinaktivistiksi alkaa mielessämme kategoria täydentyä kategoriaan mahdollisesti liittyvillä toiminnoilla, merkityksillä, ominaisuuksilla ja attribuuteilla. (Hester & Eglin 1997a, 4–5; Nikander, 2010; Juhila ym. 2012 60–69.) Tähän varaudumme myös itseämme kuvatessamme. Esimerkiksi henkilö voi kertoessaan olevansa työtön, samassa yhteydessä pyrkiä esittämään sitä selittäviä tekijöitä, kuten itsestään riippumattomia työttömyyden syitä, tai pyrkien kertomaan, mitä aktiivisesti arjessaan jotain tekee, kuten auttaa naapurustossa remonttihommissa tai tekee aktiivisesti musiikkia, pyrkien välttämään laiskan työttömän stigmaa, eli mahdollisen kulttuurisen kuulemisen tapaa, jossa työttömyyteen liittyy negatiivisia määreitä. (Nikander, 2010.) Monet kategorioista ovat jännitteisiä,

eli käymme jatkuvaa neuvottelua siitä, mitä määreitä kategoriaan liittyy. Esimerkiksi työttömään voi liittyä yhtäältä ajatus omasta syystä ja omaan aktiivisuuden painottamisesta (velvollisuudet) ja toisaalta taloudellisen tuen ja avun tarvitsijaksi (oikeudet). (Juhila ym. 2012b, 62.)

Juhila, Jokinen & Suoninen (2012b, 49) muotoilevat, että kategorioiden tutkimus on ”arkisessa toiminnassa läsnä olevan kulttuurisen tiedon tutkimusta”. Kategoriat ovat kulttuurisia tietovarantoja, joita hyödyntämällä ja muokkaamalla rakennamme ymmärrystä itsestä ja toisistamme. Oletamme toisten käsittävän kategorian samansuuntaisesti, kuten viitatessamme kategoriaan ”nainen”. Kulttuurisen tietovarannon kautta päättelemme kategorian pohjalta asioita, jotka liitämme kategoriaan, jos kuulemme jostakusta puhuttavan. Esimerkiksi, aineiston kirjeessä esiintyneen kategorian esimerkillä ”kukkahattutätinä”, oletamme ”tietävämme” tästä ihmisestä asioita, kuten millainen hän on ja miten hän käyttäytyy. Kategoriat otetaan käyttöön tilanteisesti ja ne muodostuvat ihmisten välisissä toiminnoissa historiallis-paikallisissa yhteyksissä, joten meillä ei kuitenkaan koskaan ole täysin samaa tietovarantoa. Kategoriat ovat siten samanaikaisesti indeksikaalisia ilmaisuja, eli niiden merkitys muotoutuu paikallisesti ja tilanteisesti. Huomioitavaa on myös, että kategorioiden kulttuurista tietoa voi soveltaa eri tavoin ja samaa ihmistä kategorisoida eri tavoin. Siten esimerkiksi voimme vahvistaa kulttuurisia stereotypioita niitä uusintamalla tai kyseenalaistaa niitä. Kategorioiden kulttuurinen voima tulee siitä, että ihmiset käyttävät, muokkaavat ja neuvottelevat niistä. Asioiden kuvaamista tehdään kategorisoimalla, joka luonnehtii ihmistä tai kuvattavaa asiaa. Niiden tekeminen sisältää valintaa, joka korostaa niiden tilannekohtaista, paikallista ja historiallista luonnetta. (Hester & Egling 1997b; Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b, 46–49.)

Kirsi Juhila, Arja Jokinen ja Eero Suoninen (2012) viittaavat Emanuel A. Schegloffin (2007) varoitukseen, että kategorioita ei voi poimia analysoitavasta aineistosta itsestään selvänä, vaan tutkijan on osoitettava, että ne liittyvät osallisten toimintaan, siitä miten kategoriakokoelmat rakentuvat ja vaihtelevat (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 29–30, mukaan). Edellä esitetyn käsitteistön pohjalta olen tarkastellut aineisosta jäsenkategorioita, kategorisointeja ja niihin liittyviä toimintoja ja määreitä. En kuitenkaan systemaattisesti käsittele aineistoa näiden jäsenyyskategorisointiin liittyvien käsitteiden kautta, vaan hyödynnän niitä aineiston tulkinnassa tutkimuskysymyksen, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan positiivisten asiakassuhdekuvausten tulkintaan soveltuvin osin.

Analyysin toteuttaminen

Aineiston rajaamisen jälkeen lähdin merkitsemään aineistosta tarkemmin asiakassuhdetta käsitteleviä kohtia. Analyysin pohjaksi tein Atlas.ti -ohjelmalla alustavaa koodausta aineistoon, koodaten positiiviset asiakassuhdekuvaukset sekä, merkityksiä liittyen asiakassuhteen laajempiin ulottuvuuksiin (ks. luku 2). Positiiviset asiakaskuvaukset liittyivät monenlaisiin lastensuojelun asiakassuhteen piirteisiin, kuten sosiaalityöntekijän tekemiin päätöksiin tai vuorovaikutukseen liittyviin asioihin. Tällä sain kokonaiskuvaa siitä, millaisiin teemoihin tai asioihin positiiviset asiakaskuvaukset kirjeissä liittyivät.

Seuraavaksi aloin ryhdyin lukemaan aineistoa jäsenkategoria-analyysin analyysivälineiden avulla. Kirjeissä oli jäsenkategorioina mainittu monia, mutta keskistyin tutkimuksen kannalta relevantteihin jäsenkategorioihin, jotka koskivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän asiakassuhdetta, kuten sosiaalityöntekijä, lapsi, nuori ja perhe. Tarkastelin positiivisissa asiakassuhdekuvauksissa olevia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategoriaparia käsittäen Sacksin ajatusten mukaisesti, että kategoriapari on sidos, jolloin toisen puoliskon mainitsemisen kautta molemmat tulevat läsnä puhutuiksi. Siten tarkastelin kuvauksen kirjoittajaa asiakkaana, kategoriaparin toisena osapuolena. Analysoin aineistossa esiintyviä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategorisointeja, jotka olivat tilanteisesti määrittyviä luokitteluja, kuten adjektiiviin perustuvia, esimerkiksi ”sosiaalityöntekijäni oli sydämellinen ja luotettava” tai ”olen ollut suhteellisen onnekas”. Merkitsin aineistoon sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategorioihin liittyviä piirteitä, toimintoja, selontekoja ja määrietä, jotka saattoivat olla joko eksplisiittisiä kuvauksia tai implisiittisesti tulkittavissa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategoriaparin käsitteen avulla olen tarkastellut minkälaisia piirteitä ja toimintoja osapuoliin liitetään. Tarkastelin asiakkaisiin paikantuvia toimintoja ja määreitä esimerkiksi kuvauksen kohdista, joissa kuvattiin omaa toimintaa, kuten ”viimeisimmässä neuvottelussa toivoin…” tai ”otin sossuuni yhteyttä…”. Näiden kategoriasidonnaisten määreiden ja toimintojen kautta aloin hahmottamaan minkälaisia piirteitä positiivisiin asiakassuhdekuvauksiin liitetään. Merkitsin aineistoon asiakassuhteen ulottuvuuksia liittyen vuorovaikutukseen, yhteiskunnalliseen, institutionaaliseen ja ammatilliseen ulottuvuuteen liittyen. Näiden tarkastelu syveni kategorioita tarkastelemalla ja analyysin edetessä. Olen pyrkinyt kiinnittämään indeksikaalisuuteen huomiota tarkastellen sitä, minkälaisessa merkitysyhteydessä kuvaukset ovat osana laajempaa kirjeen kokonaisuutta.

3.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Pohdin erityisesti tässä alaluvussa pro gradu -tutkielmani kannalta keskeisiä tutkimuseettisiä kysymyksiä. Tähän lukuun olen koonnut tutkielman eettisiä kysymyksiä, jotka ovat kulkeneet mukanani tutkielman eri vaiheissa (Kuula 2011, 11). Sensitiivisen aihepiiriin paikantuvaan tutkimukseen kietoutuu paljon eettisiä kysymyksiä. Olen pyrkinyt etsimään tukea pohdinnoilleni etenkin sosiaalityön menetelmäkirjallisuudesta sekä aiemmasta lastensuojelun tutkimuksesta. Lastensuojelun sijaishuollosta kokemusta omaavien lasten tutkiminen on eettisesti haastavaa. Kuten Riitta Laakso (2019) kirjoittaa, vaikuttavat tutkimuksessa tehtävät valinnat samalla siihen, miten lapset tulevat tutkimuksessa määritellyiksi, jolloin tutkimusmetodologiset valinnat ovat myös eettisiä kysymyksiä ja kysymyksiä tutkimuksen taustalla olevasta lapsikäsityksestä. Lastensuojelulapsen kategoria on tutkimuksessa väistämättä läsnä, sillä tutkielman aiheena ovat kirjoitetut kokemukset lastensuojelusta. Tässäkin tutkimuksessa haasteena on tutkittavien kategorisoiminen tietyn elämän osa-alueen, tässä yhteydessä lastensuojelun asiakkuuden kautta. Tutkimukseen ja tiedon tuottamiseen liittyy kysymyksiä vallasta. Tämän tutkielman kohteen voi nähdä määrittyvän valtarakenteen kautta jo siinä missä sosiaalityön, kuten lastensuojelun asiakkuutta ja asiakasta leimaa jonkinlainen erityisyys (Pohjola 2010, 19; 36). Tällöin tutkimuksessa on väistämättä läsnä myös tutkijan positionaalisuus, joka rakentuu tutkijan ja tutkittavien asemien erojen kautta (Kallio 2010, 166–167).

Lastensuojelun tilanteiden moninaisuus asettaa haasteita lastensuojelusta kirjoittamiselle (Pekkarinen 2015). Olen rajannut tutkielmani koskemaan vain positiivisia asiakassuhdekuvauksia. Positiivisista asioista kirjoittaminen ei ole ongelmatonta. Tutkijan kysymykset positiivisten asioiden kirjoittamisesta lastensuojelun yhteydessä eivät ole vähäpätöisiä eikä tavattomiakaan. Esimerkiksi tutkimuksessaan Riitta Laakso (2019) kuvaa pohtineensa, tulevatko positiiviset kokemukset sijaishuollosta kuulluksi ja voiko niitä ylipäätään pitää luotettavan tutkimuksen tuloksina (Laakso 2019, 80). Käsillä olevassa tutkielmassa aineisto on rajattu jo tutkimustehtävässä vain positiivisiin asiakassuhdekuvauksiin. Keskeiseksi eettiseksi kysymykseksi asettuukin aineiston rajaukseen liittyen se, suljenko rajauksella pois kriittisen näkökulman aihetta koskien. Sijaishuollossa olevien nuorten kirjoituksissa on kuvauksia myös negatiivisista kokemuksista, puutteista, epäkohdista, laiminlyönnistä, kaltoinkohtelusta ja väkivallasta. Siten tekemääni aineiston rajausta voisi arvostella kriittisyyden puutteesta ja vaikeiden aiheiden karttamisesta. (Pekkarinen 2015, 265, 277.) Vaikka ongelmakohtia on hyvä tutkia, niin on myös onnistumisia, sillä myös niistä voidaan oppia ja saada tietoa toimivista käytännöistä (Jokinen 2014, 197). Lastensuojelututkimuksessa tutkimuksissa on tullut esille epäkohtia lastensuojelusta kokemusta omaavien näkökulmasta (esim. Pösö 2004; Tolonen

2013; Alhanen 2014; Pekkarinen 2017; Laakso 2019). Tämän huomioiden, toivon lukijan huomioivan lastensuojelututkimuksen kirjon ja tutkielmaa lukiessaan huomioivan käsillä olevan tutkielman rajallisuuden ja näkökulman rajauksen.

Aihepiiriin kiertyvän tutkimuseettiseen tarkasteluun liittyen olen risteäviksi eroiksi suomennetun intersektionaalisuuden käsitteen lähtökohtia hyödyntäen pyrkinyt tunnistamaan ja paikantamaan tutkijapositiotani valtaa käyttävänä ja eroihin tunnistautuvana. Risteäviksi eroiksi suomennettu intersektionaalisuuden käsite on vakiintunut yhteiskuntatieteelliseksi käsitteistöksi kuvaamaan erityisesti sosiaalisia, kulttuurisia ja taloudellisia hierarkioita (Eerola & Pirskanen 2018, 304). Sitoudun tutkielmassa sosiaaliseen konstruktionismiin ja tarkastelen kirjoittajien kirjoittamia kuvauksia kokemuksista konstruktioina, eikä pyrkimyksenäni ole sinänsä päästä käsiksi todelliseen kokemukseen. Tutkijan ja tutkittavien näkemykset, tiedot ja tulkinnat läpäisevät monenlaisia sosiaalisia, kulttuurisia ja poliittisia rakenteita, ja ovat siten suhteellisia. Ihmiset myös kokevat eritavoin samoja kulttuurisia ja sosiaalisia kontekseja, asioita, ilmiöitä ja tapahtumia. (Kallio 2010, 168–169, Otonkorpi-Lehtoranta & Ylöstalo 2015, 222–223; Backman 2018, 38.) Lasten, nuorten ja nuorten aikuisten kirjoittamat kirjeet ovat heidän kirjoittamia kirjeitä kokemuksistaan. Olen jäsennellyt näitä konstruktioita omien tutkimuksellisten valintojen ja lähtökohtien ohjaamana. Tutkimuskulttuurin lisäksi tutkijan esitiedot ovat keskeisessä osassa tutkimustiedon tuottamisessa. Esitietoja ovat kaikki esiolettamuksemme todellisuuden luonteesta sekä aihealueen teoreettinen ja tiedollinen tietämys. (Alasuutari 1993, 30–31.) Pyrkimys esitietojen, lähtökohtien ja taustaoletusten esilletuontiin paikantuu tässä tutkielmassa teoreettisten lähtökohtien, aiemman tutkimusten ja käsitteiden jäsentämiseen sekä tutkijan positionaalisuuden paikantamiseen (mm. luvut 2 ja 3). Tätä tutkielmaa koskettaa positionaalisuuden näkökulmasta niin valta-asemien kuin henkilökohtaisuuden ongelma (Kallio 2010, 167). Käsityksiäni tutkielman aiheesta on muovannut monet tekijät, kuten aiempi tietämys aihealueesta sekä lyhyt työkokemukseni lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijän sijaisuuksissa. Huomion arvoista on sekin, että lapsi elää kaikissa meissä aikuisissa lapsuusmuistoina ja omat lapsuuskokemukset vaikuttavat tutkimuksessa (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 9).

Aineistoa voidaan pitää sikäli ”luonnollisena”, että se on tuotettu tutkijasta riippumatta ja tutkittavien itsensä tuottamaa. Siten sen kautta saadaan kuuluviin kirjoittajien omaa ääntä. Tässä tutkielmassa aineiston tutkittavat eivät ole voineet antaa suostumustaan nimenomaiselle käsillä olevalle tutkielmalle. 101-kirjettä on julkinen materiaali, joka on avoimesti löydettävissä internetistä, jolloin kirjoittajat ovat tienneet, että kirjoitukset ovat avoimesti tulkittavissa, eikä tutkimus vaadi

tutkimuslupia. Julkaisun toimitus on anonymisoinut kirjeet julkaisua varten. Aineisto-otteet ovat suoria lainauksia, jotka voidaan yhdistää avoimena internetissä näkyvään julkaisuun. Aineistoon suhtautuminen, sen kohtaaminen, ja tutkielman analyysiin valikoitavien kirjeiden valintaan liittyvät eettiset kysymykset korostuvat aineiston ollessa luonnollista. Tämä tarkoittaa muun muassa sen tarkastelua millaisia tulkintoja aineistosta tehdään ja mihin tieto suhteutetaan. (Kallio 2010, 163.) Kokemuksista kertomisen kontekstit määrittelevät kirjoituksen tuottamiselle erilaisia reunaehtoja, mahdollisuuksia ja odotuksia. Kirjoituksia ovat kirjoittaneet ne lapset, nuoret ja nuoret aikuiset, jotka ovat pystyneet ja halunneet kokemuksistaan kertoa. Julkaisussa kerrotaan, että verkkolomakepyyntöä ovat levittäneet lastensuojelujärjestöt (Kaijanen, Koskenkorva & Westlund 2020, 7–8). Verkkopyyntölomakkeen kirjoituskutsun tavoittavuus on siis rajallista. Julkaisun kirjeet ovat tarkoitettu julkiseksi ja yksittäiset kirjoitukset kirjeiksi kansanedustajalle. Ne ovat tuotettu suhteessa oletettuun yleisöön ja tilanteisesti verkkolomakepyynnön ohjaten kirjoitusta. Tutkielman analyysin ja tulosten kannalta onkin oleellista tarkastella niitä tässä tulkintakehyksessä.

Tulkitsen, että tutkielman tarkastelussa olevat kirjoitetut positiiviset asiakassuhdekuvaukset eivät ole tutkimuksen raakamateriaaleja, josta voidaan johtaa todellisuutta kuvaavia arvovapaita johtopäätöksiä. Kirjoitukset ovat konstruktioita itsessään. Tutkimuskohtaiset valinnat eivät myöskään ole arvovapaita valintoja, kuten valinnat käsitteistä, tutkimuskysymyksistä ja teoreettisesta viitekehyksestä. (Otonkorpi-Lehtoranta & Ylöstalo 2015, 233; 242.) Olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota käsitteiden pohdintaan, sillä käsitteet kantavat merkityksiä ja kategorisoivia määrittelyjä. Täten jo tutkimukseen valitut pääkäsitteet tuottavat tutkimustuloksia. (Pösö 2019, videoluento.) Tulkintaani ohjaa pyrkimys herkkyyteen ja pyrin tulkiten tunnistamaan kirjoittajien ääntä. Pyrin kirjoittamaan kunnioittavasti ja pyrin välttämään leimaamasta tutkittavaa ryhmää (Kallio 2010). Esitietojen auki kirjoittamisen pohjalta on kuitenkin mahdollista eettisesti herkistyneeseen aineiston tulkintaan teoreettisen viitekehyksen ohjaamana (Alasuutari 1993). Näiden tutkimuskohtaisten eettisten kysymysten läpivalaisulla olen pyrkinyt tuomaan lukijalle esille tutkielman keskeiset eettiset kysymykset ja tutkielman rajallisuuden. Seuraavassa osiossa käsitellään analyysin tuloksia koskien positiivisia asiakassuhdekuvauksia.

4. POSITIIVISET ASIAKASSUHDEKUVAUKSET

Seuraavissa alaluvuissa esittelen analyysini tulokset. Raportoin aineiston analyysin tulokset viidessä alaluvussa, jotka olen nimennyt suojeluun perustuvaksi asiakassuhteeksi (4.1), pysyvyydestä rakentuvaksi luottamussuhteeksi (4.2), läheisyyteen perustuvaksi asiakassuhteeksi (4.3), vastavuoroiseksi vuorovaikutussuhteeksi (4.4) sekä eroihin perustuvaksi asiakassuhteeksi (4.5). Positiivisissa asiakassuhdekuvauksissa esiintyy kuitenkin usein monenlaisia piirteitä, ja tuloslukujen mukaiset jaottelut ovat osin limittäisiä: esimerkiksi useissa kuvauksissa merkitykselliseksi paikantuu sosiaalityöntekijän pysyvyys tai tulkittavissa on myös luottamuksellisen suhteen merkitys. Esitän alaluvuissa analyysiä ja tuloksia konkretisoivia aineisto-otteita, joita erittelen käyttäen kategoria-analyysin käsitteellisiä välineitä. Käytän tulosluvuissa kirjoittajan, asiakkaan tai lapsen käsitteitä. Käytän kirjoittajan käsitettä pääsääntöisesti siinä yhteydessä, kun viittaan siihen mitä on kirjoitettu. Asiakkaan käsitettä käytän pääsääntöisesti silloin, kun erittelen aineistoa hyödyntämällä kategoria-analyysin käsitteitä. Lapsen käsitettä käytän pääsääntöisesti silloin, kun viittaan tutkimuksen alkuosiossa esitettyyn kirjallisuuteen. Lisäksi merkinnyt kirjeistä poistamani kohdat merkiten ne hakasulkeilla ja kolmella pisteellä […].

4.1 Suojeluun perustuva asiakassuhde

Suojeluun perustuvia asiakassuhdekuvauksia esiintyy aineistossa varsin paljon. Asiakassuhdekuvauksissa positiivisena näyttäytyy sosiaalityöntekijän tekemä päätös sijoittaa lapsi lasta vahingoittavista olosuhteista. Lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Yhteiskunnan vastuu on ottaa vastuu lapsen hyvinvoinnista, jos vanhemmat eivät sitä pysty tekemään. (Lastensuojelun käsikirja). Sosiaalityöntekijän yhteiskunnallinen ja institutionaalinen valta-asema mahdollistaa lapsen suojeluun perustuvan päätöksenteon lapsen sijoittamisesta kiireellisesti tai huostaanoton valmistelun. Osoitan tässä luvussa, että sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy suojeluun perustuvissa asiakassuhdekuvauksissa positiivisena mahdollistaessaan lapsen suojelun sekä toisaalta sen, että sosiaalityöntekijän institutionaalisen aseman kautta sosiaalityöntekijällä on velvollisuus käyttää valtaa suojellakseen lasta. Suojeluun perustuvan asiakassuhteen ensimmäisessä aineistoesimerkissä pysyvämpi sosiaalityöntekijä on nähnyt perheen todellisen tilanteen ja vanhempien alkoholin käytön. Tilanteessa sosiaalityöntekijä päätynyt lapsen sijoittamiseen.

Lastensuojelu tuli kuvioihin avohuoltona, kun olin vielä pieni. Sosiaalityöntekijät vaihtuivat eikä perheen todelliseen tilanteeseen päästy kiinni.

Tilalle tuli yläasteikäisenä pysyvämpi sosiaalityöntekijä, joka näki perheen todellisen tilanteen ja vanhempien alkoholin käytön, joka heijastui minuun. Pysyvämpi sosiaalityöntekijä päätyi tekemään huostaanottopäätöksen, jonka myötä tuli laitos/sijaisperhesijoitus.

Sijoituksen myötä sosiaalityöntekijään syntyi luottamussuhde sekä pääsin rakentamaan hyvän tulevaisuuden itselleni.
[…]

Kirjoittaja kuvaa, että pysyvämpi sosiaalityöntekijä on nähnyt perheen todellisen tilanteen ja suojelutoimena on päätynyt tekemään huostaanottopäätöksen. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy kuvauksessa velvollisuus ja valta suojella lasta häntä vahingoittavilta olosuhteilta. Sosiaalityöntekijän kategoriaan toimintana liittyy ryhtyminen tarvittaviin toimenpiteisiin, eli kuvauksen mukaan tekemään huostaanottopäätöksen. Sosiaalityöntekijän kategoriasidonnaiset tiedot ja taidot toimia oikein annetussa tilanteessa näyttäytyvät kuvauksessa liittyvän pysyvyyteen siten, että pysyvyys on mahdollistanut sen, että sosiaalityöntekijä on nähnyt perheen todelliseen tilanteen. Sijoituksen myötä, eli lapsen suojelua koskevan toimenpiteen myötä, on asiakkaan ja työntekijän välille syntynyt luottamuksellisen suhde, ja asiakkaalle on mahdollistunut hyvän tulevaisuuden rakentaminen itselleen. Asiakas kategorisoituu kuvauksessa suojeltavan kohteeksi, mutta asiakkaan kategoriaan liittyy toimintana suojelun kautta mahdollistunut hyvän tulevaisuuden rakentaminen itselleen.

Sosiaalityöntekijä ei voi tehdä lapsen huostaanotosta päätöstä, vaikka valmisteleekin huostaanoton, jos se tehdään niin sanotusti suostumukseen perustuvana sosiaalitoimessa, jolloin päätöksen tekee johtava viranhaltija. Sosiaalityöntekijä myös valmistelee huostaanoton hakemuksen hallinto-oikeuteen, jos asia menee hallinto-oikeuden käsiteltäväksi. Sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen lapsen kiireellisestä sijoituksesta. (Lastensuojelun käsikirja.) Nämä päätöksentekoon liittyvät asiat eivät välttämättä näyttäydy selkeinä lapselle. Lapselle sekavaksi voi näyttäytyä erityisesti uusien sijoitusten ja sijaishuoltopaikkojen muuttuessa se, milloin lapsi on huostaanotettu (Laakso 2016).

Lastensuojelun toimien ja tilanteiden arviointi on kompleksista ja tilannekohtainen arviointi vaatii lapsen tilanteeseen perehtymistä. Edellisessä aineistoesimerkissä tiedon suhdeperustaisuus näkyy

siten, että pysyvyys on mahdollistanut asiakassuhteessa syntyvän tiedon ja yksilöllisen tilanteen tuntemuksen. (Pösö 2010.) Tiedon pohjalta sosiaalityöntekijä on arvioinut toimenpiteitä ja huostaanoton tarpeen. Sosiaalityöntekijä on suojellut lasta häntä vahingoittavilta olosuhteilta ja käyttänyt merkittävää viranomaisvaltaa arvioidessaan tarpeen lapsen huostaanotosta ja sijoittamisesta kodin ulkopuolelle.

Aineiston asiakassuhdekuvauksissa näkyy, että merkityksellistä lapsen kuulemisessa on ottaa lapsen kertomat asiat vakavasti, eikä sivuuttaa lapsen kertomia asioita tilanteestaan, erityisesti lapsen sosiaalityöntekijälle kertomia asioita, kun lapsella ei ole hyvä olla asuinpaikassaan. Seuraavassa otteessa positiivisena näyttäytyy se, että sosiaalityöntekijä on ottanut lapsen kertoman vakavasti ja ryhtynyt toimenpiteisiin.

> *Omallani kohdalla vaikka paikat, missä olen asunut, niin sosiaalityöntekijä on tehnyt hyviä päätöksiä ja niihin olen päässyt myös itse sanomaan kantani. Esimerkiksi se, että tukee kuulluksi asioissa, on tosi tärkeää. Koska paikka, missä asuin, niin ei ollut hyvä asua ja kun puhuin sosiaalityöntekijän kanssa asioista, niin minut otettiin tosissaan ja pääsin muuttamaan uuteen paikkaan ja tapahtui hyviä asioita siinä.*
>
> *Minulla on ollut sama sosiaalityöntekijä 3-vuotiaasta tähän saakka ja olen kohta 20. […]*

Kirjoittaja kuvaa, että sosiaalityöntekijä on tehnyt hyviä päätöksiä ja asiakas on niihin päässyt sanomaan kantansa. Positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy hyvät päätökset ja lapsen kuuleminen päätöksiä koskien. Kirjoittaja myös kuvaa, että kun puhui sosiaalityöntekijän kanssa ”minut otettiin tosissaan”. Keskeiseksi näyttäytyy se, että lapsi tulee kuulluksi, kun hän kertoo sosiaalityöntekijöille asioistaan ja tilanteestaan. Lasta on kuultu ja lapsen tietoa ja arviota koskien hänen omaa elämäänsä ja elämisen paikkaa on kuultu ja otettu totena. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy moraalinen velvollisuus kuulla lasta, ottaa lapsen kertoma totena sekä velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin lapsen tilanteen muuttamiseksi. Asiakkaan kategoriaan liittyy toimintana ja velvollisuutena kertoa tilanteestaan. Lapsen pitää pystyä luottamaan sosiaalityöntekijään sen verran, että uskaltaa asioitaan kertoa. Kirjoittaja kuvaa sosiaalityöntekijän olleen pitkään sama, joten siten myös pysyvyys liittyy positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan. Lapsen osallisuus omassa arjessaan sekä elämäänsä vaikuttavaan päätöksentekoon on merkittävä sijaishuollossa asuvien lasten hyvinvoinnin ulottuvuus (Laakso 2019). Suhdeperustaisuus näyttäytyy lastensuojelun asiakassuhteessa merkityksellisenä, jotta

asiakassuhteessa on luottamuksellinen suhde, missä lapsi kokee uskaltavansa ja haluavansa kertoa sosiaalityöntekijälle asioitaan.

Lapsen kuulemisen tavat ja paikat näyttäytyvät myös merkityksellisinä. Lapsen tapaaminen tulisi tapahtua niin, että lapsella on luottamuksellisesti mahdollisuus kertoa itsestään ja asioistaan. Mikäli paikalla on muita, se voi vaikuttaa siihen, mitä lapsi haluaa tai uskaltaa kertoa heidän kuullen sosiaalityöntekijälle. Tämä käy ilmi seuraavassa aineistoesimerkissä:

> *[…] Sosiaalityöntekijäni vaihtuivat useammin kuin muistan. He kävivät tapaamassa meitä harvoin ja silloinkin muut lapset olivat eristettyinä joko omissa huoneissaan tai ulkona ja keskustelu painottui aikuisten puheelle. En kokenut voivani turvallisesti ja uskottavasti kertoa sosiaalityöntekijöille, miksi voin niin pahoin ja mitä perhekodissa oikeasti tapahtuu – perhekodin työntekijät olisivat saattaneet kuulla. En siis tullut aidosti kuulluksi. Eivätkä sosiaalityöntekijät, jotka jatkuvasti vaihtuivat, nähneet historiaamme tai tienneet menneistä tapahtumista. He eivät myöskään nähneet kaiken esityksen ja puheiden läpi kaltoinkohtelua, joka kohdistui meihin sijoitettuihin lapsiin.*
>
> *Jos heillä olisi ollut vähemmän asiakkaita ja enemmän aikaa paneutua meihin, niin he olisivat voineet nähdä merkit meidän pahoinvoinnistamme. Jos sijaishuollon valvonta olisi tiheämpää ja laadukkaampaa, olisi ongelmat voitu tunnistaa. Jos lastensuojelun sosiaalityöntekijöille maksettaisiin työvaativuutta vastaavaa palkkaa ja heidän työhyvinvoinnistaan huolehdittaisiin paremmin, he jaksaisivat paremmin ja vaihtuvuus ei olisi niin suurta. En kuitenkaan ole katkera kenellekään sosiaalityöntekijöistä, sillä se ei ole vain heistä kiinni, vaan näistä päättävät korkeammat tahot.*
> *[…]*
> *Lopulta sainkin hyvän ja kuuntelevan sosiaalityöntekijän, joka loppupelissä auttoi minut ja sisareni pois perhekodista ja sijoitti muualle […]*

Kirjoittaja kuvaa ensin kokemustaan vaihtuvista sosiaalityöntekijöistä, jotka kävivät eivätkä kuulleet lasta tai sijaisperheen lapsia, ja että muut lapset olivat ”eristettyinä omiin huoneisiin tai ulkona”. Kirjoittaja kuvaa, ettei kokenut voivansa turvallisesti ja uskottavasti kertoa sosiaalityöntekijälle, miksi voi pahoin ja mitä perhekodissa tapahtuu. Se, että hän kuvaa muiden lasten ollen eristettyinä, puheen painottuneen aikuisten puheelle, ja ettei uskottavasti kokenut voivansa kertoa

sosiaalityöntekijälle mitä perhekodissa tapahtuu voi viitata siihen, että asiakas olisi toivonut tapaavansa sosiaalityöntekijää kahden kesken tai yhdessä perhekodin lasten kanssa. Kaltoinkohtelusta olisi ollut mahdollista kertoa silloin, kun kaltoinkohtelijat eivät ole paikalla ja kenties uskottavampaa kertoa, kun paikalla olisi myös muita kaltoinkohtelua kokevia. Aiempi lainsäädäntö, perhekeskeisyys ja työkulttuuri saattavat vaikuttaa siihen, miksi lapsen kahdenkeskisiä tapaamisia ei ole järjestetty. Lastensuojelulainsäädäntöä viime vuosien aikana vahvistettu lapsen tapaamisten osalta, siten että sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus tavata sosiaalityöntekijää kahden kesken, vaikka tapaamisille ei ole asetettu määrää (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius, Päivi & Eriksson 2019). Lapsikeskeisyyden on haastanut ja edelleen haastaa palvelujärjestelmää muuttumaan lapsilähtöisempään suuntaan (Pösö ym. 2014).

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden lisäksi kirjoittaja antaa selonteon siitä, miksi pahoinvoinnin merkkejä ei nähty, viitaten sosiaalityöntekijän asiakasmäärään ja ajan puutteeseen: ”Jos heillä olisi vähemmän asiakkaita ja enemmän aikaa paneutua meihin he olisivat voineet nähdä merkit meidän pahoinvoinnistamme”. Kirjoittaja jatkaa kuvausta sillä, että jos sijaishuollon ”valvonta olisi tiheämpää ja laadukkaampaa olisi ongelmat voitu tunnistaa”. Kirjoittaja vaikuttaa olevan hyvin tietoinen lastensuojeluun liitetyistä ongelmista, jotka liittyvät yhteiskunnallisen toimintaympäristön ja palvelujärjestelmän tasoon viitatessa julkisuudessakin paljon esillä olleisiin lastensuojelun haasteisiin, suuriin asiakasmääriin, siitä johtuvaan ajan puutteeseen kuin myös sijaishuollon valvonnan puutteisiin. Kirjoittaja paikantaa ne syyksi, miksi hänen tilanteessaan sosiaalityöntekijät toimivat kuten toimivat. Tässä yhteydessä kirjoittaja kirjoittaa, ettei ole sosiaalityöntekijöille katkera, ”sillä se ei ole vain heistä kiinni, vaan näistä päättävät korkeammat tahot”. Kirjoittajan selontekoon voi osaltaan kuitenkin vaikuttaa se, että kirje lähetetään poliittiselle päättäjälle.

Toisaalta näin kirjeessä kuvataan niin hyvän kuin huonon sosiaalityöntekijän kategoriasidonnaisia toiminnan piirteitä, jotka liittyvät työntekijöiden tapaan kuulla lasta, ja toisaalta kuvataan asioita, kuten sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus, jotka paikannetaan johtuvan syistä, joista päättävät ”korkeammat tahot”. Kuvaus ”Näistä päättävät korkeammat tahot” piirtää kuvan siitä, että asiat olisivat muutettavissa yhteiskunnallisessa asemassa korkeampien tahojen päätösvallan avulla.

Kuvauksesta tulee implisiittisesti vaikutelma, että hyvään sosiaalityöntekijään liittyy pysyvyys, vaikka kirjoittaja ei suoraan niin sanokaan. Alussa kirjoittaja kuvaa sosiaalityöntekijöitä vaihtuvina. Aineisto-otteen lopussa kirjoittajan positiivisessa kuvauksessa kategorisoidaan sosiaalityöntekijää adjektiivein, ”hyvän ja kuuntelevan sosiaalityöntekijän”. Tämän ”hyvän ja kuuntelevan”

sosiaalityöntekijän kategorisoinnin, voi tulkita tarkoittavan sosiaalityöntekijän kompetensseja. Kirjoittaja kuvaa, että sosiaalityöntekijä ”loppupelissä auttoi minut ja sisareni pois perhekodista ja sijoitti muualle”. Tässä positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa hyvä sosiaalityöntekijä kuuntelee ja suojellakseen lapsia, auttaa lapset pois paikasta, jossa heitä kaltoinkohdellaan. Siten sosiaalityöntekijä omaa ja käyttää yhteiskunnallista ja institutionaalista valtaa asioiden muuttamiseksi lapsen elämässä paremmaksi.

Edellä olen tarkastellut suojeluun perustuvia positiivisia asiakassuhdekuvauksia. Sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy kuvauksissa siltä näkökulmalta positiivisena, että se on mahdollistanut lapsen suojelemisen vahingoittavilta olosuhteilta. Asiakkaat näyttävät olevan ainakin tietoisia sosiaalityöntekijän vallasta ja jossain määrin sen osallisuudesta päätöksenteossa. Riitta Laakson (2019, 51) tutkimuksessa nuoret tunnistivat toisaalta sosiaalityöntekijän aseman kuin myös sen aseman rajallisuuden päätöksenteossa. Sosiaalityöntekijän tekemät päätökset, kuten suojeluun perustuvat päätökset, voivat näyttäytyä lapselle hyvinä päätöksinä. Hyvät päätökset voivat näyttäytyä asiakkaan osallisuutta lisääviä (Kesseli 2020). Suojelupäätös tai lastensuojelun asiakkuus voi myös mahdollistaa osallisuutta laajemmassa ymmärryksessä, ei vain osallisuutena asiakaskohtaamisissa, vaan osallisuutena mahdollisuuksiin ja resursseihin, joiden kautta mahdollistuu paremman tulevaisuuden rakentaminen (myös. Inkinen & Nurmi 2020, 123). Seuraavaksi tarkastelen positiivisia asiakassuhdekuvauksia, joissa pysyvyys on mahdollistanut luottamuksellisen suhteen rakentumisen.

4.2 Pysyvyydestä rakentuva luottamussuhde

Sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäyy aineistossani merkittävänä luottamussuhdetta rakentavana tekijänä. Tässä tulosluvussa tuon esille erityisesti niitä aineiston kuvauksia, joissa keskeisemmäksi positiivisen asiakassuhdekuvauksen piirteenä näyttäytyy sosiaalityöntekijän pysyvyden kautta mahdollistunut luottamuksellisen suhteen rakentuminen. Seuraava aineistoesimerkki on kirje kokonaisuudessaan, joka kuvaa miten pysyvyys mahdollisti luottamuksellisen suhteen rakentumisen.

> *Kun sosiaalityöntekijä ei vaihtunut koko ajan, pystyin kertomaan asioita helpommin ja luomaan luotettavan suhteen välillemme.*

Aineisto-otteessa positiiviseksi määrittyy se, kun sosiaalityöntekijä ei vaihdu koko ajan, niin asiakas pystyy kertomaan asioitaan helpommin ja luomaan luotettavan suhteen sosiaalityöntekijän ja itsensä

välille. Siten sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy pysyvyys ja sosiaalityöntekijän pysyvyys on mahdollistanut luottamuksellisen suhteen rakentumisen. Tässä kuvauksessa asiakkaan kategoriaan liittyy toimintana omista asioista kertominen ja luotettavan suhteen luominen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Sosiaalityöntekijän pysyvyys on niin kansainvälisessä kuin kotimaisessa tutkimuksessa todettu tärkeäksi luottamuksellisen asiakassuhteen kannalta (Wood & Sewlyn 2017, 26; Laakso 2019, 51). Myös seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäytyy merkityksellisenä luottamuksellisen suhteen näkökulmasta.

> *Olen tehnyt täyden työviikon ajatustyötä. Olen pohtinut, onko minulla Sinulle mitään annettavaa. Ovatko seuraavat luomani sanat ääriään myöden täysiä, vai tulisiko minun säästellä niiden merkitystä niille, joiden lastensuojelu on tai on ollut yhtä kaukana suojelusta, kuin demokratia diktatuurista.*
>
> *Havahduin omaan sokeuteeni. Vähentääkö sanojeni merkitystä se, että olen ollut siunattu tyydyttävän hyvällä lastensuojelulla? Pitääkö kehittyäkseen sulkea kaikki hyvä epäkohdilta? Voidaanko päästä onnistumisiin onnistumisen kautta?*
>
> *Käsissäsi on ratkaisuni. Päädyin lopulta kirjoittamaan Sinulle siitä, mikä minua on kannatellut läpi lastensuojelun tähän päivään asti, tasapainoisen aloittelevan aikuisen arkeen. […]*
>
> *[…] Myös sosiaalityöntekijäni pysyi monet vuodet samana. En minä olisi uskaltanut uskoutua hänelle minun elämäni tilasta, jos hän olisi ollut joka kerta erilaiset kasvot. Viimeisellä kerralla ennen jälkihuollon ovien sulkeutumista meidän molempien silmäkulma kimmelsi hieman normaalia enemmän.*

Kirjeen alussa kirjoittaja kuvaa ajatustyötään siitä, pitäisikö sanojen säästää merkitystä niille, ”joiden lastensuojelu on tai on ollut yhtä kaukana suojelusta, kuin demokratia diktatuurista.” Kirjoittaja vaikuttaa tietävän, että lastensuojelu epäonnistua suojelutehtävässään joidenkin lasten kohdalla, ja olla ”yhtä kaukana diktatuurista kuin demokratiasta”. Viittaus diktatuuriin ja demokratiaan voi olla retorinen keino suunnattu poliittiselle päättäjälle jolle kirje on osaltaan suunnattu. Kyseinen selonteko pitää sisällään osaltaan moraalisen arvotuksen liittyen lastensuojeluun instituutiona, joka epäonnistuu suojelutehtävässään suojella lapsia.

Kirjoittaja kuvaa kysymyksiä, liittyen sanojen painoarvoon. Ne voivat viitata päätöksentekijöille suunnattujen ja julkisen teoksen kautta koettua vastuuta koskien kirjoitusta. Kirjoituksen kysymykset kuten ”pitääkö kehittyäkseen sulkea kaikki hyvä epäkohdilta?” sekä kirjoituksen alun pohdinnat tulkitsen selontekona, jolla kirjoittaja perustelee, miksi hyvästä lastensuojelussa voi kirjoittaa. Selontekovelvollisuus vaikuttaa olevan korostunut, sillä kirjoittaja kuvaa tehneensä ”täyden työviikon ajatustyötä” ja selonteko on melko pitkä. Mikäli kirjoituspyyntö on koskenut nimenomaa sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta eikä pysyvyyttä, voi kysymyksen asettelu suunnata kirjoittamaan erityisesti epäkohdasta, johon korostettu selontekovelvollisuus voi osaltaan vastata. Toisaalta se, että kirje lähetetään poliittiselle päättäjälle voi vaikuttaa ohjaamaan kirjoittajaa siihen, että juuri epäkohtia nostetaan esille.

Kirjoittajan itseensä liittämään asiakkaan kategoriaan tulkitsen kuvauksessa liittyvän jonkinlaisen poikkeavuuden, joka ilmenee niin selonteossa kuin kuvauksessa siitä, että kirjoittaja kuvaa olleensa ”siunattu tyydyttävän hyvällä lastensuojelulla”. Sanavalinnat ovat tässä huomionarvoisia, sanat siunattu ja tyydyttävän hyvä luovat mielikuvan, että tyydyttävän hyvä lastensuojelukin on siunaus, eikä esimerkiksi normi tai vain tyydyttävän hyvä. Kuvauksessa on implisiittisesti esillä kulttuurinen lastensuojelun asiakkaan kategoria, johon liittyy oletettuna piirteenä lapsen osaksi saama tyydyttävän hyvää huonompi lastensuojelu. Voisi ajatella kirjoittajan olevan tietoinen, ehkä osin stigmatisoidustakin, lastensuojelun asiakkaan kategoriasta, johon otteen alun selonteko voi myös osaltaan liittyä.

Kuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy pysyvyys. Kuvauksesta on tulkittavissa, että se on mahdollistanut sen, että asiakas on ”uskaltanut uskoutua” elämänsä tilasta sosiaalityöntekijälleen, jota hän ei olisi uskaltanut tehdä, jos sosiaalityöntekijä olisi ollut ”joka kerta erilaiset kasvot”. Asiakkaan toiminta omien asioiden kertojana on mahdollistunut siten sosiaalityöntekijän pysyvyyden kautta. Tämä selonteko myös viittaa implisiittisesti sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen. Otteen viimeisessä lauseessa kirjoittaja kuvaa viimeistä tapaamista, jossa ”meidän molempien silmäkulma kimmelsi hieman normaalia enemmän”. Tästä kielikuvasta tulee mielikuva molemminpuolisesta välittämisestä ja siitä, että yhteisen matkan päättyminen on ollut jossain määrin tunteellinen tilanne puolin ja toisin. Myös seuraavan otteen positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijä on pysynyt pitkään samana:

> *Yksi suhde on onnistunut sosiaalityöntekijään. Kyseinen työntekijä oli minulla 13 vuotta matkassa mukana ja tunsi minut päästä varpaisiin ja luotin häneen.*

Kirjoittaja kuvaa onnistunutta suhdetta sosiaalityöntekijään, ja kirjoittaa, että kyseinen työntekijä oli pitkään ”matkassa mukana” ja tunsi asiakkaan ”päästä varpaisiin” ja asiakas luotti häneen. Positiiviseen kuvaukseen sosiaalityöntekijästä paikantuu pysyvyys ja asiakkaan tunteminen, ja asiakas on pystynyt luottamaan sosiaalityöntekijään. Kirjoittaja ei suoraan kerro, että luottamus sosiaalityöntekijään mahdollistui sosiaalityöntekijän pysyvyyden kautta, mutta kuvaus piirtää mielikuvan siitä, että nimenomaan sosiaalityöntekijän pysyvyys ja se että sosiaalityöntekijä tuntee lapsen, on mahdollistanut luottamuksellisen suhteen syntymisen. Sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäytyy myös turvana ja tukena, kun muutoksia ja vaihtuvuutta on ollut asuinpaikoissa.

> *Kun ihmiset huomasi, että kotona kaikki ei ollut kovin hyvin ja teki lastensuojeluilmoituksen mun elämään tuli sosiaalityöntekijä. Se sama sosiaalityöntekijä auttoi meidän perhettämme monta vuotta, ja vaikka välillä me muutettiinkin sijaisperheeseen ja sieltä takaisin äidille, niin se sama sossu oli tukena ja turvana. Ei ollut yhtään niin pelottavaa lähtee uusiin paikkoihin asumaan, kun se sama tyyppi auttoi meitä ja lopulta mä pääsin sitten sijaisperheeseen, jossa asuin kauemmin ja sieltä sain hyvät eväät elämään.”*

Kirjoittaja kuvaa, että kun ”ihmiset” huomasivat, että lapsen kotona kaikki ei ollut hyvin ja ”teki lastensuojeluilmoituksen”. ”Ihmiset” kategoria voi viitata tässä kuvauksessa ylipäätään aikuisiin tai aikuiseen, joka on tehnyt lastensuojeluilmoituksen. Se viittaa yhteiskunnalliseen toimintaympäristöön, missä lastensuojelu toimii, ja jossa osaltaan myös yhteiskunnan ihmisten tai kansalaisten asiana on suojella lapsia ja tehdä lastensuojeluilmoitus, jos lapsen kotona ei ole kaikki hyvin. Viittaus ihmisiin, luo myös mielikuvan siitä, että kirjoittajalla on käsitys, että näin yhteiskunnassa ihmiset tapaavat toimia, jos näkevät ettei lapsella ole kotona kaikki hyvin. Ilmoitus viranomaisille ei ole itsestään selvää vaan se liittyy paitsi yksilön näkemyksiin ja ajatusmaailmaan, myös yhteiskuntaan ja kulttuuriin, lainsäädäntöön sekä vallitseviin perhe- ja lapsikäsityksiin. Lastensuojeluilmoitusten määrät ovat olleet pitkään kasvussa ja kaksinkertaistuneet kymmenen vuoden aikana (THL:n tilastoraportti 28/2020). Lainsäädäntö on vahvistanut ilmoitusvelvollisuutta, ja monien alojen työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, mutta toisaalta saattaa myös olla, että ilmoitusherkkyys on yksityisillä henkilöillä kasvanut.

Kirjoittaja kertoo, että sosiaalityöntekijä auttoi heidän perhettään monta vuotta, ja vaikka välillä ”me muutettiinkin sijaisperheeseen ja sieltä takaisin äidille, niin se sama sossu oli tukena ja turvana”. Kirjoittaja kuvaa, että uusiin paikkoihin lähteminen ei ollut yhtään niin pelottavaa, kun ”sama tyyppi

auttoi meitä”. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy niin tuki ja turva kuin toimintana myös auttaminen. Sosiaalityöntekijän pysyvyys on mahdollistanut tuen ja turvan, kun pysyvyyttä ei ole ollut asuinpaikoissa. Kirjoituksesta tulee mielikuva, että luottamus sosiaalityöntekijään tukena ja turvana, on mahdollistunut juuri pysyvyyden kautta. Asiakkaan kategoriaan liittyy siten sosiaalityöntekijään luottaminen.

Asiakassuhde on kuvauksessa pysynyt pitkään, vaikka lapset ovat muuttaneet välillä sijaisperheeseen ja sieltä takaisin äidille. Sijoitukset ovat voineet olla avohuollossa tapahtuvia, jolloin sosiaalityöntekijä on voinut pysyä samana, vaikka sektorijaot olisivat avo- ja sijaishuoltoon. Kirjoitus ei kerro sitä, onko sosiaalityöntekijä pysynyt samana myös viimeiseen sijaisperheeseen pääsyyn asti. Se, että sosiaalityöntekijä on lastensuojeluilmoituksesta asti ollut sama vaihtuviin asuinpaikkoihin asti, voi viitata siihen, että kyseisessä kunnassa ei ole ollut sektorijakoa palvelutarpeenarvioinnin ja lastensuojelun avohuoltoon välillä. Siten tämänkaltaiseen pysyvyyteen voivat vaikuttaa paitsi sosiaalityöntekijöiden pysyminen virassa myös palvelujärjestelmän kuntakohtaiset rakenteet.

4.3 Läheisyyteen perustuva asiakassuhde

Läheisyyteen perustuvaksi asiakassuhteeksi nimeämiäni asiakassuhdekuvauksia esiintyy aineistossa varsin vähän. Näissä kuvauksissa asiakassuhde piirtyy hyvin läheiseksi ihmissuhteeksi, joissa välittämistä kuvataan syvänä ja molemminpuolisena. Sosiaalityöntekijä näyttäytyy lapselle hyvin tärkeänä ihmisenä ja yhteydenpito jatkuu asiakassuhteen instituutionaaliset rajat ylittäen, jatkuen asiakassuhteen päätyttyä. Seuraavassa aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä on hyvin merkittävässä roolissa lapsen elämässä.

> *”Olin 15-vuotias, kun sain tarpeekseni väkivaltaisista vanhemmistani. Hain apua kotitilanteeseeni kaksi vuotta. Kaksi väkivallan täyteistä vuotta. Näihin kahteen vuoteen mahtui jalkapallojoukkueellinen eri työntekijöitä. Apua hakiessani kohtasin lukuisia kuraattoreita, psykologeja, perheneuvolan työntekijöitä, turvatalon työntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä, opettajia, terveydenhoitajia ja lääkäreitä.*
>
> *Tosi asiassa olisin tarvinnut vain ja ainoastaan yhden työntekijän, joka olisi kohdannut minut kiireettömästi ja uskonut minua, kun kerroin, mitä kodissamme todella tapahtuu.*

”Käännekohta elämässäni olikin se, kun sain jälleen uuden sosiaalityöntekijän täyttäessäni 17. Ensimmäisenä tämä sosiaalityöntekijä kysyi minulta, että mikä minulla on hätänä ja, kun purskahdin itkuun, hän kysyi minulta, että saako hän halata minua. Muistan tämän kohtaamisen lopun elämäni. Tämän kohtaamisen jälkeen en enää joutunut kotiin, vaan pääsin lastenkotiin ja sieltä tukiasuntoon. Pääsin vihdoinkin turvaan. Kyseinen työntekijä pysyi rinnallani aina jälkihuollon päättämiseen saakka ja toisinaan soittelemme yhä. Tämä työntekijä pelasti henkeni.
[…] ”

Kirjoittaja kuvaa kirjeen alussa hakeneensa apua väkivaltaisiin kotiolosuhteisiin kaksi vuotta, joihin ei saanut apua lukuisten viranomaistahojen kontaktien kautta. Kirjoittaja kuvaa lukuisia kohtaamiaan työntekijöitä, kuvaten, että näihin kahteen vuoteen mahtui ”jalkapallojoukkueellinen” eri työntekijöitä. Otteen alun kuvaus tuo esiin yhteiskunnallisen ja institutionaalisen ulottuvuuden kuvaamalla palvelujärjestelmän toimimattomuutta, jossa lukuisat eri työntekijät ja viranomaiset eivät ole kohdanneet lasta ja ottaneet lapsen kertomaa todesta. Positiivisen kuvauksen sosiaalityöntekijä on ensimmäinen työntekijä, jonka voi sanoa tässä mielessä vastanneen lapsen palveluodotuksiin, eli puuttunut tarpeellisilla keinoilla lapsen kotitilanteeseen. Asiakkaan palvelukokemuksiin vastaaminen, vaikkakin aikuissosiaalityön kontekstissa, on nähty keskeiseksi tekijäksi asiakkaan asiakaskokemuksen, toivon ja elämäntilanteen parantumisen näkökulmasta (Ekqvist & Kuusisto 2020). Asiakkaan palveluodotuksiin vastaaminen näyttäytyy aineiston perusteella myös lastensuojelussa olevan keskeinen tekijä niin asiakkaan positiivisen asiakaskokemuksen kannalta (myös. Heinonen 2020) kuin kuvatun elämäntilanteen ja tulevaisuuden näkökulmasta. Palveluodotuksiin vastaaminen edellisessä aineisto-otteessa on yhtäältä ollut osa vuorovaikutuksellista asiakassuhteen ulottuvuutta, jossa palveluodotuksiin on vuorovaikutuksellisessa tilanteessa vastattu, mutta osaltaan se liittyy asiakassuhteen institutionaaliseen ulottuvuuteen, missä asiakkaan tilanteeseen sopivat palvelut järjestyvät institutionaalisten kontekstin mahdollistamana.

Kirjoittaja kirjoittaa, että ensimmäisenä uusi sosiaalityöntekijä kysyi, mikä hätänä. Tässä positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan toimintana liittyy lapsen tilanteen selvittely lapselta itseltään, lapsen kohtaaminen vuorovaikutustilanteessa sekä lapsen sijoittaminen pois väkivaltaisista kotioloista. Kirjoittaja kuvaa sosiaalityöntekijän toimintaa vuorovaikutustilanteessa, kirjoittaen ”kun purskahdin itkuun, hän kysyi minulta, saako hän halata

minua”. Kirjoittaja ei suoraan kuitenkaan kerro, halasiko sosiaalityöntekijä häntä. Tämä ele näyttäytyy kirjoittajalle merkityksellisenä. Tämän sosiaalityöntekijän eleen, kysymyksen kuvauksen liittyen sosiaalityöntekijään toimintaan reagoidessaan asiakkaan itkuun, voi tulkita kuvauksena, joka kuvaa sosiaalityöntekijän ”luonnollisia” ominaisuuksia, viitateen että sosiaalityöntekijä oli hienotunteinen. Tulkitsen, että tämän eleen kuvauksella pyritään osoittamaan, miten sosiaalityöntekijä osoitti lapselle hienotunteisuutta tai empatiaa. Aineistoesimerkki kuvaa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tilannetta. Se, että sosiaalityöntekijä on kysynyt, saako halata, viittaa siihen, että kyseessä ei kuitenkaan ole kuka tahansa läheinen ja lapsi, vaan institutionaalinen konteksti, jossa toisilleen entuudestaan vieraat sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat. Kuvauksen institutionaalisessa kontekstissa tapahtuneesta kohtaamisesta voi tulkita rikkovan tai venyttävän institutionaalisen vuorovaikutussuhteen sääntöjä. Toimintatapa muistuttaa pikemminkin läheistä, epävirallista suhdetta.

Suhdeperustaisuus näyttäytyy tässä otteessa erityisesti kohtaamisessa, joka on vaikuttanut olevan asiakasta kunnioittava ja asiakkaan tiedot huomioiva. Suhdeperustaisen työskentelyn keskeinen tekijä on reflektiivisyys, joka liittyy asiakkaiden tilanteiden herättämien tunteiden reflektointiin, niin työntekijän kuin asiakkaan (Ruch 2005). Lapsen kohtaamisessa välittävä ja aito vuorovaikutus ovat keskeistä, ja lapsen kohtaamisessa on tärkeää, että sosiaalityöntekijä pystyy olemaan vuorovaikutuksessa avoin ja joustava. Tässä kuvauksessa joustavuus on näyttäytynyt työntekijän työskentelyotteena niin, että sosiaalityöntekijä on osin venyttänyt institutionaalisia rajoja.

Tämä kuvaus kohtaamisesta kuvaa myös sosiaalityöntyöntekijän kategoriaan liittyvää toimintaa tehdä työtään ja käyttää valtaa. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy myös siten velvollisuus käyttää yhteiskunnallisen ja institutionaalisen asemaansa liittyvää valtaa, jolla puuttua lasta vahingoittaviin olosuhteisiin ja sijoittaa lapsi. Tässä tilanteessa työntekijä on selvittänyt kriisitilanteen tilanteessa niin, ettei asiakkaan ole tarvinnut kohtaamisen jälkeen palata enää kotiin, kirjoittaja kuvaa, että ”pääsin vihdoinkin turvaan”. Tämä tilanteen selvittäminen ”samalta istumalta” kuvaa tulkintani mukaan niin työntekijän aseman sisäistettyä moraalista velvollisuutta kuin myös ammattitaitoa tarttua toimeen ja järjestää lapsen sijoittamiseen liittyvä asiakasprosessi pikaisesti.

Kuvaus myös viestii siitä, miten merkityksellistä sosiaalityöntekijän kohtaaminen on ollut asiakkaalle ”Muistan tämän kohtaamisen lopun elämäni”. Merkityksellisen työntekijän kuvausta korostaa vielä otteen lopun kuvaus, että ”Tämä työntekijä pelasti henkeni”. Kirjoittaja kuvaa, että sosiaalityöntekijä on myös pysynyt hänen ”rinnalla” jälkihuollon loppuun asti ja toisinaan he soittelevat yhä.

Sosiaalityöntekijän kategoriaan positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa liittyy siten myös pysyvyys. Kuvaus siitä, että sosiaalityöntekijä ja kirjoittaja ovat yhteydessä asiakassuhteen päätyttyä kuvaa merkityksellisen suhteen jatkumista yli asiakassuhteen rajojen. Myös seuraavassa aineisto-otteessa kuvataan yhteyden säilymistä varsinaisen asiakassuhteen päätyttyä:

> *”[…]*
> *Ensimmäinen pitkäaikainen sosiaalityöntekijäni oli sydämellinen ja luotettava. En ollut hänelle vain yksi asiakkaista vaan lapsi, jota hän tahtoi auttaa, ja jonka elämässä hän tahtoi olla mukana. Hänen siirryttyä vuosia myöhemmin toisiin tehtäviin, hän tuli vielä sen jälkeenkin tapaamaan minua sijaiskotiini. Hän siis osoitti todella välittävänsä minusta ja elämästäni.*
>
> *Sitten kuvioon astui uusi sosiaalityöntekijä, joka vastaa edelleenkin asioistani. Koen kuitenkin, ettei hän ole kohdannut minua täysin samalla tavalla kuin aikaisempi. Minut on pikemminkin kohdattu vain yhtenä monista lastensuojelun asiakkaista.*
> *[…]*
> *Mielestäni tärkeintä, jotta kohtaaminen nuoren kanssa onnistuu, on keskittyä täysin nuoreen. On tärkeää olla aidosti kiinnostunut nuoresta ja tämän elämästä.*

Kirjoittaja kuvaa ensimmäistä pitkäaikaista sosiaalityöntekijäänsä adjektiiveilla ”sydämellinen” ja ”luotettava”. Ne voi tulkita viittaavan sosiaalityöntekijän ”luonnollisiin” ominaisuuksiin ihmisenä. Kirjoittaja kuvaa suhdettaan sosiaalityöntekijään siitä näkökulmasta, mitä hän oli sosiaalityöntekijälle ja sitä, miten sosiaalityöntekijä osoitti välittämistä. Kirjoittaja toisaalta paikantaa itsensä asiakkaan kategoriaan, mutta kiistää olleensa sosiaalityöntekijälle ”vain yksi asiakkaista”, ja asettaa itsensä lapsen kategoriaan. ”En ollut hänelle vain yksi asiakkaista, vaan lapsi, jota hän tahtoi auttaa, ja jonka elämässä hän tahtoi olla mukana”. Kirjoittaja kuvaa itseään, suhteessa siihen, mitä hän oli sosiaalityöntekijälle. Siten kirjoittajan identiteettikategoria rakentuu suhteessa siihen, millainen hän oli sosiaalityöntekijälle ja millainen sosiaalityöntekijä oli. Kirjoittaja kuvaa, että sosiaalityöntekijän siirryttyä toisiin tehtäviin, tuli hän sen jälkeenkin tapaamaan lasta sijaiskotiin. Seuraava lause viittaa aiemmin kerrottuun ”Hän siis osoitti todella välittävänsä minusta ja elämästäni”. Kirjoittaja ei suoraan kerro, että välittämisen osoittaminen liittyisi juuri siihen, että työntekijä siirryttyään toisiin tehtäviin tuli tapaamaan lasta, mutta kirjoituksesta tulee mielikuva, että se on siitä osoitus. Tulkitsen tämän selonteon sekä aiemmat kuvaukset itsestä suhteessa sosiaalityöntekijään selontekona siitä, että asiakas on ollut sosiaalityöntekijälle merkityksellinen. Kirjoittaja kuvaa, että toinen työntekijä ei ole

kohdannut häntä täysin samalla tavalla, vaan hän kokee tulleensa kohdatuksi pikemminkin vain yhtenä monista lastensuojelun asiakkaista. Aineistoesimerkin lopussa kirjoittaja esittää näkemyksensä, että ”tärkeintä, jotta nuoren kanssa kohtaaminen onnistuu, on keskittyä täysin nuoreen ja olla aidosti kiinnostunut nuoresta ja tämän elämästä”. Kiinnostus lapsen asioita kohtaan ja lapsen kokemus kohdatuksi tulemisesta on keskeinen sijaishuollosta kokemusta omaavien toive (esim. Kivistö 2006; Wood & Sewlyn 2017, 26; Inkinen & Nurmi 2020).

4.4 Vastavuoroinen vuorovaikutussuhde

Vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen mukaisiksi kuvauksiksi määrittelemäni kuvaukset ovat aineistossa eniten esiintyviä asiakassuhdekuvauksia. Vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen kuvauksissa kuvataan vuorovaikutusta asiakassuhteessa. Yhteydenpito ja sosiaalityöntekijän tavoitettavuus näyttäytyvät positiivisena. Ensimmäisenä jäsennän positiivisia asiakassuhdekuvauksia, joissa kuvataan kohtaamista ja vuorovaikutusta. Positiiviseksi asiakassuhteissa jäsentyy molempien osapuolten osallistuminen vuorovaikutukseen ja lapsen mielipiteiden ja toiveiden huomiointi, kuten seuraavassa esimerkissä:

> *Olen ollut suhteellisen onnekas, sillä sosiaalityöntekijäni on vaihtunut vain kerran nuoruuteni aikana. Minulla on pysynyt sama sosiaalityöntekijä nyt jo reilun vuoden. Minun tilanteessa sosiaalityöntekijäni on oikeudenmukainen ja osaa kuunnella hyvin minun mielipiteitä sekä ottaa ne huomioon. Toiset sosiaalityöntekijät eivät ehkä osaisi hoitaa niin hyvin asioitani enkä toivo, että sosiaalityöntekijäni olisi vaihtumassa.*
>
> *[…]*
>
> *Esimerkkinä kerron sosiaalityöntekijästäni, että viimeisimmässä neuvottelussa toivoin saavani ajaa mopokortin itsenäistymisvaroilla, ja yllätykseksenі toivettani ei kielletty heti, vaan sosiaalityöntekijä kertoi sen olevan mahdollista, jos sovituista asioista pidetään kiinni. Tämä lämmitti mieltäni kovasti.*

Kirjoittaja kuvaa olevansa suhteellisen onnekas, kun sosiaalityöntekijä on nuoruuden aikana vaihtunut vain kerran ja pysynyt jo reilun vuoden. Tämä viittaa kirjoittajan käsitykseen, että tämänkaltainen sosiaalityöntekijän pysyvyys on poikkeuksellista, eli kirjoittaja näyttää olevan tietoinen sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta koskevasta ongelmasta. Kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijää tilanteisesti kuvaten, että ”minun tilanteessa sosiaalityöntekijäni” ja jatkaen kategorisointia liittäen sosiaalityöntekijän toiminnoksi oikeudenmukaisuuden sekä kategoriaan liittyväksi kompetenssiksi osaamisen kuunnella lapsen mielipiteitä ja ottaa ne huomioon. Nämä piirteet ovat kuvauksessa limittyviä siten, että oikeudenmukaisuus todentuu asiakkaan mielipiteiden kuulemisena ja huomioimisena. Kirjoittaja kuvaa, että toiset sosiaalityöntekijät eivät ehkä osaisi hoitaa niin hyvin asiakkaan asioita. Tämän voi tulkita viittaavan sosiaalityöntekijän kompetensseihin työntekijänä, eli ammattitaitoon hoitaa asiakkaan asioita. Kuvauksessa kategorisoidaan sosiaalityöntekijät myös siten kahteen ryhmään, omaan ja toisiin.

Asiakassuhde on molempien osapuolten yhteistuotos. Aineisto-otteessa asiakkaan kategoriaan liittyy velvollisuutena ja toimintana yhteiseen työskentelyyn osallistuminen omien toiveiden esittämisenä. Kirjoittaja liittää sosiaalityöntekijän kategoriaan implisiittisesti myös asioiden kieltämisen, kuvatessaan sitä, että oli yllättynyt, ettei hänen toivettaan kielletty heti, mutta ei ehkä liitä sitä omaan sosiaalityöntekijäänsä, joka ”osaa kuunnella hyvin minun mielipiteitä ja ottaa ne huomioon” vaan toisiin, jotka ”eivät ehkä osaisi hoitaa niin hyvin asioitani”. Kirjoittaja kuvaa sosiaalityöntekijän olevan oikeuden mukainen ja osaavan kuunnella ja ottaa huomioon asiakkaan mielipiteitä, mikä näkyy aineistoesimerkin päätöslauseessa ”tämä lämmitti mieltäni kovasti”. Sosiaalityöntekijän oikeudenmukaisuus on siten myös kategoriaan liittyvä toiminto. Toisaalta kirjoittaja voi olla tietoinen siitä, että lainsäädännössä säädetään itsenäistymisvarojen käytöstä ja sosiaalityöntekijällä institutionaalisen asemansa kautta on valta päättää itsenäistymisvarojen käytöstä lainsäädännön asettamien reunaehtojen mukaisesti, jonka vuoksi asiakkaalle voi olla epäselvää, mihin itsenäistymisvarojen käyttötarkoitukseen voi sosiaalityöntekijältä saada luvan.

Institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa, kuten neuvotteluissa aikuiset usein käyttävät paljon puhetilaa ja lapsen asemasta käsin voi olla haastavaa saada ja ottaa puhetilaa ja mielipiteitä esille. Aikuisen kiinnostus lapsen esittämiä tulkintoja ja näkemyksiä kohtaan luo lapselle luottamusta siitä, että aikuiset ja asiantuntijat ovat huomanneet hänet. (Eskonen, Korpinen & Raitakari 2006, 40–43.) Edellisen otteen kuvauksessa kirjoittaja vaikuttaa luottavan oman sosiaalityöntekijän oikeudenmukaisuuteen ja kykyihin kuulla ja ottaa nuoren mielipiteet huomioon, kun toisia sosiaalityöntekijöitä kohtaan on asiassa epäilys.

Seuraavassa otteessa painottuu kohtaava vuorovaikutuksellinen suhde, missä sosiaalityöntekijä ymmärtää ja osaa auttaa. Positiivinen kuvaus sosiaalityöntekijästä paikantuu erityisesti sosiaalityöntekijän ammattitaitoon hoitaa tehtäviään sekä toimia vuorovaikutustilanteessa, mutta pysyvyys ei ole keskeistä tässä otteessa:

> *”[…] Sosiaalityöntekijän kanssa onnistuu asiat silloin, kun sen kanssa menee mutkitta ja se ymmärtää nuorta ja osaa auttaa, ettei heti olla kukkahattutäti-asenne päällä, ja se on yleistä, ja yleensä minun kohdallani se on onnistunut hyvin.*
>
> *Sosiaalityöntekijä on vaihtunu minun kohdallani 2-3 kertaa eikä sillä ole merkitystä laisinkaan ollut kunhan kaikki toimii ja menee hyvin. […]”*

Ilmaisun ”sosiaalityöntekijän kanssa” viittaa jonkinlaiseen yhteiseen työskentelyyn asiakassuhteessa, joka viittaisi siihen, että ainakin jossain määrin asiakas on osallisena työskentelyssä ja vuorovaikutuksessa. Asiakkaan kategoriaan siten paikantuu toimintana yhteiseen työskentelyyn osallistuminen. Myös tässä otteessa sosiaalityöntekijät kategorisoituvat kahteen ryhmään: niihin, joilla ei ole kukkahattutäti -asenne päällä, ja niihin, joilla on kukkahattutäti -asenne päällä, jonka kirjoittaja kuvaa olevan yleistä. ”Kukkahattutäti -asenne” ilmauksella kirjoittaja viittaa arkikieliseen kategoriaan ”kukkahattutäti”. Tietynlaiseksi kuvatun asenteen voi tulkita viittaavan siihen, että tämä ilmenisi erityisesti sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksellisessa käytöksessä. Kirjoittajan positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijällä ei ole kukkahattutäti -asennetta. Kirjoittaja kuvaa tilanteisesti, että ”yleensä minun kohdalla se on onnistunut hyvin”. Hyvän sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy kompetenssina ymmärtää nuorta. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy myös kompetenssina kuin toimintana osata auttaa asiakasta. Sosiaalityöntekijän kanssa ”onnistuu asiat silloin kun sen kanssa menee mutkitta” ja vaihtumisella ei ole ollut merkitystä ”kunhan kaikki toimii ja menee hyvin”. Nämä ilmaisut voi tulkita viittaavan siihen, että kirjoittajalle on tärkeää toimivan vuorovaikutuksen lisäksi se, että sosiaalityöntekijä hoitaa asiat hyvin. Sen voi tulkita viittaavan sosiaalityöntekijän kompetensseihin, jotka liittyvät sosiaalityöntekijän ammattitaitoon hoitaa tehtäviään kuin myös velvollisuuteen hoitaa asemansa mukaisia tehtäviä. Sosiaalityöntekijän vaihtuvuus tai pysyvyys ei näyttäydy tässä kuvauksessa asiakassuhteen kannalta merkittävältä tekijältä.

Vuorovaikutukseen tulee kiinnittää huomiota, jotta lapsi kokee tulevansa kuulluksi ja kohdatuksi. Monissa positiivisissa asiakassuhdekuvauksissa tärkeänä näyttäytyy aika sosiaalityöntekijän kanssa. Tärkeäksi kuvauksissa näyttäytyy se, että sosiaalityöntekijä järjestää aikaa lapsen tapaamisiin ja kohtaamiseen. Aineistossa ajan lisäksi myös ennakointi ja reagointi vaikuttavat lapsen kannalta merkittäviltä, kuten seuraavassa otteessa:

> *”[…]*
>
> *Viimeinen sosiaalityöntekijäni oli hyvä työssään ja oikealla puolella sosiaalityötä tekemässä. Hän perehtyi asioihin, järjesti aikaa ja kuunteli. Jos hän ei heti voinut yhteydenottoihin vastata, hän palasi niihin kun ehti. Hän myös kertoi ajoissa jäävänsä pois, kun pääsen pois laitoksesta. Hän hoiti työnsä hyvin ja siitä olen kiitollinen. Aiemmat sosiaalityöntekijät eivät tehneet aikaa kohdatakseen. Eivätkä kunnolla selittäneet, mitä tapahtuu. Lapsi/nuori tarvitsee läsnäoloa.”*

Kuten edellisessä otteessa, positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy kompetenssit, eli ammattitaito hoitaa tehtäviä hyvin. Viimeinen sosiaalityöntekijä on ollut hyvä työssään ja oikealla puolella sosiaalityötä tekemässä. Tässäkin kuvauksessa hyvä sosiaalityöntekijä kategorisoituu suhteessa toisiin sosiaalityöntekijöihin, suhteessa aiempiin sosiaalityöntekijöihin, jotka eivät järjestäneet aikaa kohdatakseen asiakasta eivätkä kunnolla selittäneet, mitä tapahtuu. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy toimintana siten myös ajan järjestäminen. Kirjoittaja kategorisoi hyvää sosiaalityöntekijää viitaten työn tekemiseen ”on ollut hyvä työssään”, ”oikealla puolella sosiaalityötä tekemässä” ja kirjoituksen loppupuolella, että sosiaalityöntekijä ”hoiti työnsä hyvin”, jotka voi tulkita viittaavan sosiaalityöntekijän kompetensseihin.

Kirjoittaja viittaa toisiin sosiaalityöntekijöihin, jotka eivät kunnolla selittäneet mitä tapahtuu. Kuvauksen viittauksessa aiempiin sosiaalityöntekijöihin, jotka eivät kunnolla selittäneet, mitä tapahtuu, implisiittisesti viittaa siihen, että hyvän sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy sen selittäminen lapselle, mitä tapahtuu. Asioista kertominen viittaa sosiaalityöntekijän tietoihin, ja niistä lapselle ymmärrettäväsi kertominen viittaa sosiaalityöntekijän kompetensseihin. Kuvauksessa hyvän sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy toimintana ennakointi ja reagointi, eli kertoa mitä tapahtuu ja kertoa ajoissa pois jäämisestä sekä reagoida lapsen yhteydenottoon ja palata niihin. Toisaalta kuvauksessa paikantuu tärkeäksi myös suhdeperustaisuus, joka liittyy kohtaamiseen, ajan

järjestämiseen ja kuunteluun, jota erityisesti lopun ilmaisu ”Lapsi/nuori tarvitsee läsnäoloa” painottaa. Se, että työntekijällä on aikaa tavata lasta näyttäytyy keskeisenä positiivinen asiakassuhteen piirteenä sijoitettujen lasten kokemuksia koskevassa tutkimuksessa (Wood & Sewlyn 2017, 26; Laakso 2019, 51).

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on kertoa lastensuojelusta, mitä se on ja mitä eri asiat tarkoittavat. Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus ymmärrettävällä tavalla antaa lapselle tietoa, mitä lapsen tilanteessa tapahtuu ja miksi. Sosiaalityöntekijällä on myös velvollisuus kertoa lapsen oikeuksista ja mahdollisuuksista tilanteessa sekä mahdollistaa lapsen vaikuttamista hänen kanssaan tehtävään työhön. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 18.)

Edellisessä otteessa yhteydenpito näyttäytyi tärkeältä niin ajan järjestämisenä ja läsnäolona kuin siinä, että sosiaalityöntekijä palaa yhteydenottoihin. Myös seuraavassa positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa aika sosiaalityöntekijän kanssa näyttäytyy tärkeänä:

> *”Mulla on jäänyt mieleen sossujen vaihtuvuudesta se, kuinka raskasta oli kertoa uusille työntekijöille omaa elämäntarinaansa. Sitä punnitsi, että kannattaako kertoa tai jättää kertomatta, ei tiennyt, mitä on olennaista kertoa. Ja lopulta ei oikeen jaksanut, eikä saanut sanottua omia asioitaan kun palavereissa oli aikuisten kesken ristiriitatilanteita.”*

> *”Yks sossu oli hetken pitempään ja hän esim. tapas enne palaveria, ja piti mun puolia, mutta sekin sit lähti.”*

Kirjoittaja kuvaa, miten yksi sosiaalityöntekijä oli ”hetken” pidempään. Kuvaus on hyvin lyhyt, mutta kirjoittaja onnistuu kuvaamaan suhdettaan vaihtuviin sosiaalityöntekijöihin, jonka seurauksena asiakas on jäänyt ulkopuolelle omissa asioissaan. Kuvauksessa on kuvattu yhteen sosiaalityöntekijään liittyviä positiivisia kuvauksia, joita ovat ”tapas enne palaveria” ja ”piti mun puolia”, mutta kuvauksesta tulee mielikuva, että tämä oli vain hetken pidempään ja toiminta tavata lasta ja pitää lapsen puolia olisi poikkeus suhteessa muihin, vaihtuviin, lapsen asioita hoitaneisiin sosiaalityöntekijöihin.

Positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy toimintana lapsen tapaaminen ennen palaveria sekä lapsen puolien pitäminen. Kirjoittaja ei kerro, että tapaamiset olisivat kahdenkeskisiä ennen tapaamista, mutta kirjoituksesta tulee mielikuva siitä. Se että

sosiaalityöntekijä tapasi ennen palaveria ja ”piti mun puolia” kuvaa asiakkaan kategoriaan liittyvää toimintaa siten, että asiakkaan kategoriaan liittyy toimintana ja velvollisuutena omien asioiden ja näkemysten kertominen sosiaalityöntekijälle, jotta sosiaalityöntekijä voi pitää asiakkaan puolia. Kirjoittaja kuvaa otteen alussa, ettei saanut sanottua omia asioitaan, kun palaverissa oli aikuisten kesken ristiriitatilanteita. Kuvauksesta tulee mielikuva, että omien asioiden kertominen on mahdollistunut paremmin silloin kun sosiaalityöntekijä on tavannut ennen palavereja, kun taas palavereissa omia asioita ei saanut sanottua aikuisten ristiriitojen vuoksi. Tieto näyttäytyy kuvauksessa suhdeperustaisena siten, että tapaamiset ennen palaveria näyttäytyvät lapsen omien asioiden kertomisen paikkoina.

Institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa, kuten neuvotteluissa aikuiset usein käyttävät paljon puhetilaa ja lapsen asemasta käsin voi olla haastavaa saada ja ottaa puhetilaa ja mielipiteitä esille. (Eskonen, Korpinen & Raitakari 2006, 40–43.) Kirjoittajan kuvauksessa palaverin vuorovaikutustilanteessa aikuisten kesken on ollut ristiriitatilanteita, joka tekee jo lähtökohtaiselta asetelmaltaan haastavan vuorovaikutustilanteen entistä haastavammaksi puhetilan ottamisen ja omien näkemysten esittämisen näkökulmasta. Sosiaalityössä on puolen valitsemiseen liittyviä tilanteita, jolloin sosiaalityöntekijän tulee asettua jonkun osapuolen puolelle. Valintatilanteet liittyvät usein hierarkkisiin, esimerkiksi ikään perustuviin eroihin. Sen johdosta on painotettu lapsen tiedon ja alisteisen aseman lähtökohdista lähtevää työskentelyä. (Juhila 2006, 115; Forsberg ym. 2006.) Otteen positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijä onkin lapsen puolia pitämällä asettunut lapsen puolelle.

Seuraavaksi analysoin asiakassuhdekuvauksia, joissa sosiaalityöntekijä on lapselle lähestyttävällä tavalla tavoitettavissa, esimerkiksi pikaviestinsovelluksen kautta. Seuraavassa otteessa yhteydenpito ja yhteydenottoihin palaaminen näyttäytyy tärkeäksi ja merkitykselliseksi paikantuu erityisesti mahdollisuus viestitellä pikaviestin sovelluksella.

> *”Mä oon tosi kiitollinen mun sossuille. Vaikkei me olla nähty, ku ehkä pari kertaa vuodessa. Mä oon pystynyt pitää yhteyttä, ja toisin kuin monella, ne on kuitannu mun viestin saaduksi ja luvannut palata ja palanneet asiaan pian. Mä oon pystynyt pitää niihin whatsappilla yhteyttä, toisin kuin monet muut. Muilla on joku tietosuojaeste, että sossut on sanoneet ettei saa pitää sitä kautta yhteyttä. Ei olla oikein tajuttu, että miksi, kun jotkut saa ja jotkut ei. Se olis kuitenki aika luontane tapa pitää yhteyttä, ja esim ilmanen videopuhelu mahdollisuus. Kun ne ei kerkee ihan kasvotusten tapaamaan ihan hirveesti. […]*

Mun sossu on ollu mulle aina rehellinen, esim sillee että mulla ja mun sijaisvanhemmilla tai perhekotiporukoilla on ollut aina sama tieto asioista. Se on tärkeetä, ku luottamus on molemminpuolista. Mun sossut on myös hoitaneet aina sen vaihtumisen tosi hyvin, vaikka ne tilanteet on tullu äkkiäki. Mut sillee ettei mulle oo tullu mitään ylimäärästä vaivaa, esim että ois joutunu elää epätietosuudessa."

Positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriaan toimintoina liittyy tavoitettavuus ja sosiaalityöntekijän reagointi, joka näyttäytyy siinä, että sosiaalityöntekijä on kuitannut viestin saaduksi ja luvannut palata asioihin, ja palannut asiaan pian. Tärkeäksi näyttäytyy yhteydenpito erityisesti kirjoittajalle luontaisella tavalla. Aineisto-otteessa kuvataan myös sosiaalityöntekijöiden keskinäisiä eroja yhteydenpidossa. Siten myös tässä kirjeessä sosiaalityöntekijät kategorisoituvat kahteen ryhmään, omiin sosiaalityöntekijöihin ja muiden sosiaalityöntekijöihin. Kirjoittaja kuvaa, että "muilla on joku tietosuojaeste" ja "ei olla oikein tajuttu". Kun kirjoittaja itse kategorisoituu lastensuojelun asiakkaaksi, liittää se muut samaan kategoriaan tai kategoriaryhmään, joka voi olla toiset lastensuojelun asiakaslapset tai esimerkiksi laitoksen tai sijaisperheen muut lapset. Erot eivät kuitenkaan näyttäydy heidän kesken loogisina.

Kirjoittaja kertoo, että on kiitollinen sosiaalityöntekijöilleen "vaikkei me olla nähty, ku ehkä pari kertaa vuodessa" ja kuvaa, että "ne ei kerkee" kasvotusten paljoa tapaamaan. Kirjoittaja vaikuttaa tietävän, että sosiaalityöntekijät eivät ehdi kasvotusten paljoa tapaamaan, joka viittaisi tietoon sosiaalityöntekijöiden kiireestä tai suuresta työmäärästä. Kirjoittaja ei kyseenalaista esimerkiksi organisaatiokulttuuria tai käytäntöjä. Siten kirjoittaja näyttää tietävän, että sosiaalityöntekijät eivät "kerkee", jonka paikantaa syyksi vähäisille tapaamisille. Kuvauksessa tulee esille, että kirjoittaja on silti kiitollinen sosiaalityöntekijöilleen, harvoista tapaamisista huolimatta. Kuten olen aiemmin tuonut esille, ei sosiaalityöntekijöiden työmäärää tai kiirettä ole kiistäminen, mutta vaikutuksensa työn tekemisen tapoihin ja lasten tapaamisten käytäntöihin on myös työkulttuurilla sekä yksittäisten työntekijöiden erilaisilla tavoilla toimia. Kuten Marjo Alanen (2019) lisensiaatin tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden haastattelussa paikansi, painottuivat lapsen tapaamisten merkitykset saada tietoa lapselta tai lapsesta, vaikkakin myös nostettiin esille näkemyksiä lapsen kohtaamisesta lapsen mahdollisuutena saada tukea.

Kirjoittaja kuvaa koskien whatsappia, että "Se olis aika luontane tapa pitää yhteyttä, ja esim ilmanen videopuhelu mahdollisuus. Kun ne ei kerkee ihan kasvotusten tapaamaan ihan hirveesti". Tällä kuvauksella kirjoittaja perustelee whatsappia ja sen videopuhelun mahdollisuuden käyttöä ensinnäkin

sillä, että se olisi luontainen tapa pitää yhteyttä ja toisekseen siksi, että sosiaalityöntekijät eivät ehdi kasvotusten paljoa tapaamaan. Vaikka lapselle tietoisuus sosiaalityöntekijän kiireestä voi lisätä etäisen asiakassuhteen hyväksyttävyyttä ja toimivuutta niissä raameissa, voi sillä silti olla vaikutuksensa siinä, että lapsi voi ajatella, ettei ole muita toiminnan mahdollisuuksia, kuten tavata sosiaalityöntekijää tiiviimmin tai esittää sellaista toivetta.

Otteessa kuvataan, että molemminpuolinen luottamus on tärkeää. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyy velvollisuus rehelliseen kommunikaatioon, niin että asiakkaalla ja sijaisvanhemmilla tai perhekotiporukoilla on aina sama tieto. Kuvaus viittaa siihen, että sosiaalityöntekijällä on institutionaalisessa asemansa kautta lapsen kokonaistilanteesta tietoa, ja sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu välittää tietoa ja pitää osapuolet ajan tasalla samasta tiedosta. Viittaus molemminpuoliseen luottamukseen voi tulkita viittaavan siihen, että asiakkaan kategoriaan liittyy velvollisuus luottaa sosiaalityöntekijään, jonka voi kuitenkin tulkita syntyvän sen kautta, että sosiaalityöntekijän osoittaa olevansa luottamuksen arvoinen olemalla asiakkaalle rehellinen.

Kirjoittaja kuvaa, että hänen sosiaalityöntekijänsä ovat vaihtumisen aina hoitaneet hyvin. Se viittaa sosiaalityöntekijöiden toimintoihin, eli miten käytännössä vaihtuminen on hoidettu sekä kompetensseihin hoitaa asia hyvin. Kirjoittaja kirjoittaa kirjeessään toisinaan yksikössä ”sossu” toisinaan monikossa ”sossut”. Ne voivat viitata niin lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja hänen työpariinsa tai vaihtuviin sosiaalityöntekijöihin. Otteesta voi kuitenkin tulkita, ettei sosiaalityöntekijän pysyvyys ole suhteen kannalta välttämätöntä, jos vaihtuminen on hoidettu hyvin. Seuraavaksi tarkastelen positiivisia asiakassuhdekuvauksia, joissa asiakassuhteessa on eroihin ja sensitiivisyyteen perustuva työskentely.

4.5 Eroihin ja sensitiivisyyteen perustuva asiakassuhde

Eroihin ja sensitiivisyyteen perustuvaksi asiakassuhteeksi nimeämiäni positiivisia asiakassuhdekuvauksia oli aineistossa varsin vähän. Eroihin ja sensitiivisyyteen liittyvät kuvaukset tuovat esiin, miten erot ja sensitiivisyys ovat asiakassuhteessa läsnä ja erot huomioon ottava työskentelyote on asiakassuhteessa keskeinen positiivinen asiakassuhteen piirre. Seuraavassa aineistoesimerkissä painottuu työskentely perheen kanssa. Asiakassuhteen osapuoleksi liitetään sosiaalityöntekijän ja asiakaslapsen lisäksi (biologinen) perhe. Kirje on aineistossa poikkeuksellinen tuodessaan esille kulttuurin merkitystä asiakassuhteessa.

[…] Pidin monet vuodet asiat itselläni sillä pelkäsin, että minut otetaan pois äidiltä. Niin siinä sitten kävi. Kerroin että minulla on väkivaltaa kotona ja minut sitten huostaanotettiin.

Hän, joka päätti huostaanotosta ei tuntenut minua lainkaan. En koskaan saanut nähdä kahdestaan häntä ja kertoa omat mielipiteeni hänelle. Olin nähnyt hänet kolme kertaa äitini kanssa enkä yksin. Minä lähdin huostaan, mutta miten äitini pärjäsi? Kysyikö hän koskaan mitä hänelle kuuluu ja miten hän voi? Ei! Meidän perheen oli vaikea työskennellä sosiaalityöntekijän kanssa, koska moni asia mitä perheen sisällä tapahtui johtui meidän kulttuurista jota meidän sosiaalityöntekijä ei ymmärtänyt eikä ottanut huomioon lainkaan. […]

Meidän perheen asioita otettiin vasta huostaanotto paikassa huomioon ja meidän tarpeita huomioitiin, niin äidin kuin minun. Näimme kuukaudessa kerran sosiaalityöntekijääni sekä ohjaajiani äidin kanssa, silloin sosiaalityöntekijä pysyi perässä perheen asioista ja oikeasti tunsi minut sekä äitini. Siinä vaiheessa sain olla mahdollisimman paljon kotilomilla. Aina kun oli mahdollista olin kotona, eli usein. Sosiaalityöntekijä, joka seurasi meidän elämäämme sekä tunsi meidät hyvin, teki päätökset. Hän myös kysyi ohjaajiltani tosi paljon mielipiteitä, sillä he, tunsivat meidät hyvin. Se oli mahtavaa! Hän tuki minun äitini myös mahdollisimman paljon.

Asiakassuhdekuvauksessa asiakassuhteen keskeisenä osapuolena ovat perhe, niin asiakas kuin äiti. Kuvaus alkaa kuvauksella siitä, että hän, joka päätti huostaanotosta ei tuntenut asiakasta eikä tavannut häntä kahden kesken. Kirjoittaja esittää retorisia kysymyksiä siitä, tuettiinko hänen äitiä ja niiden jälkeen kirjoittajaa vastauksen ”Ei!”, jota huutomerkki edelleen painottaa. Ne tekevät kuvauksesta voimakkaan ja vahvistavat kirjoittajan kuvausta siitä, että sosiaalityöntekijä ei tukenut äitiä. Kirjoittaja kuvaa, miten perheen oli vaikeaa työskennellä sosiaalityöntekijän kanssa, koska moni asia mitä perheen sisällä tapahtui, johtui ”meidän kulttuurista, jota sosiaalityöntekijä ei ymmärtänyt eikä ottanut huomioon lainkaan”.

Kirjoittaja kuvaa positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa, että ”Meidän perheen asioita otettiin vasta huomioon huostaanotto paikassa ja meidän tarpeita huomioitiin, niin äidin kuin minun”. Tulkitsen, että viittaavat aiemmin esitettyyn siitä, miten huostaanoton tehnyt sosiaalityöntekijä ei tukenut lapsen äitiä, eikä huomioinut tai ymmärtänyt perheen kulttuuria. Positiivisen asiakassuhdekuvauksen

sosiaalityöntekijän kategorian kompetenssit liittyvät siten keskeisesti kulttuuriseen sensitiivisyyteen sekä lapsen ja äidin tarpeiden huomiointiin. Kirjoittaja kuvaa, että hän näki äidin ja ohjaajan kanssa sosiaalityöntekijää kerran kuukaudessa, jolloin sosiaalityöntekijä pysyi perässä perheen asioissa sekä tunsi asiakkaan ja äidin. Sosiaalityöntekijä, joka tunsi perheen ja kysyi lapsen tuntevilta ohjaajilta paljon mielipiteitä, teki päätökset. Kuvauksen loppupuolella on työskentelyä kuvaava arvio ”Se oli mahtavaa!” Kirjoittaja kuvaa, että sosiaalityöntekijä tuki myös asiakkaan äitiä mahdollisimman paljon. Siten sosiaalityöntekijän kategoriaan toimintana liittyy vanhemman tukeminen, suhteellisen tiiviit tapaamiset, jossa lapsi, vanhempi ja ohjaaja ovat läsnä sekä verkostomainen työskentely, jossa sosiaalityöntekijä on kysellyt mielipiteitä ohjaajilta, jotka tunsivat perheen hyvin. Kuvauksessa tieto näyttäytyy suhdeperustaisena, siten että sosiaalityöntekijä saa tietoa lapsen ja vanhemman tilanteesta heitä tapaamalla ja myös heidät tuntevien ohjaajien mielipiteitä kysymällä. Suhdeperustaisuus näyttäytyy myös luottamuksena asiakassuhteessa. Luottamuksen syntymiseen voi vaikuttaa se, että perheen, lapsen ja vanhemman, tarpeet otetaan huomioon ja heitä tavataan suhteellisen usein.

Tässä kuvauksessa lapsi on huostaanotettu sen jälkeen, kun hän on kertonut väkivallasta kotona. Lastensuojelussa lapsen suojelu on keskiössä, jos lasta esimerkiksi pahoinpidellään. Toisenlaisiakin orientaatioita on ollut esimerkiksi perhetukikeskusten työssä, jossa lähtökohtaisesti on uskottu vanhempien hyviin tarkoitusperiin, vaikka on tunnustettu, että vanhempi voi olla myös kyvytön huolehtimaan lapsesta, jota voi olla esimerkiksi väkivalta lasta kohtaan. Silloin on kuitenkin ajateltu, että koko perhe tarvitsee tukea ja hoitoa, ei lapsi yksin suojelua. (Forsberg 1998, 131–132.)

Palvelujärjestelmää sekä sosiaalityötä on kritisoitu ihmisten välisten ja ihmisiin paikantuvien erojen kadottamisesta. Sosiaalityön instituutiot perustuvat usein tietyn ongelman käsittelyyn, jolloin asiakasta tulkitaan instituution tulkintakehysten kautta, jotka ohittavat yksilöllisiä eroja. Toisekseen pyrkimys tasa-arvoisuuteen voi herkästi johtaa väri- ja ikäsokeaan, heterogeeniseen ja sukupuolettomaan sosiaalityöhön. Erot lähtökohdakseen ottavan työskentelyn mukaisesti vanhempien toiminnan logiikkaa voidaan pyrkiä ymmärtämään ja esittämään siten toisenlaisia toiminnan logiikoita. (Juhila 2006, 110–115.) Eroihin ja sensitiivisyyteen perustuva työskentely vaatii ammatillista taitoa sensitiivisyyteen ja reflektiivisyyteen. Kun asiakkaat kokevat, että perheen yksilölliset tarpeet tulevat kohdatuksi ja osapuolet tulevat kunnioitetuksi mahdollistuu perheen tukeminen ja työskentelysuhteen luottamus. Keskeistä on työntekijän pyrkimys kumppanuuteen vanhemman ja lapsen kanssa sekä lapsen hyvinvoinnin ja turvallisuuden tukemiseen yhdessä vanhemman kanssa. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017.) Myös seuraavassa otteessa työskentely asiakkaan äidin kanssa näyttäytyy oleelliseksi ja tärkeäksi.

[…] Kohdallani on kuitenkin ollut paljon onnea. Minulla oli erittäin hyvä sosiaalityöntekijä, joka tunsi äitini ja se helpotti asiointia siellä. Äitini on mielenterveysongelmainen, joten hänen kanssaan ei ole helppo tulla toimeen. Sosiaalityöntekijä löysi minulle erityisen hyvän paikan, jossa sain kasvaa, vaikka ne vuodet oli kivuliaat. […]

Asiakas kategorisoituu kuvauksessa onnekkaaksi. Se, että kirjoittaja viittaa, että hänellä on ollut paljon onnea, viittaa implisiittisesti siihen, että on toisia, joilla on ollut vähemmän onnea. Kuvaus jatkuu, että sosiaalityöntekijä oli ”erittäin hyvä, joka tunsi äitini ja se helpotti asiointia siellä”. Siten, se, että sosiaalityöntekijä on tuntenut äidin, näyttäytyy keskeisenä. Kirjoittaja kuvaa äitinsä olevan mielenterveysongelmainen, joten hänen kanssaan ei ole helppo tulla toimeen. Se, että sosiaalityöntekijä on ollut ”erittäin hyvä” ja tuntenut äidin, implikoi kuvauksessa sosiaalityöntekijän taitoihin kohdata mielenterveysongelmainen ihminen ja asioida mielenterveysongelmaisen kanssa. Tulkitsen näiden kuvauksen viittaavan sosiaalityöntekijän kompetensseihin, jotka liittyvät työn hoitamiseen sensitiivisesti ja ihmisiin paikantuvat erot huomioiden. Tässä positiivisessa asiakassuhdekuvauksessa myös se, että sosiaalityöntekijä on löytänyt lapselle erityisen hyvän paikan voi osaltaan olla myös syy siihen, miksi otteen alussa kirjoittaja kuvaa, että hänellä on ollut paljon onnea.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut eritellä ja tunnistaa tunnistettavia positiivisen asiakassuhteen piirteitä lastensuojelusta kokemusta omaavien henkilöiden kirjoitusten pohjalta. Olen pyrkinyt tarkastelemaan sitä, miten asiakas ja työntekijä tulevat kategorisoiduksi positiivissa asiakassuhdekuvauksissa. Olen tarkastellut lapsen ja sosiaalityöntekijän asiakassuhdetta suhteena, jota lävistää vuorovaikutusta laajemmat suhteet, jotka olen jaotellut yhteiskunnalliseksi, institutionaaliseksi ja ammatilliseksi suhteeksi (luku 2). Aineistona on ollut Pesäpuu ry:n toimittama 101-kirjettä -julkaisu ja aineisto on rajattu kirjeisiin, joissa kuvataan positiivista asiakassuhdetta (26). Analyysimenetelmänä olen käyttänyt jäsenkategoria-analyysia positiivisten asiakassuhdekuvausten tulkintaan soveltuvin osin. Analyysin tuloksena määrittelin positiiviset asiakassuhdekuvaukset viiteen ryhmään, jotka nimesin suojeluun perustuvaksi asiakassuhteeksi, pysyvyydestä rakentuvaksi luottamussuhteeksi, läheisyyteen perustuvaksi suhteeksi, vastavuoroiseksi vuorovaikutussuhteeksi sekä eroihin ja sensitiivisyyteen perustuvavaksi asiakassuhteeksi.

Suojeluun perustuvissa positiivisissa asiakassuhteen kuvauksissa sosiaalityöntekijä on sijoittanut lapsen pois lasta vahingoittavista asumisen paikoista. Sosiaalityöntekijä omaa valtaa yhteiskunnallisen ja institutionaalisen asemansa johdosta, jonka perusteella lapsen suojeluun lapsen sijoittamisen kautta on velvollisuus ja mahdollisuus. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyi moraalisena velvollisuutena lapsen suojelu vahingoittavilta olosuhteilta ja siten toimintana lapsen sijoittaminen. Sosiaalityöntekijän velvollisuuteen liittyi lapsen asumisen olojen selvittäminen niin, että lapsi pystyy niistä tosiasiassa kertomaan sekä lapsen kuuntelu ja lapsen kertoman ottaminen tosissaan. Kuulemisen ja lapsen kohtaamisen taidot liittyivät sosiaalityöntekijän kompetensseihin. Osassa kirjeistä ne liittyivät sosiaalityöntekijän pysyvyyteen, jonka myötä sosiaalityöntekijä on pystynyt näkemään kokonaistilanteen ja lapsia vahingoittavat olosuhteet. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus, kiire ja sijaishuollon valvonta oli nähty syyksi, miksi suojelupäätöstä ei ollut tehty aiemmin. Osassa kuvauksista pysyvyys oli merkityksellistä siitä näkökulmasta, että lapsi on luottanut pitkään samana pysyneeseen sosiaalityöntekijään ja kertonut sosiaalityöntekijälle tilanteestaan. Asiakkaan kategoriaan liittyi siten kuvauksissa toimintona ja velvollisuutena kertoa tilanteestaan sosiaalityöntekijälle. Se, että sosiaalityöntekijä on nähnyt kokonaistilanteen ja asiakas on pystynyt luottamaan pysyvään sosiaalityöntekijään kuvastavat tiedon suhdeperustaisuutta, jossa kokonaistilanteen hahmottaminen mahdollistuu asiakassuhteen kautta (Pösö 2010) ja suhdeperustaisuuden kautta, jossa luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on

keskeisessä asemassa (Ruch 2005; Aalto, Rasa & Vuolukka 2018). Huomioitavaa on, että sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on julkaisussa mainittu keskeiseksi kirjoituksen teemaksi, joten se voi osin nousta siksi kirjeissä keskeisesti esille.

Pysyvyydestä rakentuvaksi luottamussuhteeksi nimeämissäni positiivisissa asiakassuhteen kuvauksissa sosiaalityöntekijän pysyvyys oli keskeinen luottamussuhteen rakentumisen mahdollistava tekijä. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyi toimintona myös auttaminen ja tukeminen. Kuvauksissa pysyvyys on mahdollistanut asiakkaan luottamuksen sosiaalityöntekijää kohtaan. Pysyvyyden kautta on mahdollistunut asiakkaan kategoriaan liittyvä toiminta kertoa asioistaan niin, että asiakas pystynyt luomaan luottamuksellisen suhteen pysyvään sosiaalityöntekijään, ja uskaltanut kertoa asioistaan ja elämästään sosiaalityöntekijälle. Suhdeperustaisuus näyttäytyy näissä kuvauksissa rakentuvaksi juuri pysyvyyden kautta, joka mahdollistaa luottamuksen syntymisen. Eräs näistä kuvauksista toi esiin, ettei pysyvyys ja tyydyttävän hyvä lastensuojelu liity lastensuojelun asiakkaan kulttuuriseen kategoriaan. Myös pysyvyydestä rakentuvan luottamussuhteen kuvauksiin vaikuttavat osaltaan kirjoituspyyntö ja yleisö.

Läheisyyteen perustuvat positiiviset asiakassuhteen kuvaukset olivat aineistossa vähäisä. Ne kuvasivat asiakassuhdetta ihmissuhteena, jossa välittäminen on syvää ja molemminpuolista. Näissä kuvauksissa yhteydenpito kuvattiin asiakassuhteen institutionaaliset rajat ylittävänä, jatkuen institutionaalisen asiakassuhteen päätyttyä. Kuvauksissa sosiaalityöntekijä kategorisoitui lapsesta aidosti välittäväksi ja välittämistä osoittavaksi. Nämä asiakassuhteen kuvaukset kuvasivat hyvin merkityksellistä suhdetta asiakkaalle. Vaihtelua oli siinä, painottuiko kuvauksessa se, miten merkityksellinen sosiaalityöntekijä oli asiakkaalle, vai painotettiinko kuvauksessa sitä, miten merkityksellinen asiakas oli sosiaalityöntekijälle ja miten se välittyi asiakkaalle. Sosiaalityöntekijää kategorisoitiin ”luonnollisiin” ominaisuuksiin viitaten, joko adjektiivein tai vuorovaikutukselliseen tilanteeseen liittyvän toiminnan kautta. Näissä kuvauksissa sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyi myös pysyvyys, niin asiakkuuden aikana kuin myös yhteydenpitona asiakkuuden päätyttyä.

Vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen kuvauksiin liitin positiiviset asiakassuhteen kuvaukset, joissa kuvattiin molemminpuolista osallistumista asiakassuhteessa ja vuorovaikutuksessa sekä kuvaukset, joissa yhteydenpitoa tai sosiaalityöntekijän tavoitettavuutta kuvattiin positiivisena. Vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen mukaisiksi kuvauksiksi määrittelemäni positiiviset kuvaukset olivat aineistossa eniten esiintyviä kuvauksia. Asiakassuhteet näissä kuvauksissa olivat yhteistuotoksia. Asiakkaan kategoriaan toimintana liittyi omien mielipiteiden ja toiveiden esittäminen.

Sosiaalityöntekijän kategoriaan toimintona ja kompetensseina liittyi lapsen kuuleminen ja kohtaaminen, lapsen mielipiteen huomioiminen sekä lapsen puolelle asettuminen, erityisesti institutionaalisessa kontekstissa palavereissa, missä lapsen voi olla vaikea saada puhetilaa. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyi myös kompetenssit, jotka paikantuivat työn tekemisen taitoihin, kuten asiakkaiden asioiden hoitamiseen, osaamiseen auttaa asiakasta sekä kertoa asiakkaalle siitä, mitä tapahtuu. Osassa kuvauksista sosiaalityöntekijän kompetenssit olivat varsin keskeisiä positiivisessa asiakassuhteen kuvauksessa, eikä sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäytynyt näissä välttämättömänä tai merkityksellisenä. Kahdessa kuvauksista painottui sosiaalityöntekijän tavoitettavuus ja yhteydenpito. Yhteydenpito näyttäytyi merkityksellisenä lapselle luontaisella tavalla pikaviestinsovelluksen kautta sekä sosiaalityöntekijän tavoitettavuutena. Suhdeperustaisuus näyttäytyi näissä kuvauksissa merkityksellisenä niin, että vuorovaikutus, kohtaaminen ja asiakkaan näkemysten arvostaminen sekä ajan järjestäminen lapsen kohtaamiseen näyttäytyivät tärkeänä. Toisekseen myös niin, että tieto asiakassuhteessa näyttäytyi suhdeperustaisena. Tapaamisten ja luottamuksellisen suhteen kautta mahdollistui asiakkaiden tiedon kuuleminen. Sosiaalityöntekijän kategoriaan liittyi rehellinen kommunikaatio niin, että asianosaisilla on samat tiedot asioista.

Eroihin ja sensitiivisyyteen liittämäni positiiviset asiakassuhteen kuvaukset olivat kuvauksia, joissa sosiaalityöntekijän positiivisena piirteenä erottui erityisesti sosiaalityöntekijän kompetenssit eroihin perustuvassa työskentelyssä ja sensitiivisyydessä. Tämänkaltaisia positiivisia asiakassuhteen kuvauksia oli aineistossa hyvin vähän. Toisessa aineistoesimerkissä positiivisen asiakassuhteen kuvauksessa sosiaalityöntekijän kategoriasidonnaiset kompetenssit liittyvät keskeisesti kulttuuriseen sensitiivisyyteen ja perheen osapuolten tarpeiden huomiointiin, niin lapsen kuin vanhemman. Suhdeperustaisuus näyttäytyi kuvauksessa tärkeänä erityisesti tiedon näkökulmasta, johon liittyi suhteellisen tiiviit perheen tapaamiset sekä monipuoliset tiedon lähteet, joka näyttäytyi verkostomaisena työskentelynä. Toisessa kuvauksessa sosiaalityöntekijän kompetensseihin liittyy sensitiivisesti asiakkaan mielenterveysongelmaisen äidin kohtaaminen, jonka kanssa ei sairauden takia ole kirjoittajan mukaan helppo tulla toimeen.

Tutkielman lähtökohtana on ollut käsitys lastensuojelun työstä suhdeperustaisena työnä. Suhdeperustaisuus on analyysissa näyttäytynyt asiakkaiden kohtaamisena, asiakkaiden näkemysten arvostamisena ja huomioimisena, ajan järjestämisenä lapsen tapaamisiin sekä näiden tekijöiden kautta luottamuksellisen suhteen rakentumisena. Kohtaamiseen liittyi aineiston analyysin perusteella myös erot huomioiva ja sensitiivinen työskentelyote. Huomioitavaa kuitenkin on, että kohtaamiset ovat ainutkertaisia tilanteita, joissa kohtaavat yksilölliset osapuolet sekä kukin kohtaaminen tapahtuu

kulloisessakin kontekstissa, ja siihen vaikuttavat vuorovaikutusta laajemmat tekijät, jotka vaikuttavat siihen, mitkä tekijät ovat kulloisenkin kohtaamisen kannalta keskeisiä. (Winter, Cree, Hallet, Headfield, Ruch, Morrison & Holland 2017.) Luottamuksellinen suhde voi mahdollistua, kun asiakas tai perheen osapuolet kokevat, että heidän yksilölliset tarpeensa huomioidaan ja he tulevat kunnioitetuksi (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017). Luottamuksellisessa suhteessa mahdollistuu myös asiakkaan toiminta, kuten omien asioiden ja toiveiden kertominen. Sitä kautta myös tieto näyttäytyy suhdeperustaisena. Tällöin asiakassuhteessa syntyvä tieto ja asiakkaan tilanteen tuntemus ovat merkityksellisessä asemassa lapsen kokonaistilanteen hahmottamisessa (Pösö 2010). Sosiaalityöntekijän pysyvyys näyttäytyi aineistossa myös varsin merkittävältä luottamuksellisen suhteen rakentumisessa. Toive sosiaalityöntekijöiden pysyvyydestä on useassa lastensuojelun, ja tarkemmin sijaishuollon kokemuksia koskevassa tutkimuksessa paikannettu merkitykselliseksi niin lapsen toiveena kuin luottamuksellisen suhteen näkökulmasta (esim. Kivistö 2006, 79–83; Wood & Sewlyn 2017, 26; Laakso 2019, 51), kun taas vaihtuvuuden on todettu aiheuttavan monenlaisia haasteita (esim. Kivistö 2006, 79–80; Alhanen 2014, 51). Huomioitavaa kuitenkin on, että aineiston analyysin perusteella pysyvyys ei kuitenkaan ollut kaikille merkityksellistä, vaikka näissäkin kuvauksissa korostettiin kohtaamisen merkitystä ja vuorovaikutusta sekä sosiaalityöntekijän ammattitaitoa hoitaa tehtäviään.

Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen merkitys on myös ollut keskeinen aikuissosiaalityön onnistumisia koskevan tutkimuksen tulos. Onnistuneiden luottamuksellisten suhteiden piirteet ovat hyvin samankaltaisia kuin mitä lastensuojelua koskevan tutkimuksessa suhteisiin liittyen on paikannettu tärkeäksi. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen vaati sosiaalityöntekijältä sensitiivisyyttä, joustavuutta ja asiakkaan ehdoilla etenemistä sekä aitoa välittämistä ja kohtaamista. Luottamuksellisen suhteen rakentumisen kautta mahdollistui vähitellen asiakkaan toimijuuden vahvistuminen. (Jokinen 2014, 206, 215.)

Positiivisen asiakassuhteen piirteeksi liittyi usein kohtaava vuorovaikutus, aito kiinnostus lasta ja lapsen asioita kohtaan sekä lapsen näkemysten huomioiminen. Aiemmassa tutkimuksessa lastensuojelun sijaishuollon kokemuksia koskien, ovat lapset ja nuoret kuvanneet aistivansa, jos sosiaalityöntekijä ei ole aidosti läsnä (Kivistö 2006, 84; Laakso 2019, 51–52). Vastaava on myös esitetty kansainvälisessä sosiaalityöntekijän ja lapsen vuorovaikutusta tutkivassa etnografisessa tutkimuksessa (Winter ym. 2017). Tutkimukseni kuvauksissa oli myös hyvin läheisiä asiakassuhteen kuvauksia, jotka näyttäytyivät institutionaaliset rajat ylittävinä suhteina. Läheiset ja institutionaaliset rajat ylittävät asiakassuhteet ovat myös aiemmassa tutkimuksessa näyttäytyneet positiivisena.

(Laakso 2019, 50–51). Myös toiveet läheisemmästä asiakassuhteesta näyttäytyivät aineistossani varsin merkittävänä. Monet aiemmat tutkimukset ovat myös osoittaneet, että lapset toivovat lastensuojelun työntekijöiltä, myös sosiaalityöntekijöiltä, henkilökohtaisempaa työskentelyotetta ja tiiviimpää asiakassuhdetta. (Kivistö 2006, 80–82; Laakso, 51–52.)

Hienotunteisuus ja pieniltäkin vaikuttavat huomaavaiset eleet sosiaalityöntekijältä, olivat aineistossa hyvin arvostettuja. Kuten se, että sosiaalityöntekijä on vastannut viestiin kertomalla, että palaa asiaan myöhemmin ja palannut asiaan. Varsin merkityksellisenä näyttäytyi myös se, että sosiaalityöntekijä on kertonut siitä, että sosiaalityöntekijä tulee vaihtumaan. Myös aiempi tutkimus lasten kokemuksista on osoittanut lasten arvostavan hyvin paljon pieniä ajattelevaisuuden eleitä, kuten sitä, että heille on kerrottu siitä, milloin heidän sosiaalityöntekijänsä on vaihtumassa (Wood & Sewlyn 2017, 26).

Lapsen ja sosiaalityöntekijän asiakassuhde näyttäytyi Aino Ritala-Koskisen (2003, 117) lastensuojelun onnistumisia koskevassa tutkimuksessa hyvin etäisenä, eikä sosiaalityöntekijä näyttäytynyt erityiseltä työntekijältä lapsen elämässä tai sosiaalityöntekijän olemassaolokin saattoi olla ollut asiakkaalle jossain sijaishuollon asiakkuuden aikanakin hämärän peitossa. Aiempi tutkimus on nostanut esille, että lapset toisinaan kuvaavat tavanneensa sosiaalityöntekijää vähäisesti, kun ei ole ollut tarve tavata useammin (Laakso 2019, 50). Tässä tutkielmassa ei tämänkaltaisia tuloksia löytynyt, vaan tiiviitä tapaamisia kuvattiin usein positiivisena tai tiiviimpiä tapaamisia sosiaalityöntekijän kanssa toivottiin. Toisaalta tapaamisten tiiviyttä ei myöskään monissa kirjeissä otettu esille lainkaan. Laakso (2019, 50) kirjoittaa tutkimuksessaan heränneestä epäilystä, että lapset ja nuoret eivät täysin tunnista sosiaalityöntekijän merkitystä lapsen asioihin ja oikeuksiin liittyen. Tämän tutkielman poikkeavia tuloksia tässä suhteessa osaltaan selittää se, että aineisto on rajattu positiivisiin kirjoituksiin, joiden kirjoittajat ovat kuvanneet asiakassuhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä jollain tavalla positiivisena. Huomioitavaa on myös, että kirjoituspyyntöä on levitetty lastensuojelujärjestöjen kanavilla, joten kenties se on tavoittanut henkilöitä, jotka ovat mukana lastensuojelujärjestöjen toiminnassa tai seuraavat lastensuojelujärjestöjen kanavia ja siten tietoisuus sosiaalityöntekijän merkityksestä lasten oikeuksien ja edun näkökulmasta voi olla kirkkaampi.

Aineiston analyysin kautta olen paikantanut sitä, miten työntekijä- ja asiakaskategoriat tuottavat positiivista asiakassuhdetta ja tekevät näkyväksi vuorovaikutuksessa läsnä olevia laajempia suhteita. Yhteiskunnallisen toimintaympäristön rakenteellisia tekijöitä ja sosiaalisia ilmiöitä oli tulkittavissa asiakassuhdekuvauksissa lastensuojelun käytäntöön ja vuorovaikutuksellisiin tekijöihin liittyvinä

tekijöinä, kuten lapsikeskeisenä työotteena tai sen puuttumisen. Yhteiskunnalliset ja institutionaaliset tekijät näyttäytyivät myös palvelujärjestelmän toimimattomuutena, kun lukuisat aiemmat työntekijät eivät olleet puuttuneet lapsen tilanteeseen. Aineiston analyysi myös osoitti, että yhteiskunnallinen toimintaympäristö vaikuttaa myös asiakkaan käsityksiin asiakassuhteesta.

Lastensuojelutyön viitekehyksenä toimii lainsäädäntö, joka määrittelee lastensuojelun toimintaa. Sosiaalityöntekijän yhteiskunnallinen ja institutionaalinen asema näkyi sosiaalityöntekijän valtana ja virkavastuuna, kuten velvollisuutena selvittää perheiden tilanteita, tarjota tukitoimia, sijoittaa lapsi tai tehdä päätöksiä lapsen asioissa. Sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy kuvauksissa siltä näkökulmalta positiivisena, että se on mahdollistanut lapsen suojelemisen vahingoittavilta olosuhteilta. Lastensuojelun onnistumisina on lapsen elämän näkökulmasta pidetty turvallisia kasvuolosuhteita (Ritala-Koskinen 2003). Sijoituksen on nähty mahdollistavan myös siten paremman huolenpidon (Laakso 2016). Sijoitukset näyttäytyivät aineistossa varsin merkityksellisinä. Sosiaalityöntekijän kuvattiin jopa pelastaneen lapsen hengen. Sijoitukset voivat siten näyttäytyä jopa elämän ja kuoleman kysymyksinä, mikä on tullut esiin myös lukuisissa aiemmissa tutkimuksissa (esim. Kivistö 2006, 86; Laakso 2016; Pekkarinen 2017, 190; Laakso 2019, 61–62). Aiempi tutkimus on myös osoittanut, että jos nuori on kokenut, että päätös on ollut nuoren edun mukainen, se on jopa lujittanut luottamusta omaan työntekijään (Kivistö 2006). Myös tässä tutkimuksessa kuvattiin luottamuksellisen suhteen rakentumista sosiaalityöntekijään sijoituksen jälkeen.

Aineiston analyysi toi esille yhteiskunnallisten ja institutionaalisten tekijöiden vaikutuksen asiakassuhteessa myös esimerkiksi kirjoittajan kuvauksen kautta, että sosiaalityöntekijä ei ehdi tavata. Tämän voi tulkita viittaavan siihen, että kirjoittajat tietävät lastensuojelun haasteista, työntekijöiden työmäärästä ja kiireestä. Osaltaan asiaan voi vaikuttaa työ- ja organisaatiokulttuuri. Kirjoituksissa kuvattiin, että tapaamisia on ollut muutaman kerran vuodessa. Aiempi tutkimus myös osoittaa, että pääasiassa lapset ovat tavanneet sosiaalityöntekijää lähinnä asiakassuunnitelmaneuvottelussa vuoden tai puolen vuoden välein (Laakso 2019, 49–50). Tämä voi liittyä siihen, että sosiaalityöntekijöille lapsen tapaamisen merkitykset painottuvat tarpeeseen saada tietoa lapselta, ja vähäisemmälle painotukselle jää lapsen kohtaamisen merkitys lapsen mahdollisuutena saada tukea (Alatalo 2019). Lastensuojelussa asiakassuunnitelmaneuvottelu on mielletty paikaksi, johon lapsi myös osallistuu ja jossa hän pystyy itse sanomaan mielipiteensä (Laakso 2019). Tässä tutkielmassa, kuten myös aiemmassa tutkimuksessa on tullut esille, että lapsi voi kuitenkin kokea, että hänen mielipidettään ei oteta juurikaan asiakassuunnitelmaneuvottelussa huomioon. Asiakassuunnitelmaneuvottelu voi näyttäytyä aikuisjohtoisena, strukturoituna ja siltä, että

asiat on jo aikuisten kesken ennalta sovittu, ja asiakassuunnitelmapalaverin kautta vain muodollisesti myös lapsen kanssa sovittuja. Vaarana onkin, että lapsen osallisuuden kannalta keskeisistä paikoista tulee osattomuuden kokemuksia välittäviä paikkoja. (Laakso 2019 Kesseli 2020.)

Tämän tutkielman aineiston kirjeet ovat ainutlaatuisia ja yksilöllisiä kirjoituksia. Ne ovat kirjoitettu tietylle yleisölle, tietyn kirjoituspyynnön ohjaamana. Olen tarkastellut niitä tämän tutkielman tutkimustehtävän, metodologisen näkökulman ja analyysivälineen kautta. Nämä valinnat vaikuttavat tutkimustuloksiin ja jättävät rikkaasta aineistosta väistämättä mahdollisia toisenlaisia tulkintoja tutkimuksellisten valintojen ulkopuolelle. Tyhjentävästi ei voi myöskään yhden tutkielman puitteissa käsitellä kaikkia positiiviseen asiakassuhteeseen liittyviä piirteitä, siihen liittyviä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kategorioita tai asiakassuhdetta lävistäviä vuorovaikutusta laajempia suhteita. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma myös merkitsee sitä, että kirjoitettuja kirjeitä on tarkasteltu konstruktioina, eikä niiden väitetä siten tavoittavan varsinaista tai paikkaansa pitävää tietoa kokemuksesta asiakassuhteesta. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta myös tutkimus osaltaan rakentaa tutkimuskohteeseen liittyvää merkitysmaailmaa. Käsitteiden käyttöä tarvitaan tutkimuksessa ymmärretyksi tulemiseksi, mutta toisaalta on myös käsitteet kantavat merkityksiä ja kategorisoivia määrittelyjä. (Jokinen 2016b, 252, 280; Pösö 2019, videoluento.)

Lastensuojelusta kokemusta omaavien ja sijoitettujen lasten kokemusten tutkiminen näyttäytyy tärkeäksi jatkotutkimusaiheeksi (myös esim. Heino 2016). Lastensuojelun asiakaskokemusten tutkiminen ja tiedon välittäminen siitä, mikä koetaan lastensuojelussa positiivisena tai mikä tekee lastensuojelusta onnistunutta asiakkaan näkökulmasta, olisi tärkeä aihe kattavammalle ja systemaattisemmalle tutkimukselle. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksen tutkimuksen kautta olisi tärkeää tutkia sitä, mitkä tekijät tekevät lapsen näkökulmasta kohtaamisen onnistuneeksi. Tässä tutkielmassa yksi aineiston kirjeistä kuvasti kulttuurin merkitystä lastensuojelun asiakassuhteessa ja jäi hyvin pieneksi osaksi tutkielmaa. Monikulttuurisuus on lastensuojelun tutkimuksessa vähäistä (Peltola & Moisio 2017, 41–42) ja se olisikin tärkeä aihe kattavammalle tutkimukselle myös lastensuojelun asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tämä tutkielma on osaltaan osoittanut lastensuojeluun vaikuttavien vuorovaikutusta laajempien suhteiden merkitystä, ja myös tämä on tärkeä aihe tutkimuksessa. Keskeistä lastensuojelun onnistumisten ja lasten oikeuksien turvaamisen näkökulmasta on kokonaisvaltainen muutos, siinä yhteiskunnallisessa ja moraalisessa kontekstissa, missä lastensuojelu tapahtuu (Pösö 2018).

LÄHTEET

Aaltonen, Sanna & Högbacka (2015) (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere: Tampere university press. E-Kirja: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99323/umpikujasta_oivallukseen_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 10.12.2020.

Alanen, Marjo (2019) Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia. Sähköinen lisensiaatin tutkimus: http://www.socca.fi/files/8356/Suhdeperustaisen_tiedonmuodostuksen_jannitteet_lastensuojelun_avohuollon_sosiaalityossa_Marjo_Alatalo_2019.pdf Viitattu 5.2.2021.

Alasuutari, Pertti (1993) Erinomaista rakas Watson. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Hanki ja jää.

Alasuutari, Pertti (2001) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Backman, Jussi (2018) Äärellisyyden kohtaaminen: kokemuksen filosofista käsitehistoriaa. Teoksessa: Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira A. (toim.) Kokemuksen Tutkimus VI Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press. 25–40.

Baldschun, Andreas (2018) The Occupational Well-being of Child Protection Social Workers: Theoretical Conceptualization and Empirical Investigations Among Finnish Statutory Social Workers. Sähköinen väitöskirja, Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2829-0 Viitattu 20.11.2020.

Barbetta, Pietro (2017) Milan Systemic Family Therapy. DOI: 10.1007/978-3-319-15877-8_240-1 https://www.researchgate.net/publication/319055702 Viitattu 25.3.2021

Bardy Marjatta (2013) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa: Heino, Tarja & Kaikko, Kirsi & Pirinen, Anne & Pösö, Tarja & Aaltonen, Sanna (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print. 49–61.

Bardy, Marjatta & Salmi, Minna & Heino, Tarja (2001) Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Stakes raportteja 263.

Bardy, Marjatta & Heino, Tarja (2013) Neljännen painoksen esipuhe. Teoksessa: Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print. 7–8.

Berger, Peter & Thomas Luckmann (1967) The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge. Open Road Media. E-kirja: *ProQuest Ebook Central*, https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=1804796. Viitattu 1.12.2020.

Burr, Vivien (2015) Social Constructionism. Taylor & Francis Group. E-kirja: *ProQuest Ebook Central*, https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=2011179. Viitattu 1.12.2020.

Coman, William & Dickson, Sinead & McGill, Lynda & Rainey, Michelle (2016). Why am I in care? A model for communicating with children about entry to care that promotes psychological safety and adjustment. Adoption and Fostering, 40(1), 49–59. https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1177/0308575915626379 Viitattu 2.3.2021.

Gergen, Kenneth (1985) The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. American Psychologist, 40(3), 266-275. http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=ovfta&NEWS=N&AN=00000487-198503000-00002. Viitattu 1.12.2020

Eerola, Petteri & Pirskanen Henna (2018) Perhe ja tunteet. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja ISBN : 978-952-345-522-1 Viitattu 8.12.2020.

Ekqvist, Eeva & Kuusisto, Katja (2020) Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautuminen ja toiveet. Janus 28(1), 42–59.

Enroos, Rosi & Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2016) Huostaanotto: lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino. E-kirja: ISBN : 978-951-768-614-3 Viitattu 20.3.2021.

Eronen, Tuija (2012) Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Tampere: Tampereen yliopistopaino. Sähköinen väitöskirja: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66881/978-951-44-8754-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 7.2.2021.

Eronen, Tuija & Laakso, Riitta (2017) Vaativat tilanteet sijaishuoltotyössä. Teoksessa: Enroos, Rosi; Mäntysaari, Mikko & Ranta-Tyrkkö Satu (toim.) Mielekäs tutkimus. Näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere: Juvenes Print. 141–162. E-kirja: https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/31012 Viitattu 6.2.2021.

Eräsaari, Risto (1997) Mistä asiantuntijuus on kotoisin? Teoksessa: Kirjonen, Juhani; Remes, Pirkko; Eteläpelto Anneli (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 62–72.

Eskonen, Inkeri & Korpinen, Johanna & Raitakari, Suvi (2006) Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.

Ferguson, Harry (2014) What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice. Child & Family Social Work 21 (3), 283–294.

Ferguson, Harry (2016) Researching Social Work Practice Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers, Children and Families. The British Journal of Social Work 46 (1), 153–168.

Forsberg, Hannele (2018) Lasten tunteet, perhesuhteet ja koti. Teoksessa: Eerola, Petteri & Pirskanen Henna (2018) Perhe ja tunteet. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja ISBN : 978-952-345-522-1. Viitattu 20.11.2020.

Forsberg, Hannele; Ritala-Koskinen Aino & Törrönen, Maritta (2006) Lapset ja sosiaalityö – kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Friedman, May (2015) Mother Blame, Fat Shame, and Moral Panic: "Obesity" and Child Welfare, Fat Studies, 4:1, 14-27, DOI: 10.1080/21604851.2014.927209 Viitattu 6.11.2020.

Granfelt, Riitta (1990) Psykososiaalinen työ – asiakastyön kehittämisen eräs suunta? Teoksessa Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipolitiikka 1990:2 Jyväskylä: Sosiaalipoliittinen yhdistys, 89–93.

Heinonen, Iina-Elina (2020) Minulla on vain hyvää sanottavaa lastensuojelusta. Onnistumisen kokemuksia lastensuojelusta. Lapin yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Heino, Tarja & Hyry, Sylvia & Ikäheimo, Salla & Kuronen, Mikko & Rajala, Rika (2016) Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset: HuosTa-hankkeen (2014–2015) päätulokset. Verkkojulkaisu http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-644-5 Viitattu 13.2.2021.

Heino, Tarja (2000) Lasten psykososiaaliset palvelut ja lastensuojelu. Teoksessa: Uusitalo, Hannu; Parpo, Antti; Hakkarainen, Anni (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2000. Jyväskylä: Stakes. ISBN 951-33-0931-2, 55–74. Viitattu 3.11.2020.

Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2003) Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. Yhteiskuntapolitiikka 68 (6), 584–596.

Heino, Tarja (2009) Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula, Sakari Karvonen ja Salme Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 198–215.

Heino, Tarja & Eronen, Tuija & Kataja, Kati & Kestilä, Laura & Känkänen, Päivi & Paananen, Reija & Pösö, Tarja & Rainio, Anna Pauliina (2013). Suojassa, syrjässä, selvinneenä -huostaan otetut ja sijoitetut lapset Suomessa. Teoksessa Reivinen, Jukka& Vähäkylä, Leena (toim.) 2013. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Heino, Tarja (2016) Lastensuojelusta tietäminen – julkisen vallan vastuu. Teoksessa Enroos, Rosi & Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2016) Huostaanotto: lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino. E-kirja: ISBN : 978-951-768-614-3 Viitattu 8.3.2021.

Heino, Tarja (2017) Kamppailu lastensuojelututkimuksen paikasta ja puitteista. Teoksessa Enroos, Rosi & Mäntysaari Mikko & Ranta-Tyrkkö, Satu: Mielekäs tutkimus. Näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere University Press. 193–226.

Helavirta, Susanna (2016) Lapsen asioista vastaaminen huostaanoton jälkeen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Teoksessa: Enroos, Rosi; Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2016) Huostaanotto: lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino. E-kirja: ISBN : 978-951-768-614-3 Viitattu 1.3.2021.

Hester, Stephen & Eglin, Peter (1997a) Membership Categorization Analysis: An Introduction. Teoksessa: Hester, Stephen & Eglin, Peter (toim.) Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis. Washington D.C: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.

Hester, Stephen & Eglin, Peter (1997b) The Reflexive Construction of Category, Predicate and Context in Two Settings. Teoksessa: Hester, Stephen & Eglin, Peter (toim.) Culture in Action. Studies

in Membership Categorization Analysis. Washington D.C: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.

Hytönen, Kirsi-Maria & Malinen, Antti & Salenius, Paula & Haikari, Janne & Markkola, Pirjo & Kuronen, Marjo & Koivisto, Johanna (2016) Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937–1983. Helsinki: STM. Raportteja ja muistioita 22.

Ikonen, Maikki & Ruismäki, Marjo (1999) Kanssaihmisten kanssa – verkostoterapiassa verkosto terapiassa. Teoksessa: Aaltonen, Jukka & Rinne, Raili (toim.) Perhe terapiassa – vuoropuhelua vuosituhannen vaihtuessa. Helsinki: Suomen mielenterveysseuran Koulutuskeskus.

Ikonen, Riikka & Eriksson, Pia & Heino, Tarja. Sijoitettujen lasten ja nuorten hyvinvointi ja palvelukokemukset. Kouluterveyskyselyn tuloksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 35/2020. 47 Helsinki 2020. ISBN 978-952-343-570-4 Viitattu 25.11.2020.

Inkinen, Helena & Nurmi, Mira (2020) Turvallisia ihmissuhteita, rutiineja ja tavallista arkea – lastensuojelun onnistumisen tekijöitä nuorten näkökulmasta. Teoksessa Rousu, Sirkka (toim.) Yhdessä ymmärtäen. Onnistumiseen liittyvistä tekijöistä lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakkaan, työntekijän sekä johdon ja päättäjän näkökulmasta. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. ISBN 978-952-328-258-2.

Islam, Tuhinul & Fulcher, Leon (2016) Residential child and youth care in a developing world – global perspectives. https://www.researchgate.net/publication/308202341_Out-of-Home_Care_for_Children_and_Young_People_in_Finland#pf21 Viitattu 5.10.2020.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi, & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen Arja (2016b) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi; Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 25–50.

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

Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012a) Kategoria-analyysin juuret. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 17–43.

Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012b) Kategoria-analyysin teesit. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 45–87.

Juhila, Kirsi & Mäkitalo, Åsa; Noordegraaf, Martine (2014) Analysing social work interaction: Premises and approaches. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus

van Nijnatten (toim.) Analysing social work communication: Discourse in practice. Lontoo: Routledge, 9–24.

Juhila, Kirsi (2004). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 12(2), 155–183.

Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Kaijanen, Milja & Koskenkorva, Marjukka & Westlund, Onni (toim.) (2020). 101 kirjettä. Jyväskylä: Pesäpuu ry https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2020/02/101-kirjetta%CC%88-1.pdf Viitattu 9.4.2021.

Kallio, Kirsi Pauliina (2010) Lasten ja nuorten epäsuoran kohtaamisen etiikka. Teoksessa: Lagström, Hanna; Pösö, Tarja; Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (2010). Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Nuorisotutkimusseura: Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 101, 163–187. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66182/lasten_ja_nuorten_epasuoran_kohtaamisen_etiikka_2010.pdf?sequence=1 Viitattu 30.9.2020.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2019) Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4026-0 Viitattu 14.3.2021.

Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (2000) Maamerkkejä lukijalle. Teoksessa: Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja. Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi. E-kirja: file:///C:/Users/Ella/AppData/Local/Temp/sosiaalityon-tutkimus.pdf Viitattu 1.12.2020.

Kivistö, Jaana (2006) ”Missä mä olisin muuten?” Nuorten kokemukset lastensuojelusta ja muista viranomaispalveluista. Ammatillinen lisensiaattitutkielma. Turun yliopisto. Sähköinen julkaisu: https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=a7e04db9-2cf3-417b-844f-3b6b1c53fd1d Viitattu 6.9.2020.

Kivistö-Pyhtilä, Tuula & Hoppania, Eeva-Leena & Kallio, Mari & Kivioja, Annukka & Korkala, Mirja & Korpela, Marlene & Kuusela, Tanja & Niemi-Weckström Anu & Lehto, Maija-Leena & Savolainen, Noora (2017) Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 222–244.

Knoblauch, Hubert & Wilke, René (2016) The Common Denominator: The Reception and Impact of Berger and Luckmann’s *The Social Construction of Reality.* Hum Stud 39**,** 51–69.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka – aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva (2016) Aikuissosiaalityön asiakkaisen kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81(6), 655–669.

Kääriäinen, Aino (2006) Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 45–67.

Laakso, Riitta (2016) Huostaanotto ja muutokset lapsen elämässä. Teoksessa Enroos, Rosi & Heino Tarja & Pösö, Tarja (toim.) Huostaanotto - lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 122–144.

Laakso, Riitta (2019) ”Ne näki musta” Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Raportti 1/2019 Verkkojulkaisu: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-267-3 Viitattu 11.12.2020.

Laird, Siobhan E.& Morris, Kate & Archard, Philip & Clawson, Rachel (2017) Changing practice: The possibilities and limits for reshaping social work practice. Qualitative Social Work. 17, (4), 577–593.

Lastensuojelulaki (2007/417).

Laitinen & Pohjola (2010) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki: University Press.

Lamponen, Tuuli & Pösö, Tarja & Burns, Kenneth (2018). Children in immediate danger: Emergency removals in Finnish and Irish child protection. Child & family social work, 2019, 24 (4), 486–493.

Lapsiasiainvaltuutetun pyöreän pöydän keskustelu lastensuojelun laitoshoidon tulevaisuudesta. Lapsiasiainvaltuutettu. Muistio LAPS/73/2020.
Lapsiasia valtuutettu dokumentti Viitattu 13.3.2021.

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja. Viitattu 22.4.2021.

Luckmann, Thomas (2013) The communicative construction of reality and sequential analysis. Qualitative Sociology Review, 9(2), 40–46.

Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3 viitattu 1.4.2021.

McDonald Catherine (2006) Challenging Social Work: The Institutional Context of Practice. E-kirja: https://search-ebscohost-com.libproxy.tuni.fi/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,uid&db=nlebk&AN=191430&site=ehost-live&scope=site Viitattu 21.10.2020.

Mäkitalo, Åsa (2003) Accounting Practices as Situated Knowing: Dilemmas and Dynamics in Institutional Categorization. SAGE Publications: Discourse studies 5 (4), 495–516.

Neale, Bren (2004) Introduction: Young Children’s Citizenship. Teoksessa Bren Neale (toim.) Young Children’s Citizenship. Ideas into Practice. York: Joseph Rowntree foundation.

Niemi, Petteri (2013) Hyvä, paha valta. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31–54.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 242–268.

Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Notko, Marianne & Sevón Eija (2018) Konfliktit lasten perhesuhteissa. Teoksessa Petteri Eerola ja Henna Pirskanen (toim.) Perhe ja tunteet. Helsinki: Gaudeamus.

Nätkin, Ritva (2006) Äitiys ja päihteet: kertomus ja politiikka. Teoksessa: Nätkin, Ritva (toim.) Pullo, pillerit ja perhe. Vanhemmuus ja päihdeongelmat. Jyväskylä: PS-kustannus, 23–54.

Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana (2007) Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa: Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7–38.

Otonkorpi-Lehtoranta, Katri & Ylöstalo, Hanna (2015) Kokemuksia kokemuksista. Tutkimustiedon palauttaminen kentälle. Teoksessa: Aaltonen, Sanna & Högbacka, Riitta (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 164. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. 221–245.

Payne, Malcom (2014) Modern Social Work Theory. Macmillan Education UK, E-kirja: ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=4764057. Viitattu 5.12.2020.

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto: verkkojulkaisuja 51. Lapsuudentutkimuksen seura & Lastensuojelun Keskusliitto & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf Viitattu 1.12.2020.

Pekkarinen, Elina & Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2013) Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. Yhteiskuntapolitiikka 78 (3), 337–342.

Pekkarinen, Elina (2015) Näkymättömiksi suojellut lapset. Teoksessa: Häkkinen, Antti & Salasuo, Mikko (2015) Salattu, hävetty, vaiettu – Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä. Tampere: Vastapaino, 264–300.

Pekkarinen, Elina (2017) ”Mä oon ollut tässä asiakirja muitten joukossa” - Koulukodeista aikuistuneiden kokemuksia lastensuojelusta. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Nuorisotutkimusverkosto, 173–198.

Peltola, Marja & Moisio Jenni (2017) Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä – Katsaus lasten ja Nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Pösö, Tarja (2004) Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. Helsinki. Stakes. Tutkimuksia 133.

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 4, (18), 324–336.

Pösö, Tarja (2011) Combatting child abuse in Finland. Teoksessa Neil Gilbert & Nigel Parton & Marit Skivenes (toim.) Child protection systems: international trends and orientations. New York: Oxford University Press.

Pösö, Tarja & Skivenes, Marit & Hestbaeck, Anne-Dorthe (2014) Child protection systems within the Danish, Finnish and Norwegian welfare states –time for a child centric approach? European Journal of Social Work 17 (4), 475–490.

Pösö, Tarja (2018) Experts by Experience Infusing Professional Practices in Child Protection. In: Falch-Eriksen A. & Backe-Hansen E. (toim.) Human Rights in Child Protection. Palgrave Macmillan, Cham. 111–128.

Pösö, Tarja (2019) videoluento. Tampereen yliopisto.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistatus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa: Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi. 44–62.

Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista – vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissa. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 1183.

Ritala-Koskinen, Aino (2003) Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa: Satka, Mirja; Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus. 103–124.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi.
https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/3/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf Viitattu 18.4.2021

Rousu, Sirkka (2020) (toim.) Yhdessä ymmärtäen - Onnistumiseen liittyvistä tekijöistä lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakkaan, työntekijän sekä johdon ja päättäjän näkökulmasta. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/349290/2020%20TAITO%2066%20Yhdessa%CC%88%20ymma%CC%88rta%CC%88en.pdf?sequence=2 Viitattu 11.2.2021.

Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflexive practise: Holistic approaches to contemporary child care social work. Child and Family Social Work 10 (2), 111–125.

Saari, Juho & Eskelinen, Niko & Björklund, Liisa (2020) Raskas perintö: ylisukupolvinen huono-osaisuus Suomessa . Helsinki: Gaudeamus

Saastamoinen, Kati (2021) Lasten oikeuksien toteutuminen sijaishuollossa vuosina 2018–2020 Lasten eduskunnan oikeusasiamiehelle tekemien kantelujen näkökulmasta Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021:6 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8678-7 Viitattu 6.3.2021.

Satka, Mirja (2003) Lapsi ja nuorisososiaalityön varhaiset opilliset juuret. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus. 128–144.

Schofield, Gillian (1998) Inner and outer worlds: a psychosocial framework child and family social work.Child and family social work 1998 (3), 55–67.

Sinko, Päivi (2004) Laki ja lastensuojelu: Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Palmenia-kustannus. Print.

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sähköinen väitöskirja: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf?sequence=1 Viitattu 5.2.2021.

Staines, Jo & Sewlyn, Julie (2020) "I wish someone would explain why I am in care": The impact of children and young people's lack of understanding of why they are in out-of-home care on their well-being and felt security. Child & Family Social Work Volume 25, Issue S1, 97–106.

Suoninen, Eero (2012) Identiteettien rakentuminen. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 89–130.

Suoranta, Juha (2008) Haarautuvien metodologioiden puutarhassa. Kasvatus- ja yhteiskuntatieteiden metodologisia kysymyksiä. Tampere: Tampereen yliopiston kasvatustieteiden laitos. E-kirja: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65781/Suoranta_Haarautuvat_metodologiat.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 5.12.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu 6.1.2020. Viitattu 13.3.2021.

Toikko, Timo (2009) Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: WSBookwell Oy, 271–291.

Tolonen, Tarja (2009) Vanhemmuuden puute ja nuorten sosiaalinen pääoma. Teoksessa: Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print.

Törrönen, Jukka (2006) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa: Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto – kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Vaajakoski: Gummerus. 15–37.

Törrönen, Maritta (1999) Lasten arki laitoksessa. Helsinki: Yliopistopaino.

Törrönen, Maritta & Vornanen, Riitta & Saurama, Erja (2016) Out-of-Home Care for Children and Young People in Finland. Teoksessa: Islam, Tuhinul & Fulcher, Leon (2016) Residential child and youth care in a developing world – global perspectives, 247–265.

https://www.researchgate.net/publication/308202341_Out-of-Home_Care_for_Children_and_Young_People_in_Finland#pf21 Viitattu 5.10.2020.

Winter, Karen & Cree, Viviene & Hallett, Sophie & Hadfield, Mark & Ruch, Gillian & Morrison, Fiona & Holland, Sally (2017) Exploring Communication between Social Workers, Children and Young People. The British Journal of Social Work, 47, (5), 1427–1444. https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1093/bjsw/bcw083 Viitattu 25.4.2021

Wood, Marsha & Selwyn, Julie (2017) Looked after children and young people's views on what matters to their subjective well-being. Adoption & fostering, Vol.41 (1), 20–34.