

KRITIIKIN REPERTUAARIT -

internetkeskustelun diskursseja lastenkotibisneksistä

KATARIINA STRANDER

Tampereen yliopiston Porin yksikkö

Sosiaalityön pro gradu –tutkielma

Heinäkuu 2009

Tampereen yliopisto
Porin yksikkö
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

STRANDER, KATARIINA: Kritiikin repertuaarit – internetkeskustelun diskursseja lastenkotibisneksistä.

Pro gradu –tutkielma, 84 s., 1 liites.
Sosiaalityö
Heinäkuu 2009

Tutkielmassani tarkastelen, miten niin sanotun lastenkotibisneksen ja yleensä lastensuojelun kritiikki konstruoituu internetissä. Mielenkiintoni kohdistuu siihen, miten kritiikkiä perustellaan ja oikeutetaan. Eräs näkökulmani tutkielmaan on sosiaalityön tutkimuskeskustelu, jossa pohditaan kriittisesti lastensuojeluun vaikuttavia yhteiskunnallisia diskursseja.

Tutkimusaineistonani on yksi Ylen verkkosivuilla käyty keskusteluketju ns. lastenkotibisneksistä. Keskustelu perustuu erään lastenkodin epäkohtia käsitelleeseen tv-ohjelmaan. Tätä tutkimustyötäni pohjaan sosiaalisen konstruktionismin perusajatuksiin ja analyysissa olen käyttänyt tulkintakehyksenä diskurssianalyysia. Tutkimus tuo näkyviin niitä diskursseja, joihin mielipidekirjoittajat nojautuvat. Näistä olen tehnyt jaottelun kritiikin eri repertuaareihin. Nämä repertuaarit ovat talousrepertuaari, asiantuntijuusrepertuaari, heikon vanhemmuuden repertuaari ja vastarintarepertuaari.

Talousohjelmaan pääosissa esiintyvät raha ja yleinen puhe palveluiden ym. kalleudesta. Talouden kieli on ylikansallinen ja siihen vetoamalla perustelut tuntuvat vahvemmilta kuin joillakin toisilla tavoilla esitettyinä. Lastenkodit ja sijaishuolto saavat paljon kritiikkiä, koska ne konstruoidut ahneiden ihmisten rikastumiskeinoina. *Asiantuntijuusrepertuaarissa* on nähtävissä kaksi ryhmää: omakohtaisen asiantuntijuuden ja professionaalisen asiantuntijuuden repertuaarit. Omakohtainen asiantuntijuus kumpuaa henkilökohtaisista kokemuksista huostaanotto-prosessin tiimoilta. Professionaalinen asiantuntijuus on koulutuksen ja ammatin kautta saatua ja voi olla aineistossa sekä kritiikkiä antavana että saavana osapuolena. *Heikon vanhemmuuden repertuaarissa* lähtökohtana on yhteiskunnassa varsin yleinen diskurssi, jonka mukaan tiettytyypiset vanhemmat eivät osaa eivätkä välitä hoitaa ja kasvattaa lapsiaan. Tämän repertuaarin voima on paljolti sen henkilökohtaisuudessa ja kyvyssä herättää syyllisyydentunteita. *Vastarintarepertuaarissa* kirjoittajat pyrkivät esittelemään toisille kirjoittajille muitakin näkökohtia kuin vain laitosten ja lastensuojelun kritiikkiä. Tässä repertuaarissa kirjoitetaan esimerkiksi myönteisistä lastenkotikokemuksista ja lastensuojelutoimien tarpeellisuudesta ylipäänsä.

Johtopäätöksissä sivuan ensin sitä, mikä saa ihmisen kirjoittamaan internetiin hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Toiseksi tuon esille aineiston kommentteista ja sosiaalialan kriittisestä kirjallisuudesta löytynyttä yhteistä resonanssipintaa. Kolmanneksi käyn läpi lyhyesti niitä monia retorisia keinoja, joita aineiston kirjoittajat käyttävät mielipiteidensä perustelemiseen. Neljänneksi nostan esille mahdollisuuden vastapuheeseen ja sen piirteisiin aineiston valossa.

Avainsanat: kritiikki, lastenkoti, diskurssi, lastensuojelu, internet

University of Tampere
Pori Unit
Faculty of Social Sciences

STRANDER, KATARIINA: Repertoires of criticism – discourses of Internet discussions about children's home business

Master's Thesis, 84 p., appendices 1 p.
Social Work
July 2009

In this thesis I look at how the so-called children's home business and, in general, the criticism of child protection are constructed in Internet. I'm interested in how criticism is justified. One point of view into my study is in social research debate, in which I ponder about child protection measures, functionality and discourses affecting child protection.

My research material is from the Finnish Broadcasting Company's website. It is a debate of the so-called children's home business. The debate is based on a TV program dealing the shortcomings of one children's home. The program calls forth active discussion and that is what I examine. My research work is based on social constructionism's basic ideas and as an analysing method I have used discourse analysis. The investigation will show discourses, in which the authors rely. I made a breakdown of criticism's different repertoires. The repertoires are economic repertoire, expertise repertoire, weak parenting repertoire and resistance repertoire.

Main characters in the *economic repertoire* are money and discussion of social services' prices in general. The economic language is international and by relying on its arguments comments seem strong. Children's homes and foster care receive much criticism, because they appear as a greedy people's way of getting rich. *Expertise repertoire* has two groups: personal and professional expertise repertoires. First-hand expertise comes from personal experiences of child-care custody processes. Professional expertise is based on education and profession. These professional experts can either give or receive criticism in the research material. *Weak parenting repertoire* is based on a particularly common discourse, according to which certain types of parents cannot care about or raise their children. The power of this repertoire is mostly in its ability to become personal and to raise feelings of guilt. In the resistance repertoire the authors seek to present to fellow writers other aspects than just the criticism of child protection measures. In this repertoire authors write positive experiences of children's homes and necessity of child protection interventions in general.

In conclusion I examine first what makes people write very personal things to Internet. Second, I bring out common resonance found in the material and critical social literature. Third, I go briefly through a number of rhetorical means, which the authors use to explain their beliefs. Fourth, I raise the possibility of counter-speech, and its' characteristics according to my material.

Keywords: criticism, children's home, discourse, child protection, Internet

1. Johdanto.....	1
2. Lastensuojelutoimien kritiikki internetissä	3
2.1 Kokemusten välittäminen – asiakkaat, läheiset ja ammattilaiset verkossa	4
2.2 Internetkeskustelun ja -aineiston piirteitä	5
2.3 Tutkielman aineiston kuvaus.....	7
2.4 Aineiston konteksti	8
3. Kriittinen kirjallisuus	11
3.1 Vääräkirja – mielipiteitä ja esimerkkejä	11
3.1.1 Järjestelmäkeskeinen diskurssi	12
3.1.2 Markkinavetoinen diskurssi	13
3.1.3 Moraalidiskurssi.....	14
3.1.4 Vaihtoehdottomuusdiskurssi	15
3.2 Kohtuuttomuus hyvinvointivaltiossa – entä verkossa?	16
3.3 Palveluissa pettymisen kauaskantoiset seuraukset	17
4. Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat	19
4.1 Sosiaalinen konstruktionismi	19
4.2 Diskurssianalyttinen viitekehys ja lähestymistapa.....	20
4.3 Tutkimusprosessin kuvaus.....	23
4.4 Tutkimustehtävä	24
4.5 Analyttiset käsitteet ja analyysiin liittyvät odotukset	25
5. Repertuaarit lyhyesti	28
6. Talousrepertuaari	35
6.1 Talousrepertuaarin retorisia keinoja.....	37
7. Asiantuntijuusrepertuaari	40
7.1 Omakohtainen asiantuntijuus – mitä kritisoidaan?.....	41
7.2 Professionaalinen asiantuntijuus ja sen kritiikki.....	46
7.3 Kun omakohtainen ja professionaalinen asiantuntijuus yhdistyvät.....	49
8. Heikon vanhemmuuden repertuaari.....	52
8.1 Heikko vanhemmuus – kipupiste kirjoituksissa.....	56
8.2 Suuri salaisuus, lainsuojattomuus ja voimattomuus.....	58
9. Vastarintarepertuaari.....	61

10. Pohdintaa kritiikistä, retoriikasta ja vastapuheesta	66
<i>10.1 Mikä saa ihmiset kirjoittamaan internetiin?.....</i>	<i>66</i>
<i>10.2 Kriittinen kirjallisuus ja resonanssipinta aineistoon.....</i>	<i>68</i>
<i>10.3 Retoristen keinojen runsas valikoima</i>	<i>72</i>
<i>10.4 Vastapuhe.....</i>	<i>74</i>
<i>Lähteet.....</i>	<i>78</i>
<i>Liite 1: Hyvän kohtelun huoneentaulu.....</i>	<i>85</i>

1. Johdanto

”Bisnes ruokkii itseään, lasten kierrätys kukoistaa.” Mitä tällaisesta lainauksesta tulee mieleen? Mielikuvia voi tulla moneen yhteyteen liittyen, mutta lainattu kommentti on lastenkoteja bisneksenä käsittelevästä kirjoitusketjusta Yleisradion verkkosivuilta. Mitä niin sanottu tavallinen ihminen tietää lastenkodeista ja siihen liittyvästä lastensuojelutyöstä? Meillä kaikilla on omat näkemyksemme siihen liittyen. Paljon näkemyksistämme pohjautuu yhteiseen kulttuuriin. Lastensuojelu kytkeytyy aikakauteensa, sen problematiikkaan ja mahdollisuuksiin, ollen tihentymä sekä ihmisten elämästä että yhteiskunnasta (Bardy 2006, 242). Nähtävissä on ajattelua, että huostaanotetut lapset on pelastettu, heidän vanhempansa ovat epäonnistuneita hylkiöitä ja huostaanotto lastenkotiin tai sijaisperheeseen on kaikille parempi ratkaisu. Internetkirjoituksia lukiessa on havaittavissa myös toinen, vahva diskurssi. Siinä kritisoidaan lastensuojelun toimenpiteitä ja tuottajia. Näistä asioista internetissä kerrotut kokemukset ovat voittopuolisesti negatiivissävytteisiä. Niissä sosiaalityön ammattihenkilöstö, lastenkodit ja sijaisperheet konstruoidaan varsinaisina ongelmapesäkkeinä. Jälkimmäinen diskurssi on saavuttanut ainakin internetissä hegemonisen aseman. Voiko tällaisessa asiassa olla mustavalkoisuuden sijaan myös harmaan sävyjä?

Tälle ajalle on tyypillistä, että ihmiset itse tuottavat tietoa erilaisilla avoimilla foorumeilla. Virtuaalimaailmaa tutkitaan ja käytetään tutkimuksessa parhaillaan. Aiemmin muualla ollut keskustelu on osittain siirtynyt internetiin. Näillä keskustelufoorumeilla on mahdollisuus seurata hyvinvointiyhteiskunnan tavoitteiden toteutumista ruohonjuuritasolla. Siksi on mielenkiintoista tutkia, millä tavoin lastenkodeista ja sijaisvanhemmista puhutaan internetissä ja minkälaisia kertomuksia ihmiset niistä kirjoittavat.

Käytän jonkin verran internetiä tiedonhankkimisessa. Kiinnostuin sosiaalityön ja lastensuojelun internetissä saamasta negatiivisvoittoisesta huomiosta. Asia oli niin mielenkiintoinen, että se muovautui aiheeksi tähän tutkielmaan. Valmistun itse sosiaalityöntekijäksi ja on ollut hämmäntävää lukea näitä internettekstejä, joissa ihmiset kertovat pääsääntöisesti vaikeista ja lannistavista kohtaamisista sosiaalityön kentällä.

Kokemukset konstruoituvat niin, että kyseessä luulisi olevan sotatilan ennemmin kuin sosiaalipalvelun. Ammattiauttajien henkilöstö taas yleensä pyrkii toimimaan parhaan taitonsa mukaan asiakkaan hyväksi (Raunio 2000, 14). Tämä paradoksaalinen asetelma on mielenkiintoinen ja herätti tutkimushaluni.

Aineistoni on erääseen tv-ohjelmaan perustuva internetkeskustelu. Ohjelmassa käsiteltiin erästä lastenkotia ja sen arveluttavina pidettyjä toimintatapoja. Internetkeskustelijat Yleisradion ohjelmaan pohjaavalla verkkosivulla kertovat omia mielipiteitään ja kokemuksiaan. Tutkin näiden verkkokeskustelijoiden ääniä. Tutkimuskysymykseni kuuluvat: miten diskursseja tuotetaan ja uusinnetaan lastenkotibisnestä kritisoivassa internetkeskustelussa? Minkälaisia erityispiirteitä näistä diskursseista ja tulkintarepertuaareista on kartoitettavissa?

Aihe on ajankohtainen paitsi virtuaalimaailman tutkimisen, myös lastenkodeista ja sijaisvanhemmista julkisuuteen hiljalleen tipahtelevien uutisten vuoksi. Melko tyypillinen uutinen on ilmoitus, jossa nuoren kerrotaan karanteen lastenkodista tai sijaisperheestä (esim. Savon Sanomat, 2008; Turun Sanomat, 2008). Joskus karkumatkat saavat väkivaltaisia piirteitä, kuten esimerkiksi Pulkkilan perhekodeissa työskennelleen miehen surma osoittaa (MTV3.fi, 2002). Muita traagisia uutisia ovat myös sijaisperheissä ja lastenkodeissa ilmitulleet ongelmat, kuten vuoden 2008 loppupuolella puhuttanut sijaisvanhempipariskunnan itsemurha (Helsingin Sanomat, 2008) tai lasten seksuaaliseen hyväksikäyttöön liittyvät rikokset (Helsingin Sanomat, 2006).

Aiheen ristiriitaisuus kulminoituu asiantuntijoiden välisiin erimielisyyksiin siitä, mitä lastensuojelun suhteen pitäisi tehdä ja miten sitä parhaiten toteutettaisiin. Yleensä kaikilla lastensuojelukeskusteluun osallistuvilla on hyviä perusteita oman kantansa puolesta, joka saattaa olla hyvinkin erilainen kuin toisen asiantuntijan vastaava. Tästä mielenkiintoisesta internetkirjoitusten, asiantuntijakirjallisuuden ja yhteiskunnallisten diskurssien viidakosta aloitan tutkielmani.

2. Lastensuojelutoimien kritiikki internetissä

Sosiaalialalla ja monissa muissa ammattikunnissa esiintyy sama ongelma: asiakkaan hyväksi tehdään töitä, mutta kiitosten sijasta kuuluu kritiikkiä, aiheellista tai aiheetonta. Tilanne on usein paradoksaalinen, koska työntekijät pyrkivät yleensä valjastamaan oman asiantuntemuksensa asiakkaan hyväksi. Suomalaisen järjestelmän vakuutellaan toimivan parhaansa mukaan (Roos 2006, 187). Tämä ristiriitainen asetelma on eräs pääsyy siihen, minkä takia tutkin kritiikin repertuaareja internetkeskustelussa. Toinen syy on se, että pidän diskurssianalyttisestä tutkimustavasta ja valitsemassani keskusteluketjussa on paljon hyvää potentiaalista analysoitavaa.

Tässä tutkielmassa keskityn siihen, miten niin sanotusta lastenkotibisneksestä ja sen herättämistä mielipiteistä tuotetaan ja perustellaan kritiikkiä Yleisradion internetsivuilla verkkokeskustelussa (Yle.fi, 2008). Tarkoitukseni ei ole selvittää, ovatko ongelmat todellisia ja kritiikki aiheellista. Sen sijaan on olennaista miettiä, miten kritiikki on paikannettavissa empiirisessä aineistossa (Jokinen ym. 2004, 35). Tässä yhteydessä on hyvä muistaa, että kaikki lastenkodeista ja sosiaalipalveluista internetissä kirjoitettu teksti ei ole kriittistä. Siellä on myös kiittäviä kokemuksia, mutta huomattavasti harvemmassa. Näitä kokemuksia käsittelen luvussa 9. Vastarintarepertuaari.

Internetissä on monenlaisia ympäristöjä mielipiteen julkaisuun. On moderoituja palstoja tietyn aihepiirin ympäriltä, vapaata keskustelua rajaamattomassa aihepiirissä ja paljon siltä väliltä. Eräs syy verkkokirjoitteluun voi olla se, että se tarjoaa ainoan kanavan oman mielipiteen julkaisuun. Verkkokeskustelija kirjoittaa näin:

kritiikkiä on vaikea saada julkaistuksi edes sanomalehtien mielipidekirjoituksissa

Internet on yhä yleisemmin käytetty ajatustenvaihtoväylä kulttuurissamme. Internetissä on tilaa myös sille, mitä enemmistö ihmisistä ei näe tärkeänä tai koe ongelmana. Internet tarjoaa siis ympäristön keskustelulle ja itseilmaisulle. Nettikirjoittelussa voidaan olettaa olevan monta syytä kirjoittaa omista tuntemuksistaan ja kokemuksistaan, ja esitän tässä niistä joitakin. Ensimmäisenä kyseeseen tulee

tapahtumien jäsentäminen itselle, selvyuden tekeminen ja pesäeron ottaminen siihen, mitä on ollut ja mitä on mahdollisesti tuleva. Toisena on vertaistuen aspekti. Siinä kirjoittajat haluavat jakaa kokemuksensa, jotta samankaltaisessa tilanteessa olevat huomaisivat, etteivät ole yksin haasteidensa edessä. He ovat ehkä itsekkin saaneet aiemmin henkistä tukea lukiessaan muiden kertomuksia. Kolmas näkökulma on eräänlaisen kuluttajansuojan tuottaminen. Siinä oman tarinan kertomisen ohella halutaan varoittaa ihmisiä asioista, jotka voisivat vahingoittaa heitä tai heidän läheisiään. Nämä kolme kirjoittamisen ponninta voivat esiintyä luonnollisesti myös kirjoituksissa erilaisina kombinaatioina.

Sosiaalipalvelukeskusteluissa internetissä on kaksi rinnakkain esiintyvää tasoa. Toinen taso on virallisävyinen keskustelu ja toinen vapaamuotoisempi kokemusten vaihtaminen. Sosiaalipalveluista keskusteleminen ja niiden kritisoiminen voidaan ymmärtää abstraktilla tasolla tapahtuvaksi deterministiseksi puheeksi (Helne & Laatu 2006, 15-16). Tämä määritelmä sopii virallisempaan sävyyn. Tällaisen arkielämälle melko vieraan keskustelutason lisäksi sosiaalipalveluista voidaan haluta keskustella kokemusperäisesti, omaa ääntä käyttäen niissä foorumeissa, joissa se kullekin on mahdollista. Niin sosiaalipalvelujen asiakkaat kuin ammattilaisetkin näyttävät haluavan purkaa tuntojaan eri kanavien kautta. Tässä tutkielmassa keskityn tähän vapaamuotoisempaan keskustelutapaan. On kuitenkin ollut mielenkiintoista huomata, että aineistoni kirjoittajien teksteistä voi nähdä jälkiä näistä virallisista puhetoivoista ja diskursseista. Käsittelem tätä ilmiötä analyysiosiossa.

2.1 Kokemusten välittäminen – asiakkaat, läheiset ja ammattilaiset verkossa

Ketkä kirjoittavat sosiaalipalveluista kriittisesti internetissä? Halu kirjoittaa kokemuksista ei nouse tyhjästä. Voisi sanoa, että kritiikki suorastaan vaatii päästä esille (Lappalainen ym. 2004, 9). Tämän tutkielman aineistossa näkyy, että koettu huono kohtelu on monesti se syy, minkä takia oma kokemus halutaan jakaa muille. Huono kohtelu on ollut myös Palveluissa pettynyt –raportin pääteema (mt., 12). Teoksessa mietitään myös syitä siihen, minkä takia kokemukset muodostuvat negatiivisiksi. Onko krooninen resurssipula syy näihin huonoihin kokemuksiin? Lappalaisen ym. mukaan resurssipulasta riippumatta ”Huono kohtelu on vallankäyttöä. Se on kolikon toinen

puoli: kun minä ”annan” sinulle palveluita, sinä olet minusta riippuvainen ja minäpä osoitan sinulle paikkasi.” (mt., 12). Jos palvelun laatu on valtaa sisältävä valinta eikä resurssikysymys, tämän pitäisi näkyä myös niissä diskursseissa, joita on paikannettavissa tutkittavana olevasta verkkokeskustelusta.

Edellisessä luvussa viittasin kirjoittamisen pontimiin, jotka luokittelen tapahtumien jäsentämiseksi, vertaistuen aspektiksi sekä eräänlaisen kuluttajansuojan tuottamiseksi muille samassa tilanteessa oleville. Sosiaalialan ammattilaisilla voivat olla käytössä samankaltaiset kirjoittamisen pontimet. Sosiaalialan ammattilaiset kuten asiakkaatkin voivat kirjoittaa pontimenaan myös suuttumus ja voimattomuuden tunne (esim. Roos 2006, 186). Näissä tapauksissa kirjoituksen fokus ja tulokulma voivat poiketa sosiaalipalvelun asiakkaiden kirjoituksista. Tietenkin on monia syitä ja pontimia kirjoittaa kokemuksiaan. Joillakin on mahdollisuus kirjoittaa ajatuksiaan kirjaan, joka saa melko suuren lukijakunnan (esim. Helne & Laatu, 2006). Monilla sosiaalialan ammattilaisilla ei ole tällaiseen halua tai mahdollisuutta. Siksi erilaiset foorumit, kuten ammattilaisten omat verkkokeskustelupalstat tai ammattilehdet, ovat tuntemusten purkamiselle yleisesti ottaen hyviä varaventiilejä.

Sekä palveluiden käyttäjien että ammattilaisten keskuudessa melko yleinen näkökanta on, että järjestelmän ei koeta olevan ihmistä varten (Lappalainen ym. 2004, 7). Internetkeskustelut voivat hyvin olla lisäämässä palveluiden käyttäjien oman elämänsä hahmottamista ja vertaistuen saamista. Jotkut sosiaalialan ammattilaiset kirjoittavat joihinkin näistä verkkokeskusteluista, kuten myös tässä aineistokseni valikoituneessa keskusteluketjussa. Heidän näkökulmansa ja kirjoittamisen tarve antavat yhdessä sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemusten kanssa keskusteluihin moniäänisyyttä, jonka avulla on mahdollista jäljittää niitä diskursseja, joilla tuotetaan ja uusinnetaan sosiaalipalveluiden kritiikkiä.

2.2 Internetkeskustelun ja -aineiston piirteitä

Käytän internetaineistoa tutkielmassani, koska tämäntyyppinen aineisto on helposti saatavaa ja tutkimuseettisesti melko ongelmattonta, luonnollista aineistoa. Lisäksi aineistoa voi tutkia puolueettomammin, kun sen muodostamisessa ei ole itse ollut

osallisena. Silloin voi helpommin pyrkiä antropologisen outouden ihanteeseen (esim. Ritala-Koskinen 1991, 106-107).

Internetaineistoa tutkiessa täytyy ottaa huomioon sen ominaispiirteet. Yleensä internet nähdään hyvin saavutettavissa olevana mediana. Kaikilla ihmisillä kuitenkin ei ole pääsyä tai halua päästä keskustelemaan internetissä. Esimerkiksi iäkkäät, hyvin sairaat tai vammaiset ihmiset profiloituvat harvoin internetin tehokäyttäjinä. Toisaalta taas varsinaisia käyttäjiä ja kirjoittajia on myös vaikea luonnehtia mitenkään tarkasti, sillä ryhmä tuntuu olevan kovin heterogeeninen. Nämä edellä mainitut seikat tulee ottaa huomioon ajatellessa aineistossa ilmitulevien mielipiteiden tai tutkielman tulosten yleistettävyyttä (ks. esim. Tilastokeskus, 2006).

Eräs internetin ominaisuuksista on keskusteluissa yleensä vallitseva anonymitteetti. Suuri osa kirjoituksista tehdään nimimerkin takaa. Kirjoitukset voivat siksi olla helpommin provokatorisia, liioittelevia jne. Lähdekritiikki on muistettava, eritoten mikäli internetistä löydettyjä tietoja käytetään faktatietoina. (Korpela, 2002.) Anonymitteetti voi tuottaa myös myönteisiä asioita. Esimerkiksi arkaluontoisten kokemusten käsitteleminen voi juuri anonyymiuden takia olla internetissä helpompaa kuin muuten. Internet hälventää sosiaalisen kanssakäymisen rajoja ajan, paikan ja jonkinlaisen uskaltamiskynnyksen madaltumisen kautta. Ilmeisesti juuri nämä asiat ovat osasy siihen, että verkkokeskustelu innostaa.

Internetissä keskustelea ja kirjoittaa erilaisista taustoista ja tilanteista tulevia henkilöitä. Jotkut ovat hyvin kouliintuneita internetin käyttäjiä, toisilla ei välttämättä ole paljoa kokemusta internetin ominaispiirteistä. On kiinnitetty huomiota siihen, että ilmaisu saattaa olla kärkevämpää tai ainakin vaikuttaa siltä, kuin normaalissa kasvokkaisessa tapaamisessa. Suuri syy tähän on kehon kielen ja äänensävyn puuttuminen internetkeskustelujen pehmentäjinä. (Korpela, 2002.) Toisaalta niin arkisessa kasvokkaisessa keskustelussa tai sitten internetkirjoituksissa sosiaalipalveluista puhuttaessa törmää usein tietynlaiseen ääripään puhetapaan. Palveluista ei juurikaan puhuta neutraalisti. Tilanne konstruoidaan retorisin keinoin vaikeaksi, jopa taistelunomaiseksi tilanteeksi. Palvelutilanteita kuvataan internetissä usein kärjistäen ja vahvoja metaforia käyttäen. Metaforat taas ovat yhteiskunnallisesti tuotettuja. Metaforalle on tyypillistä, että se käyttää samanaikaisesti hyväkseen yhtäläisyyttä ja eroavuutta. Metaforat eivät ole

kuitenkaan pelkästään kirjallinen väline. Ne ovat osa sitä tapaa, jolla tulkitsemme arkikokemustamme. Esimerkiksi kun puhumme korkeasta moraalista tai alemmista luokista, puhumme metaforisesti. Ero ylhäällä vs. alhaalla saatetaan ilmaisemaan yhteiskunnallisia kokemuksia. Abstrakteista kokemuksista tehdään ymmärrettäviä fyysisen eron avulla. Mutta vaikka ero pohjaa luontoon, se ei ole neutraali. (Fiske 2005, 126.)

2.3 Tutkielman aineiston kuvaus

Aineiston valinta oli monista kiinnostavista keskusteluketjuista ja blogeista parhaiten tutkimustehtävääni sopivan keskustelun etsimistä. Kävin läpi erilaisia sivustoja ja keskustelupalstoja, joissa käsiteltiin lastensuojelua ja huostaanottoja. Tutustuin myös joihinkin aiheesta kirjoittavien yksityishenkilöiden kotisivuihin. Näitä sivuja hain internetin hakukoneilla käyttämällä erilaisia teemaan sopivia asiasanoja ja niiden yhdistelmiä. Luettavaa löytyi paljon. Lopullisen valinnan tein kuitenkin sen perusteella, miten hyvin keskusteluketju onnistui olemaan kirjoittajakannaltaan monipuolinen sekä esittelemään tilanteita rikkaalla retorisella tavalla. Yksi tärkeä kriteeri oli myös se, että keskusteluketju oli suhteellisen eheä kokonaisuus. Tällä ominaisuudella hain sitä, että keskustelun kaari olisi mahdollisimman autenttinen internetympäristöä ajatellen.

Monia kiinnostavia internetkeskusteluja luettuani valitsin aineistokseni Ylen internetkeskustelupalstalla käydyn keskustelun ns. lastenkotibisneksestä. Keskustelun lähtökohtana on A-studiossa esitetty ohjelma ”Voiko tämä olla totta? Tarinoita lastenkodista” (Yleisradion verkkosivut, 2008). Yleisradion verkkosivulla kerrotaan ohjelmasta näin: ”A-studion toimitus järkyttyi kuultuaan tarinoita suomalaisten lastenkotilasten kohtelusta: Lapsia ja nuoria istutetaan viikkotolkulla kalteroiduissa huoneissa, toisille lapsille ei saa puhua, puhelut kuunnellaan ja kirjeet selataan läpi.” Ohjelmassa kuvataan Loikalan lastenkotia ja lastensuojelutoimien kohteita sekä toteuttajia. Katalysaattorina tälle tutkittavalle keskustelulle on toiminut edellä mainittu tv-ohjelma, mutta sen aloittama keskustelu rönsyilee aina kirjoittajien henkilökohtaisista kokemuksista monen mutkan kautta lastenkotien kasvatusmenetelmiä puolustaviin puheenvuoroihin. Tässä en kuvaa ohjelmaa sinänsä tarkemmin, sillä se ei ole pääosassa tutkimassani aineistossa. Keskustelun kokemukset liikkuvat yleisemmällä tasolla lastensuojelussa ja siihen liittyvissä asioissa.

Keskustelun ensimmäinen viesti on kirjoitettu 3.9.2008 ja kyseisessä keskustelussa on 24.10.2008 mennessä kirjoitettu 84 viestiä.. Kirjoitusten takaa löytyy 28 kirjoittajaa eri nimimerkeillä. Yhden kommentin viestiketjuun kirjoittaneita on 17, 2 – 5 kommenttia kirjoittaneita kahdeksan ja loput kolme ovat kommentoineet 10 – 27 viestin verran. Kommentoijat edustavat useita positioita: keskustelussa on mukana mm. huolissaan olevia television katsojia, henkilökohtaisesti tai perheessä huostaanoton tai vastaavan kokeneita sekä lastenkotityötä tekeviä tai tehneitä ammattilaisia. Mielipiteet jakautuvat ja niitä perustellaan eri tavoin, monenlaisiin yhteiskunnassa havaittaviin diskursseihin nojautuen.

Ohjelma ja siinä esitetty lastenkoti toimivat siis keskustelun herättelijöinä, eivät tutkimuskohteena. Kirjoituksissa on nähtävillä monin tavoin perusteltuja eri ääniä, joihin avautuu näköaloja analyysiosiossa. Tämä moniääninen lähtökohta on hyvä diskurssianalyttistä tutkimusta ajatellen (Suoninen 2001, 11).

Diskurssianalyttisestä menetelmävalinnastani johtuen pidän aineistomäärän kohtuullisena. Ideana on tutkia suhteellisen vähää aineistomäärää, mutta niin tarkasti, että siitä voi sanoa paljon (Suoninen 2001, 28). Tutkielman oivaltavuus ja osuvuus tai sen puute ei riipu aineiston määrästä. Keskityn aineistossani eniten niihin kirjoituksiin, joista on selkeästi tai mielenkiintoisella tavalla havaittavissa jonkun diskurssin konstruoituminen. Olen seurustellut aineiston kanssa paljon ja valitsen aineistoesimerkit tähän omaan lukukokemukseeni perustuen.

2.4 Aineiston konteksti

Aineiston kontekstilla tarkoitetaan sitä mahdollisuuksien ja rajoitusten ympäristöä, jonka puitteissa aineiston kirjoitukset saavat merkityksensä. Olemassa olevat vuorovaikutussuhteet ja kulttuuriset reunaehdot ovat ne puitteet, joissa kertomusta kirjoitetaan. Aineisto on sidottu aikaan, paikkaan ja suunnattu tietynlaiselle kohdeyleisölle. Kirjoitukset ovat aina tulkintoja kirjoittajien menneisyydestä sekä nykyisyydestä. (Korkiamäki 2002, 32.) Nämä periaatteet pätevät myös internetaineistoon.

Edellä esitetyt periaatteet johtavat siihen, että aineistoa analysoidessa on pidettävä mielessä tiettyjä reunaehtoja, joita pyrin kuvaamaan muutamalla sanalla. Valitsemissani aineistossa täytyy tutkielmaa tehdessä ottaa huomioon se, että vaikka kyseiseen keskustelufoorumiin on vapaa pääsy, kaikki eivät kuitenkaan keskustele siellä. Kerrotut kokemukset voivat olla värittyneitä. Kirjoittamisen ajankohta vaikuttaa viestin sisältöön ja siihen, miten kirjoittaja kokee ja tulkitsee oman tilanteensa. Minkälaisia asioita siis juuri tämänkaltaisen aineisto voi auttaa selvittämään?

Pienistä aineistoista on mahdollista esittää ilman tilastollisia pätevyysvaatimuksia perusteltuja tulkintoja, joilla on laajempaa kiinnostavuutta. Suonisen (2001, 28-31) teesiluettelo pohjustaa hyviä diskurssianalyttisiä suuntaviivoja.

1) Yksittäisen pienen aineiston analyysi ei kerro kulttuurisista yleisyyksistä. Se voi kuitenkin kertoa havainnollisesti ja ajatuksia herättävästi siitä, mikä on kulttuurisesti mahdollista.

2) Analysoijan huomio urautuu herkästi vain siihen, mitä aineistossa sanotaan tai tehdään painokkaasti. Olennaisempi sosiaalinen merkitys kätkeytyy kuitenkin usein vasta siihen, miten kanssatoimijat ottavat sanotun tai tehdyn vastaan. Olennaista sanotun ja sen saaman vastaanoton sekä vastaanoton virittämän merkitysevoluution lisäksi voi olla myös se, mikä jää sanomatta, koska on 'sanomattakin selvää'.

3) Niiden tapojen analysoiminen, joilla kielen käyttäjä suhteuttaa lausumiaan mahdollisiin vasta-argumentteihin, tukevoittaa kielen käytön tulkintaa. Eräs tutkijan resurssien järkevä suuntaamistapa on valita tietoisesti argumentoinniltaan 'tiheiden aineistojen timanteja'.

4) Pureutuminen sosiaalisen todellisuuden hienosiinkin yksityiskohtiin ja sävyvaihdoksiin voi tehdä uudella tavalla näkyväksi olennaisia, mutta vaikeasti havaittavia kulttuurisia konventioitamme. Tämä edellyttää herkkiä metodisia välineitä.

5) Poikkeustapausten analysointi voi lisätä vakuuttavuutta yksittäisenkin tapausaineiston säännönmukaisuuksien tulkinnassa. Poikkeus ei nimittäin välttämättä tarkoita poikkeavasti toimivia yksilöitä tai ryhmiä, vaan yhtä hyvin poikkeustilanteita yhden vuorovaikutuskulun käänneissä.

6) Jos kiinnostus kohdistuu sensitiivisten sävynvaihdosten säännönmukaisuuksiin, on erityisen hyödyllistä tarkastella saman vuorovaikutusprosessin muuntumista aikaulottuvuudella.

7) Uudenlaiset näkemisen ja perustellun tulkinnan tavat edellyttävät uudenlaisia käsitteellisiä työkaluja. Siksi käsitteiden käsityömainen rakentelu ja kehittäminen kunkin aineiston ja tutkimustehtävän erityisiin tarpeisiin sopii diskurssianalyttiseen tutkimukseen tiukkaa käsitteiden standardoimista paremmin.

(Suoninen 2001, 28–31)

Valittu aineisto on tuotettu kirjoittajajoukon rakentaessa ja neuvotellessa yhdessä sosiaalista todellisuutta. Jatkossa analyysiä ja tutkimustuloksia lukiessa tulee muistaa niiden olevan tutkijan tekemiä kontekstisidonnaisia tulkintoja (Jokinen ym. 1999, 45). Pysin tutkielmassani noudattelemaan Suonisen esittelemiä suuntaviivoja. Kiinnitän erityishuomiota esimerkiksi siihen, mitä jätetään itsestään selvänä sanomatta tai sanotaan vähemmän painokkaasti. Tarkastelen sanotun ja vastaanotetun suhdetta, mikäli se aineistossa näkyy. Varsinainen analyysitavan tarkempi esittely löytyy luvusta neljä, jossa osaltaan perustellaan aineistovalintaa. Analyysiosiossa luvuissa kuudesta yhdeksään on enemmän kuvausta ja pohdintaa.

3. Kriittinen kirjallisuus

Viime vuosina on julkaistu useita teoksia, joissa keskitytään käsittelemään sosiaalipalvelujen kompastuskiviä. Tutkielmatasolla sosiaalityön ja lastensuojelun pulmakohdista sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän kannalta on tehty jonkin verran (esim. Ahlfors 2009; Hassinen 2009; Hovi 2008) Myös lapsen asemaa on tutkittu (esim. Aaltonen 2008; Jokela 2008; Kitinoja 2005). Kriittinen näkökulma on ollut edustettuna joissakin ulkomaisissa ja kotimaisissa kirjoissa. Uusimpiin näistä kuuluu Toinen vääryyskirja (Hirvilammi & Laatu 2008). Myös sijaishuollon tilanteisiin on perehdytty mm. tutkielmatasolla (esim. Lamminen & Rantanen 2007; Mehtonen 2008). Pro graduni tueksi olen valinnut kolme aineistooni ja tutkimusasetelmaani sopivaa kirjaa: Helneen ja Laadun Vääryyskirja (2006), Metterin Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset (2004) sekä Lappalainen ym. Palveluissa pettynyt (2004). Näille kirjoille on kriittisen otteen lisäksi yhteistä palvelujen käyttäjien kokemusten tarkka esittäminen. Näin kokemukset elävästä elämästä nivoutuvat kirjojen kuvaamiin diskursseihin. Poikkeako kirjojen esittämä kuva verkkokeskusteluissa ilmenevistä kritiikin aiheista? Käsittelem tässä nämä kolme kirjaa omissa luvuissaan, joissa yhdistän kirjan antia ja aineistostani esille tulevia seikkoja. Näin voi saada kuvaa siitä, kuinka lähellä tai kaukana sosiaalityön virallinen ja epävirallinen kritiikki ovat toisistaan. Ensin tarkastelen Vääryyskirjaa, sitten keskityn Metterin kirjaan ja viimeisenä peilaan Lappalaisen ym. Palveluissa pettynyt. Reflektoin näitä suhteessa pro gradu – aineistostani esiin nostettaviin kokemuksiin ja aiheisiin

3.1 Vääryyskirja – mielipiteitä ja esimerkkejä

Erityisen mielenkiintoista yhteiskuntamme diskurssien ja niiden vaikutusten kuvausta sisältää Helneen ja Laadun toimittama Vääryyskirja (2006). Siinä viisitoista sosiaalipolitiikan tutkijaa kirjoittavat mielipiteitään suomalaisesta hyvinvoinnista tai paremmin sen puutteesta. Aiheet vaihtelevat laidasta laitaan, esimerkkeinä Roosin (2006, 185-213) tiukkasanaanainen lastensuojelun väärin päätösten suomiminen ja Bardyn (2006, 241-253) yleisellä tasolla liikkuva ihmettely siitä, mitä meille ja meissä tapahtuu.

Vääryyskirjassa kuvataan koettuja epäoikeudenmukaisuuksia tapausesimerkein. Kirjassa on myös ansiokkaasti eritelty niitä diskursseja, jotka vaikuttavat sosiaalipoliittiseen keskusteluun. Diskurssit eivät ole viattomia, sillä ne saattavat ennemminkin haitata paitsi keskustelua, myös hyvinvointipalvelujen turvaamista. Koska aihe sopii tutkimusteemaani, esittelen nämä tutkimuksellisesti tärkeät neljä diskurssia tiivistetysti tässä ja tulen pro gradussani peilaamaan omia tutkimustuloksiani myös näiden diskurssien kautta. Koska alkuperäiset Helneen ja Laadun Vääryyskirjan diskurssit on esitetty numeroin, olen nimennyt ne lukemisen helpottamiseksi. Ensimmäinen diskurssi on *järjestelmäkeskeinen diskurssi*. Toinen diskurssi taas on *markkinavetoinen diskurssi*. Kolmannen diskurssin olen nimennyt *moraalidiskurssiksi* ja neljännen *vaihtoehdottomuusdiskurssiksi*. Diskurssien nimeäminen auttaa hahmottamaan asioita oikeissa konteksteissa tutkielmaa lukiessa. Tämän luvun edetessä tuon esille yleisiä huomioita verkkokeskustelusta ja niiden resonoinnista esitetyn kirjallisuuden kanssa

3.1.1 Järjestelmäkeskeinen diskurssi

Sosiaalipoliittinen keskustelu on Suomessa ollut järjestelmäkeskeistä ja arkielämälle vierasta iskusanamaisten käsitteiden esittämistä, josta on vaikea saada otetta. Käsitteinä on käytetty mm. aktiivista yhteiskuntaa, kolmatta tietä, sosiaalista Eurooppaa jne. Käsitteet ovat vaikeaselkoisia ja harvalla hallussa. Ylimalkainen tavoitteiden ja strategioiden muotoilu noudattaa hämärää ”kantaa ottamattomuuden etiikkaa”. Se etäännyttää ihmisten kokemusmaailmasta kohti meritokraattien otetta. (Helne & Laatu 2006, 10.)

Aineistossani löytyy useita kannanottoja siitä, miten puheet ja teot eivät tavoita toisiaan lastensuojelun retoriikassa. Lapsen etu on eräs tällainen hyvin usein hämmennystä herättävä termi, jota varsinkin Roos (2006) suomii Vääryyskirjan artikkelissaan. Myös verkkokirjoittajien mukaan sitä voidaan käyttää milloin missäkin sopivassa tarkoituksessa, ja se konstruoituu keskusteluissa lähinnä virkamiehille annettuna lyömäaseena, jota voidaan käyttää tarvittaessa. Tässä asiassa sekä asiantuntijat että maallikot tuntuvat olevan yksimielisiä. Virkamiesten kieli ja päätösten perustelut ovat myös kritiikin aiheita. Monet sosiaalipalveluiden ja yhteiskunnallisten strategioiden

käsitteet tuntuvat olevan vaikeasti avautuvia. Keskustelua käydään yleensä niin, että virkamiehet ja kansalaiset puhuvat toistensa ohi, ja eräs suuri syy tähän on juuri virkamieskieli. Tosin monessa verkkokommentissa epäillään vahvasti myös virkamiesten halua ymmärtää sitä, mitä asiakkaat yrittävät sanoa.

Yhteistä keskustelua viranomaistahojen ja asiakaskunnan välillä on vaikea nähdä toteutumassa hedelmällisesti. Vastapuolilla on toisistaan poikkeavat käsitykset hoidon laadusta ja asianosaisten kohtelemisesta. Molemmiin puolin asetelmaa on syyttävää henkeä. Vanhempien rintamassa valitetaan, ja samaa tehdään sijaishuollon puolelta. Jossain vaiheessa kauniit ajatukset lapsen edusta, asiakaslähtöisyydestä ja ihmisen kunnioittamisesta ovat kadonneet ja prosessissa on jäljellä vain puolustusasemia ja yleistä tyytymättömyyttä. Onko yhteisen sävelen löytämisen vaikeudessa kyse virkamieskielestä, haluttomuudesta ymmärtää vai jostain muusta? Mahdotonta vastata, mutta ristiriitaa on selvästi näkyvissä.

3.1.2 Markkinavetoinen diskurssi

Helneen ja Laadun mukaan keskustelu sosiaalipalveluista on ollut markkinavetoista. Yhteiskuntaa on kuvattu pääosin talouden kielellä, muutostarpeita on perusteltu taloudellisilla argumenteilla ja arvioitu talouden tunnusluvuilla. Yhteiskuntaa koossapitävä ”sosiaalinen” ja sen ongelmat ovat olleet sivuosassa. Kaksi teemaa ylitse muiden ovat kilpailukyky ja kasvu. Markkinavetoinen keskustelu ei elä vain virallisissa asiakirjoissa ja virastoissa eikä se koske vain esimerkiksi sosiaalipolitiikkaa. Kaikkialle yhteiskuntaan on levinnyt liikkeenjohdollinen New Public Management –diskurssi. Sen keskusajatuksia ovat tehokkuus, suoritusten arviointi, tulospalkkaus, kustannusten alentaminen, yksityiseltä sektorilta peräisin olevien johtamismenetelmien suosiminen ja managerismi. Sosiaalinen vastuu on kääntynyt euroiksi, suoritteiksi ja yhä useammin liiketoiminnaksi. Samalla ihmisistä on tullut tuotannontekijöitä: resursseja, panoksia, inhimillistä pääomaa ja menestystekijöitä. Sosiaalinen ja inhimillinen joutuvat perustelemaan olemassaolon oikeutuksensa hyötynäkökohtien kautta. (Helne & Laatu 2006, 10-12.)

Verkkokeskustelussa kuvataan taloudellisia tekijöitä kriittisessä valossa. Niitä voidaan käyttää joko yleisesti selittämään palveluiden kehnoutta tai puuttumista. Eräs aineiston

verkkokirjoittaja oli tehnyt melko yksityiskohtaisia laskelmia lastenkotibisneksen ympäriltä. Yhteinen piirre monessa kirjoituksessa on se, että taloudelliset ongelmat nähdään melko voittamattomina. Talouden tunnusluvut ottavat paikkansa kuten luonnonlait. Tämän diskurssin etenemistä avittanee se, että matemaattisesti perustellut mielipiteet nähdään tieteellisempinä ja varmempina kuin sosiaalisesti perustellut vastineensa. Tämäkin diskurssi tuntuisi resonoivan sopusoinnussa verkkokirjoittajien yleisen mielipiteen kanssa.

Kirjoittajista jotkut tuntuvat alistuneen jatkuvasti kiristyneille tehokkuusvaatimuksille, jotka pätevät niin työelämässä kuin yksityiselämässäkin. Kriittiset äänenpainot ovat edustettuina, mutta talouden ja tehokkuuden diskurssi on vahva, ja sen vakuuttavaan kumoamiseen tunnutaan tarvitsevan erittäin pätevää argumentointia. Kommentaateista paistaa väsymys siihen, että ihmiset eivät enää saa olla inhimillisiä. Tosin inhimillisille virheille ei haluttaisi antaa sijaa sosiaalityön ammattilaisten ollessa kyseessä.

3.1.3 Moraalidiskurssi

Keskusteluun kuuluu muuttunut skeema sosiaalipolitiikasta, hyvinvointivaltiosta ja sosiaalisesta vastuusta, mikä on pitkälti seurausta edellä käsitellystä yhteiskunnallisen ilmapiirin talouspainotteisuudesta. Mentaliteetin ja eetoksen muutos on ollut linjassa muuallakin läntisessä maailmassa meneillään olevan ”moraalisen uudelleenjärjestäytymisen” kanssa. Nykyään sosiaalipolitiikan täytyy kiinnittää huomio ennen kaikkea taloudelliseen tilivelvollisuuteensa, ei niinkään sosiaaliseen sinänsä. Sosiaalimaksuja voidaan puolustaa vain, mikäli ne nähdään etumaksuna tulevasta kilpailukyvyistä. Vastaavasti työttömyys ja köyhyys on enemmän tai vähemmän desosialisoitu. Hyvinvointi on muuttunut enemmän yksilölliseksi kuin sosiaalseksi huolenaiheeksi. Luovuttamaton oikeus yhteiskunnan apuun on kyseenalaistettu ja oikeuksista on tullut diskursiivisia. Hyvinvointivaltio nähdään aiheuttamassa kannustinloukkuja, riippuvuutta, tehottomuutta ja liikaa kuluja. Sen on väitetty lisäävän moraalihukkaa eli järjestelmän väärinkäyttöä. Osa hyvinvointivaltion ongelmadiskursseista on ehkä tietoisestikin tarkoitettu synnyttämään julkista taloutta koskevaa kriisitietoisuutta, jonka avulla esimerkiksi hyvinvointipalveluiden leikkaamista on helpompi perustella. (Helne & Laatu 2006, 12-15.)

Aineistossa kuvataan paljon raskaita tilanteita, joissa yksittäiset ihmiset tai perheet kamppailevat ongelmiensa kanssa ilman riittävää tukea. Minä itse pärjään –ajattelu on ujuttautunut sekä asiakkaiden että ammattilaisten ajatusmaailmaan aiempaa määrätietoisemmin. Mahdollisuuksia ongelmien yhteisölliseen käsittelyyn tai tukeen tunnutaan verkkokirjoitusten perusteella vähentävän. Vertaistukea etsitään internetistä. Eräs syy tähän voi olla se, että perinteisemmät vertaistuen muodot ovat myös koventuneet ja saaneet minä itse pärjään –vaikutteita enemmän kuin niiden roolille olisi johdonmukaista. Ongelmat tuntuvat todella konstruoidun yksilöiden ongelmina. Moraalidiskurssi tuntuu kietoneen vähitellen valtaa itselleen. Systemin ei enää tarvitse valvoa ihmisiä niin paljon, kun tunnollisimmat tuntuvat valvovan itseään tehokkaammin kuin valtion taholta olisi mahdollista tarkkailla.

3.1.4 Vaihtoehdottomuusdiskurssi

Keskustelua on leimannut se, että vyönkiristyspolitiikkaa on pidetty liki luonnonlakien kaltaisena ilmiönä, joita kasvottomat markkinat ja ”väistämätön” globalisaatiokehitys ohjaavat. Muutos, uudistuminen ja uudistumiskyky on esitetty välttämättömyyksiä, joita ei kyseenalaisteta. Tässä kontekstissa muutos on ymmärretty deterministiseksi prosessiksi ja globalisaatio sekä markkinat sitä ohjaaviksi omalakisiksi ilmiöiksi. Sijaa ei jää mielipiteen vaihdolle ja vaihtoehtojen etsinnälle. Muutosvaatimukset maastoutetaan ylhäältä alas kaiken kattavina pakkoina, vaikka niihin sisäänrakennettu tehostamisutopia on moni tavoin ristiriidassa ihmisten ekologisten, biologisten, psykologisten ja sosiologisten elinehtojen kanssa. Todellisuudessa yhteiskuntamuodostumilla on aina myös ei-välttämätön luonne. (Helne & Laatu 2006, 15-16.)

Mielestäni vaarallisinta diskurssia edustaa juuri tämä vaihtoehdottomuuden retoriikkaa käyttävä diskurssi. Verkkokeskustelussa näkyy epätoivoa ja voimatonta raivoa, kun tilanteet näyttävät karkaavan kirjoittajien käsistä ilman vaikuttamismahdollisuuksia. Tilanne ruokkii myös sitä, että asioihin pyritään vaikuttamaan jopa laittomin keinoin. Kommenteissa laittomuuksista syytellään sekä asiakas- että ammattilaistahoja. Diskurssi näyttää sen, että usein toistetulla näennäisen faktuaalisella kommentilla on yllättävän paljon painoarvoa. Riittävän kauan toistettuna diskurssi johdattaa

ajatteluun, että vyönkiristys on velvollisuus ja mielipiteiden vaihto kannattamatonta. Tässä kohtaa on tultu aika kauas sosiaalityön alkuperäisistä tavoitteista, joita kuitenkin edelleen on luettavissa mm. sosiaalityön eettisestä ohjeistuksesta (Talentia ry, 2005).

3.2 Kohtuuttomuus hyvinvointivaltiossa – entä verkossa?

Edellisistä diskursiivisista sosiaalipoliittiseen keskusteluun vaikuttavista ulottuvuuksista on hyvä siirtyä pohtimaan Anna Metterin kirjaa Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset (2004). Kirjaan on kerätty useilla menetelmillä tietoa kansalaisten kohtuuttomina kokemista tilanteista. Lukukokemuksen päällimmäinen tunne on se, että hyvinvoinnin eetos ei tunnu ohjailevan sosiaalialan ammattilaisia. Esimerkkikokemukset tuntuvat pikemminkin sarjalta hälytyssignaaleja hyvinvointivaltion tilasta. Kokemusten runsaus antaa viitteitä siitä, että ihmisten on päästävä jollakin tavalla kertomaan tarinansa tai saamaan oikeutta itselleen. Sama ilmiö on näkyvissä myös internetissä. Ihmiset haluavat kertoa siitä, mitä heille on tapahtunut, mitä he pitävät tärkeänä ja miksi. Metteri (2004, 125) toteaa, että muutoksenhaku ei toimi erityisen hyvin marginaaliin joutuneiden tilanteissa. Aineistooni peilaten tämä voi olla eräs syy internetkirjoitteluun. Se ei vaadi niin paljon voimia kuin oikea muutoksenhaku. Toisaalta ongelma ei ole pelkästään marginaaliryhmien, vaan ihmisillä yleensäkin tuntuu olevan iso kynnyksen virallisen valituksen tekemiseen. Viralliset kantelut edustavat Metterin (mt., 127) mukaan jäävuoren huippua, kun todellisuudessa valitettavaa ja kritisointavaa olisi paljon enemmän.

Metterin mukaan hyvinvointipalvelujen pulmakohdissa esiintyy erilaisia vajeita tai puutteita. Prosessin melskeissä esiintyy kunnioitusvajetta, ihmiset nähdään kulueränä ja heidän kokemuksiaan mitätöidään. (Metteri 2004, 143–144, Sennett 2004.) Kirjassa painottuvat kohtuuttomat tapaukset ja siinä pohditaan syitä pieleen menneisiin asiakkuuksiin ja palvelutapahtumiin, eli kohdistetaan huomio ns. miksi -kysymyksiin ja siihen, miten nämä kohtuuttomat tilanteet syntyvät.

3.3 Palveluissa pettymisen kauaskantoiset seuraukset

Kolmantena kirjana tarkastelussa on Lappalaisen ym. kokoama raportti Palveluissa pettynyt – kokemuksia huonosta kohtelusta ja sen seurauksista. (Lappalainen ym. 2004, 6). Teoksessa on kampanjan avulla koottu yhteen käyttäjien kokemuksia suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Pieni kirja on vaikuttava näyttö siitä, miten kaikenlainen ihmisen ohittaminen, mitätöinti, pompottelu ja muu mielivaltainen käyttäytyminen voi paradoksaalisesti ansaita nimityksen palvelu. Kirjassa todetaan osuvasti, että joskus tuntuu kuin auttaja- ja palvelutahot olisivat lukeneet Franz Kafkan mieletöntä maailmaa kuvaavat teokset opaskirjoina (mt., 40).

Raportti osoittaa, että ongelma ei ole pelkästään sosiaalitoimen yksinomaisuutta. Samainen palvelukulttuuri pesii myös terveydenhoidossa, työvoimapalveluissa, seurakunnassa ja niin edelleen. Teoksen esipuheessa Suomen Mielenterveysseuran toiminnanjohtaja Pirkko Lahti toteaa, että pitää olla tervepäinen, tervejalkainen ja sitkeä, jotta selviytyisi suomalaisissa palveluissa (Lappalainen ym. 2004, 6). Huonosta kohtelusta valittamista vältetään, koska ei haluta saada hankalan asiakkaan leimaa (mt., 8). Tämä on eräs perusteemoista joita internetkirjoittajat pohtivat miettiessään tulisiko heidän valittaa virkateitse vai ei. Problematiikan takia anonyymit tavat kokemusten paljastamiseen saavuttavat suosiota. Pettymykset suorastaan vaativat päästä esiin (mt., 9).

Kritiikkiin keskittyminen ei sinänsä ole mikään itseisarvo, vaan sen avulla voidaan tuoda esiin arvokasta tietoa palvelujärjestelmästä. Lappalaisen ym. (2004, 9) kirjassa tuodaan esille konkreettisella tavalla todistusvoimaista tietoa julkisen palvelun aukkokohdista sekä uudennlaisesta avun ja tuen tarpeesta. Yksityiskohtaiset tapauskertomukset eri palvelualoilla tapahtuneista pettymyksistä muistuttavat hämmästyttävästi retoriikaltaan aineistoni kommentteja, joissa kerrotaan henkilökohtaisia kokemuksia. Yhdenmukaisuutta ei tuo pelkästään kerronnan tapa, vaan yksityiskohdat ja kokemuksen tunnelma.

Myös tässä kirjassa kiinnitetään huomiota siihen, mitä hankalien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi voitaisiin tehdä. Huomio kiinnitetään koulutukseen, työnohjaukseen ja oikeanlaiseen tiedonkulkuun (Lappalainen ym. 2004, 40). Kirjassa on

vetoava hyvän kohtelun huoneentaulu. Olen laittanut huoneentaulun pro graduni liitteeksi, sillä se on ajatuksia herättävä ja tarpeellinen. Raportti on myös koonnut vastauksia niihin haasteisiin, joita on nostettu esiin. Eräs mielenkiintoinen vastaus haasteeseen on kriisityön uusien mallien vakiinnuttaminen, joista mainitaan erikseen auttaminen verkossa. (Mt., 40-43). Ongelmissaan tuskaileville internetkirjoittajille olisi erittäin hyvä saada lisää verkkopalveluja. Verkkoa käytetään enenevästi sekä tunteiden purkamiseen että kokemusten välittämiseen, mutta myös tiedon ja vastausten etsimiseen. Siksi hyvin räätälöidyt ja riittävästi mainostetut auttamispalvelut verkossa ovat tulevaisuudessa todennäköisesti vielä tärkeämmässä roolissa palveluiden täydentäjänä.

4. Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Tutkielman teoreettisilla valinnoilla on laajakantoisia vaikutuksia. Teoreettiset premissit vaikuttavat koko tutkimusprosessiin: niin tutkimusongelmaan, kysymyksenasetteluun kuin aineiston valintaan ja käsittelyyn. Tässä tutkielmassa käytän teoreettisena viitekehyksenä sosiaalista konstruktionismia ja analyysin teossa diskurssianalyysiä. Käyn lyhyesti läpi muutamia pääkohtia sekä sosiaalisesta konstruktionismista että diskurssianalyysistä.

4.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Sosiaalisessa konstruktionismissa nähdään todellisuuden rakentuvan sosiaalisesti. Tämän mukaan ihmiset paitsi tulkitsevat jokapäiväistä elämäänsä, tulevat myös tuottaneeksi sen ajattelullaan ja toiminnallaan. (Berger & Luckmann 1994, 29-30.) Tutkimusmenetelmistä mm. diskurssianalyysi, retoriikka, semiotiikka ja etnografia jakavat sosiaalisen konstruktionismin mukaisen käsityksen, miten todellisuus rakentuu kielenkäytössä ja muussa ihmistenvälisessä toiminnassa (Jokinen ym. 1999, 38). Tutkimuksellisesti tämä tarkoittaa sitä, että pääkiinnostus on puheen ja tekstien tutkimisessa. Tekstit ja puheet ovat tutkimuksen kohteina, eikä niiden taustalla oleteta olevan mitään oikeampaa todellisuutta. Asioiden todellinen tila on esillä tekstissä ja puheessa.

Kiinnostukseni kohde on tässä tutkielmassa siinä, miten teksteillä voidaan rakentaa ja ylläpitää ja toisaalta haastaa yleisiä käsityksiä. Sosiaalisen konstruktionismin voidaan nähdä tuottavan selitysvoimaisempia kuvauksia siitä, miten todellisuus on rakentunut ja miten sitä edelleen rakennetaan (Jokinen ym. 1993, 20-21). Suosittuun näkemykseen tai toimintatapaan liittyy tekojen lisäksi tärkeänä myös puhetekoja. Valitsemalla itsellemme suotuisat diskurssit käytettäväksi voimme esittää myös asiamme suotuisassa valossa (Burr 1995, 64). Tämä tekojen ja puheiden seitti tuottaa kontekstiriippuvaisia diskursseja. Näiden diskurssien merkityksellisyyden ymmärtäminen on paitsi arkitaito, myös tutkimusmahdollisuus. Tutkimuksen keinoin on mahdollista ruotia auki sellaisiakin näkökulmia, mitä normaalisti voisi olla hankalaa löytää. Jokainen käyttää omaa sosiaalista tietovarantoaan tekstien tulkitsemisessa. Teoreettisen viitekehyksen

käyttö antaa tutkimukselle rungon, joka mahdollistaa tutkielman tieteellisyyden, monipuolisuuden ja kattavuuden huolimatta niistä rajoituksista, joita tutkielman tekoon aina liittyy.

Teoreettisen viitekehyksen mukaan määräytyy, minkälaista aineistoa kannattaa kerätä ja millaista menetelmää tutkimuksessa käyttää. Asian voi ajatella myös niin päin, että aineiston luonne asettaa rajat tutkimuksen aineistolle ja käytettäville metodeille. (Alasuutari 1993, 74.) Tässä tutkielmassa tarkastelen lastensuojeluun liittyvää internetkeskustelua. Pyrin tavoittamaan aineistosta erilaisia ääniä ja näkökulmia. Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi antavat tilaa aineistolle, josta pyrin löytämään erilaisia merkityksiä ja niiden rakentumisen tapoja. Olen tietoinen siitä, että tutkiessani kriittisiä äänenpainoja ja toistaessani niitä tulen pitäneeksi asiaa julkisesti yllä ja annan sille (tahtomattani) elinvoimaa (Fiske 1992, 224).

4.2 Diskurssianalyttinen viitekehys ja lähestymistapa

Vuorovaikutus ja kieli muokkaavat ympäristöä ja yhteiskuntaa. Nämä asiat liittyvät toisiinsa monitahoisesti ja niiden tutkimiseen on sopivaa käyttää monitahoisuutta ja tulkinnan kontekstuaalisuutta korostavaa metodologiaa. Diskurssianalyysi on eräs tällainen tutkimuksellinen viitekehys. Se myös auttaa omalta osaltaan täyttämään sosiaalisten ilmiöiden selittämistarvetta. Diskurssianalyttinen viitekehys sallii erilaisia tarkastelun painopisteitä ja menetelmällisiä sovelluksia (Suoninen 2001, 41). Käytän tutkielmani teossa soveltaen myös diskurssianalyysille läheisiä teorioita kuten retoriikkaa ja semiotiikkaa antamassa lisämaustetta ja avaamassa uusia näkökulmia.

Tutkimuksen viitekehyksen voidaan kuvata rakentuvan seuraavista viidestä lähtökohtaisesta oletuksesta:

1. Oletus kielen käytön sosiaalista todellisuutta rakentavasta luonteesta
2. Oletus useiden rinnakkaisten ja keskenään kilpailevien merkityssystemien olemassaolosta
3. Oletus merkityksellisen toiminnan kontekstisidonnaisuudesta
4. Oletus toimijoiden kiinnittymisestä merkityssystemeihin

5. Oletus kielen käytön seurauksia tuottavasta luonteesta

(Jokinen ym. 2004, 17; Suoninen 2001, 41)

Sosiaaliset merkitykset ja todellisuudet ilmaistaan ja tulkitaan kielen avulla. Kielen käytöllä ei pelkästään kuvata, vaan myös merkityksellistetään, järjestetään, rakennetaan, uusinnetaan ja muunnetaan tuntemaamme sosiaalista todellisuutta (Suoninen 2001, 42). Kun kieli muuttuu, muuttuu myös se, miten ymmärrämme eri asioita. Ihminen, yhteiskunta ja kulttuuri sulautuvat toisiinsa kielen kautta. Ymmärtääksemme näitä ilmiöitä meidän tulee kiinnittää huomiomme kieleen. Tutkielmassani kieli ja ymmärrys sen kautta ovat pääosassa. Tutkin tekstejä, joissa on ristiriitaisuuksia. Ihmiset kirjoittavat eri positioista ja näkemykset joistakin asioista voivat olla täysin päinvastaisia.

Kieli on tässä hetkessä ja konkreettisessa kontekstissa elävä järjestelmä. Ymmärrämme kuulemaamme ja lukemaamme sen perusteella, minkälainen oma kulttuurinen tietovarantomme on. Sosiokulttuurinen historiantuntemus mahdollistaa diskurssien tunnistamisen ja tutkimisen. Foucault (2005, 16) esitti osuvasti, että ”historia on yhteiskunnan tapa tunnistaa ja muokata itseensä liittyvä dokumenttimassa”. Sama linjaus pätee myös yksilöiden toimintaan. Puhetta ja dokumentteja muovailaan tuottamaan kulloinkin tilanteeseen istuvinta tarinaa. Esitän aineistosta analyysiosassa esimerkkejä siitä, miten kirjoittajat tuottavat itselleen parhaiten kyseiseen tilanteeseen sopivaa tekstiä. Näissä tilanteissa näyttäytyy myös kielen konstruktivisuus. Käsitteet voivat olla itsestäänselvyksiä vain, jos jaamme yhteisen näkemyksen niiden kyseenalaistamattomuudesta. Kulttuurin jäsenten voi olla hankalaa huomata käsitteiden konstruktivisuutta.

Käyttämämme sanavalinnat lataavat kohteisiinsa piilo-oletuksia siitä, mikä on luonnollista. Diskurssianalyysille ominaista on tällaisten maailmaan luovien konstruktioiden sekä niiden vakiintumisen ja vaihteluiden eksplikointi. Konstruktivisuudessa kieltä jäsennetään sosiaalisesti jaettuina merkityssystemeinä. Merkitykset muodostuvat sekä toisiinsa suhteutettuina että niiden erotuksena. Suoninen käyttää tästä esimerkkinä eri värejä kuvaavia käsitteitä. Ne eivät saa merkitystään pääasiallisesti suhteesta tietynvärisiin esineisiin, vaan punaisen, keltaisen ja sinisen

merkitys tulee ilmi suhteessa toisiinsa ja niiden keskinäiseen erottamiseen. Erottelun muodostuessa hienosyisemmäksi hahmottuu edelleen erilaisia värisävyjä. (Suoninen 2001, 42-43.)

Kieltä ei konstruktivisen näkemyksen kautta nähdä todellisuutta täsmällisesti heijastavana, absoluuttisia merkityksiä tuottavana. Merkitys tulee aina tulkinnan tuloksena. Nämä reunaehdot tuottavat myös keskenään ristiriitaisia tulkintamahdollisuuksia. Kielen käytön tulkintaan vaikuttaa mm. se, onko käytettävissä riittävästi tietoa kontekstista. Diskurssianalyyseissä tekstit eivät johdattele tekstien takana piileviin tutkittaviin ilmiöihin, vaan kiinnostuksen kohteena toimii itse diskurssi (Eskola & Suoranta 1998, 196). Tutkielmassani pyrin internetkeskustelun analysoimisen kautta erittelemään niitä diskursseja, joihin kirjoittajat nojaavat ja ilmaisevat tunnistavansa sekä niitä repertuaareja, joita he kommentoivissaan tuottavat.

Diskurssianalyyseissä pyritään kuvaamaan sitä, miten sosiaalisia käytäntöjä tuodaan esiin (Eskola & Suoranta 1998, 194). Analyysin suorittamiseen ei ole mitään suoraviivaista menettelytapaa. Aineistosta haetaan esiin eroja ja yhtäläisyyksiä sekä asetetaan hypoteeseja tekstin funktioista ja vaikutuksista. Tässä yhteydessä voitaisiin käyttää ilmausta puherepertuaarien tunnistaminen. Repertuaarilla tarkoitetaan tässä suhteellisen ristiriidattomia kielellisiä resursseja, jotka sisältävät rajatusti tiettyä sanastoa ja ilmaisuja. Tällöin repertuaari voi olla sanontatapa tai käsittekokonaisuus, jonka ilmaukset ovat sisällöllisesti yhteneviä. Repertuaarit ovat tulkinnallisia. Näistä tehtävien tulkintojen luotettavuuden tärkein kriteeri on diskurssien rakentumisesta esitettyjen tulkintojen perusteltavuus. Diskurssianalyyseraportissa esitellään asiat siten, että lukijan on mahdollista seurata tulkintaprosessia ja tehdä siitä omat tulkintansa. Tehtävän helpottamiseksi voidaan käyttää suoria sitaatteja. (Eskola & Suoranta 1998, 197-198.) Tässä tutkielmassa käytän sanoja diskurssi ja repertuaari niin, että diskurssi kuvaa yhteiskunnallista tasoa ja repertuaari aineistosta hahmottelemani tutkimustulosta.

Tässä tutkielmassa pyrin noudattamaan diskurssianalyyttisen tutkimuksen periaatteita ja tuottamaan lisää todellisuuden kuvausta. Lähiluen tekstejä nähdäkseni erilaisia kritiikin repertuaareja. Kritiikkiä tutkiessani pyrin myös itse muistamaan rakentavalla tavalla kriittisen ajattelumallin. Potter (1997) tuo esiin tärkeitä ajatuksia tutkijan kriittisestä

asenteesta. Tarkoituksena on nähdä aineisto mahdollisimman avoimesti ja tehdä tutkielmaa niin, että siinä huomioidaan aineiston kokonaisuus ja sen nyanssit. Pysin näkemään teksteissä enemmän kuin ilmiselvän ja toisaalta ottamaan myös ilmiselvän huomioon. Repertuaareissa esiintyvien kirjoitusten purkaminen on tasapainoilua oman kulttuurisen tietovarantoni ja taustakirjallisuuden varassa.

4.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Aineistoon tutustuessani sieltä on havaittavissa sellaisia diskursseja, jotka ovat mukana myös yhteiskunnallisen keskustelun tasolla. Siksi olikin mielenkiintoista lukea Helneen ja Laadun Vääryyskirja (2006). Kirjassa esitellyissä tapahtumissa ja diskursseissa oli paljon yhtäläisyyttä itse jo aiemmin hahmottelemieni diskurssien kanssa. Voi todeta, että tässä tutkielmassa diskurssit ja niiden analyysi kulkevat rinnakkain sekä itse nostamieni ja repertuaareiksi kutsumieni ja toisaalta Vääryyskirjan pohjalta huomioitujen diskurssien nojalla. Kriittinen kirjallisuus on läsnä keskustelussa, mutta jäsenitys on myös yksi tutkielman tulos. Nämä kaksi näkökulmaa keskustelevat sekä analyysiprosessin aikana että johtopäätösosiossa.

Aihevalinnan ja siihen sitoutumisen jälkeen tutkimusprosessi lähti etenemään aineiston valinnasta. Tutkin internetin keskustelupalstoja ja runsaan etsimisen jälkeen löysin sopivan aineiston. Aineiston tarkempi kuvaus on luvussa 2.4. Aineiston löytämisen jälkeen oli vuorossa lukeminen. Tutkimusprosessiin kuuluu pitkälinen seurustelu aineiston kanssa. Aineisto vaati kymmeniä lukukertoja ja joihinkin kohtiin piti palata useamminkin. Etsin aineistosta sekä usein toistuvia teemoja, kierrellen kirjoitettuja kohtia, tunteita herättäviä asioita ja etenkin niitä asioita, jotka ovat sanomattakin selviä. Myös kaikki valtavirrasta poikkeavat kommentit olivat kiinnostavia.

Käytän tässä tutkielmassa esimerkinomaista analyysiä, jossa tuon esiin tekstiotteesta mahdollisesti useampia retorisia keinoja, mutta keskityn niiden tarkastelussa yleensä yhteen kerrallaan. Vaihtoehtoisena analyysitapana olisi ollut valita yksi mahdollisimman runsas ja rikas kirjoitus ja analysoida se rivi riviltä -periaatteella. Valitsin laajemman aineiston käytön, koska koen internetkeskustelun moninaisuuden tulevan näin paremmin esiin.

Tein muistiinpanoja, jopa karkeaa kvantifiointia joistakin yleisimmistä asioista tukkimiehen kirjanpidon tapaan. Pian tietyt keskustelun linjat alkoivat näkyä. Repertuaarit muotoutuivat aineistosta melko helposti. Ensimmäisenä pintaan nousi talusrepertuaari. Sen jälkeen sain näkyviin asiantuntijuuden sen eri muodoissa. Viimeiset repertuaarit olivat melko tasaväkiset, heikon vanhemmuuden repertuaari sekä vastarintarepertuaari.

Aivan täysin ei repertuaarivalinnoillani pystytä tätä ilmiötä kuvaamaan. Esimerkiksi eräs tärkeä asia jäi vaille erityismainintaa, ja se on monissa kirjoituksissa läsnä oleva ja ilmaistu huoli (ks. Eriksson & Arnkil, 2005). Päätin olla tekemättä siitä omaa repertuaaria, sillä huoli näkyy aineistolainauksistakin selvästi. Huoli on sanana saanut viime aikoina kiistelyä aikaan, varsinkin lastensuojelun piirissä (ks. esim. Arnkil 2005 a & b; Roos 2005). Myös siksi halusin välttää erityistä huolirepertuaaria.

4.4 Tutkimustehtävä

Tutkielmassani haluan tarkastella sitä, miten sosiaalialan kritiikkiä rakennetaan, perustellaan ja oikeutetaan. Etsin aineistosta eri näkökulmiin ja perusteisiin nojaavia diskursseja ja repertuaareja. Tarkastelen myös, millä edellytyksillä ankara, jopa kohtuuttoman kriittinen linjaus vaikuttaisi pysyvän liki hegemonisena diskurssina. Miten joku todellisuuden versio vakiintuu syrjäyttäen muut vaihtoehdot? (Jokinen ym. 2004, 89).

Tutkimuskysymykseni kuuluu: miten diskursseja tuotetaan ja uusinnetaan lastenkotibisnestä kritisoivassa internetkeskustelussa? Minkälaisia erityispiirteitä näistä diskursseista ja tulkintarepertuaareista on kartoitettavissa?

Tutkin myös sitä, miten asiantuntijuus rakentuu keskustelussa. Miksi yksi henkilökohtainen kokemus sosiaalipalvelusta on helppo perustella kohtuuttomaksi ja todeksi? Sosiaalipalvelujen harvoilta puolustajalta taas vaaditaan yleensä paljon enemmän mielipiteensä tueksi. Siltikään sanoma ei välttämättä mene läpi ja löydä yleisöään. Oman elämän asiantuntijuuden ja koulutuksella saadun asiantuntijuuden

välillä on aineistossa ristiriitaa. Tällaisessa tilanteessa voisi Perelmanin mukaan yrittää kumota vallassa olevaa tosiasiaa retoriikan keinoin (Perelman, 2007, 31). Bahtinin mukaan totuus ei ole löydettävissä ihmisen päästä, vaan ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta (1986, 110). Totuus ei ole absoluuttinen, vaan se on neuvottelun tulosta.

Näissä vallitsevissa diskursseissa esiintyvät poikkeamat ovat hyvin mielenkiintoisia. Joissain keskusteluissa kohtuuttomuuspuhe herättää vastarintaa ja tuottaa toisentyypisiä, vähemmän kohtuuttomia kokemuksia. Toisella kertaa kohtuuttomuuspuhe hyväksytään protestoimatta. Tässä asiassa yleisesti hyväksytyn ja itsestäänselvyyksien rajoilla käydään jatkuvaa määrittelyä. Fisksen mukaan tässä on kyse paradigmaattisesta valinnasta. ”Siellä, missä on valintaa, on merkitystä ja valitun merkitys riippuu valitsematta jätetyn merkityksestä” (Fiske 2005, 82). Kriitiikin rakentumisen periaatteiden ymmärtäminen voi tuoda sosiaalialan ammattilaisille näkemystä asiakkaiden maailmasta ja omasta työstään. Se voi olla myös väylä muuttaa omia puhetekojaan niin, että ne eivät tahtoen tai tahtomattaan tukisi hegemonista kriittistä diskurssia.

4.5 Analyttiset käsitteet ja analyysiin liittyvät odotukset

Diskurssi voidaan määritellä verrattain eheäksi säännönmukaisten merkityssuhteiden systeemeiksi, jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja samalla rakentavat sosiaalista todellisuutta (Jokinen ym. 2004, 27).

Repertuaarin käsitteen voi rinnastaa käsitteisiin *merkityssysteemi tai diskurssi*. Toimijat tukeutuvat jatkuvasti edellä mainittuihin muuntuvien vuorovaikutustilanteiden lisäksi. Vuorovaikutustilanteissa tuotetaan kielen käytön funktioita, sekä tarkoituksellisia että etukäteen suunnittelemattomia. Kielen käytön vaihtelevuus on tulkittavissa suhteessa näiden kahden, repertuaarien ja muuntuvien vuorovaikutustilanteiden rakentamisen suhteeseen (Suoninen 2001, 66-67).

Merkityssystemit tai tässä tutkielmassa repertuaarit eivät välttämättä ole tunnistettavissa helposti. Suoninen luettelee neljä täsmennystä repertuaarien käyttöön liittyen.

- 1) merkityssystemit ovat aineistossa pieninä paloina, eivät valmiina kokonaisuuksina.
- 2) merkityssystemien identifioinnilla ei tarkoiteta aiheiden erottamista toisistaan.
- 3) tämän identifiointiprosessin tulisi perustua sellaisiin eroihin ja ristiriitoihin, joihin kielen käyttäjä/toimijakin suuntautuu
- 4) sanojen käytöllä ja muilla symbolisilla teoilla on kirjaimellisten merkitysten lisäksi usein myös muita analyysin kannalta olennaisia, mutta vaikeasti havaittavia merkityksiä.

(Suoninen 2001, 67-68).

Tässä tutkielmassa edelliset periaatteet tarkoittavat, että aineisto on käytävä erittäin huolellisesti läpi, jopa kymmeniä kertoja. Kertalukeminen ei avaa silmiä pienille, mutta tärkeille yksityiskohdille. En pidä repertuaareja erillään, vaan laitan ne keskustelemaan analyysiosiossa sekä johtopäätöksissä. Käytän kulttuurista tietovarantoani sekä analysoitavien kohtien valinnassa että itse analyysissa. Erityisesti pyrin tunnistamaan mahdollisia rivien välissä esitettyjä asioita.

Diskurssianalyysin avulla yksityiskohtiin pureutumalla voidaan yrittää tehdä ymmärrettäväksi sitä, miten me kaikki olemme osallisia tässä jatkuvasti muuntuvassa ja uusiutuvassa kulttuurin virrassa (Jokinen ym. 2004, 232). Sosiaalityöntekijä kohtaa omassa työssään näitä asioita, joten on hyvä ymmärtää paitsi niitä tarpeita ja mekanismeja, jotka saavat ihmiset kritisoimaan sosiaalipalveluita, myös sitä miten kritiikki rakentuu.

Tutkielma on diskurssianalyttinen ja painotukseltaan perustutkimuksellista. Sillä on itseisarvoa tiedon tuottajana (esim. Jokinen ym. 1999, 244). Tutkimuksen yleisö on yleensä tiedemaailmasta, mutta ei pelkästään sieltä. Tämän tutkielman yhteydessä voisi ajatella, että tieto pystyttäisiin ottamaan vastaan myös jollakin toisella areenalla. Se voi esimerkiksi auttaa ihmissuhdetyötä tekevää henkilöä jäsentämään työtään uudesta, yhteiskunnallisuutta korostavasta näkökulmasta (Jokinen ym.1999, 244).

On myös mahdollista, että näitä kritiikin repertuaareja tarkastellessa voi tulla esiin mahdollisia tiloja ja muotoja vastapuheelle haastamaan hegemonista, kriittistä diskurssia. Perelman puhuu otaksumista, joiden perustana on ajatus, että se, mitä tapahtuu, on normaalia (Perelman 2007, 32). Otaksuman välittömin seuraus onkin, että se aina langettaa todistustaakan soveltamistaan vastustavalle (mt., 32). Ns. yleinen mielipide on siis vahvoilla. On mahdollista, että tämän tutkielman valossa hegemonista kriittistä diskurssia vastaan suunniteltu vastapuhe voi konstruoitua melko turhana. Juhila (2004, 20) määrittelee vastapuheen olevan aina ”seuraava siirto”, toisin sanoen se on vastaus eli reagointia johonkin. Vastaus on sisällöltään tavalla tai toisella erimielisyyttä ilmaiseva. ”Vasta” tarkoittaa siis tässä sekä vastausta että vastustusta. Tässä kontekstissa voi muistella Bahtinin (1981, 345–346) jakoa diskurssien luonteen suhteen: auktoritatiivinen diskurssi vaatii kuuliaisuutta ja sisäisesti vakuuttava tai suostuttelukykyinen diskurssi taas sallii dialogisen kehittelyn. Vastapuhetta varten olisi ideaalista, mikäli suostuttelukykyisiä diskursseja voitaisiin nostattaa esiin enemmän kuin arvovaltaansa nojailevia auktoritatiivisia diskursseja.

Olettaisin kuitenkin tutkielman tuovan selvyyttä siihen, minkälaisia repertuaareja kritiikin esittäjät käyttävät ja sen, miten he perustelevat näkökantansa. Tutkielma tuo todennäköisesti myös esiin runsaammin käytettyjä retorisia ja metaforisia valintoja, joita internetkirjoittajat suosivat. Näiden havaintojen arvoa ja käytettävyyttä on vaikea määritellä etukäteen.

Todettakoon, että tässä tapauksessa tutkielman keskeinen tehtävä diskurssianalyttisen tradition mukaisesti on uuden keskustelun synnyttäminen. Ei siis pyrkimys keskustelun lopettamiseen tarjoamalla kaiken kattavat selitysmallit todellisuudesta. (Jokinen ym. 1999, 85). Lisäksi olisi hyvä osallistua parhaillaan käynnissä oleviin yhteiskunnallisiin keskusteluihin. Kaikki tieto, myös ruohonjuuritasolta ja vuorovaikutuksen mikromaisemista voi antaa keskustelulle lisää pontta.

5. Repertuaarit lyhyesti

Ennen kuin lähdän jatkoluvuissa analysoimaan aineistoa tarkemmin, esittelen tutkielmani tuloksena hahmotellut repertuaarit lyhyesti analyysin seuraamisen helpottamiseksi. Repertuaarit ovat tässä tutkielmassa niitä ryhmittelyjä, joihin olen päätenyt analyysivaiheessa. Diskursseilla taas viitataan yleisempiin yhteiskunnallisiin mielipiteisiin. Analysointivaiheessa etsin kirjoituksista säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Merkkinä repertuaarin läsnäolosta on samantyyppisten kielikuvien tai puhetapojen käyttö, sillä repertuaarin termit ovat usein johdettuja jostakin avainvertauskuvasta (Wetherell & Potter 1989, 172). Ne saattavat olla hyvin hienovaraisia tai selkeästi näkyvissä. Tarkkailen myös itsestäänselvyyksinä otettavia asioita ja sellaista, mitä mainitaan harvoin. Lopulta päädyin neljään repertuaariin: talousrepertuaariin, asiantuntijuusrepertuaariin, heikon vanhemmuuden repertuaariin ja vastarintarepertuaariin.

Ensimmäisenä käsittelen huomioita *talousrepertuaarista*. Rahasta puhuminen tuntuu olevan mukana keskustelujen rakenteessa, joskus myös pääosassa keskustelua. Talouden kieli on ylikansallinen ja siihen vetoamalla perustelut vaikuttavat vakuuttavammilta kuin monilla muilla tavoin. Kirjoittajat kirjoittavat palveluiden kalleudesta, saatavuudesta, resursseista ja budjeteista. Huostaanotoista puhutaan aineistossa miljardibisneksenä ja sijaisperheiden rikastumisesta tehdään tarkkoja laskelmia.

Sijaishuolto saa paljon kritiikkiä osakseen talousrepertuaarin piirissä. Sitä pidetään karrikoidusti ahneiden ihmisten pyörittämänä rahasampona ja rikastumistapana. Varsin sarkastisesti aihetta lähestyy tämä kirjoittaja:

Oletko työtön, kenties lapseton? Tarvitsetteko lisätienestiä?

Alkakaasijaisvanhemmiksi!

PS. Muistakaa, saatte kaikki tienaamanne rahat pitää itse, sillä sijoitetulla lapsella ei ole oikeutta periä teitä. Ja mikä parasta, biologiset vanhemmat säilyvät sijoitettujen lastensa huoltajina eli teillä ei ole mitään vastuuta. Ja tarvittaessa saatte vaihto- ja palautusoikeuden, mikäli ette ole tyytyväinen!

Siis saatte hoitomaksun, lapsilisät ja kulukorvaukset! Keskimäärin 50 euroa/vrk/lapsi. Ja kaikki puhtaana käteen! Ja kukaan ei teitä valvo, joten voitte huolehtia sijoitetusta lapsesta ihan miten haluatte.

Tämä purkaus on ilmeisen tarkoituksella ostotelevisiomainen ja provosoiva, mutta samat kritiikin aiheet löytyvät eri puolilta aineistoa eri muodoissa. Myös moni muu asia lastensuojelussa ja sijaishuollon toimissa kirvoittaa kriittisiä mielipiteitä, niin talousrepertuaarissa kuin muissakin repertuaareissa. Näitä käsitellään tarkemmin jatkoluissa.

Toisena käyn läpi *asiantuntijuusrepertuaarin* teemoja. Tässä repertuaarissa on nähtävissä kaksi ryhmää: omakohtaisen asiantuntijuuden ja professionaalisen asiantuntijuuden repertuaarit. Omakohtainen asiantuntijuus kumpuaa henkilökohtaisista kokemuksista huostaanotto prosessin tiimoilta. Tässä positiossa kirjoittajien tunteet ovat vahvasti pelissä ja elämäkokemus heijastuu kirjoituksista. Kirjoitukset eivät ole mitenkään stereotyyppisiä: ne voivat olla herkkiä, provokatorisia, leimahtelevia, asiallisia, minkälaisia vain. Omakohtainen asiantuntijuus on aineiston yleisin kirjoittajapositio.

Seuraavana näyte omakohtaisesta asiantuntijuudesta aineistossa:

Vuosi sitten sain kimppuuni sosiaalitoimen, lasten isän yllytyksestä. Isä ja sosiaalitoimi haluavat huostaanottaa lapsen koulupinnauksen takia. Syy koulupinnaukseen on koulupelko. En koe huostaanottoa/sijoitusta tähän oikeana vaihtoehtona. Olen pyytänyt muita tukitoimia, ainoastaan muutama perhetyöntekijän kotikäynti järjestyi, muista tukitoimista on sanottu etteivät ne perhettämme auta.

Professionaalinen asiantuntijuus on koulutuksen ja ammatin kautta saatua ja tämän edustaja voi olla aineistossa sekä kritiikin antavana että saavana osapuolena. Yleensä tässä ryhmässä kirjoittavat pyrkivät näkemään asioita laajassa kontekstissa. Silti kyse on subjektiivisista mielipiteistä vaikka objektiivisuuteen yleensä pyritään. Joillakin professionaalisilla asiantuntijoilla on mielenkiintoinen kaksoisrooli: heillä on sekä henkilökohtaista kokemusta että professionaalista asiantuntijuutta. Tällöin kirjoitus

sijoittuu yleensä lähemmäs omakohtaisen asiantuntijuuden positiosta kirjoittavia. Yleisesti voi jättää mietintään sen, kuka oikeastaan on asiantuntija lastenkotibisneksessä.

Professionaalinen asiantuntijuus voi näyttäytyä aineistossa esimerkiksi näin, kuten tv-ohjelmassa esitetyssä lastenkodissa työskennellyt nainen kertoo:

Kun lapset täyttivät 18 heidät palautettiin yhteiskuntaan. Heidät jätettiin selviytymään. Kysyin seurannasta ja tukitoimista, laitoksen puolesta niitä ei ollut. Tämä kirjoitus on raapaisu pintaan. Tein ilmoituksia eri sosiaaliviranomaisille, pyytäen, että he kuuntelisivat nuoria. Teimme parin työntekijän kanssa kantelun ministeriöön, en ole kuullut muusta muutoksesta, kuin tulvivien viemärien korjauksesta ja johtajuuden vaihtumisesta.

Kolmantena esittelyvuorossa on *heikon vanhemmuuden repertuaari*. Tämän repertuaarin lähtökohtana on yhteiskunnassa varsin yleinen diskurssi, jonka mukaan tietyyttypiset vanhemmat eivät osaa eivätkä välitä hoitaa ja kasvattaa lapsiaan. Huostaanotetun lapsen vanhemman oletetaan stereotyyppisesti olevan seuraavanlainen ongelmatapaus tämän kirjoittajan mukaan:

Niin yleinen käsitys vanhemmista, joilta on lapset huostaanotettu, on tämä juoppo-narkkari-hullu kuvio.

Aineistossa kirjoittajat tiedostavat tämän vallitsevan diskurssin ja vasta-argumentoivat, jopa ennen suoria syytöksiä, kukin omasta positiostaan. Kirjoittajat konstruoivat omia elämäntapojaan normaaleina ja esittävät paljon vaihtoehtoisia syitä huostaanottojen stereotyyppisten syiden sijaan. Kukaan kirjoittajavanhemmista ei ole suoraan kirjoittanut päihdeongelmistaan, joku on maininnut mielenterveyden ongelmistaan. Kuitenkin huostaanottoihin tiedetään liittyvän usein päihdeongelmia ja sen oheisproblematiikkaa. Mitä tästä ristiriitaisuudesta voisi päätellä? Onko keskustelupalstalle hakeutunut kirjoittamaan joukko joistakin muista kuin päihdeongelmien aiheuttamista huostaanotoista? Vai onko päihdeiden ja väkivallan esiintuominen tässä kontekstissa sellaista, että sitä ei kannata tehdä? Todennäköistä

ainakin on, että päihde- ja väkivaltaongelmaiset eivät juuri saa empatiaa osakseen lastensuojeluaiheen yhteydessä.

Tässä repertuaarissa tunteet nousevat pintaan voimakkaammin sekä heikosta vanhemmuudesta syyttävillä että tämän kohteeksi itsensä tulkitsevilla. Lasten kohtelu, oli se sitten oikeasti tai väitetysti huonoa, herättää alkukantaisia tunteita kirjoittajissa. Heikon vanhemmuuden repertuaarin voima on paljolti sen henkilökohtaisuudessa ja kyvyssä herättää syyllisydentunteita.

Kritiikki kohdentuu nimenomaan äiteihin, jotka mainitaan kasvatusvastuussa epäonnistuneina. Isyys on aineistossa lähes poissaoleva rakenne, eikä näin muodoin saa syytöksiäkään. Koko aineistossa on pari aktiivisesti toimivaa isää, jotka pyrkivät huostaanottopäätöksen purkamiseen. Äitien syyllistäminen on niin vahva diskurssi, että repertuaarin olisi voinut nimetä heikon äitiyden repertuaariksi. En kuitenkaan valinnut sitä, sillä isät ovat olemassa, vaikkakaan eivät juuri näy kirjoituksissa.

Neljäntenä ja viimeisenä esitän *vastarintarepertuaarin* peruskohtia. Vastarintarepertuaarissa kirjoittajat pyrkivät esittelemään toisille kirjoittajille muitakin näkökohtia kuin vain laitosten ja lastensuojelun kritiikkiä. Toisaalta mustavalkoisesta ajattelutavasta toisia huomauttavat vastarintarepertuaarissa kirjoittavat sortuvat siihen tuon tuosta itsekin. Tässä repertuaarissa kirjoitetaan esimerkiksi myönteisistä lastenkotikokemuksista ja ylipäänsä lastensuojelutoimien tarpeellisuudesta. Kirjoituksista implikoituu ajatuksia siitä, miten asiat olisivatkaan, elleivät laitokset olisi antamassa apuaan.

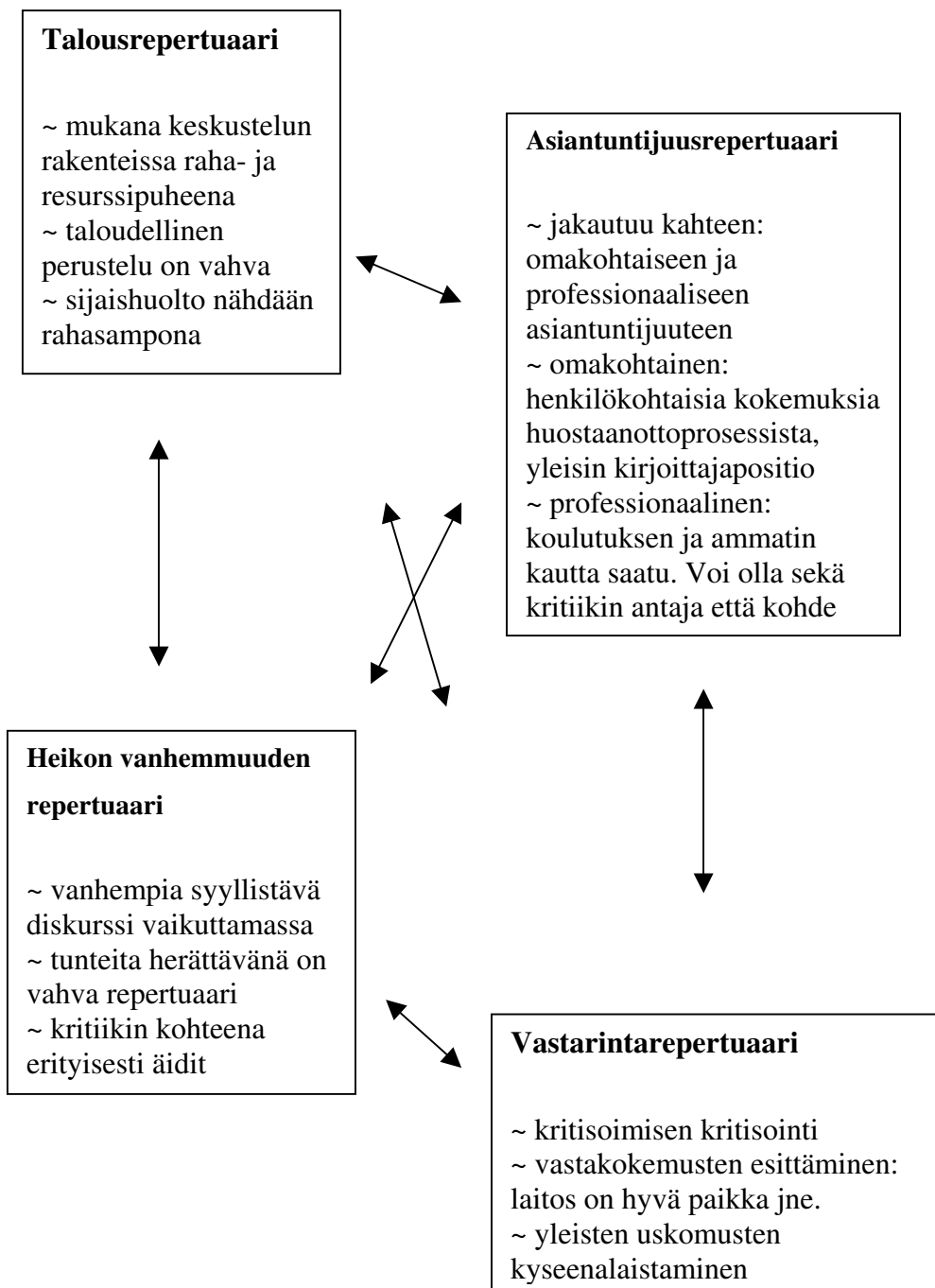
Eräs vastarintarepertuaarin työkaluista on suhteellisuudentajun peräänkuuluttaminen. Joissain kohden se on aivan paikallaan. Toki muissakin repertuaareissa löytyy hyviä konstruktioita suhteellisuudentajuisen ja realiteetit ymmärtävän kirjoittajan positiosta. Vastarintarepertuaari haastaa katsomaan maailmaa toisin silmin, onko kaikki todella niin huonosti kuin väitetään? Tässä pala erään kirjoittajan puolustuspuheenvuorosta:

On hyvä, että huostaanotettujen lasten puolta pidetään ja epäkohtia heidän kohtelussaan nostetaan myös julkisuuteen. Pitäisi kuitenkin perusteellisesti tutkia ennen hutkimista. Julkisen keskustelun tulisi olla tasapuolista. Toivottavasti se ei

lannista niitä lastensuojelun toteuttajia (yksityisen puolen tai kunnan), joilla oikeasti on näkemystä nuorten tilanteesta sekä haluan ja uskallusta puuttua, asettaa rajat.

Luvun loppuksi on kuvio internetkeskustelun repertuaareista ja niiden pääkohdista. Lukuohje kuviolle löytyy sen alapuolelta.

Kuvio internetkeskustelun repertuaareista



Kuvio on pelkistetty, sillä tosielämässä liikutaan kuten nuolet kuviossa, limittäin, lomittain ja päällekkäin samanaikaisesti vaikuttaen toisiin. Positiosta ja repertuaarista toiseen siirtyminen on sulavaa. Yksi kirjoittaja voi tukeutua useampaan repertuaariin,

riippuen siitä, mitä hän esimerkiksi haluaa missäkin positiossa korostaa tai häivyttää.
(Parker 1992, 1-4; Potter & Wetherell 1989, 146-157; Fairclough 1989, 22.)

6. Talousrepertuaari

Talousrepertuaari näkyy kirjoituksissa monella tavalla, yksinkertaisimmin ehkä siten, että monissa kommentteissa puhutaan rahasta, lastensuojelutoimien kalleudesta yms. Yhteistä näille puhetoivoille on se, että ne voidaan laskea kritiikiksi hyvinvointivaltion lastensuojelutoimia kohtaan. Voisin tehdä karkean jaottelun kahdesta suurimmasta talousrepertuaariin liittyvästä kritiikin aiheesta. Ensinnä aineistossa on havaittavissa melko paljon lastenkotibisnestä kritisovaa kirjoittelua. Tähän liittyvät monet kirjoitukset siitä, miten kunta menettää rahaa väärin huostaanottopäätösten kautta tai miten toiset tahot, lähinnä sijaishuoltajat taas rikastuvat näennäisen ansiotta näiden päätösten johdosta. Toiseksi talousrepertuaarissa käsitellään rahapulaa ja puutetta, esimerkiksi surkeiksi konstruoituja julkisen sosiaalihuollon resursseja tai ihmisten köyhyyttä, joka saattaa lisätä lastenkotibisneksen voittoja. Useissa kirjoituksissa epäillään näin tapahtuvan. Tätä aukaisee eräs kirjoittajista:

Vanhempien työstä omien lastensa hyväksi ei tarvitse maksaa palkkaa. Tällä hetkellä noin 16 000 lapsen sijaishuolto maksaa palkkakustannuksina mitaten yli puolta miljardia euroa, kun edellytetään yhtä hoitajaa kutakin huostaanotettua lasta kohden ja hoitajan palkka on noin 3000 euroa kuukaudessa. Tälläkin rahamäärällä voitaisiin palkata jokaiseen kotiin vähintään yksi kokopäivätoiminen kodinhoitaja ja lisäksi säästyisi inhimillisten kärsimysten lisäksi kaikki kustannukset lasten majoittamisesta vieraisiin paikkoihin.

Mielenkiintoiseksi talousrepertuaarin tekee sen konstruoituminen teksteissä. Tässä repertuaarissa kirjoittajat eivät vaivaudu perustelemaan talouden vaikutuksia kirjoitustensa tukena. Talouden näkymät ja vaikutukset tunnutaan otetun annettuina. Talouden vaikutusvaltaa pidetään itsestäänselvyytensä, joten siitä riittää ohimennen annettu maininta, jota ei tarvitse perustella. Jokisen ym. (2004, 177) mukaan talouden voima on siinä, että sillä on valta tukahduttaa muut periaatteet alleen, koska talous näyttää alueena, joka elää omaa elämäänsä riippumatta ihmisten toiveista ja toiminnasta.

Taloudellisilla perusteluilla on tällä hetkellä niin vahva kulttuurinen voima asioiden perustelemissa, että varsinaisia perusteluita ei enää tunnuta tarvitsevan. Mikäli

talouteen viitataan tarkemmin, se saattaa tapahtua esimerkiksi kuten seuraava kommentoija kirjoittaa:

Tavallisen ihmisen itsensä kirjoittamista kanteluista ei ole mitään hyötyä, koska rikkaalla laitoksella on RAY:n tukemana varaa palkata maan huippuasiantuntijat – hyvällä palkalla – käsittelemään valituksia.

Tässä kirjoittaja antaa jo lähtökohtaisesti periksi rahalle, jota vastapuolella on. Raha korostuu, kun kirjoitetaan rikkaasta laitoksesta, RAY:n tuesta, hyvästä palkasta ja huippuasiantuntijoista. Vastapuolen voima argumentoidaan ylivoimaisena, tavallinen ihminen konstruoituu mitättömyytenä.

Tässä aineistossa talousrepertuaari konstruoituu paljolti ikään kuin tosiasiapuheen ja vaihtoehdottomuuspuheen kombinaationa. Tosiasiapuheessa asiat vain tapahtuvat ihmisille, ja toimijoiden rooli sekä vastuu asioiden kulusta syrjäytyvät. Vaihtoehdottomuuspuheessa taas joku linjaus otetaan itsestäänselvyydeksi, johon on vain sopeuduttava. Vaihtoehdottomuuspuhe rakentaa vain yhdestä vaihtoehdosta ja toimintatavasta järkevän tai mahdollisen ja sitten tukahduttaa alleen vaihtoehtoiset tavat artikuloida. Vaihtoehdottomuuspuheen eräs merkittävä seuraus on, että se tekee moraalisten kannanottojen pohtimisen turhaksi tai naurettavaksi. Moraalisille pohdinnoille on sijaa vain silloin, kun on vaihtoehtoja, joista tehdä valintoja. (Jokinen ym. 1999, 140-141.) Vaihtoehdottomuuspuhe on etenkin poliitikkojen suosiossa, ja ymmärrettävästi he helposti suosivat niitä retorisia valintoja, joilla vasta-argumentin saa näyttämään naurettavalta.

Talousrepertuaari näkyy esimerkiksi siinä, miten vanhempien saamaa toimeentulotukea yritetään suhteuttaa sijoituspaikkojen saamiin suurempiin rahasummiin. Havaittavissa oleva epäsuhta on omiaan herättämään kirpeää keskustelua. Keskustelussa ihmetellään, miksei ahdingossa olevia lapsiperheitä voisi tukea enemmän myös rahallisesti, jotta välttyttäisiin ainakin köyhyyden aiheuttamilta huostaanotoilta.

6.1 Talousrepertuaarin retorisia keinoja

Aineistossa käytetään jonkin verran kvantifiointia eritoten talousrepertuaarin yhteydessä. Kvantifiointi voi olla numeerista luvuilla, prosenteilla, taulukoilla, osuuksilla tms. vahvistamista tai sanallisesti kuvailevaa määrällistämistä, kuten laatusanojen pieni, suuri, pienempi, suurin, marginaalinen, valtava ym. käyttämistä. Asioiden esittäminen numeerisesti luo mielikuvan selkeästä ja mitattavissa olevasta yksiselitteisestä ja ristiriidattomasta tiedosta. Kvantifioivan retoriikan käytöllä pyritään yleensä tekemään joko omaa argumenttia vakuuttavammaksi tai heikennetään vastaargumenttia. (Jokinen ym. 1999, 146.)

Seuraavaksi esimerkki talousrepertuaariin kuuluvasta kommentista:

En myöskään väitä, että kaikki sijoituspaikat olisivat huonoja, hyviä löytyy yhtä lailla. Totuus kuitenkin on että ala houkuttelee nykyään entistä enemmän jonkin aivan muun kuin puhtaan kutsumuksen vuoksi. Kysykää vaikka huostilla [huostaanotoilla] rahaa takovalta englantilaisfirmalta, jonka business-vainun on jokin tänne takapajulaankin kääntänyt. Mikähän lie?

Edellisessä kommentissa on käytetty monia diskurssianalyysin avulla purettavissa olevia retorisia keinoja. Ensin kirjoittaja konstruoi itsensä tasapainoisen näkemyksen kannattajana, joka pohtii asiaa monelta näkökannalta. Jatkossa käytetyt retoriset valinnat ovat mielenkiintoisia. Kirjoittaja käyttää esimerkiksi kvantifiointia ("kaikki"), kontrastiparia, metaforaa ("rahan taonta huostilla") sekä kritiikkiin varautumista ("hyviä löytyy yhtä lailla"). (Jokinen ym. 1999, 148-157).

Yksi mielenkiintoinen valinta, jota tässä avaan, on kontrastiparin käyttö. Kommentissa viitataan siihen, että ala houkuttelee kahdella tavalla: puhtaan kutsumuksen ja jonkun muun vuoksi. Kontrastiparissa on vahva lataus. Tässä kutsumus määritellään lisäksi adjektiivilla puhdas. Siinä halutaan siis konstruoida hyveellisen ja tavoiteltavan tuntuinen, viaton ja oikea tapa olla ko. alalla. Sitten on tämä joku muu tapa, mihin kirjoittaja viittaa. Nimimerkki avaa asiaa seuraavassa lauseessa kertoen bisneksen ja rahan olevan se muu ja kontrastiparin kautta ajateltuna väärä tapa toimia alalla.

Helne ym. määrittelevät neljä diskurssia, jotka dominoivat sosiaalipoliittisessa keskustelussa, ja olen kuvannut näitä diskursseja tarkemmin luvussa 3. Nämä diskurssit välähtelevät aineistossa. Markkinavetoisessa diskurssissa yhteiskuntaa kuvataan pääasiassa talouden kielellä ja sen muutostarpeita on perusteltu taloudellisilla argumenteilla. Kaikki sosiaalinen on ollut sivuosassa tässä keskustelussa. Nykypuhunnasta voitaisiin kohottaa kaksi sanaa yli muiden, ja ne olisivat kilpailukyky ja kasvu. Myös Helneen ym. määrittelemä kolmas eli moraalidiskurssi näyttää vaikuttavan kirjoittajien teksteissä. Siinä yhteiskunnan mentaliteetti ja eetos ovat muutostilassa, puhutaan moraalista uudelleenjärjestäytymisestä. Aiemmin sosiaalipolitiikka askarteli sosiaalisiksi miellettyjen ongelmien parissa, mutta nyt sen täytyy kiinnittää huomio ennen kaikkea taloudelliseen tilivelvollisuuteensa. Nyt sosiaalipolitiikan ylin hyve on se, että se täyttää taloudellisen rationaalisuuden kriteerit. Sosiaalimenoja voidaan puolustaa vain, mikäli ne nähdään sijoituksena taloudelliseen tuottavuuteen, etumaksuna tulevasta kilpailukyvyistä. (Helne & Laatu 2006, 10-12.)

Suomessa tämä puhe on sisäistetty hyvin. Kirjoittajat tietävät, että myös muut lukijat ja kirjoittajat tietävät nämä ns. tosiasiat. Sen vuoksi talousnäkökohdat otetaan huomioon ikään kuin itsestäänselvyysinä ja perustellaan sosiaalisten tarpeiden täyttämistä myös siten, että se voidaan hyväksyä talousdiskurssin taholta. Kirjoittajat pyrkivät monin tavoin perustelemaan mm. ennaltaehkäisevän työn kannattavuutta ja inhimillisempien hoitometodien käyttöä sijoituksena tulevaisuuteen.

Talousrepertuaarin kohdalla korostuvat markkinavetoisen diskurssin syvä omaksuminen ja yhteiskunnan velvollisuuksien muuttuminen sosiaalisesta hyvinvoinnista taloudellisen tilivelvollisuuden täyttämiseen. On tähdellistä huomata, miten nämä vallalla olevat diskurssit läpäisevät tiensä kaikkialle, myös internetkirjoittelijoiden mielipiteisiin. Aineistossa on paljon talousperusteista ja vaihtoehdottomuuspuheelta vivahtavaa argumentointia, joka on suoraan siirtynyt yhteiskunnallisilta vaikuttajilta tavalliseen internetkeskusteluun. Kirjoituksissa vilisevät resurssit, määrärahat, katteet jne. Internetkeskusteluun osallistuja kirjoittaa:

Ennen vanhaan oli kotieläimiä tuomassa vaurautta – ja ruokaa pöytään, nykyään porsaiden sijaan kasvatetaan huostaanottolapsia joista osa on riistetty perheistään laittomasti. Tämä on sitä nykyajan karjateollisuutta. Kun perhekotien lapset

aikanaan kasvavat täysi ikäisiksi, he lakkaavat tuottamasta rahaa sijoituskodeilleen.

Tässä kirjoittaja käyttää metaforaa maatalouden maailmasta. Huostaanotettuja lapsia verrataan karjateollisuuteen. Metafora rakentaa huostaanotetuista lapsista kuvaa ainoastaan rahanlähteenä hoitajilleen ja samalla vihjataan toiminnan olevan jossain määrin laitonta. Metaforan lisäksi kirjoittaja heittää epäilyksen ja epäeettisyyden varjoa koko lastensuojelun toiminnan päälle viittaamalla laittomuuksiin joissakin prosesseissa.

Talous näkyy monitahoisesti kirjoituksissa, mutta se ei herätä tunteita samalla tavalla kuin esimerkiksi asiantuntijuusrepertuaari tai heikon vanhemmuuden repertuaari, jotka koskettavat ihmistä syvemmillä ja henkilökohtaisemmalla tasolla.

7. Asiantuntijuusrepertuaari

Kuka on asiantuntija lastensuojeluasioissa ja lastenkotibisneksessä? Aineistossa asiantuntijuuteen viitataan lähinnä kahdella tasolla. Asiantuntijuus näyttäytyy niin sanotusti oman elämän asiantuntijuutena, joka tässä nimenomaisessa aiheessa on kehittynyt huostanotto-prosessien läheltä seuraamisesta. Tästä positiosta kirjoittavat tuntevat tämän elämänalueen vahvasti omakseen, ja kirjoittavat myös yleensä särmikkäästi. Omakohtaisen kokemuksen asiantuntijuuden positiosta kirjoittavat saattavat kritisoida lastensuojelutyötä ja lastenkodeissa toimivia asiantuntijoita kovin sanoin, vaikka myös päinvastaisia mielipiteitä esitetään ja näitä käsittelemme tarkemmin luvussa 9 Vastarintarepertuaari.

Toinen asiantuntijuuden muoto on professionaalinen asiantuntijuus, jossa koulutus ja työkokemus tuovat asiantuntijan aseman. Professionaaliset asiantuntijoilla on myös henkilökohtaisen elämäkokemuksen tuomaa ääntä. Kaikkien heidän kirjoitustensa tulokulma ei ole kuin virka-asemasta tuotettua. Tavallaan professionaaliset asiantuntijat ovat tässä kaksinkertaisia asiantuntijoita, sillä he positioituvat sekä omakohtaiseen (ammattillisesti tai henkilökohtaisesti koettuun) että professionaaliseen asiantuntijuusrepertuaariin.

Professionaaliset asiantuntijat kirjoittavat lastensuojelun maailmasta sekä retorisesti puolustaen että hyökäten. Tähän asiantuntijuusrepertuaariin liitän myös ne kohdat, missä omakohtaisesta positiosta kirjoittavat kritisoivat professionaalisia asiantuntijoita tai sosiaalialan ammattilaisia yleensä. Kyseenalaiseksi päätyvät professionaalisen asiantuntijuuden laatu ja kelvollisuus, joista esitetään epäilyksiä.

Aineiston teksteissä kirjoittajien voidaan nähdä toteuttavan varsinaista retoristen keinojen kirjoa. Omakohtaisen kokemuksellinen argumentointi on perustana näissä oman elämän asiantuntijuuteen kytkeytyvissä kirjoituksissa. Kirjoitusten monipuolisuus tuo lukijan eteen paikka paikoin dystopisen maailmankuvan. Kommentteissa kaikenlaiset tunteet ovat pinnassa ja herättävät ristiriitaisiakin ajatuksia. Kielenkäyttö on ajoittain karskia ja puheenvuorossa annetaan niin sanotusti palaa. Joukossa on myös

siististi kirjoitettuja ja hyvin perusteltuja argumentteja. Kaiken ideana ovat tässä repertuaarissa silti omakohtaiset kokemukset, esittämistavasta riippumatta.

Omien intressien ja kokemusten tunnustaminen on eräs keino herättää yleisön luottamus. Omakohtaiseen kokemukseen perustuva argumentointi saa voimansa siitä, että sitä on vaikea kumota. Toisen puhujan kokemukseen kun ei toisella osapuolella ole pääsyä. (Jokinen ym. 1999, 134.)

7.1 Omakohtainen asiantuntijuus – mitä kritisoidaan?

Omakohtaisen asiantuntijuuden repertuaarissa yhteistä on se, että huostaanottoa on seurattu tai siinä on oltu henkilökohtaisesti osallisena. Omakohtaisessa asiantuntijuudessa yleisin on huostaanotetun lapsen vanhemman positio. Kirjoittamassa on myös itse huostaanoton kokeneita nuoria, huostaanotetun ystäviä jne.

Mitä kirjoittajat kritisoivat? Moitittavaa löytyy huostaanottoa prosessista kautta linjan. Monissa kokemuksissa kritisoidaan olosuhteita lastenkodissa, virkamiesten epäinhimillistä asennetta, vanhempien aseman sekä mielipiteiden mitätöimistä, fyysisen ja henkisen väkivallan käyttöä, uhkailua, epärehellisyyttä ja erilaisia vaatimuksia biologisten vanhempien ja sijaisvanhempien kohdalla. Tästä viimeisestä kaksien punnusten käyttämisestä tulee kuvaava esimerkki verkkokirjoittajalta:

Entä huumeidenkäytön aloittaminen, onhan se lasten valvonnan laiminlyönti. Siis omien vanhempien luona asuva lapsi otetaan kyllä huostaan pahimmillaan vaikka yhdestä huumeekokeilusta, mutta kun sijaishuollossa alkaa huumeriippuvuus, niin sitten ei tapahdukaan mitään. Kaikkeen sitä Suomessa veronmaksajien rahoja tuhlaataankin!

Tämä on vain yksi esimerkki siitä, miten eriarvoisena biologiset vanhemmat ja sijaisvanhemmat aineistossa konstruoiduvat. Tässä kirjoittaja luo vahvan kontrastiparin: vanhempiensa luona asuva lapsi ja sijaishuollon piirissä asuva lapsi. Seuraukset näyttävät epätasa-arvoisina ja kirjoittajan turhautuminen näkyy. Kontrastiparissa erot

korostuvat, tässä tapauksessa kahdesta käytännöstä toisesta tehdään järkevää, toisesta ei (Jokinen 2004, 214).

Monissa kirjoituksissa kuvataan rikkirepivää prosessia, kun vanhemmat ja lapset joutuvat huostaanotto prosessin pyörteisiin. Monissa kriiseissä on hyvä tukeutua sukulaisiin, ystäviin jne. Huostaanotossa tilanne voi olla toinen. Internetkirjoittaja valaisee tuntojaan seuraavasti:

Läheisten tuesta ei ollut hyötyä, kuuntelin heidän kauhisteluaan, mutta se ei tilannetta muuksi muuttanut. Pelkäsin törmätä asioilla liikkussa puolittuihin, koska oli vaikea näytellä. Mutta mitä vastaat kysymykseen: ”Hei, pitkstä aikaa, mitä sinulle kuuluu? Olisi tehnyt mieli sanoa, että ”Elämäni hirvein jakso, lapsi on huostaanotettu ja häntä pahoinpidellään, mutta muuten menee ihan kivasti. Entä sinulla?

Tässä tapauksessa läheisistä ei ollut apua, ei sosiaalista tukea. Sosiaaliset seuraukset voivat olla jopa epämiellyttäviä myös puolittujen tasolla, kuten kirjoittaja sarkastisesti kuvaili. Mielenkiintoista kommentissa on viittaus vaikeuteen näytellä. Tämä kertoo kulttuuristen paineiden olevan tässä tilanteessa niin vahvan, että olisi suotavaa osata näytellä asioiden olevan jotenkin toisin. Jokisen ym. (2004, 129) mukaan eräs usein käytetty retorinen keino on itsetodistelu, jota voidaan käyttää esimerkiksi ongelmien normalistamisessa. Tässä kirjoittaja kuvailee tapaamisen puolittun kanssa, ja etenee normaaliin kuulumistenvaihtoon. Sitten hän kertoo, mitä olisi tehnyt mieli sanoa. Kulttuurinen paine, kasvojen säilyttäminen, tilanteen yleinen stressaavuus, ehkä näiden kaikkien yhdistelmä vaati kumminkin näyttelemään. Kirjoittaja itsetodistelee hyvin kehitellyllä esimerkillään, miten mahdotonta hänen näkökulmastaan olisi ollut kertoa asioista niin kuin ne olivat.

Seuraavaksi tuleva aineisto-ote on melko pitkä. Käytän sitä esimerkkinä yhdestä kokonaisuudesta omakohtaisesta positiosta kirjoitetusta kommentista keskustelupalstalla. Kirjoituksessa näkyy sekä yksityiskohtia että kokonaisuuden kontekstia erään lastensuojelulaitoksen toimissa. Aineistopalat ja analyysiosat vuorottelevat. Tämä helpottaa pitkän kirjoituksen lukemista ja analyysiä. Omaan kertomustaan tilittää internetkommentoiija otsikolla Hdl:n hirmuhoito – lapset hoidotta:

Lapsi sijoitetaan Hdl:n intensiivihoidoyksikköihin saamaan hoitoa psyykkisiin ”oireisiinsa”. Hoitoa lapset saavat mm. eristysrangaistuksin, vastaisikohan tämä entisaikaista kuritushuonetta. Mitään lääketieteellistä hoitoa lapsille ei anneta huolimatta tuosta korkeasta 450 euron vuorokausimaksusta. ”Hoidon” selitetään olevan esimerkiksi tunteiden sanoittamista. Hoitoa antavat kaiken maailman muut ammattilaiset, paitsi terveysalan. En usko, että kukaan ammattinsa tosissaan ottava terveydenhuollon ammattilainen suostuisi edes kauan olemaan laitoksessa. Kun on kyse psykiatrisesta hoidosta, pitäisi laitoksen työntekijöiden olla alan ammattilaisia. Useimmat hoitajat eivät tätä ole. He ovat ainakin ulkoisen olemuksen ja käytöksen perusteella lähinnä vanginvartijoita ja vankilahan kyseinen laitos lapsille on.

Kirjoittaja käyttää lainausmerkkejä merkitsemään niitä sanoja, jotka eivät hänestä kuvaa asioiden tilaa. Hoito on ”hoitoa”, jotakin epämääräistä ja epäilyttävää. Lainausmerkkien viljeleminen on yksi tapa kyseenalaistaa ko. aihe. Retorisista keinoista on käytössä ääri-ilmaisut (”mitään”, ”kukaan”), kvantifiointi (”useimmat”, ”450 euroa”) ja metafora, jossa hoitajat konstruoidut vanginvartijoina hoitopaikan ollessa kuritushuone.

En nähnyt kertaakaan kolmeen vuoteen, että jokin hoitajista olisi leikkinyt lasten kanssa. Hoitaja keskittyi yleensä syömiseen, lehtien lukemiseen ja television katseluun. Jos joku lapsista uskalsi hoitajaa häiritä, hänet komennettiin välittömästi omaan huoneeseensa.

Tässä kirjoittaja avaa positionsa, se on syvän omakohtainen. Hän kertoo itse näkemästään ja kuulemastaan vahvistaen näin kertomansa uskottavuutta. Yksityiskohtien, kuten aikamäärien ja hoitajan tekemisten ja tekemättä jättämisten raportointi tuottaa samaa, helpommin uskottavaa kuvaa kirjoittajasta. Siinä pyritään faktuaaliseen kuvaukseen ja faktan konstruointiin.

Faktuaalinen kuvaus on vakuuttava retoriikan muoto, joka pyrkii raportin tavoin kertomaan, kuinka asiat ovat. Faktan konstruointi on yritys saada kuvaukset näyttämään kiistanalaisten väitteiden sijasta kiistattomilta tosiasioilta. Silloin sosiaalisen todellisuuden konstruktiivinen luonne hämärtyy ja muut jäsennostavat todellisuudesta vaikenevat. (Jokinen ym. 2004, 129.)

Mielenkiintoinen nyanssi on kirjoittajan tapa sanoa ”jokin hoitajista”, kun taas parin lauseen päässä sanotaan ”joku lapsista”. Käyttämällä asianmukaista muotoa *joku* lapset konstruoidut kuten pitääkin, eli ihmisinä. Käyttämällä muotoa *jokin* voidaan miettiä, mitä lajia hoitajat mahdollisesti kirjoittajalle edustavat. Tämä on esimerkki siitä, kuinka hyvin pienillä sanavalinnoilla saadaan aikaan vivahde-eroja. Niitä ei välttämättä huomaa heti, mutta ne voivat silti vaikuttaa. Kirjoittaja jatkaa olosuhteiden kuvailua:

Hdl:llä lasten aukko muuhun maailmaan oli pikku nyrkeillä taotut reiät oman huoneen ovelta kun lapset olivat niin pahoja, että heidät piti ERISTÄÄ OMIIN HUONEISIINSA SUURIMMAKSI OSAKSI AIKAA!!! Lapsille syötetään psyykenlääkkeitä, että heidän painajaisensa ja harhansa saataisiin pois näkyvistä.

Kun lasta eristetään kutakin sillä tavalla, kaksi tai kolme vuotta, niin ulos hoidokista tulee jotain. Jotain joka ei sano vastaan ja tottelee sokeasti. Meidän valituksemme lääkärille eivät kantautuneet, koska emme päässeet koskaan tapaamaan häntä. Vanhemmat eristetään tehokkaasti toisistaan.

Kirjoittaja kuvailee lasten elämää laitoksessa ja sitä muutosprosessia, jonka sekä lapset että vanhemmat käyvät tahoillaan läpi. Tässä kohtaa kirjoittajalla on käytössä hyvin vetoava metafora pienillä nyrkeillä oveen taotuista rei’istä. Vapauden puute symboloituu lukittuna ovena, pyrkimys vapauteen ja aukko muuhun maailmaan reikänä ovelta, pyrkimyksen mahdottomuus taas kuvailuna pienistä, ei riittävän voimakkaista nyrkeistä. Myös aggression ja turhautumisen kuviot tulevat esiin tästä aineisto-osasta. Valitus konstruoiduu turhana, sillä sitä ei kuunnella.

Kirjoituksessa lapset näytetään uhrina, jotka on tuomittu epäoikeudenmukaisesti eristykseen pahuutensa takia. Kirjoittaja korostaa versaaliaakkosilla lasten eristysrangaistusta, ikään kuin kysyen ovatko pienet lapset todella niin pahoja, että heidät pitää eristää? Kulttuurissamme on voimakas moraalinen idea siitä, että vain, ne, joilla on valinnan mahdollisuus, ovat vastuussa teoistaan (Jokinen ym. 2004, 143). Lapsia ei yleensä nähdä vastuullisena ryhmänä, ja siten heidän rankaisemisensa tuottaa kuvaa julman joustamattomasta systeemistä. Kirjoittaja jatkaa yksityiskohtien kuvailua:

Lapsen pieniksi jääneet vaatteet halutaan ottaa laitokseen. Lapselta häviää omia tavaroita, esimerkiksi kännyköitä ja leluja. Toisaalta raha tässä asiassa on toissijainen. Ihmettelen, miten jotkut vanhemmat ovat onnistuneet pelastamaan lapsensa jo aikaisemmin tästä hirmuhoidosta. Ensisijaista olisi ehkäistä yhdenkään lapsen joutuminen hirmuhoitoon, joka ei lasta millään tavoin auta.

Jopa perushoitokin on ala-arvoista. Lapset pääsevät vessaan vain hoitajan avattua oven avaimella. Pukeutumisesta ei välitetä. Olen hakenut kesähelteellä lapsen uimarannalle. Lapsella oli tällöin vielä pitkät kalsarit jalassaan.

Tässä osiossa kirjoittaja esittelee detaljeja laitoksen toimintatavoista, lapsen tavaroista ja pukeutumisesta. Kirjoittaja konstruoi itseään suurpiirteisenä huomauttamalla rahan toissijaisuudesta. Kappaleessa puhutaan hirmuhoidosta, josta jotkut ovat onnistuneet pelastamaan lapsensa. Koko asetelma tuntuu kääntyneen pääläelleen: lastensuojelulliset toimenpiteet koetaan hirmuhoitona, sieltä pois pääseminen on pelastus. Vahvat kielikuvat herättävät varsinkin lapsiin yhdistettynä tunteita. Tunteet taas pyrkivät kohdentumaan johonkin, kirjoittaja pyrkinee kielteisten tunteiden kohdentumiseen lastenkotiin.

Vanhemmat erotetaan lapsesta perusteettomilla tapaamisoikeuden rajoituksilla ja vanhempien maine mollataan jokaikisessä mahdollisessa paikassa lastaan kohti rikollisena, että tämän valitukset tai kantelut otettaisiin jatkossa nollalausuntona. Niinhän tavalliset huostavanhemmatkin otetaan aika nollina, mutta intensiivihoidossa ympäriinsä ja perättömästi mollattuja vanhempia katsotaan kaikissa näissä lääkäri yms. piireissä rikollisina, koska näin lukee potilasasiakirjoissa. Näiden korjaamiseen ei suostuta lääkärien taholta. Yksi taho oli, joka ei suostunut näihin valheisiin – vain yksi: poliisi.

Lapsi ei hyödy hoidosta yhtään mitään, ainut joka hyötyy on hdl:n talous. Sen ajattelemisenkin vielä kauan lapsen hirmuhoidon päättymisestä saa veren hyytymään.

Kirjoittaja kertoo laitoksen proseduurista konstruoiden vanhemmat voimattomina ja laitoksen toimijat kieroina valehtelijoina, jotka mollaavat vanhempia kaikille, ketkä suostuvat kuuntelemaan. Valheet päätyvät tässä konstruktiossa potilasasiakirjoihin

saakka. Sankarin viitan saa tässä joukossa poliisi, jonka toiminta on toisenlaista. Mielenkiintoinen yksityiskohta on, että laitoksen edustajat pitävät vanhempia rikollisina, mutta poliisi ei lähde tähän mukaan. Valitettavasti kirjoittaja ei avaa tilannetta enempää.

Otteessa käytetään kvantifioivaa retoriikkaa numeerisesti ja ei-numeerisesti: esim. ”jokaikisessä”, ”yksi taho ei suostunut valheisiin”, ”vanhemmat otetaan nollina”. Kvantifiointia analysoitaessa on hyvä huomioida mitä kvantifioidaan, miten sitä käytetään ja mitkä ovat sen funktiot (Jokinen ym. 1999, 146). Tässä yhteydessä kvantifioinnin kohteina ovat vanhemmat ja heidän mollattu maineensa sekä poliisit. Vanhempien kohdalla määrällistäminen näkyy pyrkimyksenä kaikenkattavuuteen, niin että jokainen tilanne todella toisi vanhemmat rikollisina esille. Poliisien kohdalla taas minimoidaan, sillä halutaan korostaa ymmärtäjien ja kirjoittajan näkökulmasta oikein toimivien vähyyttä.

Kirjoittaja päättää kommenttinsa viitaten laitoksen talouteen ainoana hyötyvänä osapuolena. Kirjoittaja implikoi, että rahan voimalla voi tehdä mitä vaan, perusteluja ei tarvita – lakoninen maininta riittää (ks. esim. Jokinen ym. 2004, 177). Raha ja talous konstruoidut ylivoimaisina vaikuttajina tavalliseen ihmiseen nähden.

7.2 Professionaalinen asiantuntijuus ja sen kritiikki

Aineistossa on muutama kirjoittaja, joita voidaan kutsua professionaaliksi asiantuntijoiksi. He ovat kirjoituksissaan avanneet asemansa lastensuojelun työkentällä. Tässä luvussa valaisen sitä, miten muut kirjoittajat kritisoivat professionaalisia asiantuntijoita. Seuraavassa luvussa taas käsittelen sitä, mitä professionaaliset asiantuntijat itse haluavat kritisoida keskusteluaineistossa.

Ennen lainausta seuraavan aineisto-otteen kirjoittaja korostaa lääkärin ja sosiaalityöntekijöiden lausuntojen vastaavan toisiaan vahvuudeltaan hallinto-oikeudessa. Sitten kirjoittaja kertoo lääkärin diagnosointiperinteistä ja vertaa sosiaalityöntekijän diagnostiikkaperinteisiin. Kirjoittaja jatkaa:

Huostaanoton perusteilta puuttuu täysin normisto, jonka mukaan nämä ”diagnoosit” tehdään. Kun lääkärin diagnoosiin vaaditaan lääkärin pätevyys, voi huostaanotto ”diagnoosin” tehdä ylioppilas, jolla on hieman opintoja sosiaalitieteissä tai vastaavassa..

Professionaalisen asiantuntijuuden positiota horjutetaan niillä havainnoilla, joita omakohtaista asiantuntijuutta harjoittamalla on saatu. Kun sosiaalitieteen ammattilainen konstruoituu melko varhaisen vaiheen opiskelijana, on hänen vakavasti otettavuutensa vähäisempää kuin valmiilla työntekijällä. Kirjoittaja laittaa kontrastipariksi lääkärin ja sosiaalityöntekijän. Tässä kontekstissa ei niinkään ole tarkoitus nostaa lääkäreiden tietotaitoa, vaan alleviivata ja vakuuttaa lukijat siitä, miten epäpäteviä työntekijöitä sosiaalialalla toimiikaan. Tässä kommentissa ei otettu lukuun niitä sosiaalityöntekijöitä, jotka täyttävät ammatilliset vaatimukset, ja joita on huomattavasti enemmän kuin epäpäteviä. Kontrastipari tuottaa siis toisen ryhmän, joka on ladattu kauniilla ja pätevillä merkityksillä (lääkärit), ja toisen ryhmän, jolle jää negatiiviset merkityksellistymät (epäpätevät sosiaalityöntekijät) (Jokinen ym. 1999, 153).

Toinen kommentissa esiintyvä retorinen keino on ääri-ilmaisujen käyttö. Ääri-ilmaisujen avulla voidaan korostaa niitä piirteitä, joita kuvauksen kohteena olevaan asiaan halutaan liittää. Ne joko maksimoivat tai minimoivat kohteensa piirteitä. Samoin ääri-ilmaisulla voi tuottaa kuvaa toiminnan säännönmukaisuudesta, jolloin se näyttäytyy vakavasti otettavampana kuin satunnainen toiminta. Ääri-ilmaisujen käytössä on riskinsä. Se voi joissakin tilanteissa pikemminkin ärsyttää kuulijaa kuin vakuuttaa häntä. Silloin puhujan uskottavuus voi joutua kyseenalaiseksi, mikä vähentää argumentaation uskottavuutta. (Jokinen ym. 1999, 150-152.) Esimerkkikommentissa käytetään näitä minimoinnin ja maksimoinnin välineitä melko paljon. Lainauksessa puhutaan siitä, että huostaanoton perusteilta puuttuu *täysin* normisto, tai että sosiaalityöntekijällä onkin vain *hieman* opintoja sosiaalitieteissä.

Tässä on toisentyyppinen kyseenalaistamiskirjoitus, joka koskee lastenkodissa työskentelevää naista:

Siellä vaipoista juuri siivekkäisiin – no oli kyllä asunut avoliitossa ja eronnut – hoki pienessä sievässä pilvikrapulassa siitä kuinka huostaanotot ovat aiheellisia. Nykyajan äidit kun vain bilettävät ja sen semmoista. Tämä nuori naikkonen taisteli koirastaan, jonka olivat ex-avomiehen kanssa hankkineet. Itkeskeli, kun ex-avomiehen nykyinen saa olla HÄNEN koiransa kanssa. Siis koira oli jäänyt ex-avomiehelle. Kauheat tappelut kävi puhelimessa ja uhkaili oikeudella. ... Sanoinkin hänelle, että kuinka hän, juuri vanhempiansa helmoista irti päässyt voi sanoa, että huostaanotot ovat aiheellisia ja sijoitukset hyviä. Ottaisi vähän asioista selvää ja puhuisi sitten. Että katso nyt, äidit ja isät taistelevat lastensa oikeuksien puolesta ja lastensa tarpeiden puolesta. Sinä itket kapista rakkia, ja uhkaillet oikeudella vaikka kapinen rakkisi hoidetaan hyvin.

Nimimerkki kirjoittaa omakohtaisesta positiosta. Hän on tapauksen silminnäkijä, ja tämä antaa kirjoitukselle retorista painoarvoa (Jokinen ym. 1999, 136). Kirjoituksen nuori koirasta kiistelevä nainen on työssä lastenkodissa. Hän kertoo stereotypiaa nykyajan bilettävistä äideistä. Tässä aineisto-otteessa on mielenkiintoinen käänne. Yleensä biologiset vanhemmat leimautuvat juupoiksi, narkkareiksi tai hulluiksi. Tämä on käynyt ilmi useammasta kirjoituksesta. Vaihteen vuoksi tässä taas valitetaan juoposta hullusta narkkarista, joka edustaa lastensuojelun ammattilaista. Epäsuotuisilla luonnehdinnoilla horjutetaan ko. henkilön uskottavuutta ja ammattimaisuutta, kirjoittaja saa jopa hänen nuoruutensa näyttämään naurettavalta (”vaipoista juuri siivekkäisiin siirtynyt”, ”naikkonen”). Kirjoittaja näkee paljon vaivaa tuodakseen naisen esiin huonossa valossa. Ironia on tässä suhteessa hyvä retorinen keino (Jokinen ym. 1999, 130).

Nimimerkki pitää naisen koirasta käymää huoltajuustaistelua käsittämättömänä. Tässä kontrastipariksi asetetaan entisen avomiehen kanssa hankittu koira ja sen omistus- tai tapaamisoikeus sekä lapsen huostaanotto. Kirjoittaja konstruoi koiran merkityksettömyyttä ihmislapsen rinnalla nimittämällä koira kapiseksi rakiksi. Kirjoittaja pyrkii tuomaan esiin epäkypsän ja suhteellisuudentajuttoman konstruktion lastenkodin naisesta, joka ei osaa laittaa asioita oikein tärkeysjärjestykseen. Kontrastiparin käyttö on vakuuttavaa ja suostuttelevaa retoriikkaa (Jokinen ym. 1999, 153). Tässä tapauksessa kontrastipari suostuttelee näkemään lastenkodissa työskentelevän naisen pikkumaisena kakarana, joka ajattelee vain itseään ja omia halujaan. Kirjoittaja taas pyrkii konstruoitumaan muitakin ajattelevana ja suuremmat

kokonaisuudet hallitsevana humanististen arvojen kannattajana, tosin melko teräväkielisenä sellaisena.

Professionaalaisia asiantuntijoita kritisoidaan aineistossa aika lailla ja monesta asiasta. Esimerkiksi nimittely on eräs kritiikin muoto, tosin melko hedelmätön. Nimittely on ehkä enemmän halveksuntaa ja infantiilia kapinaa, mutta sen voi laskea myös hyökkäävää retoriikkaa käyttäväksi kritiikiksi. Aineistossa monen alan ammattilaiset saavat tuttavallisesti nimikkeitä kuten ”sossut”, ”sossutantat”, ”kallonkutistajat”, ”pellepsykiatrit” ja niin edelleen. Samoin lastenkoteja nimitetään ”keskitysleiriksi”, ”vankilaksi”, ”helvetiksi”, ”hirmuhoidoksi” ja ”rangaistuslaitokseksi”. Joka tapauksessa nimitykset varjostavat hyvinvointivaltion lastensuojelujärjestelmää.

7.3 Kun omakohtainen ja professionaalinen asiantuntijuus yhdistyvät

Aineistossa oli myös muutama kirjoittaja, jotka positioituvat sekä omakohtaisesti että professionaalisesti aiheen asiantuntijoiksi. Tässä kohtaa on hyvä muistaa, että yleensä omakohtaisen asiantuntijuuden positiosta kirjoittavat kritisoivat systeemiä ja sen edustajia eli kritiikki kohdentuu myös professionaalisiin asiantuntijoihin. Kritisoivatko omakohtaisesta näkökulmasta kirjoittavat siis myös kanssaan keskustelevia professionaalaisia asiantuntijoita? Jossain määrin kyllä. Aineistosta löytyy muutama lastenkodeissa tai niihin läheisesti liittyvillä tahoilla työskentelevä tai työskennellyt henkilö. Tässä kontekstissa heidät luetaan professionaalisiin asiantuntijoihin. Heidän kirjoituksensa ovat useimmiten samantyyppisiä kuin omakohtaisesta positiosta kirjoittavien. Tosin he eivät välttämättä kritisoivat lastenkotien toimia yhtä voimakkaasti kuin omakohtaiset asiantuntijat.

Yhdistävä tekijä nimenomaan näissä lastenkodeissa työskennelleiden kirjoittajien teksteissä on se, että he eivät väheksy tai torju muiden kirjoittajien esittämiä tapauksia mahdottomina. Tästä voisi päätellä, että sosiaalihuollon työntekijöiden olisi erittäin viisasta välttää asiakkaiden kokemusten vähättelyä tai tyrmäämistä. Tämä toki on tiedossa muutenkin, mutta näiden internetkirjoitusten valossa tuntuisi siltä, että tieto ei ole aina käytössä. Tässä palataan ikiaikaiseen kysymykseen siitä, miten opittu tieto

siirretään käytännön elämään. Tähän kysymykseen paneutuminen olisi kokonaan toisen tutkielman asia.

Mutta mitä professionaaliset asiantuntijat sitten kritisoivat? He kritisoivat mm. väärinkäytösten salailua, riittämättömiä avohuollon tukitoimenpiteitä, epäpäteviä toimijoita sekä lasten ala-arvoista kohtelua kuten eristämistä, matottamista, nöyryytystä ja heitteillejättöä. Mutta kritiikkiä osuu myös kollegojen ja muiden ammattilaisten kohdalle, kuten eräs kommentoija kirjoittaa:

Näin työssäni vääryyksistä vaikenemista...Näin hyvävelikerhoja. Virkavallanedustaja totesi, että häntä kiinnostaa lähinnä omistajan kanssa metsästäminen ja eiväthän nämä lapset mitään kullannappuja ole. Vaiettiin, ettei tulisi potkuja, vaiettiin että saataisiin ajaa pomon isolla veneellä, vaiettiin, ettei kestetty pomon työntekijöihin kohdistuvaa huutamista/haukkumista, vaiettiin kun oltiin vain sosiaalityöntekijöitä etc...

Kirjoittaja maalaa tässä kuvaa jatkuvasta epäilyttävästä toiminnasta käyttäen vakuuttavina retorisina elementteinä muun muassa toistoa. Toisto toimii, esimerkiksi mainosmaailmassa sitä ei käytettäisi niin paljon, ellei sillä olisi vaikutusta. Keskusteluja analysoidessa voi katsoa esimerkiksi sitä, kuinka jotakin tiettyä muotoilua käytetään keskustelussa ja minkälaisia uusia merkitysulottuvuuksia se saa keskustelun kuluessa (Jokinen ym. 1999, 154).

Aiemmassa esimerkkikommentissa toistettiin sanatasolla lähinnä kahta asiaa: näkemistä ja vaikenemista. Ensinnäkin ne antavat kommentille painoarvoa siten, että kirjoittaja on henkilökohtaisesti ollut näissä tilanteissa mukana. Aiemmin hän on kirjoittanut olleensa töissä tässä tv-ohjelmassa nähdyssä lastenkodissa ja kirjoittaa juuri siitä kokemuksiaan. Hän on siis ikään kuin sisäpiiriläinen, joten hänen kirjoituksensa painaa täten enemmän kuin muiden. Kirjoittaja kategorisoi itsensä painavasti tähän sisäpiirikategoriaan. Jokisen ym. mukaan on retorisesti mielenkiintoista tarkastella sitä, mikä puhujakategoria milloinkin herätetään henkiin ja miten sitä käytetään sekä sitä, kuinka argumentin esittäjä kategorisoi itseään: siitä voi tehdä tulkintaa mikä on se yleisö, jota hän pyrkii puhuttelemaan (Jokinen ym. 1999, 135). Niin, mikä on se yleisö, johon tämä verkkokirjoittaja pyrkii vaikuttamaan? Toki yleisönä ajatellaan kaikkia

verkkokeskustelun lukijoita, mutta kirjoituksen sävy sopisi myös vetoomukseksi päättäjille. Tällöin kirjoittajalle on sopivaa ja luottamusta herättävää käyttää sisäpiiriläisen kategoriaa.

Erästä professionaalista asiantuntijaa taas kritisoidaan aineistossa siitä syystä, että hänen pitkähkössä kirjoituksessa pyritään näkemään lastensuojelukentän kokonaisuutta ja samalla näyttämään, etteivät kaikki lastenkodit ole kammottavia rangaistuslaitoksia. Siihen tulee vastaus omakohtaisen asiantuntijuuden positiosta käsin:

Hyviä laitoksia kehumalla eivät huonot parane... Eli eihän huonoista paikoista saisi puhua ollenkaan kun sijaishuollon edustajilta sitä kysytään. Ja Perhehoitoliittokin jopa kieltää toimittajilta huonojen sijaispaikkojen esittelyn, ettei niiden hyvienkin maine lokaantuisi.

Tämä on yksi niistä muutamista tapauksista, missä vastataan nimenomaan jonkun toisen kirjoitukseen. Yleensä keskusteluketjussa viitataan aiheisiin yleensä tai kerrotaan kokemusta omasta tulokulmasta. Tässä molempien näkökohta on sinänsä oikeutettu. Lastenkodissa työskentelevä pyrkii tasapainottamaan tilannetta, mutta omakohtaisesta positiosta kirjoittava taas huomioi, että sen toteaminen ei paranna huonojen laitosten tilannetta.

Kirjoittaja maalailee sijaishuollon arjesta salaliittomaista toimintaa, jossa huonot hoitopaikat systemaattisesti salailtaan ja peitellään. Jopa Perhehoitoliitto on mukana juonessa kirjoittajan konstruktiossa. Kritiikin kärki kohdistuu tässä kuitenkin vahvimmin sananvapauden puuttumiseen ja hyssyttelyn kulttuuriin. Salailuun viittaaminen herättää ihmisten uteliaisuuden ja on siinä mielessä hyvä retorinen keino herättää huomiota. Monet ajattelevat, ettei ole savua ilman tulta, ja jotain on siis vialla sijaishuollossa.

8. Heikon vanhemmuuden repertuaari

Joissakin kirjoituksissa näkyy selvästi diskurssi, joka syyllistää vanhemmat lasten huonosta tilanteesta. Nämä kommentit on kirjoitettu yleistäen ja melko rankalla kädellä. Vaihtoehtoisia selitysmalleja esimerkiksi huostaanoton syyille ei tuoda esille, eli mielipiteet tuntuvat rakentuneen vahvoiksi jo ennalta ilman laajempaa pohdintaa. Tämän repertuaarin vanhemmat konstruoituvat otteensa menettäneinä tai lapsistaan vähät välittävinä, jälkeläiset taas holtittomasti tempoilevina nuorina, jotka tarvitsisivat vain kuria ja oikeanlaiset perheen valtasuhteet tullakseen jälleen ehjiksi. Näin kärkevästi kirjoittavia ei ole paljon, mutta he saavat muita kirjoittajia provosoitumaan ja kirjoittamaan vastaan.

Esimerkkinä tästä repertuaarista on seuraava kirjoitus:

Juttu lastenkotilapsista ja heidän vanhemmistaan oli ala-arvoinen. Nuorista puhuttiin ottamatta käytännössä lainkaan huomioon heidän taustaansa. Siihen viitattiin, mutta jutun yleisilme oli kaunainen epäluulon herättäminen: näin kauhealla tavalla lapsiparkoja kohdellaan. Puuttui sen problematisoiminen, miten on toimittava lapsen kanssa, joka on mennyt äidiltään läpi käsien jo aikoja päiviä. Liekö edes kunnolla yritetty hallita. Ja joka on ollut jo joukossa laitoksia, joissa häntä ei ole ilmeisesti saatu pysäytettyä. Ensimmäinen asiahan on se, että viitamaan suden tavoin ryntäävä lapsi on saatava pysäytetyksi. Muuten hän hallitsee yhteisöä, eivät aikuiset. Äiti antoi malliesimerkin, millä tavalla selittelemällä asioiden vastuu siirtyy pahoille ulkopuolisille. Mitä hän on tehnyt, miten toiminut? Tuntemissani huostaanottotapauksissa perusongelma on ollut aina nimenomaan kodin aikuisissa. Hekö pystyisivät määrittämään laitoksen ihmisille oikean toimintatavan.

Miten tietyn tosiasian pätevyys kumotaan? Tehokkain keino on osoittaa se sopimattomaksi yhteen muiden, varmemmiksi koettujen tosiasioiden kanssa. Kumoaminen onnistuu sitä paremmin, mitä enemmän tällaisia varmempina pidettyjä seikkoja on ja mitä haluttomampi kuulijakunta on niistä luopumaan. (Perelman 2007, 31.) Tässä kirjoittaja yrittää herätellä lukijoita vallitsevasta lastenkoteja kauhisteleavasta diskurssista, antaen esimerkkejä siitä, miten lasten kanssa pitäisi toimia.

Tässä kirjoittaja pyrkii vähättelemään lastensuojeluun liittyvää problematisointia monella tavalla. Ensin hän moittii tv-ohjelmaa ala-arvoiseksi ja epäpätevästi toimitetuksi. Näin kirjoittaja kylvää epäilyksiä koko ohjelman uskottavuudesta. Kirjoittaja konstruoi itsensä huostaanottotapausten tuntijaksi, puhuen monikossa. Tässä hän käyttää kvantifioivaa strategiaa nostamalla oman tietotasonsa, ei pelkästään yhden vaan useiden huostaanottotapausten kautta hankituksi (Jokinen ym. 1999, 146–147). Näin syntyy vaikutelma kirjoittajasta, joka ei ole vain satunnainen kommentoija ja maallikko lastensuojeluun liittyvissä asioissa.

Läsnä on vahvasti myös itse koetun, omakohtaisen kokemuksen tuoma asema ja tämän aseman tuoman intressin julkitunnustaminen. Omakohtaiseen kokemukseen perustuva argumentointi on tehokasta. Sitä on vaikea kumota, sillä toisen puhujan kokemukseen ei toisella osapuolella ole pääsyä. (Jokinen ym. 1999, 134-135). Kirjoittaja myös maalailee tekstissä esiintyvistä äidistä huonoa, vastuuta välttelevää kuvaa. Koko lapsen kasvatuksesta konstruoidaan epäonnistumisten ketjua alkaen äidistä ja jatkuen joukossa laitoksia. On mielenkiintoista miettiä, miksi erityisesti äiti on tässä kirjoituksessa kritiikin tähtäimessä. Isä ja muut asianosaiset eivät näy kirjoituksessa. Kulttuurinen tarinavarastomme tuntee ilmeisesti enemmän äidin kasvatusvastuuta kuin isän tai muiden asianosaisten.

Kuitenkin mediassa saa palstatilaa diskurssi, jossa isät hakevat entistä aktiivisemmin oikeuksiaan myös huostaanotto-prosessien kanssa. Aineistossa taas kirjoittajista valtaosa on muita kuin aktiivisesti huostaanotto-prosessissa vaikuttamaan pyrkiviä isiä. Aineistossa on pari aktiivista isää, jotka yrittävät saada tilanteeseensa muutosta eli huostaanotto-päätöksen purkua. Muutoin kirjoituksissa isä ei ole läsnä, vaan poissaoleva. Joskus isyys näyttäytyy kommenttina ”narsistisesta isästä, joka pyörittelee sossuja miten haluaa”. Muutoin isyys ei konstruoidu juuri mitenkään näissä kirjoituksissa. Roolivaihtoehtoina ovat siis aktiivinen muutosta hakeva isä tai narsistinen, rikollinen isä manipuloimassa viranomaisia.

Äidit ovat heikon vanhemmuuden repertuaarissa tykinruokaa. Voiko olla niin, että hyvän äitiyden myyttiä vastaan oletetusti toimivaa saa kritisoida kuinka paljon vain? Fiskén (2005) mukaan myytin pääasiallinen toiminta on naturalisoida historia ja esittää se kuin luontona. Myytit ovat hallitsevan luokan aseman saavuttaneen

yhteiskuntaluokan tuotetta. Myytti naisten luonnollisesta hoivaavuudesta on vahva. Esittämällä tämä osana luonnon järjestystä myytti salaa niiden historiallisen alkuperän. Se saa myytit näyttämään yleispäteviltä ja oikeilta: on kuin nämä merkitykset palvelisivat sekä miesten että naisten etuja. (Fiske 2005, 117–118.) Jos äiti ei näytä onnistuvan hoivatehtävässään, hän rikkoo jotain sellaista, mitä yhteiskunnan jäsenten näyttäisi olevan vaikea hyväksyä. Yhteiskunnasta päin tuleva paheksunta taas aiheuttaa painetta vanhemmille, eritoten äideille. Tunne huonosta äitiydestä tuo mukanaan syyllisyyden ja häpeän tunteita ja tunteet korostuvat, mikäli sijaisperhe suhtautuu nuivasti äidin ja lapsen yhteydenpitoon (Granfelt 2007, 131-133). Eräs aineistossa tavan takaa esiintyvä valituksen aihe biologisten vanhempien kannalta on lasten tapaamisen vaikeus. Käynnit lastenkodissa, sijaisperheessä tai kotilomat konstruoidut kirjoituksissa usein niin, että niitä olisi hankaloitettu tahallaan.

Aineistokommentin kirjoittaja käyttää mielenkiintoista metaforaa lastensuojelulapsesta, jonka kuvaillaan olevan ”viitamaan suden tavoin ryntäävä lapsi”. Tarjolla olisi useita kielikuvia, miksi ottaa juuri tämä? Susi lapseen rinnastettuna tuntuu tässä kontekstissa jopa tarkoitushakuiselta. Susi on petoeläin ja mielletään kulttuurissamme usein pahaksi ja vaaralliseksi. Onko kirjoittajan käsitys lastenkotilapsista sellainen, että he olisivat luontaisesti petomaisia ja tuhoisia? Vai halutaanko kielikuvalla antaa sellainen käsitys muille lukijoille? Viime aikoina mediassa on ollut keskustelua siitä, miten suojella koululaislapsia ja hyötyeläimiä susilta. Metafora siirtää suden vaarallisuuden ja ajankohtaisen uutisoinnin huostaanotettuihin lapsiin. Metaforien retorinen voima piilee siinä, että onnistuessaan ne voivat luoda ilman monipolvista argumentaatiota tehokkaasti halutun kaltaisia konnotaatioita (Jokinen ym. 1999, 149).

Seuraava kommentoija kritisoi hegemonista, sosiaalityötä ja laitoksia kritisoivaa diskurssia näin:

Laitokset ei ole ongelma vaan se miksi joudutaan laitokseen!
Huostaanottopäätöksiä kupataan ja lapset ovat heitteillä täysin tai osin riittämättömien huoltajien ja toimenpiteiden armoilla!

Vastuuta on mahdollista kiertää ja sitten syyt sälytetään laitosten päälle kun joutuvat kohtaamaan rankkoja oireiluja. Jopa selkeitä skitsofrenialapsia on joitain

liki aikuisuuteen asti jäänyt ilman kunnollista hoitoa kun yleensä Äiti saa päättää lapsensa hoitoonlaittamisesta 18 ikävuoteen asti! Sitten kun laitoshoido alkaa olla ainoa keino saada rankka sairaus/vinoutuma hallintaan niin mikäs muu kuin Laitos on se kamala pahuuden pesä joka rikkoo kaiken inhimillisyyden! ... Kokemusta löytyy monelta kantilta!!!

Tässä kirjoittajan positio on hieman epäselvä, viimeinen lausahdus kokemuksesta monelta kantilta voi viitata kokemuksiin yleisesti tai hänen kokemuksiinsa lasten laitoshoidosta. Kirjoittajan uskottavuutta syövät kommentit äidin päättävällasta hoitoon laittamisessa sekä skitsofrenialasten luokittelemisessä yleisesti huostaanotettavien listalle. Voi olla, että kirjoittaja esiintyy professionaalista positioista käsin, mutta ei ole saanut ajatuksiaan näppäimistölle selkeästi. Kyseessä on huolimattomuus tai vaihtoehtoisesti asiantuntemattomuus.

Tämän kirjoittajan johtava ajatus on vastuuttomuus. Sitä hän näkee niin äideissä, kuten edellinenkin kirjoittaja sekä huostaanottopäätösten hitaudessa. Kirjoittaja konstruoi kuvaa syyllisistä, jotka osoittelevat vastuukysymyksissä muita sormella. Samalla hän tulee implikoineeksi toisen, vastuullisen tavan, jota hän itse mahdollisesti noudattaisi tällaisessa vaikeassa tilanteessa, tai ehkä ongelmiin ei edes jouduttaisi.

Kirjoituksessa on erikoisia painotuksia kuten isolla alkukirjaimella keskellä tekstiä kirjoitettu ”Äiti” ja ”Laitos”. Nämä voivat olla lyöntivirheitä, mutta juuri näiden sanojen keskeisyyden vuoksi tämä voi olla korostuskeino. Isolla alkukirjaimella pyritään antamaan vielä suurempi ja merkittävämpi painotus em. asioille. Toinen painotuksen tapa on huutomerkkien runsas käyttäminen. Kirjoituksessa on ainoastaan yksi lause, joka ei pääty huutomerkkiin. Jos kyseessä olisi normaalikeskustelu, muut lauseet olisi siis huudettu. Tämä kertonee ainakin siitä, että kirjoittaja pitää aihetta tärkeänä, mutta ei taas huomioi sitä, kuinka huutomerkkien liikakäyttö saattaa ärsyttää lukijoita ja syödä kirjoituksen uskottavuutta.

Kirjoittaja käyttää ironista konstruktiota tilanteesta, jossa äidin kykenemättömyyden ja sosiaalitoimen hidastelun myötä virheet muuntautuvat matkalla niin, että lopputuloksena on laitoshoido, ”tu kamala pahuuden pesä joka rikkoo kaiken inhimillisyyden!”. Ironia ja vahva stereotyyppittely toki tekevät hallaa vastapuolen

uskottavuudelle, mutta hyökkäävänä retoriikkana ne voivat myös vähentää kirjoittajan uskottavuutta ärsyttäessään lukijaa (Jokinen ym. 1999, 130).

Aineiston valossa tuntuisi siltä, että repertuaari voitaisiin nimetä uudelleen heikon äitiyden repertuaariksi. Koska isiä kuitenkin vilahtaa kirjoituksissa, jätän repertuaarin nimen ennalleen. Tässä repertuaarissa syyttely, stereotyyppinen kirjoittaminen ja vahva tunnelataus ovat pääosissa. Seuraavaksi tarkastelen, minkälaisia kommentteja tämä repertuaari herättää.

8.1 Heikko vanhemmuus – kipupiste kirjoituksissa

Heikon vanhemmuuden repertuaari on kulttuurisesti niin vahva ja odotettavissa oleva, että kirjoittajat ovat reagoineet siihen jo ennakoiden ja kirjoittaen puolustavia seikkoja. Toki muutkin repertuaarit ovat vahvoja. Mutta heikon vanhemmuuden repertuaari menee henkilökohtaisuuksiin ja tuntuu paljon syvemmillä ihmisissä kuin esimerkiksi yleisemmissä sfääreissä liikkuva talousrepertuaarin keskustelu. Ehkä siksi monissa kommentteissa on nähtävissä vastapuhetta heikon vanhemmuuden repertuaarille. Tyypillistä vastapuhekommenttia edustaa tämä kirjoitus:

Niin yleinen käsitys vanhemmista, joilta on lapset huostaanotettu, on tämä juoppo-narkkari-hullu kuvio. Vanhemmat varmaan pienillä paikkakunnilla leimataan aika totaalisesti, kun tieto isommassakin kaupungissa leviää kulovalkean lailla. Sen jälkeen kyllä saa kuulla itsestään vaikka mitä. Mitä nyt olen verkkolehdistä vanhempien kanssa keskustellut, niin useimpiin huostaanottotapauksiin liittyy lapsen neurologiset sairaudet tai/ja kouluvaikeudet, joista syytetään vanhempia. Tässä keskusteluissa on hyvä esimerkki Marionilta lasten Asperger oireyhtymästä, jonka perusteella jonkun koulukunnan psykiatrit leimaavat vanhemmat laiminlyöjiksi.

Kirjoittaja kertoo tietävänsä hyvin, mitä ihmiset ensimmäisenä ajattelevat, kun on kyse huostaanotetuista lapsista ja heidän perheistään. Kommentissa turvaudutaan oletettuun vasta-argumenttiin varautumiseen (Jokinen ym. 2004, 154). Ihmisen sijoittaminen johonkin kategoriaan (esimerkiksi äiti, jolta lapsi on otettu huostaan) on väistämättä

seurauksia, koska kategoriassa hänelle asetetaan tiettyjä ominaisuuksia tai toimintaodotuksia. Vahvojen kulttuuristen luonnehdintojen kyseessä ollessa usein pelkkä kategorian mainitseminen riittää. Sen perusteella oletamme tietävämmme kyseisestä ihmisestä monenlaista. (Juhila 2004, 23.)

Vanhemmat konstruoidaan yleensä näissä yhteyksissä epäkelvoina hylkiöinä, joilla on ongelmia päihteiden kanssa. Myös viidakkorummun merkitys tuodaan esiin kommentissa. Juoruilun aiheuttama leimautuminen on ainakin pienillä paikkakunnilla todellinen ongelma. Nämä asiat esittäen kirjoittaja tuottaa itsestään kuvan sosiaalisesti tiedostavana. Kommentissa on nähtävissä hallintapuhetta, jossa on yleisemmin preferoitua esittää sellaisia versioita ongelmistaan, joissa vähintään loppu tuottaa asioiden hallintaan saamisen vaikutelman (Jokinen ym. 2004, 132). Vaikka nämä huostaanottotilanteet ovat yleensä melko kaoottisia eikä ole helppoa löytää hallintaa edes lopusta, tässä kommentissa siinä onnistuttiin. Alun syytökset tyrmätään tiedolla, että useimpiin tapauksiin liittyykin lapsen sairauksia vanhempien päihdeongelmien sijaan.

Retorisena apuna kirjoittaja lainaa vielä esimerkkiä toiselta kirjoittajalta vahvistaakseen omaa kantaansa. Me-retoriikka on eräänlaista konsensuksella vahvistamista, jolla annetaan ymmärtää, että väitteen esittäjä ei ole yksin, vaan hän esiintyy laajemman joukon nimissä (Jokinen 2004, 139). Tässä tapauksessa aineistossa on muitakin, jotka tuovat esiin lapsen neurologista sairautta huostaanoton kimmokkeena.

Heikon vanhemmuuden repertuaariin kuuluu tietynlainen uhriutuminen. Uhripuheen tehokkuuden perusteella voidaan olettaa, että kulttuurimme sisältää voimakkaan idean siitä, että vain ne, joilla on mahdollisuus valita, ovat vastuussa teoistaan. Kun tilannetta ei enää voi hallita, jää usein jäljelle toisen ääripään vaikerrus voimattoman uhrin asemassa (Suoninen 2001, 116). Käytännössä uhriksi asettuminen voi herättää positiivisia tai negatiivisia mielikuvia. Lapset nähdään helposti positiivisella tavalla uhreina, kun taas esimerkiksi biologisten vanhempien on ehkä vaikeampi saada myötätuntoa uhrina. Tämä näkyy aineistosta, jossa reippaalla kädellä syyllistetään lähinnä äitejä oman ja lastensa elämän surkeudesta.

Huostaanotettujen lasten vanhemmat ovat paitsi helppoja kohteita stereotyyppittelylle, myös esimerkkejä siitä, mitä leimattu identiteetti voi olla ja kuinka se vaikuttaa käytännössä. Goffmanin mukaan leimattu identiteetti on kategoria, joka on kulttuurisesti jaettu ja että siihen liittyy poikkeuksellisen vahvoja negatiivisia luonnehdintoja (Goffman 1990). Yhteiskuntamme voidaan nähdä suosivan itsenäistä pärjäämistä. Vanhemmuus ja eritoten äitiys ovat alueita, joissa onnistumista seurataan ilmeisen tarkasti. Mikäli tässä kulttuurisessa testissä reputtaa, paheksuntaa ei epäröidä tuoda julki. Aineistossa on havaittavissa hyvin vahva kulttuurisesti jaettu niin sanottu tieto siitä, minkälaisia ovat vanhemmat, joilta lapset on otettu huostaan. Tätä valmista leimattua identiteettiä vastaan jotkut kirjoittajat pyristelevät tuottamalla itsestään toisenlaista kuvaa. Tehtävä ei kuitenkaan ole helppo. Huostaanotettujen lasten äiti joutuu toistuvasti selittelemään muille epäonnistunutta äitiyttään, ja leimattu identiteetti tulee kerta toisensa jälkeen näin uusintetuksi (Juhila 2004, 20–27.)

8.2 Suuri salaisuus, lainsuojattomuus ja voimattomuus

Tuen puute tekee huostaanottilanteista vielä hankalampia. Näillä vanhemmilla vanhemmuus on heikkoa myös taloudellisten käyttövarojen määrässä. Myös järjestö, joka puolustaa näitä tapauksia, ei saa juurikaan tukia, kun taas lastensuojelun kattojärjestö Luja konstruoi kirjoituksissa olevan RAY:n suojissa ja hyvien juristien sekä muiden ammattilaisten hoidossa. Biologisen vanhemman ongelmallista tilannetta kuvailee seuraava kirjoittaja:

Emme voi kirjoittaa julkisesti omilla nimillämme. Meidän on vaikea löytää toisiamme saadaksemme vertaistukea. Yksin on vaikea taistella, mutta on pakko.... Ainut järjestö, joka on perustettu tueksemme, Vartu ry, ei saa minkäänlaisia tukia ja on siten varmasti puolueeton. Tästä kuitenkin johtuu se, että järjestöä on vaikea saada toimimaan kattavammin. Vartu ry:hyn tarvittaisiin kokopäivätoimisia toimijoita. Tarvitsisimme sinne lääkäreitä ja juristeja, joilta voisimme saada tietoja ja tukea lastemme terveydestä ja lakiasioista. ... Tarvitsemme paljon tukea. Huostaanotto ja tapaamisoikeuden rajoitukset ovat valtavia kriisejä ja pahanolontuojia lastemme ja omaan elämäämme. Olemme

lainsuojattomia ja voimattomia. Ainoat keinomme puolustautua on itse tehdyt kantelut ja kirjoittaminen.

Kirjoittaja konstruoi tilanteen hyvin vaikeaksi, jopa taisteluksi. Käytössä on monenlaisia ääri-ilmaisuja, kuten ”paljon”, ”ainoat”, ”ei minkäänlaisia” ja ”valtavia”. Myös biologisten vanhempien asettaminen yhteiskunnassa lainsuojattoman ja voimattoman metaforien alle on vahva viesti kirjoittajan puolelta. Sen voi nähdä painavana avunpyyntönä. Tässä kirjoituksessa painotetaan ja alleviivataan sitä seikkaa, että tukea ei nyt kunnolla ole ja sitä on pakko järjestää. (Jokinen ym. 1999, 149–152.) Vartu ry:n toiminta konstruoituu heikkona ja vajaana, kykenemättömänä puolustamaan riittävästi biologisia vanhempia kirjoittajan haluamalla tavalla hyvästä tarkoituksesta huolimatta.

Silmiinpistävää kirjoituksessa on eräänlainen konsensuksella vahvistaminen me-retoriikkaa käyttämällä. Argumenttia voidaan vahvistaa esittämällä useiden eri tahojen allekirjoittavan jonkin väitteen. Tällöin asia ei ole enää pelkkä henkilökohtainen mielipide. Kirjoittaja kuvailee seisovansa laajemman joukon nimissä. (Jokinen ym. 1999, 139.) On mielenkiintoista ajatella, keitä kaikkia kirjoittaja miettii tekstinsä tukijoukoiksi. Onko taustalla ajatus, että kaikki biologiset vanhemmat tarvitsisivat ja haluaisivat tukea, ja heidän ainoat puolustautumiskeinonsa olisivat kuten kirjoittajalla, itse tehdyt kantelut ja kirjoittaminen?

Sosiaalisen leimaavuutensa vuoksi huostaanotto prosessi on useimmille vanhemmille piinaava kokemus. Nytemmin internet on tuonut mahdollisuuden löytää helpommin kohtalotovereita. Edelleen kirjoituksissa elää vahva tarve piilottaa ja salata perheen kohtaloa, sillä sekä virallisten että epävirallisten kanavien antamana tuen saaminen konstruoituu erittäin epävarmana. Tästä käy esimerkkinä seuraavanlainen kirjoitus:

Vertaistukea hain esim. Suomi24:n bio-palstalta, joka oli väärällään törkeää huostavanhempien haukkumista...Kielenkäyttö oli niin törkeää sijaisvanhempienkin palstalla, että ilmeisesti siihen joku puuttui ottamalla yhteyttä Perhehoitoliittoon ja ihmettelemällä, miten sijaisvanhempina voi toimia henkilöitä, jotka ovat niin raivoisaa vihaa täynnä lapsen vanhempia kohtaan...Sitten vielä puhutaan perhettä eheyttävästä tuesta huostaanoton aikana!

Vertaistuen aspekti taas näkyi selvimmin niissä kirjoituksissa, joissa kommentoitiin muiden kohtalotovereiden kirjoituksia ja vertailtiin niitä omiin. Suoranaisesti sana vertaistuki esiintyi harvoin aineistossa. Sille olisi tarvetta sen perusteella, mitä aineistosta on tullut ilmi. Omakohtaisissa kirjoituksissa yleinen yhteinen piirre on yksinäisyyden kokemus. Aineistossa kuvataan prosessia, missä kärjistetyksi esitettyinä lapset viedään suojaan ja aikuiset jätetään heitteille. Tämä on kirjoittajasta pöyristyttävää, koska hän on odottanut eheyttävää tukea huostaanoton aikana. Toinen esille nostettu aihe on internetkeskustelupalstat biologisille vanhemmille ja sijaisvanhemmille. Ilmeisesti keskustelut eivät jätä kylmäksi ketään, mikäli palsta on ”väärällään törkeää huostavanhempien haukkumista”. Jo aiemmin on tullut esille, että virkamiesten ja vanhempien on vaikeaa löytää yhteistä kieltä. Tästä kirjoituksesta voi päätellä, että yhteinen kieli on piilossa myös biologisilta vanhemmilta ja sijaisvanhemmilta. Tämä asetelma on varmasti eräs syy siihen, minkä takia lastensuojelun eri toimet herättävät tunteita ja kritiikkiä.

9. Vastarintarepertuaari

Keskusteluketjussa kaikki eivät syytä lastensuojelua tai muutoinkaan kritisoi sosiaalityön tapoja hoitaa lasten ja nuorten ongelmia. Päinvastoin, niitä saatetaan jopa kehua. Nämä kirjoitukset ovat kuitenkin selvässä vähemmistössä. Tässä luvussa keskitytään niihin kommentteihin ja kirjoittajiin, joiden kritiikki osuu johonkin muuhun kuin lastensuojelun kokonaisuuteen. Yleisintä näissä kirjoituksissa on vastata jonkin toisen nimimerkin esittämiin epäkohtiin tai yleisemmin jaettuihin näkemyksiin esimerkiksi lastenkotien kasvatusmetodien huonoudesta. Nämä puheenvuorot muistuttavat Valokiven (2008, 118–121) kuvaamaa asiantuntijuusmuotoa, jonka keskiössä on [lainrikkoja-] asiakkaan vahva ääni. Vahva ääni kertoo tekemistään valinnoista ja harkintakyvystä tuottaen kuvaa aktiivisesta toimijasta. Tästä positiosta on ilmeisesti myös helpompi kritisoida yleistä mielipidettä ja sellaisia yksilöitä, jotka toimivat eri lailla kuin nämä oman elämänsä ohjaksissa olevat haluaisivat.

Yhden esimerkin tavasta vastata yleisempään lastensuojelutoimia kritisoiivaan diskurssiin antaa seuraava kirjoittaja:

Usein haasteellisen nuoren kotona valtasuhteet ovat olleet päälaellaan jo pitkään. Monesti varhaislapsuudesta asti; tilanne kärjistyy sitten pitelemättömäksi lapsen saavuttaessa murrosiän. Jos nuori saa laitoksessa jatkaa rajoittamatonta sekä valvomatonta yhteydenpitoa vanhempiinsa, ei vääristyneen vallankäytön kierrettä saada lakkaamaan. Laitoksissa yleensä on pyrkimys tukea myös vanhemmuutta. Sehän ei itsestäänselvästi nuorelle sovi, koska hän on tottunut päättämään omista asioistaan eikä ole tottunut rajoihin. Nuori uhkailee ja kiristää vanhempiaan. Usein kiristyskeinona onkin juuri ”hirveät elinolosuhteet” jos ei vallan ”kidutus” sijoituspaikassa. Kyllähän siinä vanhempi hermostuu ja alkaa uskoa, että parasta mitä hän voi lapsensa eteen tehdä on taistella kaikin voimin, että lapsi saataisi pois...niin mistä? Usein siitä paikasta, jossa viimein aikuiset sanovat nuorelle ”seis” ja uskaltavat seisoa sanojensa takana loppuun asti. Kunpa vain vanhemmat ottaisivat heille tarjotun kasvatuksen avun ja tuen vastaan.

Kirjoituksesta ei käy ilmi kirjoittajan positio. Työskenteleekö hän itse alalla, onko kuullut kokemuksia vai onko niitä ehkä hänellä itsellään? Kuitenkin tekstin perusteella hän konstruoi itselleen vahvaa asemaa lapsen ja nuoren sekä lastenkotitapausten

asiantuntijana. Hän voisi siis sijoittua asiantuntijarepertuaariinkin, mutta tässä kirjoituksessa on enemmänkin kapinallisuutta yleistä lastensuojelua kritisoivaa diskurssia vastaan. Tämä on vain yksi niistä esimerkeistä, miten kirjoittajat voivat sopia useampaan positioon ja repertuaariin. Useat kirjoitukset ja kirjoittajat liukuvat repertuaarista toiseen näkökulmaa vaihtamalla.

Kirjoittajan kielenkäyttö on melko kirpeää ja värikästä. Monissa esimerkiksi valitsemisani keskusteluosioissa sitä on nähtävillä. Edellä lainatusta tekstistä on analysoitavissa muun muassa ironiaa (”sehän ei itsestäänselvästi nuorelle sovi...”, ”...jos ei vallan kidutus”), vastakkainasettelua (”hermostuvat vanhemmat” kontra ”aikuiset, jotka sanovat nuorelle seis”) ja toistoa (usein, monesti, lapsen rajattomuus -konstruointia).

Erityisen mielenkiintoinen nimimerkin kirjoituskokonaisuus on faktuaalistamisstrategian kannalta. Kielen käytön voi kuvitteellisesti sijoittaa janelle niin, että sen toisessa päässä on erityisen epävarmalta kuulostava puhe ja toisessa päässä ehdottoman varman eli faktuaalisen vaikutelman antava puhe. Mitä faktuaalisempaa kielen käyttö on, sitä helpompi on saada kuulijat vakuuttuneiksi esitetyn todenperäisyydestä. Näin tuotettu tieto voi helposti saada muut tiedot näyttämään suoranaisilta valheilta (Jokinen ym. 2004, 152). Tässä kirjoituksessa nimimerkki viljelee tietouttaan ja perustelee kommenttinsa niin, että hän konstruoi järjen äänenä, lastensuojelu ja lastenkodit hyvinä rauhoittumispaikkoina mielipuolina riehuville lapsille ja vanhemmat tyhminä ja hieman hyväuskoisina, lastensa höynäytettävissä olevina resukoina. Jossakin toisessa kontekstissa positioituminen voisi olla erilaista, kun sosiaalinen konteksti ja muiden mielipiteet muuttuvat (esim. Wortham 2001, 12). Tässä tilanteessa kirjoittaja kuitenkin pitää parhaana positioitua lastensuojelun toimien kannattajaksi ja ymmärtäjäksi.

Hän myös asettuu useissa muissa kirjoituksissa näkyvää tuen puutetta vastaan toteamalla lopuksi ”kunpa vain vanhemmat ottaisivat heille tarjotun kasvatuksen avun ja tuen vastaan”. Sanamuoto ”kunpa vain” luo kuvaa kirjoittajasta, joka täydestä sydäimestä ja vilpittömin mielin toivoisi, että vanhemmat ymmärtäisivät oman parhaansa eli tässä tapauksessa heille tarjotun avun ja tuen. Tästä kommentista voisi ajatella, että kasvatukseen on tarjolla tukea ja apua likipitään mielin määrin.

Vanhemmat saavat syyllisen roolin, kun eivät suostu ottamaan tätä vastaan. Tuen saamisen tilanne konstruoituu siis aivan päinvastaisena kuin esimerkiksi heikon vanhemmuuden repertuaarin kirjoitusotteissa. Eri positioista kirjoittavien henkilöiden kommenttien ristiriitaisuudet ovat kiinnostavia, mutta samalla hämmentäviä. Miten tällainen niin sanottu usean totuuden malli on olemassa näin vahvasti hyvinvointivaltiossa?

Toisella tavalla kritisoimaan lähtee seuraavaksi lainattava kirjoittaja. Hän kohdistaa kritiikkinsä tv-ohjelman toimittajiin ja puolustaa lastenkodin menetelmiä.

Asia on tärkeä, mutta ohjelmasta puuttui objektiivisuus. Sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten ja nuorten taustaa häivytettiin. Jos takana on huostaanotto ja sijoituskierte, niin ohjelmassa esitetyn laitoksen toimenpiteet ovat täysin asiallisia. Mitä haastateltavasta nuoresta olisi tullut ilman näitä tiukkoja, viimeisiä hoitotoimia? Ylen toimitus haksautti kauhistelun ja populismin puolelle asiallisen ja tutkivan journalismin sijaan. Viikko tai kaksi omien ajatusten ja itsensä kanssa ei voi vahingoittaa ketään, kyseessä on mielestäni enemmänkin henkinen 'puhdistautuminen'. Mitä rajoitettiin? Yhteydenpitoa (niihin henkilöihin, jotka aiheuttivat huostaanoton) ja stimuloivia ärsykeitä. Onko hiljaisuus ja itsensä kohtaaminen henkistä pahoinpitelyä, samoin kuin turvallisen aikuisen läsnäolo huostaan otetulle lapselle/ nuorelle. Olisiko lääkinällinen vaihtoehto laitoksessa parempi kuin itsensä kohtaaminen hiljaisuudessa? Harvinaisen yksipuolinen ohjelma yleltä.

Tämä verkkokirjoittaja lähtee kritisoimaan muun muassa herättämällä epäilyksiä. Kirjoittaja aloittaa myöntämällä asian tärkeyden ja tuottaa näin kuvaa itsestään järkevänä ja aikaansa seuraavana. Sen jälkeen tuleekin mutta - ohjelmasta puuttui objektiivisuus. Epäammattimaisina konstruoidut toimittajat ovat siis subjektiivisuuksissaan kuvanneet lastenkotimaailmaa väärin. Tällä kirjoittaja pyrkii vaikuttamaan siihen, että lukijat eivät ottaisi ohjelmaa todesta. Viimeisessä lauseessa muutoin melko virheetöntä tekstiä kirjoittava nimimerkki kirjoittaa sanan yle pienellä alkukirjaimella. Tarkoituksella tehtynä tämä voi olla eräs tapa ikään kuin pienentää Yleisradion arvoa ja vakuuttavuutta.

Kun ohjelman totuusarvoa on horjutettu, kirjoittaja siirtyy puolustamaan lastenkodin hoitotoimia. Vaihtoehdottomuuspuhe näyttää lastenkodin toimet ainoina rationaalisina, vihjaten mitä nuoresta olisikaan muuten tullut? Ilmeisesti jotakin, mitä ei voi edes eksplikoida. Kirjoittaja asettuu vahvasti hoitotoimien kannalle pitäen niitä ”täysin asiallisina”. Asetelmaa voidaan pitää syytös –vastatodistelu –pareina (Silverman 1991, 30–32). Tv-ohjelmassa esitettyjä syytöksiä vastaan esitetään puheenvuoro. Kirjoittaja kokee tarpeelliseksi vastata hoitotoimien asianmukaisuutta koskeviin kysymyksiin. Ensin hän vastaa eristämiseen: se konstruoituu viikkona, kahtena omien ajatustensa kanssa, jopa henkisenä puhdistumisena. Rajoitukset taas tuotetaan välttämättöminä, koska yhteyttä olisivat ottaneet huostaanoton aiheuttaneet henkilöt aiheuttaakseen ilmeisesti lisähankaluuksia. Toisena rajoitettuna asiana olivat stimuloivat ärsykkeet. Vastatodistelussaan kirjoittaja esittelee ajatuksensa kauniisti ja ne tuovat mielikuvan rauhassa meditoivasta nuoresta, jonka elämää eivät ulkopuoliset ärsykkeet häiritse. Hankalaksi asian tekee se, että toisin kuvaamalla tilanne näyttää rangaistuslaitoksen toiminnalta. Vankilassa käytetään rangaistus- ym. keinona yksinoloa eristyssellissä. Siinäkin ulkopuoliset ärsykkeet on minimoitu, jopa sensoriseen deprivatioon saakka. Myös vankilassa on aikuinen oven ulkopuolella. Tämän esimerkin kautta näkyy, kuinka helppoa on saada asiat näyttämään erilaisilta eri tavalla kerrottuna.

Kirjoittaja implikoi biologisten vanhempien olevan ei-turvallisia kertoessaan, että laitoksessa lapsen luona on turvallinen aikuinen. Kommentti on yleistävä. Kannattaako nykyään todella sanoa hoitohenkilökuntaa varmasti turvalliseksi ja taas vanhempia ei-turvallisiksi? Kirjoittaja käyttää läpi otteen kauniita ilmauksia niistä asioista, joita puolustaa. Turvallisen aikuisen läsnäoloon vetoaminen on eräs sellainen. Kirjoittaja pyrkii tukemaan viestinsä sellaiseen diskurssiin, jonka mahdollisimman moni voisi hyväksyä. Hän hakee konsensusta, tukea mielipiteelleen. Tässä tapauksessa esimerkiksi otettu turvallisen aikuisen konsepti on kirjoittajan mielestä jotain sellaista, minkä kaikki nyt tietävät (Jokinen ym. 1999, 139). Kirjoittaja turvautuu hoitohenkilökunnan maineeseen ja oletettavan korkeisiin eettisiin periaatteisiin, mikä Suomessa on näihin aikoihin asti ollut hoiva-alan valttikortti. Tämä hoitohenkilökunnan korkeaa moraalialia korostava diskurssi on menettämässä voimaansa tänä insuliinisurmien ja sarjamurhaepäilyjen aikana (Helsingin Sanomat, 2009).

Loppuosassa kirjoittaja vertaa lääkinällistä vaihtoehtoa laitoksessa ja itsensä kohtaamista hiljaisuudessa. Tässä kontrastiparin käyttö pyrkii vakuuttamaan lukijansa siitä, mitä kirjoittaja pitää parempana vaihtoehtona. Kun vastakkain asetetaan laitos ja hiljaisuus, yleensä hiljaisuus kantaa parempia konnotaatioita. Ongelmallista kontrastiparin käytössä on se, että kaikki mahdolliset muut menettelytavat jäävät pois. Onko kirjoittajalle olemassa vain kaksi tapaa toimia? Vastarintarepertuaarin kirjoituksissa on huomattavissa tendenssi, jossa peräänkuulutetaan suhteellisuudentajua, mutta välillä haksahdetaankin itse esittämään asia mustavalkoisesti.

10. Pohdintaa kritiikistä, retoriikasta ja vastapuheesta

Tutkiessani internetkirjoituksia ja sosiaalialan kriittistä kirjallisuutta, vahvistuu näkökantani siitä, että hegemoninen diskurssi lastenkotibisneksestä ja yleensä sosiaalipalveluista kirjoitettaessa on purevan kriittinen. Tutkielmani alussa totesin, että diskurssianalyttisellä otteella on mahdollista miettiä, mikä on kulttuurisesti mahdollista. Aineiston valossa voi todeta, että tällainen kriittinen kulttuurinen keskustelu aiheesta on paitsi mahdollista, myös runsasta. Toki on myös toisenlaisia kirjoituksia, ja nämä kirjoitukset yleensä kritisoivat edellisiä. Tässä tutkielmassa olen tarkastellut sitä, miten kaikki tämä kritiikki konstruoituu. Kartoitan myös, minkälaisia diskursseja tai tulkintarepertuaareja kriittisistä puheenvuoroista internetkeskusteluissa on hahmotettavissa. Bahtinin mukaan totuus ei ole löydettävissä ihmisen päästä, vaan ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta (1986, 110). Totuus ei ole absoluuttinen, vaan se on neuvottelun tulosta.

Esittelen tässä loppuluvussa näkemyksiäni ja tutkielman tuloksia, joita tutkimusprosessin aikana olen havainnut. Ensin sivuan sitä, mikä saa ihmisen kirjoittamaan internetiin hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Toiseksi tuon esille aineiston kommentteista ja sosiaalialan kriittisestä kirjallisuudesta löytynyttä yhteistä resonanssipintaa. Kolmanneksi käyn läpi lyhyesti niitä monia retorisia keinoja, joita aineiston kirjoittajat käyttävät mielipiteidensä perustelemiseen. Neljänneksi nostan esille mahdollisuuden vastapuheeseen ja sen piirteisiin aineiston valossa.

10.1 Mikä saa ihmiset kirjoittamaan internetiin?

Tutkielman toisessa luvussa tarkastelen, mikä saa ihmiset kirjoittamaan kokemuksiaan ja mielipiteitään internetiin. Yksi näkökulma on siinä, että on helpompaa kirjoittaa internetissä, kuin laatia virallinen valitus ja mahdollisesti saada sitä kautta hankalan asiakkaan maine (Metteri 2004, 127). Asiaa pohtiessani esitin kolme todennäköisesti yleisintä kirjoittamisen ponninta: tapahtumien jäsentäminen itselleen, vertaistuen aspekti, ja eräänlaisen kuluttajansuojan tuottaminen kertomalla mahdollisesti varoittavia esimerkkejä. Aineistossa nämä kirjoittamisen pontimet olivat näkyvissä. Tietyt

elämäntarinalliset kirjoitukset toivat mieleen prosessin, jossa kirjoittaja jäsentee mielessään tapahtumia ja yrittää saada selvyyttä asioihin.

Vertaistuen aspekti näkyi selvimmin niissä kirjoituksissa, joissa kommentoitiin muiden kohtalotovereiden kirjoituksia ja kerrottiin omia kokemuksia. Varsinaisesti sana vertaistuki esiintyi aineistossa vain muutaman kerran. Eräs kirjoittaja oli etsinyt vertaistukea aiheeseen keskittyneestä internetpalstasta. Hän pettyi siihen, miten mahdollisuudet vertaistuen antamiseen ja tasaveroiseen keskusteluun sijaisvanhempien kanssa hukkuivat riitelyyn. Vertaistukea joutui hakemaan, mikäli vertaistuen mieltää nimenomaan suoraan keskusteluksi muiden samankaltaista kokeneiden kanssa. Mikäli vertaistueksi riittää muiden ihmisten samankaltaisten elämänkohtaloiden lukeminen, siinä internet on paikallaan. Kokemuksia erilaisista olosuhteista ja niistä selviämisestä tai selviytymättömyydestä on paljon. Internetissä ne ovat saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.

Kuluttajansuojakirjoitukset olivat paitsi henkilökohtaisia kertomuksia, myös suuremmalle yleisölle varta vasten tarkoitettuja, varoittavia ja herättäviä kirjoituksia. Niissä kerrottiin, mitä kaikkea huostaanottilanteissa voi tulla eteen. Prosessin henkistä rankkuutta kuvattiin muun muassa niin, että se saattaa ajaa ripustamaan köyttä kaulaan. Aineistossa esitetään mm. sellainen ehdotus, että lastensuojelun asiakkaaksi joutuville tulisi järjestää koulutusta sellaisilta tahoilta, jotka ymmärtävät asiakkaan asemaa. Tällainen voisi olla myös järjestö, jonka kautta sekä kuluttajansuojalliset aspektit että vertaistuki olisivat suhteellisen helppoja kanavoida niitä tarvitseville. Kuluttajansuojallinen näkökohta on myös ehdotuksessa, jossa tv-yhtiölle esitetään työntekijän soluttamista lastenkotiin. Monissa aineiston kirjoituksissa tulee ilmi tarve saada muutkin näkemään esitettyjen ongelmakohtien olemassaolo ja myös dokumentoida niitä. Tämä voidaan nähdä paitsi oman tilanteen purkamisena, myös solidaarisena eleenä ja omanlaisensa kuluttajansuojan tuottamisena.

Aineistossa oli siis nähtävissä kaikkia näitä pontimia, sekä yksin että yhdessä tai jonkinlaisina kombinaatioina. On selvää, että suurimmalle osalle kirjoittajista kommentointi on ollut erittäin tärkeää, olipa kirjoittamisen pontimena mikä hyvänsä. Kirjoittajat osoittavat teksteissään hyvin sen, mikä painoarvo on sillä, että kokemuksistaan voi kirjoittaa. Voi esimerkiksi olla, että asiakas ei ymmärrä, miten on

huostaanottoprosessin pyörteisiin joutunut, ja tulee luultavasti kirjoittamaan asiasta mihin tahansa missä häntä vain viitsitään lukea. On toki hyvä, että nämä asiakkuuden vaikeana kokevat pystyvät tilittämään kokemuksiaan internetissä. Toisaalta sosiaalityön perusajatusten mukaan voisi pyrkiä estämään tällaisia äärimmäisyyksiin meneviä tilanteita. Dominelli (2002, 15) pohtii sitä problematiikkaa, miten saada inhimillisemmät työtavat osaksi organisaatiota ja sen kulttuuria. Mutta kaikki tämä vaatii rahaa. Tämä taas herättää yhteiskunnallisessa keskustelussa uusia kysymyksiä. Onko rahaa, halutaanko koulutusta, nähdäänkö tarvetta, onko tarvetta?

Tutkielman edetessä on tullut selväksi internetin arvo paitsi tiedonsaannin, myös vertais- ja muun tuen mahdollistajana. Koska verkkoa käytetään jatkuvasti enemmän, auttamistahojen olisi hyvä panostaa toimivien ja hyvin mainostettujen verkkopalvelujen kehittämiseen. Verkkopalvelut toimisivat muiden palveluiden tarpeellisina täydentäjinä. Tämä voisi osaltaan tasapainottaa tilannetta, jossa tällä hetkellä kriittiset äänenpainot sosiaalipalveluiden suhteen ovat voitolla.

10.2 Kriittinen kirjallisuus ja resonanssipinta* aineistoon

Ensimmäisenä Helneen ja Laadun diskursseista tuon esiin *järjestelmäkeskeisen diskurssin*. Tässä diskurssissa pääosassa ovat yleisellä tasolla esitetyt epämääräiset käsitteet ja moneen kertaan sanotut väittämät. Väittämistä käy esimerkiksi vaikka globalisaation tarjoileminen kaikenkattavana selitysmallina. Diskurssi vaikuttaa kansalaisia passivoivasti. Tämänkaltaisiin väittämiin ei jaksa enää kiinnittää huomiota, ja keskustelun painopiste siirtyy kauemmas ihmisistä poliittisia vaikuttajia kohti. (Helne & Laatu 2006, 10.) Tämän diskurssin vaikutukset ovat nopeasti havaittavissa aineistosta. Monilta kirjoittajilta tuntuu puuttuvan valta omasta tai läheisensä elämästä. Päätöksistä haluttaisiin valittaa, mutta se on vaikeaa. Järjestelmä konstruoituu vaikeana, kuin vihamielisenä viidakkona asiakkaan kirjoituksissa. Yhä useammat kokevat, että ihmiset ovat olemassa järjestelmää varten, ei päinvastoin. Kriittinen kirjallisuus ja

* Kirjoitan tarkoituksella resonanssin käsitteellä perinteisempien reflektoinnin tai peilaamisen sijaan. Tämä termi tuo kirjallisuuden ja aineiston vuoropuheluun mielestäni tarpeellista liikkeen tuntua.

internetkommentit sisältävät hyvin samankaltaisia tarinoita niin muodoltaan kuin hengeltäänkin. Muuna muassa tästä syystä olen lisännyt tutkielman loppuun liitteen Palveluissa pettynyt –raportin Hyvän kohtelun huoneentaulusta. Siinä mainittujen asioiden muistaminen ja toteuttaminen voisivat vähentää radikaalisti ihmisten kriittisiä kokemuksia lastensuojelusta.

Markkinavetoinen diskurssi näkyy monin tavoin aineistossa. Taloudesta, resursseista, budjeteista, kannattavuudesta ja rahasta kirjoitetaan jonkin verran. Suoranainen kuntien rahapula ymmärretään ja hyväksytäänkin aineistossa usein, ei kuitenkaan aina. Markkinavetoisen arvomaailman suhteen hyväksyntä on niukempaa. Kilpailukyky ja kasvu eivät saa kirjoittajien mielipiteitä tuekseen. Kaikkia markkinavetoisen diskurssin ulottuvuuksia kirjoittajat eivät siis pidä itsestään selvinä. Valtaenemmistö kirjoittajista näkee ihmisen hädän olevan tärkeämpää hoidettavaa kuin valtion kassavaje. Markkinavetoisesta diskurssista puuttuva inhimillinen aspekti tulee esiin sitä kritisoivissa internetpuheenvuoroissa. Kirjoittajat eivät hyväksy sitä, että ihmiset jätettäisiin hoidotta heitteille, vaikka taloudellinen tilanne olisi minkäläinen.

On kiinnostavaa, että markkinavetoisen diskurssin puhettavat ovat löytäneet tiensä myös lastenkodeista kirjoittavien asiakkaiden suuhun. Toisaalta taas sekä aineiston että kirjallisuuden mukaan eräs suurimpia ongelmakohtia on yhteisen ymmärryksen puuttuminen, toisten ohi puhuminen (esim. Metteri 2004, 143). Aineistossa konstruoituu jonkinlaista ristiriitaa siitä, minkälainen tieto saa hegemonisen diskurssin aseman eikä sitä kyseenalaisteta. Kirjoittajat tekevät sijaiskodeista ja lastensuojelusta huomautuksia, kuten esimerkiksi ”miljardibisnes lain rajamailla” tai että ”nykysuomessa on turha väittää etteikö huutolaisuus olisi henkiin herätetty”. Talouden vaikutus, varsinkin negatiivinen, saa kirjoittajat kommentoimaan välillä voimakkaasti. Pidän talousrepertuaaria sillä tavoin vahvimpana näistä repertuaareista, että sen painoarvo mielipiteitä perustellessa on vahva ja se esiintyy jossain määrin useimmissa kirjoituksissa. Bardyn (2006, 247) mukaan tämän aikakauden jännitteiden jännite on se tulkinnallinen kamppailu, jota käydään talouselämän paikasta. Sama jännite on löytänyt tiensä myös kansalaisten internetkeskusteluihin.

Moraalidiskurssi kyseenalaistaa yhteiskunnan ajatusmalleja siitä, että sen kannattaisi pitää hyvinvointipalveluja suojaamassa kansalaisia riskeiltä (Helne & Laatu 2006, 13).

Kun aihe liittyy lapsiin ja heidän hyvinvointiinsa, moralisointiin on helppo sortua. Tämä on myös todennettavissa aineistosta. Joissain kirjoituksissa moralisoidaan vanhempien olemattomia kasvatustaitoja. Moralisointi pitää sisällään arvostelua ja paheksuntaa liittyen usein vanhempien oletettuun vastuuttomuuteen. Joissakin kirjoituksissa on havaittavissa suoranaista halveksuntaa sellaisia vanhempia kohtaan, joiden elämä ei ole mennyt perinteisen käsikirjoituksen mukaisesti. Toisaalla aineistossa taas suomitaan hampaatonta sosiaalityötä. Moralisointi kohdistuu liian aikaisiin ja väärin perustein tapahtuviin huostaanottoihin. Muun muassa, sosiaaliturvan ja –politiikan muutokset ovat koventaneet sosiaalisen selviämisen ilmapiiriä. Eetos toisen tukemisesta vaikeuksissa on hitaasti häviämässä. Tässäkin on havaittavissa ristiriitaisuuksia. Toisaalta yhteiskunnan vastuu ongelmissa liudentuu, kun kasvattajat sekä lapset ja nuoret saavat yhä painavamman vastuun itsestään ja hyvinvoinnistaan. Toisaalta yhteiskunnan pitäisi edelleen olla vastuussa monien asioiden hoitamisesta. Vastuun rajojen hämärtyminen monimutkaistaa tilannetta. Moraali ja vastuu tuntuvat kiertyvän toisiinsa.

Ristiriitaisuudet näkyvät kirjoittajien kommentteissa. Sosiaalipalveluissa ei nähdä yhtenäistä linjaa. Joku kirjoittaa palvelun olevan mielestään tehotonta ja turhaa, kun taas toinen kuvaa sitä pakkotahtisena helvettinä. Kolmas kertoo, että vanhempien sokea aliarviointi ja mitätöinti kostaavat aina jotenkin lapselle. Moraalisesti huostaanotot ja lastenkodit voidaan perustella monin tavoin. Niitä vastaan voidaan myös argumentoida kirjavasti, niin ikään moraalisiin perustuihin. Esimerkiksi Roos (2006, 185–188) moralisoi ja paheksuu joitakin lastensuojelun piirteitä hyvin tunnepitoisesti. Virkamiesten vastuuttomuus vaikuttaisi olevan Roosin moraalisen närkästyksen kärkenä. Moraalidiskurssi on läpikäyty ja se tuntuu vaikuttaneen kaikkiin, mutta ei ole auttanut löytämään yhteistä kieltä.

Huolen vyöhykkeet lastensuojelussa ovat olleet varsin leimahduksille altis aihe ammattilehdissä. Arnkil ja Roos ovat kirjoittaneet aiheesta Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä. Huolessakin on kyse mm. moraalista ja vastuusta, sen jakautumisesta ja mahdollisesti aiheuttamista toimenpiteistä. Arnkil ja Roos argumentoivat omista tulokulmistaan lastensuojeluun sopivia tai sopimattomia huolen vyöhykkeistöjä. Roos pyrki evidenssiin, joka kestää tarkastelun ja päivänvalon, kun taas Arnkil konstruoi dialogisuutta tapana päästä yhteisymmärrykseen, yhteiseen kieleen ja sitä kautta

ratkaisuihin. (Arnkil 2005a, 155–169, 2005b, 569-570; Roos 2005b, 567–569.) Eräs syy, miksi en halunnut ottaa käyttöön analyysissäni huolirepertuaaria, oli juuri tämä negatiiviseksi kehittynyt konnotaatio monenlaista julkisuutta saaneesta huolikeskustelusta. Toiseksi huoli tulee aineistossa julki omalla tavallaan selkeästi, joten se on tavallaan liian ilmeistä analysoitavaksi tässä kontekstissa. Arnkilin ja Roosin aiheet sinänsä ovat relevantteja aineistoni kannalta. Kaikenlainen mustavalkoinen ajattelu, vaikka se tapahtuisi kuinka hyvin aikein, on mahdollisuus astua sosiaalityössä sudenkuoppaan. Lastensuojelutyön pulmakohtien tunnistaminen ja kehittäminen parempaan suuntaan on varmasti hyvä pyrkimys toteutettavaksi. Eritoten silloin, kun kritiikin kohteeksi joutuvat sosiaalialan ammattilaiset. Kun joku aineistossani kirjoittanut miettii sopivaa itsemurhatapaa mahdottomalta tuntuvan huostaanottoprosessin pyörteissä, voi olla aika työntää syrjään ammatilliset ja henkilökohtaiset kitkat ja keskittyä ihmisten todelliseen auttamiseen, koskien kaikkia sosiaalityön pisteitä.

Neljäntenä ja viimeisenä Vääräyyskirjassa esitettynä diskurssina on *vaihtoehdottomuusdiskurssi*. Esimerkiksi työelämässä muutos näytetään välttämättömyytenä, jota ei kyseenalaisteta. Muutosvaatimukset maastoutetaan pakoiksi, eikä niiden kanssa jää sijaa keskustelulle saati vaihtoehtojen etsinnälle. (Helne & Laatu 2006, 16.) Diskurssin vahvuus on myös sen voimassa pelotella. Auktoriteettiä uskoiset ihmiset näkevät herkästi tämänkaltaiset viestit silkkana faktana, jonka perusteella tulevat ratkaisut pitäisi tehdä. Asiantuntijoiden esittäessä kuorossa vaihtoehdottomuutta, asiaan perehtymättömällä voi olla suuri kynnys lähteä kyseenalaistamaan sitä. Näiden vaikutustensa vuoksi pidän tätä diskurssia kaikkein vaarallisimpana. Tämä diskurssi hämää näkemästä vaihtoehtoja ja vaikeuttaa eettistä keskustelua. Diskurssi tuottaa vaihtoehdottomuuden kautta leviävää toivottomuutta, ja silloin jotkut voivat ryhtyä ratkomaan ongelmiaan vaikkapa laittomin keinoin. Monet kirjoittajat tulkitsevat myös, että lastensuojelutoimiin itseensä liittyvä laittomuutta.

Näiden internetkirjoitusten resonanssi hegemonisilta vaikuttavien diskurssien kanssa todistaa siitä, että ihmisten ajatusmalleihin on mahdollista vaikuttaa toistamalla samaa asiaa uudestaan ja uudestaan. Tämän vuoksi olisi tarpeellista nostaa esiin ja vahvistaa sellaisia diskursseja, jotka toimivat vastapainona edellä esiteltyjä diskursseja vastaan.

10.3 Retoristen keinojen runsas valikoima

On tärkeää miettiä, kuka kulloinkin puhuu, mistä asemasta ja missä tarkoituksessa (Bardy 2006, 243). Internetkeskusteluissa on mahdotonta nähdä anonyymiteetin taakse, eikä se ole tässä relevanttiakaan. Kirjoitukset antavat kuitenkin paljon viitteitä kirjoittajastaan. Koska sanat yksin eivät voi taata viestin ymmärtämistä virheettömästi, niiden ulkopuolelta - lauseesta, verbaalisesta viitekehystä tai puhujaa koskevista tiedoista - joutuu hakemaan sellaista lisäinformaatiota, jonka avulla voimme ymmärtää viestin siten kuin esittäjä tahtoo sen ymmärtävän (Perelman 2007, 53). Tämänäköisessä tutkielmassa tarkastelun painopiste on siinä, mikä on kulttuurisesti mahdollista. Miten diskursseja tuotetaan ja uusinnetaan, minkälaisia repertuaareja niistä löytyy ja minkälaisilla retorisisilla keinoilla niitä rakennellaan.

Bardy (2006, 244) esittää erinomaisen huomion siitä, miten todellisuuden lavastaminen vieraalla kielellä estää siihen paneutumista ja lisää kiirettä. Aineistossa kirjoittajat syyttivät joitakin virkamiehiä ja heidän tekstejään tahallisen vaikeaselkoisiksi ja vääristeleviksi. Sama asia voidaan nähdä asiakkaan ja virkamiehen silmin niin eri tavoin, että kirjoitukset todella tuntuvat erikielisiltä. Aineiston perusteella tällainen on siis kulttuurisesti hyvin mahdollista, tässä tutkielmassa en ota kantaa eri puolten lausuntojen oikeaperäisyyteen.

Hahmottelemissani kritiikin repertuaareissa on käytetty paljon erilaisia retorisia keinoja oman asian tai aseman vahvistamiseen tai muiden aseman heikentämiseen. Monet näistä keinoista ovat nähtävissä useissa kohdissa aineistoa. Niitä voidaan käyttää yhdessä toisten retoristen keinojen kanssa eri kombinaatioina. Yhdestä puheenvuorosta tai kommentista on yleensä mahdollista havaita useampia retorisia keinoja. Kuten kirjoittajapositioista, niin myös repertuaarista ja retorisesta keinosta toiseen siirtyminen sujuu mutkitta.

Useimmin käytettyjä retorisia keinoja tässä aineistossa ovat:

- metaforat
- tosiasiapuhe
- vaihtoehdottomuuspuhe
- kvantifiointi

- kontrastiparin käyttö
- omien intressien tunnustaminen
- omakohtaisten kokemusten kertominen
- ääri-ilmaisut
- itsetodistelu
- faktan konstruointi
- ironia
- toisto
- puhujakategorialla oikeuttaminen
- vasta-argumenttiin varautuminen
- hallintapuhe
- uhriksi asemoituminen
- vastakkainasettelu

Mistä nämä käytetyt retoriset keinot kertovat? Ainakin siitä, että aineiston kirjoittajat tuntevat sitä kulttuurista ja sosiaalista kontekstia, missä he tuottavat tekstiään. He tietävät, miten ihmiset yleensä ajattelevat tiettyntyyppisistä elämäntilanteista ja niihin liitetyistä stereotyyppioista. Retorisia keinoja on paljon ja niitä käytetään monipuolisesti, sekä puolustavan että hyökkäävän retoriikan saralla.

Eri repertuaarit nostavat usein esiin tietynkaltaisia retorisia keinoja. Esimerkiksi talousrepertuaarissa käytetään usein kvantifiointia, faktan konstruointia ja vaihtoehdottomuuspuhetta. Asiantuntijuusrepertuaari taas tuottaa muun muassa puhujakategorialla oikeuttamista, omien intressien tunnustamista ja omakohtaisten kokemusten kertomista. Heikon vanhemmuuden repertuaarissa käytetään vasta-argumenttiin varautumista, uhriksi asemoitumista ja itsetodistelua. Vastarintarepertuaarissa käytössä ovat esimerkiksi vastakkainasettelu, ironia ja ääri-ilmaisut. Kaikissa repertuaareissa käytetään monenlaisia retorisia keinoja kritiikin ilmaisuun. Edellä esitetyt esimerkit vastaavat repertuaarin hengen mukaan yleisimpiä keinoja.

10.4 Vastapuhe

Miten tuottaa tietoa, jolla lievitettäisiin näiden diskurssien aiheuttamaa vaihtoehdottomuuden tunnetta ja niiden osaltaan kirvoittamaa kritiikkiä? Kuten todettu, internetissä kirjoittaa sekä sosiaalialan ammattilaisia että palvelujen käyttäjiä, asiantuntijoita ja maallikoita. Eräs keino on tuottaa vastapuhetta (Juhila 2004). Siten voidaan kritisoida aiemmin käsiteltyjä hegemonisia diskursseja.

Eräs vastapuheelle tärkeä ominaisuus on, että sen esittäjä tuntee olevansa tasaveroinen muiden asiaa kommentoivien kanssa. Eri auttamisjärjestelmissä pyritään kaikkien kansalaisten kohtelemiseen tasaveroisesti (Raunio 2000, 14). Aineistoon vedoten on kuitenkin perusteltua väittää, että tasaveroinen kohtelu ei asiakkaiden mielestä tunnu kaikilla palvelusektoreilla toteutuvan. Tilannetta konstruoidaan pikemminkin taisteluna, jossa yksilö jää asiantuntijavetoisen järjestelmän musertamaksi. Jossain vaiheessa rationaalisuudesta on tullut irrationaalisuutta. Periaatteessa hyvätkin asiat, kuten säästöt, tehokkuus ja päämäärätietoisuus tulevat yliviritettyinä kääntymään mielettömiksi. (Bardy 2006, 244.) Lastensuojelun resurssipula on eräs esimerkki siitä, miten tarpeelliset palvelut eivät pystykään enää toimimaan tarkoituksensa mukaan.

Perinteisesti maallikon ja asiantuntijan suhde on nähty hierarkkiseksi siten, että toisella on valtaa toiseen tiedon kautta. Tässä aineistossa etenkin omakohtaisesta positiosta kirjoittavat voidaan nimetä pikemminkin vasta-asiantuntijoiksi kuin maallikoiksi. Se muuttaa tilannetta, koska asiantuntijan ja vasta-asiantuntijan voidaan nähdä olevan ainakin lähtökohdiltaan tasa-arvoinen, koska kummallakin osapuolella on erityiskokemusta. Käytännössä kuitenkin vasta-asiantuntijuus on alisteisessa asemassa. Vastatietoa ei haluta kuulla tai se halutaan mitätöidä. Vasta-asiantuntijuuden merkitys on siinä, että se voi tehdä ongelmia näkyviksi ja siten mahdollistaa niiden käsittelyn. On tärkeää muistaa, että samalla, kun vasta-asiantuntemus korostaa käsitteenä vastakkaisuutta, se pitää myös sisällään positiivisen mahdollisuuden uuteen tietoon. Vasta-asiantuntemuksesta ja sen tuottamasta vastapuheesta saattaa tulla hyväksyttyä tietoa jonkun ajan kuluttua. (Jokinen & Saaristo 2002, 248–250.) Tämä antaa toivoa siitä, että hegemonisiakin diskursseja voi horjuttaa.

Juhilan (2004) mukaan olemassa olevien, kulttuurisesti vahvojen identiteettien sisällöstä on mahdollista neuvotella ja ottaa ne haltuun. Vastapuhe nähdään hienovaraisena neuvotteluna, joka voi sisältää myös nonverbaalisia vastineita kuten hiljaisuutta tai tilanteesta poistumista. Vastapuhe tähtää kyseenalaistamaan vakiintuneita kategorisoituja ja virittämään vaihtoehtoisia tapoja nähdä identiteetti. Juhila esittää kaksi vastapuheen muotoa ja kutsuu niitä tavallisuusretoriikaksi sekä eron politiikaksi. Tavallisuusretoriikassa ihminen kommentoi esimerkiksi, että ”vaikka lapseni onkin otettu huostaan, olen silti työssäkäyvä kunnollinen ihminen”. Tässä oma minä irrotetaan leimatusta ryhmästä ja siihen kiinnitetyistä epäsuotuisista ominaisuuksista. Tavallisuusretoriikka on kuitenkin prosessina tulokseton. Syy on siinä, että kulttuuriset kategoriat ovat vahvuudeltaan sitä luokkaa, että niitä eivät poikkeustapaukset horjuta. Leimaavuus säilyy poikkeustapauksista huolimatta. (Juhila 2004, 29–30.) Eli aineistossani tavallisuusretoriikkaa käyttävä kirjoittaja ei tämän teorian mukaan pysty muuttamaan lukijoiden mahdollista yleistävää käsitystä siitä, että huostaanotettujen lasten vanhemmat ovat työttömiä juopporenttuja.

Toinen vastapuheen muoto on eron politiikka. Se perustuu samanlaisuuden tavoittelun sijasta positiivisille erojen merkityksille. Eron politiikka hyväksyy sen, että identiteetti on suhteellinen ja niitä voi olla monenlaisia. Erojen merkitys tuotetaan positiivisena vaikka siten, että työttömän ihmisen tekemä sosiaalinen vapaaehtoistyö mielletään riittäväksi toiminnaksi itsessään. (Juhila 2004, 30–31.) Huostaanottilanteessa nähdään harvoin mitään positiivista, paitsi ehkä lapsen kannalta. Ehkä eron politiikkaa aineistossa voi tuottaa niin, että kertoo omakohtaisesta positiosta hyviä kokemuksia laitoksesta. Laitoksesta puhuminen hyvään sävyyn voidaan nähdä oman tilanteen realistisena kokemisena, henkisenä kasvuna jne. Silloin pystyy korostamaan sekä lapsen parasta, joka silloin toteutuu sijaishuollossa, että oman itsensä näin tunnustettua vajavaisuutta, jota nöyrästi yritetään korjata kulttuuriseen ihanteeseen sopivaksi. Tällainen kertomus herättää todennäköisesti enemmän myötätuntoa lukijoissaan kuin raivoisa tilitys lastenkodin hirveyksistä. Mutta kuinka moni voi rehellisesti käyttää edellistä esimerkkiä eron politiikassa? Ne, jotka voivat, saavat todennäköisesti asiansa hoidettua helpommin kuin jälkimmäiseen taktiikkaan turvautuvat.

Vaikka olen keskittynyt siihen, miten kritiikki aineistoni kirjoituksissa konstruoi, kirjallisuutta ja aineistoa rinnakkain lukiessa vahvistuu näkemys siitä, että

yhdenmukaisia huonoja kokemuksia on paljon ja niihin pitäisi voida jollakin tavalla puuttua. Tietenkään kriittinen näkökulma ei saa jäädä ainoaksi tarkastelukulmaksi. Toimivaa auttamistyötä ja aitoa ihmisen kohtaamista tehdään paljon. Tätä korostetaan myös kriittisessä kirjallisuudessa (esim. Helne & Laatu 2006, Metteri 2004, Lappalainen ym. 2004). Kriittikkiin on kuitenkin aihetta, ja sen eksplikoiminen tuottaa mahdollisuuksia nähdä järjestelmän virheitä ja antaa niihin korjausmahdollisuuksia. Järjestelmä toimii lukuisissa tilanteissa vastoin sen julkilausuttuja tavoitteita tuottaen kansalaisille tuen sijasta lannistavia kokemuksia (Metteri 2004, 131). Kokemuksissa näkyy sekä ammattiauttajien taholta koettua mitätöintiä että järjestelmän heikkouksista johtuvaa kompurointia.

Pulmakohtien korjaamisen ensiaskel on niiden tunnistaminen. Tutkimuksen keinoin on mahdollista koota ja sanallistaa niitä asioita, joita auttamiskulttuurissa ja institutionaalisissa rakenteissa pitäisi korjata. Toivoa paremmasta on, sillä pienetkin auttamisjärjestelmän kohtaamisissa saadut kuulluksi tuleminen ja osallistumisen kokemukset voivat vahvistaa elämänhallintaa ja kokemusta kansalaisuudesta (Niiranen 2002, 63). Tällaiset niin sanotut korjaavat kokemukset voivat joissain tilanteissa helpottaa aiempien huonojen kokemusten tuottamaa kärsimystä ja näin myös muun muassa vähentävät tarvetta palvelujen kritisointiin. Ammattiauttajien on ensiarvoisen tärkeää nähdä sosiaalipalvelun asiakas tasaveroisena ihmisenä. Sosiaalityössä tavoitelähtöisen toiminnan toteutuminen riippuu osaltaan asiakassuhteen onnistumisesta (Rostila 2002). Kun mielipiteet menevät ristiin, tulee muistaa oma asiantuntijuus, mutta myös asiakkaalla oleva ns. vasta-asiantuntijuus sitä ohittamatta ja mitätöimättä. Suonisen (2001, 120) mukaan ristiriitaisten tilanteiden varalta on hyvä valottaa sitä, miten hyvin yksilöllisinäkin koetut ristiriitaisuudet pohjautuvat kulttuurin sisäistämiin jännitteisiin. Mikäli vanhemmat etsivät ristiriitaisuuden lähdeä pelkästään itsestään ja heikkouksistaan, tuloksena voi olla turhaa syyllisyyden kokemista. Kun osoitetaan, että kyse on kulttuurin ristiriidoista, voi kokemus olla tässä suhteessa emansipatorista.

Jatkossa haasteena tulee olemaan balanssin hakeminen näennäisesti eri kieltä puhuvien asiakas- ja ammattiauttajatahojen kesken. Esimerkiksi tutkimissani internetkirjoituksissa luodaan vastatietoa. Se haastaa virallisen tiedon, jota yleensä pidetään ensisijaisena (Hänninen ym. 2005). Vastapuheen ja vastatiedon tuottaminen avaa omalta osaltaan uusia keskustelumahdollisuuksia ja tilaisuuksia nähdä asioita

ammattillisesti useammalta kannalta. Sosiaalialan ammattihenkilöillä on haaste totutella siihen, että puheen, tiedon ja asiantuntijuuden lisäksi on aktiivista vastapuhetta, vastatietoa ja vasta-asiantuntijuutta. Näiden keskinäisen dialogin edistäminen parantaa myös mahdollisuuksia löytää jatkossa sellainen yhteinen kieli, jota molemmat osapuolet ymmärtävät ja puhuvat. Pohja tulevalle luodaan puhein, kirjoituksin ja kannanotoin (Bardy 2006, 243). Keskustelun edetessä voi toivoa, että lastensuojelutyö löytää yhä enemmän harmonisesti sointuvia resonanssipintoja hyvistä palvelukokemuksista kriittisten äänenpainojen sijaan.

Lähteet

Aaltonen, Marika (2008) ”Kasvua ja kehitystä vaarantavat tekijät” – lapsuuden uhkien määrittäminen 2000-luvulla erään kunnan huostaanottopäätöksissä. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03394.pdf> . (Viitattu 4.6.2009).

Ahlfors, Jaana (2009) Lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalinen tuki. Epävirallisen ja virallisen tuen kartoitus työntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston Porin yksikkö.

Alasuutari, Pertti (1993) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, Tom Erik. Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue. Yhteiskuntapolitiikka 2005a; 70 (2): 155–169.

Arnkil, Tom Erik. Saat toki olla – ja kylläpä oletkin! Yhteiskuntapolitiikka 2005b; 70 (5): 569–570.

Bahdin, Mihail (1986) Speech Genres and Other Late Essays. University of Texas Press, Austin.

Bardy, Marjatta (2006) Mitä meille ja meissä tapahtuu? Teoksessa Vääräkirja, toim. Helne, Tuula ja Laatu, Markku. Kelan tutkimusosasto, Vammala. Sivut 241-253.

Berger, Peter & Luckmann, Thomas (1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut Vesa Raiskila. Helsinki, Gaudeamus.

Burr, Vivienne (1995) An Introduction to Social Constructionism. London, Routledge.

Dominelli, Lena (2002) ”Anti-oppressive Practice in Context” Teoksessa Social Work: themes, issues and critical debates. Second edition. Toim. Adams, Robert, Dominelli, Lena and Payne, Malcolm. Sivut 3–17.

Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik (2005) Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Helsinki: Stakes.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2003) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Jyväskylä, Vastapaino.

Fairclough, Norman (1989) Language and Power. Singapore: Longman.

Fairclough, Norman (1992) Discourse and Social Change. Cambridge: Polity Press.

Fiske, John (2005) Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen. 8. painos. Jyväskylä, Gummerus. Suomeksi toimittaneet Veikko Pietilä, Risto Suikkanen ja Timo Uusitupa.

Foucault Michel (1969) Tiedon arkeologia. Vastapaino, Tampere. Suomentanut Tapani Kilpeläinen. L`archéology du savoir. 2005. (Viitattu 13.5.2008)

<http://www.vastapaino.fi/vp/images/tekstinaytteet/951-768-166-6.pdf>

Granfelt, Riitta (2007) ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa.” Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 2/2007.

Hassinen, Inka (2009) Vanhemman oikeudellinen asema huostaan otetun lapsen perhehoidossa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) toim. Vääräyyskirja. Kelan tutkimusosasto, Vammala.

Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) ”Hyvinvointipolitiikka” ja sen vääryydet. Teoksessa Vääryyskirja, toim. Helne, Tuula ja Laatu, Markku. Kelan tutkimusosasto, Vammala. Sivut 9–40.

Helsingin Sanomat Arkisto (2006) ”Lastenkodin entinen johtaja sai ehdollista vankeutta Lahdessa.” (Viitattu 15.6.2009).

<http://www.hs.fi/keskustelu/thread.jspa?sourceStart=0&threadID=37776&tstart=1460&start=10> .

Helsingin Sanomat Arkisto (2008) ”Porvoon itsemurhien motiivina ehkä kasvattilasten menettäminen”. Juha Salonen & Heidi Sullström. (Viitattu 15.6.2009)

<http://www.hs.fi/kaupunki/artikkeli/Porvoon+itsemurhien+motiivina+ehk%C3%A4+kasvattilasten+menett%C3%A4minen/1135240613183>.

Helsingin Sanomat Arkisto (2009) ”Poliisi tutkii rikoshistorian laajinta murhasarjaa”, ”Insuliinisurmasta syytetty hoitaja oli syyntakeinen”. (Viitattu 22.5.2009).

<http://www.hs.fi/arkisto/haku?free=insuliinisurma&date=20090423>

Hirvilampi, Tuuli & Laatu, Markku (2008) toim. Toinen Vääryyskirja – lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kela.

Hovi, Marita (2008) ”Sydämen täytyy sykkii lapselle”: huostaanoton sosiaalityöntekijöissä herättämät tunteet. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Hänninen Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka , toim. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 2005.

Jokela, Tuulia (2008) ”Ei kaikkien tartte tietää mun menneisyydestä, emmä haluu, et ne rupee sit vaan sääliin mua”: Lastensuojelun jälkihuolto nuorten kertomuksia menneestä ja unelmia tulevasta. Pro gradu –tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2004) Diskurssianalyysin aakkoset. 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Puhua vastaan ja vaieta – neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Toim. Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna. Tampere: Gaudeamus Kirja / Oy Yliopistokustannus University Press Finland. Sivut 20–32.

Kitinoja, Manu: Kujan päässä koulukoti: tutkimus koulukoteihin sijoitettujen lasten lastensuojeluasiakkuudesta ja kouluhistoriasta. Helsinki: Stakes, 2005.

Korkiamäki, Riikka (2002) Teatteri rapussa ja kotileikki kirkon alla. Lapsuuden tilamuistot lähiökokemusta konstruoimassa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Korpela, Jukka (2002) Netti ja ihmiset: netiketti. (Viitattu 21.10.2008)

<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/internet/netiketti.html>

Lamminen, Anu ja Rantanen, Riikka (2007) Lastensuojelun perhehoitosijoitusten purkautuminen: kartoitustutkimus Keski-Suomen ja Kangasniemen kuntien sijoittamien lasten purkautuneista sijoituksista vuosina 2000-2006. Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-1199788821-1> . (Viitattu 4.6.2009)

Lappalainen, Sinikka & Moström, Anna, & Huovila Leena (2004) Palveluissa pettynyt – kokemuksia huonosta kohtelusta ja sen seurauksista. Vantaa: Suomen Mielenterveysseura ja Helsingin SOS-keskuksen yhteydessä toimiva Valtakunnallinen kriisipuhelin.

Mehtonen, Anna (2008) Tuettu sijaisvanhemmuus? Perhehoitajien kokemuksia saamastaan tuesta. Pro gradu –tutkielma. Kuopion yliopisto.

MTV3.fi (2002) ”Pulkkilan surmasta epäilty nuori tunnusti.” (Viitattu 15.6.2009)

<http://www.mtv3.fi/uutiset/arkisto.shtml/arkistot/kotimaa/2002/08/127034>.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63-80.

Parker, Ian (1992) Discourse Dynamics. Critical Analysis for Social and Individual Psychology. London: Routledge.

Perelman, Chaïm (2007) Retoriikan valtakunta. Suomentanut. Leevi Lehto. 2. painos. Jyväskylä, Gummerus.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1989) Discourse and Social Psychology. London: Sage Publications.

Potter, Jonathan (1997) Discourse Analysis as a Way of Analysing Naturally Occurring Talk. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research. Theory, Method and Practice. London: Sage, 144-160.

Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Ritala-Koskinen, Aino (1991) ”Kun on sinun, minun ja meidän lapset” – eli uusperhettä etsimässä. Teoksessa Forsberg, Hannele ym.: Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa. Katkelmia empiirisen tutkimuksenteon vaiheista. Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia Sarja A Nro 1. Tampere, 93-108.

Roos, J. P. ”Saan olla subjektiivinen” – vai saanko? Yhteiskuntapolitiikka 2005b; 70 (5): 567–569.

Roos, J. P. (2006) Miksi Suomessa ei saa muutoksia vääriin päätöksiin? Teoksessa Vääräkirja, toim. Helne, Tuula ja Laatu, Markku. Kelan tutkimusosasto, Vammala. Sivut 185-212.

Rostila, Ilmari (2002) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Savon Sanomat Arkisto (2008) ”Nuoret sitoivat ohjaajat ja karkasivat.” Päivi Saarilahti. (Viitattu 15.6.2009) <http://www.savonsanomat.fi/uutiset/savo/nuoret-kaahasivat-karkuun-hoitokodista-rautavaaralla/146527>.

Silverman, David (1991) Sociology and the Community: A Dialogue of the Deaf? Teoksessa Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa: Katkelmia empiirisen tutkimuksenteon vaiheista. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia, Sarja A, Nro 1, s. 11–34.

Suoninen, Eero (2001) Miten tutkia moniäänistä ihmistä? 2. painos. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 580. Tampereen yliopisto.

Talentia ry (2005) Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf .(Viitattu 2.6.2009).

Tilastokeskus (2006) Tieto- ja viestintätekniikan käyttötutkimus. (Viitattu 10.7.2009.) http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2006/sutivi_2006_2006-12-11_tie_001.html.

Turun Sanomat Arkisto (2008) ”Huostassa mutta heitteillä.” (Viitattu 15.6.2009) <http://www.ts.fi/sunnuntai/?ts=1,3:1012:0:0,4:12:0:1:2008-11-16,104:12:576839,1:0:0:0:0:0:>.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Wetherell, Margaret & Potter Jonathan (1988) Discourse Analysis and the Identification of Interpretative Repertoire, in C. Antaki (eds.), Analysing Everyday Explanation: A Casebook of Methods. London: Sage, 168-183.

Wortham, Stanton (2001) *Narratives in Action – A strategy for research and analysis*.
New York: Teachers College Press.

Yle.fi (2008) ”Voiko tämä olla totta? Tarinoita lastenkodista.” (Viitattu 13.6.2009)
http://atuubi.yle.fi/videot_ja_kuvat/id-100757.

Liite 1: Hyvän kohtelun huoneentaulu

Ammattilainen, puoleesi kääntyy elämän koettelema ihminen. Päästäkseen eteenpäin hän tarvitsee nyt sinua ja ammattitaitoasi.

Sinä ymmärrät elämän vivahteet ja särvät. Ymmärrät, että kuka tahansa voi koska tahansa olla yhtäkkiä hyvin heikko. Myös sinä itse. Kohtele apuasi tarvitsevaa kuten toivoisit itseäsi kohdeltavan.

Olethan ihmiselle läsnä? Kuuntelethan häntä? Ethän katsele muualle välinpitämättömänä? Annathan aikaa ja levollisuutta? Apuasi tarvitseva kyllä aistii olevansa liukuhihnalla, jos niin annat ymmärtää.

Ota ihminen todesta. Älä aliarvioi häntä, älä mitätöi, älä vähättele. Älä tyrmää. Anna ihmisen olla heikko. Hädän hetkellä hän ei tarvitse ainakaan ojentamista eikä simputusta. Lämmin sana sen sijaan voi kantaa pahimman yli, paha sana jäädä kaivertamaan mieltä pitkiksi ajoiksi.

Muistathan, että jokaisella on ihmisarvo - vaikka itse ajattelisit, että tuollaisiin ongelmiin et koskaan joutuisi. Et voi tietää, vaikka joskus joutuisitkin.

Anna ihmisen kertoa, kuinka hän kokee tilanteensa. Yritä ymmärtää häntä ja ole empaattinen. Älä väitä vähäväkiselle, että raha ei tee onnelliseksi. Ota taloudelliset ongelmat todesta ja yritä opastaa löytämään niihin ratkaisuja.

Yritä luoda turvallinen ilmapiiri. Tue ja opasta eteenpäin, mutta älä tyrkytä neuvojasi. Älä mitätöi kipeää elämänvaihetta jakelemalla patenttiratkaisuja.

Muista, että auttamisjärjestelmä on autettavaa varten. Järjestelmän on sopeuduttava ihmisen tarpeisiin, ei päinvastoin. Usein joustaminen on laadukkainta palvelua.

Älä jätä hädässä olevaa yksin. Huolehdi tukea myös kotiin, jos se on tarpeen.

Kunnioitat ihmistä, annat hänelle ihmisarvon, kuulet häntä ja ymmärrät hänen tilanteensa kokonaisuudessaan. Et leimaa häntä. Silloin teet työtäsi parhaimpien periaatteiden mukaan ja autat hädässä olevaa. Itsekin kaipaisit tällaista kohtelua ollessasi avun tarpeessa. Koskaan ei voi tietää, ketä elämä seuraavaksi kolhii.

(Lappalainen ym. 2004, 43)