

Sagat

JOHTO

TARJA HEINO

**ASIAKKUUDEN HÄMÄRYYS**  
**LASTENSUOJELUSSA**

*Sosiaalityöntekijän tuottama määrittely lastensuojelun asiakkaaksi*

*HELSINGIN YLIOPISTO*

*Valtietieteellinen tiedekunta*

*Sosiaalipolitiikan laitos, Sosiaalityö*

TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS  
Tietopalvelu 59670



STAKES SOSIAALI- JA TERVEYSALAN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISKESKUS 1997

TUTKIMUKSIA 77

TOIMITUSNEUVOSTO

Hannu Uusitalo, puheenjohtaja

Marjatta Bardy

Matti Heikkilä

Unto Häkkinen

Simo Kokko

Pirkko Sirén

Sarjassa ilmestyvät tutkimukset ovat  
läpikäyneet referée-arvioinnin  
(lausunnot tieteellisestä pätevydestä ja rele-  
vanssista)

Kansi: Harri Heikkilä

Kuva: Harald Arnkil

Mediation,

guassi paperille (1997)

Taitto: Christine Strid

ISBN 951-33-0327-6

ISSN 1236-0732

Gummerus Kirjapaino Oy  
Jyväskylä 1997

*Aidilleni*



# Saatteeksi

Väitöskirjaan johtanut työurani ei olisi ollut mahdollista ilman Vappu Taipaletta ja prosessia, jossa sosiaalihalitus muotoutui Stakesiksi. Tehtäväni ovat muuttuneet yhtä matkaa työpaikkani tehtäväpainotusten kanssa. Sisällöllisesti tehtäväni ovat kuitenkin kaikki nämä vuodet liittyneet lastensuojeluun. Kun viimeisen organisaatiomuutoksen yhteydessä siirryin sosiaalitutkimusyksikköön, on minun kiittäminen Matti Heikkilää siitä, että olen saanut keskittyä tutkimustyöhön.

Tutkimuksen toteuttaminen tässä muodossa ei olisi myöskään ollut mahdollista ilman sosiaalityöntekijöitä. Yhteiset tutkimuskeskustelut ovat olleet minulle merkityksellisempiä kuin olisin arvannut. Uusia kysymyksiä avautui, ja yhteinen pohdinta jäsensi tutkimusaineistoa. Arvostukseni työntekijöiden rohkeutta ja avoimuutta kohtaan kasvoi prosessin edetessä. Kiitos tästä kokemuksesta.

Tutkimussuunnitelman ensi versio sisälsi erilliset tilasto- ja tapaus-tutkimusosiot. Kiitän Petri Virtasta, Georg Wallsia, Maritta Törröstä, Mikko Mäntysaarta, Tapio Kuuretta ja Juha Kääriäistä, jotka tuolloin suostuivat lukemaan keskeneräisen luonnoksen. Silloin saamani kommentit — erityisesti Mikon spontaani ja rehellinen toteamus “tää tilasto-osa on tylsä. Teki mieli lopettaa lukeminen siihen” — tukivat minua keskittymään tapaus-tutkimukseen.

Erillisen tilasto-osion pois jättäminen elävöitti ilmaisua, teksti eli pitkään ilman numeroita. Kun lisäksi kirjoitin tapauskuvauksia ja pohdin niitä Himalajan juurella Nepalissa, saatoin paneutua tutkimusaineistoon ja irrottautua tilastollis-juridisesta kirjoitustyylistä siinä määrin kuin se minulta onnistuu. Mahdollisuudesta keskittyä aineiston analysointiin rauhassa ja toisenlaisessa kulttuuri-ilmapiirissä, on kiittäminen Suomen Akatemiaa, joka tuki väitöskirjan valmistumista.

Olen ollut onnellisessa asemassa myös sen suhteen, että tutkimuksen työstämisen epätoivoisimmillakin hetkillä olen saanut tukea. Ilman kotidosenttini Tom Arnkilin asiantuntemusta, apua ja ohjausta sekä hänelle ominaista rauhallista, kannustavaa otetta en olisi päässyt näiden vaiheiden yli. Olen osallistunut myös Tomin ja Esa Erikssonin verkostoprojektin työhön sen eri vaiheissa sekä virallisesti projektin johtoryhmän jäsenenä että myös tutkijakollegana. Olen saanut siitä sekä opillista että käytännön hyötyä, jopa niin, että tutkimuskohteemme on ollut osittain yhteinen. Olen voinut jatkaa heidän kehittämiään teemoja

eteenpäin ja olen voinut keskustella näistä teemoista tutkimusprosessini aikana.

Kun palasin Nepalista käsikirjoituksen kanssa, minua jännitti työn vastaanotto. Jännitys oli kolminkertainen: mitä sanovat sosiaalityöntekijät ja mitä tiedeyhteisö ja kollegat. Kiitos siitä, mitä sanoitte ja mitä ilmaisitte sanatta. Tässä vaiheessa erityisesti Tarja Pösö (josta tuli myöhemmin toinen esitarkastaja), Marjatta Bardy ja Vappu Karjalainen rohkaisivat kommenteillaan jättämään työn esitarkastukseen. Antti Karisto — kuten muutamat muutkin — ehdottivat naksaus-käsitteen hylkäämistä kokonaan ja sen korvaamista jollakin muulla. Käsite herätti myös hilpeyttä; sosiaalitutkimusyksikön kahvipöytäkeskusteluissa ehdotettiin vallanvillejä. En kuitenkaan hylännyt käsitettä kokonaan, vaan selvensin sen asemaa tutkimusprosessissa.

Anneli Pohjola suostui toiseksi esitarkastajaksi tietämättä etukäteen juuri mitään tutkimuksesta — ja kauhistui ensin lukemisen määrää, myöhemmin ehkä hiukan sisältöäkin. Annelin huolellinen kommentointi antoi minulle ajateltavaa. Vastaavasti Tarja Pösön konstruoimat kysymykset eivät nekään päästäneet minua helpolla. Koin, että molemmat esitarkastajat ymmärsivät, mitä tavoittelin. Heidän kannustuksensa ja lausuntonsa antoivat voimia vielä loppurutistukseen, jossa ryhdyin jopa rakenteellisiin muutoksiin.

Äitienpäivänä 1997

Tarja Heino

# Tiivistelmä

Tarja Heino. Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijän tuottama määrittys lastensuojelun asiakkaaksi. *Stakes, Tutkimuksia 77*. Helsinki 1997. ISBN 951-33-0327-6. Väitöskirja.

Tutkimuksen tarkoituksena on analysoida prosessia, jossa lapsi tai perhe määrittyy sosiaalityöntekijän työssä sosiaalitoimiston lastensuojelun asiakkaaksi. Prosessia tutkitaan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Tutkimustehtävänä on selvittää, miten erilaiset kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset elementit ilmenevät prosessissa, jossa sosiaalityöntekijä aktiivisena toimijana suuntautuu määrittämään lastensuojelun asiakkuuden tapauskohtaisesti. Tutkimuksessa tarkastellaan yksittäisten tapausten kautta lastensuojelun sosiaalityön luonnetta. Tutkimuskohde on osin näkymätön. Se sisältää implisiittisiä ja dokumentoimattomia seikkoja. Tehtävänä onkin kehitellä myös metodia tällaisen ilmiön tutkimiseksi.

Tutkimus on kaksinkertainen tapaustutkimus. Aineisto on hankittu kahdesta erilaisesta sosiaalitoimistosta, Kaupungista ja Kunnasta. Asiakastapauksia on yhteensä neljä. Tapaustutkimuksen aineisto koostuu sosiaalityöntekijän muistiinpanoasiakirjoista, keskusteluista sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijän omista päiväkirjamerkinnöistä. Keskustelut nauhoitettiin. Tutkimusmenetelmänä on käytetty dialogisen tulkinnan metodia. Tutkija keräsi päiväkirjan ja asiakirjojen sisältämät tiedot aika- ja määrittysjanelle. Tutkimuskeskustelut käytiin fokusoidusti ja muistellen tapauskohtaisesti asiakkuuden määrittymistä. Aineisto kerrytti janakuvausta, joka täydentyi kerta kerralta sekä faktojen, käsitysten, sosiaalityöntekijöiden tunnelmien ja erilaisten tapaukseen kytkeytyvien pohdintojen osalta. Lopuksi aikajalla keskityttiin "naksautta" (asiakkuusmäärittystä) edeltävään tiivistymään, ja etsittiin siitä kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten tekijöiden sisältöä ja keskinäistä suhdetta ristiriitoineen.

Tapausaineisto kontekstualisoidaan sosiaalityön puitteisiin, asiakkuusmäärittäisiin sekä lastensuojelun asiakkaistoon yhtäältä tutkimuskunnissa ja toisaalta koko maassa. Tässä käytetään hyväksi sekä tilastoaineistoja että asiakkuusmäärittäyksestä tehtyjä erillisselvityksiä. Tutki-

muksessa yhdistellään erilaisia metodeja ja aineistoja. Tutkimustavassa on ollut keskeistä aineiston ja tulkintojen yhteinen prosessointi tutkittavien kanssa. Tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin arvioimiseksi on eritelty sekä tutkimussuhteen elementtejä että raportoitu tulkintojen muotoutuminen tapauskohtaisesti mahdollisimman tarkasti.

Tutkimus toi esiin lastensuojelun asiakkuuden määrittymisen monikerroksisuuden ja sosiaalityöntekijän työn erityisyyden. Kuvaan lastensuojelun sosiaalityötä tunnustelutyönä. Sosiaalityöntekijä pyrkii vuorovaikutuksessa monien tahojen kanssa tunnustelemaan erilaisilla kentillä sellaisen toiminnan mahdollisuuksia, joka toteuttaa lapsen etua. Tunnustelu on kokonaisvaltaista. Sitä eivät ohjaa tiedot, tunteet eikä moraalit erillisinä, vaan näiden elementtien yhdistelmänä muodostuu sosiaalityöntekijän intuitiivinen tulkinta. Sosiaalityöntekijä tajuaa intuitiivisesti kontekstin, siis toimintansa kentillä olevat esteet ja mahdollisuudet. Ne ovat näkymättömällä tavalla läsnä määrittämisessä ja päätöksessä.

Tutkimusmetodia voi soveltaa sosiaalityön käytäntöön, esimerkiksi välineenä dialogisuuden ja avoimuuden lisäämiseen asiakastyössä ja reflektoinnin apuvälineenä työnohjauksessa.

Avainsanat: lastensuojelu, sosiaalityö, asiakkuus, tapaustutkimus, määrittäminen, intuitio, dialoginen tulkinta, näkymätön



## Sammandrag

Tarja Heino. Det dunkla klientskapet inom barnskyddet. Hur ett klientskap konstrueras av socialarbetaren. Stakes, Undersökningar 77. Helsingfors 1997. ISBN 951-33-0327-6. Doktorsavhandling.

I avhandlingen analyseras den process varigenom ett barn eller en familj definieras som klient inom socialvårdens barnskydd. Processen studeras utifrån socialarbetarens synvinkel. Avsikten har varit att utreda hur olika kognitiva, emotionella och moraliska element framträder under processen då socialarbetaren inriktar sig på att definiera klientskapet i ett enskilt fall. Det sociala arbetets specifika karaktär studeras genom enskilda klientfall. Forskningsobjektet är delvis osynligt. Det innehåller sådant som är implicit och ickedokumenterat. Avsikten har därför också varit att utveckla en metod för att forska i sådana fenomen.

Undersökningen är en dubbel fallstudie. Materialet har insamlats på två olika socialbyråer, den ena i en stad, den andra på landsbygden. Fyra klientfall har studerats. Forskningsmaterialet utgörs av socialarbetarnas dokumentation av sitt arbete, forskarens samtal med dem och i ett fall också en socialarbetares dagboksanteckningar. Samtalen bandades. Som forskningsmetod användes den dialogiska tolkningens metod. Forskaren placerade in den skriftliga informationen om varje klientfall på en tids- och definieringsaxel. I samtalen med socialarbetarna ombads dessa att dra sig till minnes hur klientskapet konstruerats i varje enskilt klientfall. Också detta material fördes in på tidsaxeln, som efter varje samtal kompletterades med nya fakta, och socialarbetarens uppfattningar känslor och tankar kring klientfallet. I slutet koncentrerades samtalen med socialarbetarna till tiden strax före det avgörande ögonblicket då klientskapet definierades. De kognitiva, emotionella och moraliska elementen, deras inbördes förhållande och eventuella konflikter vid denna tidpunkt studerades noggrannare.

Fallstudiematerialet kontextualiseras i avhandlingen i relation till det sociala arbetets ramar, till klientskapets definiering och till barnskyddsklientelet i allmänhet dels i de undersökta kommunerna och dels i hela landet. För detta har både statistik och enskilda utredningar använts. Olika metoder och forskningsmaterial har sammanställts (trian-

gulation används). Det centrala i forskningsmetoden har varit att bearbeta både material och tolkningar tillsammans med socialarbetarna. För att det skulle vara möjligt att utvärdera undersökningens validitet och reliabilitet har olika element i forskningsrelationen analyserats och tolkningsprocesserna beskrivits så noggrant som möjligt.

Undersökningen visade att det är en mångfacetterad process då ett klientskap konstrueras inom barnskyddet. Dessutom framträdde det sociala arbetets specifika karaktär. Socialt arbete inom barnskyddet kan beskrivas som ett arbete där man måste känna sig fram. Socialarbetaren försöker genom interaktion med många olika instanser och personer på olika fält känna sig för om förefintliga handlingsmöjligheter som kunde tjäna barnets bästa. Ett sådant arbete är helhetsmässigt. Det styrs inte av antingen kunskap, känslor eller moral, utan socialarbetarens intuitiva tolkning utformas som en kombination av dessa. Socialarbetaren uppfattar intuitivt kontexten, det vill säga de hinder och möjligheter som finns på hennes/hans verksamhetsfält. Denna kunskap ingår på ett osynligt sätt i klientdefinieringsprocessen.

Den i avhandlingen beskrivna forskningsmetoden kan användas i praktiskt socialt arbete, till exempel som ett medel för att öka dialog och öppenhet i klientarbetet och som ett redskap för självreflektering i handledning.

Nyckelord: barnskydd, social barnavård, socialt arbete, klientskap, fallstudie, intuition, dialogisk tolkning, tyst kunskap

# Abstract

Tarja Heino. *Obscure Areas of Clienthood in Child Protection. The Construction of a Child Protection Client by a Social Worker.* Stakes, National Research and Development Centre for Welfare and Health. Research Studies 77. Helsinki 1997. ISBN 951-33-0327-6. Dissertation.

The aim of the study is to analyze the process where a child or a family is defined as a client by a social worker in a social welfare agency. The process is examined from the social worker's point of view. The research task is to study how different cognitive, emotional and moral elements transpire in the process where the social worker as an active agent orientates her/himself in defining the clienthood in a single case. The nature of social work in child protection is examined in a case study. The research object is partly invisible, implicit and undocumented. One research task is to develop a method to study such phenomena.

The research is a multiple case study. The material is collected from two different social welfare agencies, from a town and from a rural district. There are four single case studies. The material includes office documents and audiotaped discussions with social workers and, in one case, also diary notes made by a social worker. The method applied is dialogical interpretation. The researcher collected information from case documents and a diary, summing these up on a continuum, "a time-line". Research discussions were focused on trying to recall the process of constructing the clienthood in each case. The material built up the description on each case time-line. The facts, views, impressions, recalled emotions and deliberations around the case completed the line through each discussion. Finally, the dialogues concentrated on the accumulating events before the "click" (the definition of a clienthood), searching the substance and interaction of cognitive, emotional and moral elements of orientation.

The case material is set in the context both nation-wide and locally. For such contextualisation I use material on the settings of social work, the criteria used in producing clienthood and data on clients of child protection. Statistical data and specific studies are utilized. A variety of methods and material (triangulation) is used. It has been essential that

the material and the interpretations have been mutually processed in research dialogues. In order to assess the validity and the reliability of the study the elements of the research relationship were analysed and the reconstruction of interpretations has been reported in detail.

The research revealed the multi-layered nature of client-definitions and the specific nature of social work. The social work in child protection is described as “feeling one’s way around a case”. The social worker aims to feel out in interaction the various directions and fields where possibilities for action, in the best interests of the child, can be initiated. Action by feeling is comprehensive. It is not guided by knowledge, emotions or moral elements of orientation separately but, instead, the social worker’s intuitive interpretation is formed by a combination of these elements. The social worker grasps the context intuitively, i.e. (s)he grasps the obstacles and the possibilities in her/his fields of action. These are invisibly present in her/his definitions.

The method developed in this research can be applied in social work practice, e.g. as a tool to increase dialogue and openness in client work and as a means for reflection in supervision.

**Key words:** child protection, social work, clienthood, single case study, definition, intuition, method of dialogical interpretation, tacit knowledge

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	15
Aikaisempi tutkimus .....	16
Lastensuojelun käsitteellinen hämäryys .....	23
Kulku kohti tapaustutkimusta .....	26
Tutkimustehtävän asettuminen .....	29
Tutkimuksen rakenne .....	30
<b>Tutkimuksen lähtökohdat</b> .....	33
Kerroksellinen perustodellisuus .....	33
Sosiaalityöntekijä tehtävässään .....	38
Kognitiivinen orientoituminen .....	41
Mitä ajatellaan, miten kertomus tuotetaan? .....	42
Havaitseminen on erojen havaitsemista .....	43
Muisti on kytkeytymistä .....	44
Emotionaalinen orientoituminen .....	46
Emootioista .....	46
Tunteen ja tiedon yhteys .....	49
Tunteet tietolähteinä ja virhelähteinä .....	50
Reflektiivisyydestä .....	52
Intuitiosta .....	54
Emootioiden luotettavuuden koettelu .....	58
Moraalinen orientoituminen .....	59
Moraaliset valinnat ratkaisevina tahtotekoina .....	67
Tasapainoilua ulkoisen ja sisäisen velvoittavuuden välillä .....	68
Lähtökohdan tiivistys .....	69
<b>Tutkimuksen toteuttaminen</b> .....	71
"Naksaus" tutkimuskäsitteenä .....	72
Tutkimuskysymykset ja tutkimushypoteesit .....	74
Tutkimusmenetelmät .....	76
Tapaustutkimus ja sen metodinen sovellus .....	76
Triangulaatio tapaustutkimuksessa .....	81
Tutkimusaineistot .....	83
Tutkimuspaikkakuntien valinta ja esittely .....	84
Tutkimustapausten valinta .....	90
Dokumenttiaineisto .....	91
Sosiaalityöntekijän päiväkirja-aineisto .....	96
Keskusteluaineisto .....	98
Tutkimustapausten käsittely ja analyysi .....	100
Kontekstualisoivat aineistot .....	105
Tutkimuseettiset kysymykset .....	109
Tutkimuksen toteutumisen arviointia .....	111
Tutkimussuhteen arviointia .....	111
Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	119



<b>Tapaus 1</b> .....	123
Johdanto .....	125
Vireilletulo .....	130
Naksaus .....	143
Asiakkuus .....	154
Johtopäätöksiä ja pohdintaa .....	161
<b>Tapaus 2</b> .....	173
Johdanto .....	175
Vireilletulo .....	181
Naksaus .....	189
Asiakkuus .....	197
Pois asiakkuudesta -naksaus .....	209
Johtopäätöksiä ja pohdintaa .....	220
<b>Tapaus 3</b> .....	239
Johdanto .....	241
Vireilletulo .....	255
Naksaukset .....	261
Johtopäätöksiä ja pohdintaa .....	276
<b>Tapaus 4</b> .....	299
Johdanto .....	301
Aikaisemman asiointikuvion hahmotus .....	308
(Uudelleen) vireilletulo ja (uudelleen) naksaus .....	313
Asiakkuus .....	325
Johtopäätöksiä ja pohdintaa .....	339
<b>Yhteenveto</b> .....	353
Yhteenveto tutkituista tapauksista .....	353
Yhteenveto teoreettisen ymmärryksen täsmentymisestä .....	361
Hypoteesien täsmentyminen .....	362
Lastensuojelun sosiaalityö tunnustelutyönä .....	365
Pohdiskelu ja johtopäätökset .....	366
Teoreettinen ja käytännön tieto lastensuojelutyössä .....	366
Sosiaalityöntekijä päätöksentekijänä ja vallankäyttäjänä .....	368
Sosiaalityön ulkoiset puitteet .....	371
Hämäryyden tilastointi .....	374
Kuka on lastensuojelun sosiaalityön asiakas? .....	377
Tutkimusmetodin soveltaminen asiakastyössä .....	379
Lopuksi .....	381
<b>Summary</b> .....	383
<b>Lähteet</b> .....	389

## Johdanto

Sosiaalityötä voi luonnehtia arkielämän normaalisuutta, sujuvuutta ja jatkuvuutta ylläpitäväksi ammatiksi, määrittelee Synnöve Karvinen (1996). Hän jatkaa: Sosiaalityön opillisessa perinteessä sosiaalityö käsitetään laaja-alaiseksi vuorovaikutustyöksi, jonka lähtökohta on ihminen tilanteessaan. Siinä painottuu asiakkaan tosiasiallisen tilanteen ja sen kulttuuristen ja yhteiskunnallisten yhteyksien ymmärtäminen ja työn kohdistaminen elämänmuutostilanteisiin, elinympäristössä selviämiseen ja ihmisten vuorovaikutussuhteisiin. Sosiaalityössä on kysymys sosiaalisten ongelmien tulkinnasta ja ratkaisumahdollisuuksien hakemisesta ongelmien käsittelemiseksi, poistamiseksi ja ehkäisemiseksi. (Emt., 16.) Sosiaalityötä voidaan pitää ns. yhteystyönä, jonka tehtävänä on rikko- naisessa ja kompleksisessa maailmassa pitää yllä, järjestellä ja solmia mitä moninaisempia yhteyksiä, jotka ovat tarpeellisia yhteiskunnallisten ja valtiollisten kanssakäymismuotojen kehittelylle (Eräsaaari 1988). Sosiaalityölle on ominaista yhtäältä tehtävien rajaamattomuus (Payne 1996) ja toisaalta eri tieteiden, organisaatioiden ja palvelujen rajoilla toimiminen.

Sosiaalityömääritys täsmentyy sosiaalitoimistoyhteydessä yhtäältä kunnalliseen, julkishallinnon organisaation kehikkoon ja toisaalta juridiseen kontekstiin. Erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä tämä konteksti on läsnä. Se tuo yhtäältä selkeyttä byrokraattisten ja juridisten toimintatapojen kautta ja toisaalta kaikissa organisaatioissa kehittyy virallisen rakenteen ohelle epävirallinen rakenne ja kultturi, joka sallii erilaisia tulkintoja ja toiminnan kirjoa. Olen tutustunut sosiaalityön ammattiin eri kentillä viidentoista vuoden ajan. Tänä aikana lastensuojelun luonteeseen liittyvät kysymykseni ovat muuttuneet. Aloitin ihmettelyni sosiaalityöntekijänä erilaisten kuntien sosiaalitoimistoissa. Kokemattoman sosiaalityöntekijän varmuutta lisäsi johtavan työntekijän jäsenysapu sekä juridiset käsitteet, jonka alle piti moninaista todellisuutta pakottaa ja joskus myös uskotella itselleen, että todellisuus mahtui näihin käsitteisiin. Myöhemmin usko juridishallinnolliseen jäsenyystapaan alkoi heiketä. Virallisten käsitteiden oppiminen ja hallinta loi ja ylläpiti jonkin aikaa varmuutta, joka osoittautui sittemmin yhä enemmän perustuvan näennäiseen selkeyteen.

Yritin aikaisemmassa tutkimuksessani (Kivinen 1994) selvittää lastensuojelun asiakkuuteen johtavia polkuja. Polut risteilevät. Havaitsin, että asiakkuuden määrittymiseen liittyy *näennäisen yksiselitteisiä käsitteitä, toimintakäytäntöjä ja juridisia perusteita*. Jäin miettimään, miten sosiaalityöntekijä yksittäistapauksissa päätyy lastensuojelun asiakkuusmäärittymiseen, tavallaan “päätökseen” siitä, otanko tapauksen asiakkaaksi vai en.

“Päätös” on lainausmerkeissä kahdesta syystä. Käytännössä lastensuojelun asiakkuudesta *ei tehdä hallinnollista päätöstä* (emt., 97—103; Kauppinen 1994). Päätös tehdään vain toimenpiteiden taikka avohuollon tukitoimien osalta (vrt. Forssén 1993, 161), ei lastensuojelun asiakkuudesta sinänsä. Norjassa tätä käytäntöä on 1990-luvun alkupuolella uudistettu: laissa on vaiheistettu ja aikataulutettu vireille tulleen lastensuojeluasian käsittely sekä velvoitettu sosiaalitoimisto tekemään asiakkaaksi ottamisesta erillinen päätös (Rundskriv 1992).

Toiseksi “päätös” saattaa tarkoittaa alueellisessa työryhmässä sovittua tai muutoin muotoutunutta menettelyä: keskustelussa tietyn perheen lapsen asia voi muodostua yhteisen huolen kohteeksi. Palveluyksiköiden välille saattaa kehittyä työnjaollinen sopimus, jota ei dokumentoida mihinkään. Tällä tavoin on mahdollista, että lastensuojelun asiakkuus muotoutuu prosessissa, jossa asiakas itse ei varmuudella tiedä olevansa tarkkailun, arvioinnin ja määrittelyn kohteena — vaikka voikin sellaista aavistella.

Lastensuojelun asiakkuusmäärittymisen hämäryyden kysymys on kiinnostava monelta kannalta, vähintään ammatillisessa ja hallinnollisessa mielessä. Sosiaalityön toimintakäytäntöjen tutkiminen purkamalla auki lastensuojelun asiakkuuden määrittymisen prosessia on hyvin vähäisesti tutkittu alue. Hallinnollisesti kysymys on asiakkaan oikeusturvasta: jos asiasta tehdään päätös, siitä seuraa erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia sekä asiakkaalle että kunnalle.

## Aikaisempi tutkimus

Tarkoitan hämäryydellä kohteen ominaisuutta, epäselkeyttä, jotain jota on vaikea määritellä verbaalisesti, vangita käsitteellisest. Lastensuojelun hämäryyden tutkijoita on vähän. Se on ymmärrettävää, sillä tutkija voi ohittaa monta hankaluutta valitsemalla “selkeän ja rajatun” tutkimuskohteen. Tosin lopulta saattaa kuitenkin käydä niin, että uppoutu-



minen tutkimuskohteeseen avaa sen moninaisuudessaan ja pakottaa tutkijan etsimään kokonaisuutta, johon ilmiö liittyy. Selkeät vastaukset eivät ilmaannu esiin. Jotain samaa olen ollut havaitsevinani sosiaalityön ja lastensuojelun tutkimuksessa. On helpompaa kuvata asiakkaiden ominaisuuksia ja elinolaja tiettyinä hetkenä kuin tarkastella elämäntilanteen kehitystä, vuorovaikutuksellisuutta ja prosessia. Jälkimmäisellä otteella tehtyjä tutkimuksia onkin vähemmän.

Lastensuojelun tutkiminen on lisääntynyt Suomessa 1990-luvulla<sup>1</sup>. Tutkimuksissa on usein kuvattu tilastollisesti asiakkaistoa (Forssén 1993; Kivinen 1990 ja 1992; Virtanen 1995), tyypitelty asiakkaita eri tavoin (Forssén 1993) tai tyypitelty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamista, yhteistyötä ja neuvottelua (Rajavaara 1991; Forssén 1993; Oranen 1996) ja tarkasteltu palvelujärjestelmän toimivuutta (Virtanen 1992) ja sen kustannuksia (Tuurala 1992). Kähkönen (1993) on tutkinut huostaanottoa ja arvioinut siihen johtaneita tekijöitä asiakirjojen perusteella. Sosiaalityöntekijöiden työprosessia ja työntekijän orientoitumista on tutkittu myös konsultointikontekstissa. Arnkil ja Eriksson (1995 ja 1996) ovat tutkineet työntekijän orientoitumista ja kehitelleet ennakointimetodia työntekijöiden pohdintojen ja niiden kirjon esiin saamisen tueksi.

Ammatillisen päätöksentekoprosessin piirteitä on pyritty jäljittämään muun muassa seuraamalla lääkärin toimintaa. Pearl Katz (1985, 155—175) on tehnyt kiinnostavan ja huolellisesti raportoidun antropologisen tutkimuksen lääketieteellisten päätösten syntyprosessista. Hän seurasi kuuden seniorikirurgin arkisia työpäiviä eräässä suuressa yhdysvaltalaisessa opetussairaalassa ja tutki heidän tosiasiallista toimintaansa — ei sitä, miten he kuvasivat toimintaansa taikka tavoitteitansa. Katz keskittyi ei-mediisiinisiin seikkoihin. Hänen saamansa tulokset osoittivat, että muut kuin lääketieteelliset seikat vaikuttivat päätöksentekoprosessiin. Näillä seikoilla oli instrumentaalinen rooli ratkaisuihin. Tapausanalyysien tulokset osoittivat myös, että kirurgit välttelivät päätöksentekoa monella tavalla. Lääkäri saattoi a) kieltää ylipäättään tekevänsä päätöksiä tai b) kieltää sen, että hänellä oli aikomus tehdä päätös. Hän saattoi c) peitellä päätöstä irrelevanteilla seikoilla taikka d) tehdä sarjan päätöksiä, jotka johtivat yhteen suureen päätökseen, taikka e) siirtää vastuuta päätöksenteosta toiselle. Hän saattoi f) esittää kompleksiset päätökset yksinkertaisina taikka g) yksinkertaiset mutkikkaina.

---

<sup>1</sup> Vuoden 1997 alussa Suomessa oli vireillä yli 50 lastensuojelututkimusta, joiden tutkijat ovat liittyneet Stakesin ns. lastensuojelun tutkijaverkkoon.

Yksi Katzin raportoimista tapauksista sai nimen Hiatis Hernia. Kirurgi oli ambivalentti sen suhteen, pitäisikö tapaus leikata vai ei. Hän päätti konsultoida kollegaa, joka sattui olemaan myös hänen hyvä ystävänsä. Kirurgin yksikköön oli viime aikoina tullut sen verran vähän lähetteitä, että häntä huolestutti, että sairaalan talous- ja hallintojohto saattaisi tehdä tästä yksikön resurssien leikkaamiseen suuntautuvan johtopäätöksen. Hänen oma palkkionsa oli suhteessa leikkausten määrään ja laatuun, joten päätös olla ottamatta potilasta merkitsi samalla palkan pienentymistä. Hän oli lisäksi rahan tarpeessa. Kollega tiesi tämän kaiken. Hän päättikin suositella leikkausta, jotta konsultaatiopyynnöt eivät vähenisi taikka loppuisi ja jotta kollega saisi suoritteensa ja ystävä saisi taloudellista etua. Kaikki tapahtui tiukan medisiinisin termein. Kollegat eivät edes keskenään eksplikoineet varsinaisia taustaperusteita. Kyseessä oli sanaton peli, jonka molemmat tunnistivat ja josta molemmat hyötyivät. (Emt., 159—161.) Katz jopa väittää, että tässä tapauksessa kumpikaan ei varsinaisesti tee leikkauspäätöstä eikä harkitse eksplisiittisesti seurauksia potilaan kannalta, vaikka leikkaus sisälsi isoja riskejä (emt., 173).

Juha Teperi (1994, 315—317) kiinnittää myös huomiota hoitokäytäntöjen eroihin. Hänen mukaansa sairastavuuden erot eivät yksin selitä hoitopäätösten eroja, vaan tärkein yksittäinen syy eroihin on lääkäreiden väliset erot klinisissä hoitopäätöksissä. Teperi asettaa kyseenalaiseksi, että käytännön lääketiede perustuisi aina tieteelliseen tietoon. Hän väittää, että lääketieteessä on käynnissä paradigman muutos. Epävarmuus ja satunnaisuus tunnustetaan. (Emt., 316).

Päätöksentekoa selvittäviä tutkimuksia on tehty myös sosiaalityön ja lastensuojelun alueelta. Loring Jones (1993) on analysoinut Yhdysvalloissa tehtyjä empiirisiä lastensuojelututkimuksia (N=42), joissa on pyritty löytämään sosiaalityöntekijöiden käyttämiä, päätöksentekoa ohjaavia kriteereitä ja joissa on pyritty paikantamaan suurimmat ammatillista huolta ja kiistaa synnyttäneet teemat. Tutkimusten aineistot olivat yleensä pieniä, niiden otos ei ollut tilastollisesti edustava, ja tarkastelu rajoittui yhteen näkökulmaan. Vain neljässä tutkimuksessa oli käytetty pitkittäisaineistoa ja haastateltu informanteja retrospektiivisesti. Kontrolliryhmiä ei yleensä käytetty. Tavallisin tutkimusaineisto olivat asiakirjat, ja muutamassa tapauksessa niitä oli täydennetty haastatteleamalla (useimmin työntekijöitä). Tapausten ominaispiirteet ja hoidon vaikutukset usein sekoittuivat tutkimustulosten tulkinnassa. Jonesin mukaan tulosten vertailtavuus oli hankalaa tutkimusmenetelmien ja aineistojen erilaisuudesta ja kirjavuudesta johtuen. (Emt., 242—245.)

Yhdysvaltaisten tutkimusten mukaan työntekijöiden yksilöllinen harkinta ja yksilölliset erot vaikuttivat paljon päätöksentekoon (Jones 1993). Ruotsissa on keskusteltu sosiaalityöntekijän toimeentulotukipäätöksistä. Sosiaalihuollon alainen CUS (Centrum för utvärdering av socialt arbete) teetti tutkimuksen, jossa 11 kunnan 211 sosiaalityöntekijää toisistaan riippumatta arvioivat kuutta heille kirjallisesti annettua tapauskuvausta sekä sitä, paljonko myöntäisivät näille toimeentulotukea. Tutkimuksen tulos oli, että sekä arviot että markkamäärät vaihtelivat paljon. (Hydén & Kyhle Westermarck & Stenberg 1995.) Ilmiö tunnetaan suomalaisissakin sosiaalitoimistoissa. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden päätöksiä linjaavat kuntakohtaiset normit ja periaatteet vaihtelivat, sosiaalityön organisointitavat olivat erilaisia, sosiaalityöntekijöiden kollektiiviset ja yksilölliset asenteet vaihtelivat. Tehdyt päätökset erosivat sekä kuntien, kunnanosien että sosiaalityöntekijöiden välillä toisistaan (emt., 8—9). Lopulta tutkijat havaitsivat, että sosiaalityöntekijät myönsivät eniten rahaa sellaisille asiakkaille, jotka olivat lähinnä heidän omaa ikäkauttaan (emt., 38).

Andrew Billingsley (1964, 400—407) on väitöskirjassaan tutkinut, miten yhdysvaltalaiset lastensuojelun sosiaalityöntekijät ratkaisivat hypoteettisia moraalisia dilemmoja. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät suuntautuvat eri tavoin. Billingsley lähti liikkeelle kahdesta moraalisesta orientaatiosta, byrokraattisesta ja professionaalista<sup>2</sup>, ja päätyi lopuksi neljään roolisuuntautumiseen. Hän havaitsi, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöissä oli eniten “ammattilaisia”, melkein yhtä paljon “byrokraatteja”; “innovaattoreitakin” oli vain vähän vähemmän kuin byrokraatteja ja “konformisteja” oli selvästi vähiten. Billingsleyn mukaan työntekijän ratkaisuihin vaikuttaa hänen omaksumansa roolisuuntautuminen (jota mitattiin sen perusteella, minkä tahon tarpeet, määritykset ja paineet eniten suuntasivat ratkaisun sisältöä).

Perinteisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä on kritisoitu kahdesta asiasta: lapsen tilanteeseen puututaan joko liian myöhään tai liian varhain. Jones (1993) yritti selvittää kysymystä, milloin interventio perheen yksityisyyteen on perusteltua. Hän totesi analyysinsä perusteella, etteivät käytännön teoriat, sosiaalipoliittiset suuntaukset eivätkä toimistojen proseduurit ole tuottaneet konsensusta sen suhteen. Hän näyttää etsivän konsensusta ja yhdenmukaisuutta pikemminkin kuin yrittävän

---

<sup>2</sup> Vastaavaa kahtiajakoa on myös muilla tutkijoilla, kuten Walden & al. (1990) asiakas-suuntautunut ja systeemisuuntautunut; Mäntysaari (1991) organisaatio- ja sosiaalityörationaalisuus; Egelund (1996) sosiaalityön byrokraatia- ja professiovälineet.

ymmärtää päätöksenteon kirjoja. Tutkimusintressini on tässä suhteessa erilainen: minua kiinnostaa, miten määrittäminen syntyy. Lisäksi Jonesin analysoimissa yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa etsitään määrittäjiä enimmäkseen perheen ja lapsen tilanteen vakavuudesta, ja jossain määrin muiden mukana olevien tahojen toiminnasta, mutta harvemmin laajemmasta kontekstista. Yritän keskittyä sosiaalityöntekijän avulla asiakkuusmäärittämissä elementteihin ja kontekstiin.

Jones (1993) kehittää yhteisiä indikaattoreita lastensuojelun sisäännottopäätöksien perustaksi. Hän tavoittelee sillä sosiaalityön subjektiivisuuden vähentämistä sekä luotettavuuden lisäämistä päätöksentekoon. Hän katsoo, että indikaattorit toisivat toimiston sisälle sellaisia selitettävissä olevia käytäntöjä, jotka helpottavat sisäistä valvontaa ja yhtenäistävät toimintalinjaa. Jones ei epäile indikaattorikehittelyjen tarpeellisuutta, mutta hän epäilee sitä, että koskaan pystyttäisiin varmasti ennustamaan jonkin riskin perusteella, että se toteutuu tai sen toteutuminen voidaan ehkäistä. Riskien tunnistamiseen liittyvillä tutkimuksilla on pitkät perinteet lastensuojelussakin. Riskien ja ongelmien tutkiminen on tuottanut vastasuunnan: tutkimuksen ja toimintamuodot, joissa keskitytään voimavarojen ja ratkaisujen tutkimiseen ja tukemiseen.

Huostaanotto- ja sijoituspäätöksiä on tutkittu huomattavasti enemmän (Claeson 1987; Hollander 1985) kuin "sisäännottopäätöksiä" avohuollon sosiaalityöhön. Silloinkin, kun näitä tutkimuksia on tehty, ne keskittyvät pikemmin lasten vanhempien näkökulmaan. Lapsen reaktioiden ja todellisuuden kuvaamisen vaikeus, lapsen näkymättömyys sekä työkäytännöissä että asiakirjoissa toistuu tutkimustuloksena (Wahländer 1994; Andersson 1991; Kähkönen 1993; Törrönen & Mäenpää 1996). Vaikka tutkimuksia asiakkuuden määrittämisestä lastensuojelun avohuoltoon onkin vähän, tämä problematiikka sisältyy implisiittisesti tietyn sosiaalisen ongelman, esimerkiksi lasten pahoinpitelyn tai seksuaalisen hyväksikäytön epäilyn tutkimuksiin. Näissä lastensuojelukysymys sisältyy usein viranomaisten väliseen yhteistyöhön: missä vaiheessa tulkittu ongelma määrittyy lastensuojelun asiakkuudeksi (vrt. Pösö 1995, 32—53).

Yhteistyökäytäntöjä ja viranomaisten välisiä tai asiakkaiden kanssa käymiä neuvotteluja on viime vuosina tutkittu selvittämällä, miten ongelma konstruoidaan näissä keskusteluissa ja työkäytännöissä (Jokinen & Juhila & Pösö 1995). Tommy Lundström (1993) tutki lastensuojelukäytäntöjä 1900-luvun alusta alkaen säädösten, asiakirjojen ja ammatil-



listen lehtien kautta. Hän toteaa ongelman määrittelyn sitoutuvan aikaan ja kulttuuriin.

Häkansson ja Stavne (1983) ovat tutkineet määrittelykysymystä laajentamalla sosiaalityöntekijöiden tulkinnat heidän oman elämänhistoriansa yhteyteen. Tutkijat toteavat, että työntekijä näkee ratkaisun asiakkaan ongelmiin niistä edellytyksistä, joita oma maailmankuva heille antaa (emt., 7685). Oman taustan ja kokemuksen merkitystä käsityksen muodostumisessa ja ongelman hahmottamisessa ovat korostaneet muutkin tutkijat (Virtanen 1994; Laurila 1990; Arnkil & Eriksson 1995 ja 1996).

Katja Forssén (1993) keskittyy tutkimuksessaan lastensuojelun asiakasperheiden elämänhallinnan ongelmiin ja sosiaalityöhön. Häntä kiinnostavat erityisesti asiakkaiden elinolo- ja sosiaaliset ongelmat ja asiakkuuden kulku. Asiakkuuden kulku kuvautuu pääasiassa asiakirjamerkintöjen kautta. Hän ei tarkastele sosiaalityöntekijöiden määrittelymuotoutumista. Forssénin keskeinen tulos havahduttaa: sen mukaan lastensuojelun sosiaalityön keskeinen ongelma on sosiaalisten ongelmien ja tarjolla olevien palvelujen kohtaamattomuus. Työtavat eivät sovi vaikeasti ongelmaisille perheille. Toisaalta lastensuojelun sosiaalityössä turvaututaan laajalti muiden palvelutahojen tuottamiin palveluihin, joiden piiriin asiakkaita ohjataan. Forssénin tutkimustulosta voisi tulkita siten, että kohtaamattomuus näkyisi sekä asiakkuuden alkupuolella että vaikeissa moniongelmaisissa asiakkuuksissa: yhtäältä ohjataan muualle ja toisaalta sopivia keinoja ei näy olevan käytettävissä. Tarkoitukseni on syventää Forssénin kysymystä siitä, mistä on kysymys, kun asiakas ohjataan muualle eikä määritetä tapausta lastensuojelun asiakkaaksi.

Viimeaikaisesta suomalaisesta tutkimuksesta ei löydy vastausta kysymykseen, jonka tutkimisen olen aloittanut. (Kivinen 1994, 13–32.) En ole vastaavaa tutkimusasetelmaa tavannut muissakaan tutkimuksissa. Norjassa, lähinnä Barnevernets Utviklingssenterissä aloitettu ja toteutettu tutkimus on käynnistynyt samoista havainnoista kuin omani (Ogden & Christiansen & Killèn & Larsen & Olausen 1991), ja se on haarautunut eri suuntiin vuosien myötä. Viimeisin tutkimus, Elisabeth Backe-Hansenin (1996) aloittama, mutta vielä julkaisematon, käsittelee päätöksentekoprosessia. Se keskittyy kuitenkin lastensuojelun huostaanotto- ja päätöksentekoprosessin valmisteluun. Backe-Hansen lähestyy kysymystä hallinnollisesta ja päätöksentekoteoreettisesta näkökulmasta, minua kiinnostaa sosiaalityöntekijän toiminta.

Häkansson & Stavnen (1983) tutkimus on lähimpänä omaa tutkimuskysymystäni. He selvittivät sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla,

miten sosiaalityöntekijät etenevät ja miten he toimivat hankkiessaan tietoa toimenpiteidensä perusteluksi, jotta voivat vakuuttua toimintansa perusteista. Tutkimuksen nimi kuvaa prosessia: "Jag känner mig så himla osäker". Tutkimus on monipuolinen ja kuvaileva, eikä siinä ensisijaisesti etsitä teoreettista ymmärrystä havaituille ilmiöille. Tutkijoiden mukaan sosiaalityöntekijät ovat mahdollittoman tehtävän edessä, kun he samanaikaisesti pyrkivät sekä eläytymään ja ymmärtämään asiakkaan elämäncriisiä että neutraalisti kokoamaan perustietoa tapauksesta (emt., 74). Tämä kuvaa ilmiötä, jota aion tutkia. Tutkijat korostavat (emt., 7—12) että lastensuojelun työprosessin herättämät ristiriitaiset ja vaikeat tunteet ovat välttämättömiä, jotta työntekijä voi asioida varovaisesti ja ymmärtäen. Tutkijat korostavat myös, että lastensuojeluasioille on ominaista arvaamattomat ja ennakoimattomat käännteet. He jopa löytävät merkittävän funktion sille, että sosiaalityöntekijä näyttäisi tekevän ei-mittään, odottelevan ja katsovan. He nimittävät tätä "katsotaan miten käy"-strategiaksi. Tässä strategiassa sosiaalityöntekijällä on tiettyjä oletuksia ja ennusteita, ja hän testaa niiden oikeellisuutta non-interventiolla (emt., 74—75).

Toinen tutkimusaihetta lähellä oleva tutkimussuuntaus koostuu Tom Erik Arnkilin ja Esa Erikssonin (1993, 1994, 1995, 1995b ja 1996) psykososiaalisen työn tutkimuksista. Molemmissa tutkitaan sosiaalityöntekijän suuntautumista, mutta Arnkil ja Eriksson keskittyvät interventioon konsultaatiokontekstissa ja minun tehtäväni on tutkia määrityksen muotoutumista jälkikäteen. Tutkimusasetelmat ovat erilaiset, mutta teoreettiset lähtökohdat ovat samansuuntaiset.

Tanskassa Tine Egelund (1996) on kiinnostunut lastensuojelun asiakkaistamisen prosessista. Hänen tapaustutkimuksensa selvittää, miten byrokraattiset ja ammatilliset työtavat sekottuvat käytännön työssä. Hän keskittyy arvion (diagnoosin) tuottamiseen perheen tilanteesta silloin, kun siinä toteutuu laissa säädetyt intervention kriteerit. Tutkimus kuvastaa osaltaan kiinnostuksen lisääntymistä hämäriin, vähemmän tutkittuihin, toiminnan sisällöllisiin kysymyksiin. Samanaikaisesti on lisääntymässä tunteiden tutkimus (Niiniluoto & Räikkä 1996) ja moraalisten kysymysten pohdinta (Bauman 1996).

## Lastensuojelun käsitteellinen hämäryys

Kuvaamani käsitteellinen hämmennys liittyy Matilaisen (1994) nimeämään vahvojen diskurssien kriisiyttämiseen. Sillä, mitä käsitteitä vaikiintuneesti käytetään, on monia merkityksiä. Vallitsevat kielelliset käytännöt saattavat määritellä ihmisen aseman yhteiskunnassa ja asiakkuudessa. Lastensuojelun asiakkuudesta voi tulla eri auttajatahojen työntekijöiden taikka sosiaalityöntekijän mielessä ihmisen ominaisuus, ja tämä alkaa suunnata heidän toimintaansa. Asiakkaan kannalta määrittely on myös merkityksellinen: se voi oikeuttaa hänet tiettyihin etuihin tai se voi kapeuttaa hänen toimintamahdollisuuksiaan ja sulkea joitain vaihtoehtoja pois.

Anne Matilainen (1994, 4 ja 47, 50) käyttää käsitettä *suhdediskurssi* siitä, kun henkilö ei vielä ole määrittynyt asiakkaaksi, vaan asiantuntijalla on mahdollisuus toimia toisin, koetella ristiriitaisessa ja jännitteisessä suhteessa erilaisia vaihtoehtoja ja tulkintoja. *Määrittely- ja diagnoosidiskurssista* on Matilaisen mukaan kysymys, kun henkilö on asiakkaana, ja silloin asiantuntijoiden luoma tulkintadiskurssi rajoittaa muutoksen mahdollisuuksia. Tutkimukseni sijoittuu suhdediskurssin alueelle, jossa sosiaalityöntekijällä on valta koetella asiakkuusmäärittelyä, mutta käsittääkseni tästäkään vaiheesta ei voi irrottaa määrittely- ja suhdediskurssin oleellisia piirteitä ja merkityksiä, kuten tehdyn määrittelyn ohjaavuutta. Suhdediskurssikaan ei ole "puhdas" suhde, ilman määrittely- ja diagnoositavoitetta.

Käsitteillä luodaan todellisuutta. Työntekijät voivat hoitotyössä käyttää hyväksi asiakkaan omia elämää ja arkea kuvaavia käsitteitä ja pyrkiä sen avulla ymmärtämään asiakkaan merkitysmailmaa. Samoin on mahdollista menetellä lastensuojelun huoltosuhteissa. Kuitenkin tilanteessa, jossa on tehtävä yksilöön käyvä hallinnollinen päätös, on kyse myös lakidiskurssiin sisältyvästä ja sen kautta tulkitusta todellisuudesta sekä yksilön oikeusturvasta. Oleellista määrittelyprosessissa ja näissä diskurssissa on se, miten asiantuntija *kerää* tietoa (eri diskurssista), miten hän *liittää* sen itselleen ymmärrettävään ja hallittavaan käsitetodellisuuteen — siis: miten hän käyttää asemaansa ja asiantuntijavaltaansa.

*Lakidiskurssi on lastensuojelussa ollut vahva diskurssi*, ja se on vaikuttanut jopa vahvistuvalta koko 1990-luvun (ks. Lastensuojelusta kohti lapsipolitiikkaa 1996). Lastensuojelun käsite on laissa säilynyt ja sen sisältöä on määritetty tavoitteiden sekä toimenpide- ja palvelukokonaisuuden kautta. Vuonna 1984 voimaan tullessa lastensuojelulaissa las-

tensuojelun käsite määriteltiin väljästi<sup>3</sup>, ja sitä tulkittiin hyvin laajasti: Lastensuojelutyötä tekee itse asiassa jokainen (kaavoittajasta koulun siivoajaan), joka on lasten taikka lasten asioiden tai tarpeiden kanssa tekemisissä. Edelleen 1990-luvulla tehdyt muutokset pyrkivät vahvistamaan lasten osallisuutta ja oikeuksia. Erityisesti lasten sijoitusmenettelyissä vahvistui juridinen diskurssi ja sen myötä juristien asema. Siitä huolimatta, mitä laissa on lastensuojelusta säädetty, kuntien ja sosiaalityötoimistojen käytännöt ovat eläneet omaa elämäänsä. Vaikka kieli ja "muoti" muuttuvat, vanhat toimintakäytännöt elävät. (Ks. Heinonen 1988; Matthies 1993.)

Lastensuojelupuhetta on käyty monilta kentiltä eri suuntiin. Ei ole havaittavissa yhtä lastensuojelupuhetta eikä yhtä menetelmällistä valtakäytännöllistä diskurssia. Menetelmäpainotukset ovat vaihdelleet ja eläneet rinnan, sekoittuneet ja muotoutuneet (lapsi-, perhe-, ratkaisu-, verkostokeskeinen työ, kriisityö, alueellinen työ). Puhe ei myöskään ole kokemukseni mukaan ollut yhtä voimallista ja jakautunutta kuin 1980-luvun Ruotsissa Barn i kris -projektin käynnistämänä.<sup>4</sup> Siinä ei myöskään ole ollut havaittavissa samanlaista psykiatrisointia ja kentän valtausta, jota Lundström (1993) kuvaa Ruotissa tapahtuneen 1970- ja 1980-luvuilla.

Lastensuojelun monimerkityksisyys ja epämääräisyys on askarruttanut minua. Tämän selkiyttäminen on ollut (aluksi itseltänikin piiloisena) motiivina tutkia sosiaalityötä. Lisäksi pidän tärkeänä olla mukana tutkimassa niitä sosiaalityön *käytäntöjä*, joiden näkyväksi tekeminen jäsentää ja auttaa *kehittämään* lastensuojelun ns. avoimuuden sosiaalityötä. Tämä tarkoittaa paljon puhuttujen avoimuuden vaihtoehtojen konkretisointia ja lastensuojelun (sijoituksia) ennaltaehkäisevää toimintaa. Lähdän siitä, että puhe ennaltaehkäisevästä taikka rakenteellisesta työstä voi konkretisoida ainoastaan käytännön yhteyksissä.

Käyttämäni juridishallinnolliset käsitteet murenevivat hiljalleen, niiden näennäinen selkeys muuttui epämääräisyydeksi. Olen kuvannut prosessia lisensiaatin tutkimuksessani (Kivinen 1994), jossa sekä sosiaalityöntekijöiden näkemys lastensuojeluilmoituksen käsitteestä, sisällöstä ja muodosta että heidän toimintatapansa niiden suhteen osoittautuivat kirjaviksi. Niinpä kysymys asiakkuuden alkamisesta ja sen määrittymisestä jätti tilaa tarkemmalle tutkimukselle. Havaitsemani kirjavuus toimintakäytännöissä ja muka itsestäänselvien käsitteiden tulkinnassa tuotti hiljaisuuden.

<sup>3</sup> (LSL 6,7 ja 8 §)

<sup>4</sup> Keskustelua on esitelty Huolenpityöryhmän muistiossa 1987.



Tarja Pösö (1996, 172—173) puuttuu hiljaisuuteen ja pohtii, miksi näkyvää keskustelua lastensuojelun ammatillisen tulkinnan rajoista ja vallasta ei ole käyty. Hänen mukaansa Suomessa korostetaan lastensuojelun moninaisuutta. Tulkitsen “hiljaisuutta” samalla tavalla, ja haluan vielä painottaa moninaisuuden *syvyyttä*: sosiaalityöntekijänkään lastensuojelun asiakkuutta koskeva tulkinta, se miten hän tuottaa lastensuojelun asiakkuuden, *ei sekään ole mielivaltainen, yksiselitteinen eikä helposti selitettävissä, vaan silläkin on kerroksellinen rakenteensa ja kompleksinen muotoutumisen prosessinsa*. Olen yrittänyt päästä tästä selville tapaustutkimuksen keinoin. Ammatillisuuden rajat ja valta-aspekti odottavat vielä uutta keskusteluaaltoa.

Tutkijat ovat jäsentäneet lastensuojelua tutkimuskohteena eri näkökulmista. Lastensuojelun kysymykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työkontekstissa ovat tällä vuosikymmenellä nousseet myös akateemisen tutkimuksen kohteeksi Suomessa. Katja Forssén paikantaa *lastensuojelututkimuksen* kohdistuvaksi niihin ongelmiin, jotka on määriteltä lastensuojelun lainsäädännössä (Forssén 1993, 6). Tulkitsen lastensuojelututkimuksen hieman edellistä laajemmin. En rajoita sitä lain määrittämiin ongelmiin, mutta kylläkin lain sisältämien asioiden tulkintaan. Ymmärrän lastensuojelututkimuksen kohteeksi kaikki sellaiset *ilmiöt, joiden suhteen jonkin organisaation palveluksessa oleva henkilö toimii tietoisesti toteuttaakseen lapsen oikeuksia ja etua*.

Tutkin seuraavassa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden tekemiä lastensuojelun asiakkuusmäärittäyksiä. Tässäkin on kysymys lastensuojelulakiin perustuvasta työstä yksittäisten lasten ja perheiden asiassa. Keskeistä on se, miten sosiaalityöntekijäsubjekti toiminnassaan tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärittäyksen. En keskity siihen, millaisia lasten tai perheiden ongelmat ovat tai miten ne syntyvät, vaan siihen, miten sosiaalityöntekijä tulkitsee kokonaistilanteen nimenomaan lastensuojelun asiakkuutta edellyttäväksi asiaksi, siis myös omaksi tehtäväkseen. Hän ei tuota määrittäystä vapaana yksilönä, vaan yhteiskunnallisena toimijana ja sosiaalityöprofession edustajana. Kysymys on lastensuojelun ongelmanmäärittäyksestä *sosiaalitoimistokontekstissa*.

## Kulku kohti tapaustutkimusta

Lastensuojelun tutkimusmatkaani kuvaavat monet muutokset. Olen aikaisemmin tutkinut lastensuojelun asiakkuutta valtakunnallisten ja kuntakohtaisten tilastoaineistojen sekä erilliskartoitusten avulla. Näiden töiden aineistot ja tulokset kulkevat mukani. Se mahdollistaa tutkimuspaikkakuntien lastensuojelun paikantamisen ja suhteuttamisen valtakunnallisesti sekä suhteessa muiden vastaavan kokoisten kuntien lastensuojeluun. Olen kulkenut *tilastollisista tutkimuksista kohti tapaustutkimusta*. Työssäni nämä näkökulmat ovat edelleen vuoropuhelussa keskenään.

Vuodesta 1992 lähtien Stakes on kerännyt kuntakohtaisesti<sup>5</sup> tiedot lastensuojelun avohuollon asiakasmääristä (ks. Muuri 1993, 1994, 1995, 1996). Vuosittaisten uusien asiakkaiden määrä kuvaa samalla uusien lastensuojelun asiakkuusmääritysten määrää. Vuosittain sekä avohuollossa olevien lasten kokonaismäärä että uusien lastensuojelun avohuoltoon asiakkaaksi tulevien lasten määrä on lisääntynyt 1990-luvulla.

*Taulukko 1. Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärien kehitys 1992—1995 Suomessa.*

<i>Vuosi</i>	<i>Lasten kokonaismäärä</i>	<i>% alle 18-vuotiaista</i>	<i>Uusia asiakkaita vuoden aikana</i>
1992	23 456	2,0	7 210
1993	24 691	2,1	6 972
1994	27 816	2,4	7 886
1995	30 686	2,6	8 832

On kiinnostava havaita, että vuosi 1993 (siis sama ajankohta, jolloin tutkimus aloitettiin) on poikkeuksellinen vuosi. Tuolloin uusien asiakkaiden määrä avohuollossa “notkahti”: vähennystä oli lähes 300 lasta. Sama havainto koskee uusien lastensuojelulain nojalla kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrää: uusien sijoitettujen määrä väheni kah-

<sup>5</sup> Tätä ennen vuoteen 1983 saakka tilastolliset aikasarjat perustuivat lapsikohtaisiin tilastoihin, ja vuodelta 1987 on käytettävissä erikseen kerätty laajennettu lapsikohtainen tilastotiedosto.

della sadalla vuonna 1993 edelliseen vuoteen verrattuna (Heino & Sallila 1997). Selitystä ilmiölle haen toisessa tutkimuksessa. Tässä vaiheessa oletukseni kiinnittyvät kolmeen samanaikaiseen muutokseen: 1) tilastoinnissa tapahtuneisiin muutoksiin, erityisesti muutaman suuren kunnan siirtymiseen uuteen asiakastietojärjestelmään, 2) kuntien sosiaalitoimen uudelleen organisointiin sekä 3) laman seurauksiin ja kuntien budjettileikkauksiin.

Kuntavertailu osoittaa, että lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät vaihtelevat yhdestä kymmeneen lapsen kunnan sataa alle 18-vuotiasta kohden (ks. Muuri 1993). Tämä herättää kysymyksen, miten näin suuret erot ovat ymmärrettävissä. Havainto motivoi Stakesin tekemään tarkentavan kyselyn siitä, miten tilastoon tuotettu tieto on kunnissa määritelty ja miten se on kerätty. (Ks. Kauppinen 1994.) Yhtäältä kysymys näytti olevan määrittelyeroista. Toisaalta kysymys oli myös tavasta, jolla tieto kerätään. Voisi kuvitella, että kunnassa sosiaalitoimen intresseissä olisi tuottaa tilastotietoa, jota se voi käyttää esimerkiksi resurssikeskustelussa (valtapelissä) omien työmuotojen jatkuvuuden turvaamiseksi tai uusien vaatimusten tukemiseksi. Jotkut vastaukset antoivat viitettä tällaisten intressien suuntaan.<sup>6</sup>

Tilastojen esiin tuomat hämäräalueet fokusoivat tutkimusintressini kunta- ja sosiaalityöntekijäkohtaisiin kirjaamiskäytäntöihin ja asiakkuuden tuottamiskäytäntöihin. Vaikka Kauppisen (1994) selvityksen mukaan tiedot tuotettiin tilastoon eri tavoin, *sosiaalityöntekijän arvio* oli kuitenkin ratkaiseva. Niinpä en lähesty tilastot-“todellisuus” -suhdetta suoraan, vaan tarkennan erittelyni siihen kohtaan, jossa sosiaalityöntekijät määrittävät lastensuojelun asiakkuuden. Näistä määrittämisistä nimittäin kirjautuu ja kertyy tilastoitavaa aineistoa. Näyttääkin vahvasti siltä, että myös tässä on eräänlainen “hämäräalue”.

Tapaustutkimus on *laadullista tutkimusta*. Tavallaan tutkimuskohteenä ovat kaksinkertaiset tapaukset: kuntatapaus (toimistotapaus) ja asiakastapaukset. Keskityn asiakastapausten erittelyyn asiakkuuden määrittämisen prosessin esille saamiseksi ja sen analysoimiseksi.

Tapaustutkimus tarkoittaa myös siirtymää ns. objektiivisesta mitaamisesta subjektiiviseen määrittelyyn. Tällöin on välttämätöntä tunnustaa ja tunnistaa *subjektiiviset ja kokemukselliset kriteerit osaksi tutkittavaa todellisuutta*. Kun sosiaalityöntekijä tilastoi työtään, subjektiiv-

---

<sup>6</sup> Ks. kuntien vastaukset selvityksessä Kauppinen 1994, 12—13; määrittelyeroista 13—27; tietojen keräämisen tavoista 27—34 ja tietojen käytöstä 34—41.

visuudesta tulee osa objektiivista mittaamista, tilastointia. Keskityn tutkimuksessa subjektin toimintaan, siis subjektiivisiin tekijöihin.

Tapaustutkimus tarkoittaa tämän tutkimuksen lähestymistapana "*tiimalasia*". Aikaisempi otteeni oli "suppiloiva": Kuvasin kulkua kansalaisesta asiakkuuteen ja erityisesti lastensuojelun asiakkuuteen. Nyt keskityn yksittäisiin tapauksiin. Tiimalasina tämä tarkoittaa (loppukeskustelussa) paluuta kokonaisuuteen ja lastensuojelun asiakkuuden määrittämiskysymykseen teoreettisena kysymyksenä.

Aikaisempi tutkimukseni on sisältänyt sekä poikkileikkauksellista (tilastovuoden aikaiset lastensuojelutoimet) että pitkittäistä tilastotietoa (tilastovuonna asiakkaana olleiden asiakkuushistoria). Anneli Pohjola (1994) on tutkinut elämäntapojen, arkielämän ja sosiaalisuuden kohtaamista ajallisessa ja paikallisessa prosessissaan. Olin aloittanut oman tutkimukseni, kun Pohjolan väitöskirja ilmestyi. Sain sen tutkimusasasetelmasta merkittävää tukea omille pyrkimyksilleni. Tunnistan Pohjolan kulmakiviksi nimeämät lähtökohdat sellaisiksi, joihin olen pyrkinyt kiinnittämään tutkimustani. Jotain samaa on myös eettisessä perusjuonteessa, siinä miten pyrimme ymmärtämään tutkimuskohteitamme. Elämäntapojen prosessi, kuten on asiakkuuteen tulokin. Tässä tapaustutkimuksessa keskitytään *prosesseihin*, seurataan määrittymistä ajassa, tiettyyn paikkaan ja työyhteisöön kytkeytyvänä tulkintaketjuna, jossa sosiaalityöntekijä prosessoii käsitystään kohteesta.

Tavoitteenani on tutkia sosiaalityöntekijän orientoitumista lastensuojelun asiakkuuden tuottamiseen. On vain vähän tutkittu sitä prosessia, jossa lapsi tai perhe määrittyy lastensuojelun asiakkaaksi. Sen tutkiminen edellyttää, että prosessiin olennaisesti liittyvät piiloiset puolet on mahdollista saada näkyviin ja siten tutkittavaksi. *Tavoittelen tutkittavaksi verbalisoimattomia ja dokumentoimattomia asioita*. Näitä ovat työn arkiset, asiakkaan kohtaamisessa herävät tunnelmat, sosiaalityöntekijän omat pohdinnat ja käsitysten muotoutuminen kollegoiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Valmistellessani lisensiaatin tutkimustani kävin eri yhteyksissä keskusteluja monien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sain palautetta, joka rohkaisi jatkamaan tutkimustehtäväni täsmenämistä. Samanaikaisesti palaute kertoi myös tehtävän hankaluudesta. Kohtasin sosiaalityöntekijöitä, jotka halusivat mukaan tutkimukseen ja yhteiseen työkäytäntöjen pohdintaan, ja tapasin sosiaalityöntekijöitä, jotka epäilivät itselleenkin piiloisten, omien toimintojen analysoimisen olevan uhkaavaa ja stressaavaa.

Henkilökohtaisen työtavan "paljastaminen" kysyy erityistä luottamusta. Työntekijän on kyettävä luottamaan sekä tutkijaan että yleisöön. Edellä kuvattuja keskusteluja käytiin aikana, jolloin lastensuojelua kritisoitiin hyvin näkyvästi lehdistössä, radiossa ja TV:ssä. Työntekijöillä oli pelko, että työn avaaminen antaa aseita työtä ymmärtämättömille ja työn arvostelijoille. Toisaalta, ainahan on niin, että kertoja tarkoittaa yhtä, kirjoittaja kirjaa toistakin ja lukija tulkitsee myös kolmatta, ja kaikki osalliset käyttävät kirjoitettua ja julkaistua omiin tarkoituksiinsa — hyvässä ja pahassa.

## Tutkimustehtävän asettuminen

Lastensuojelun asiakkuutta ei aiheuta yksi syy eikä sitä selitä yksi tapa. Prosessikuvauksen pitäisi lävistää useita tasoja. Lisensiaattitutkimukseni tulos oli, etteivät pelkästään lapsen taikka perheen tilanne eikä ongelmat aiheuta lastensuojelun asiakkuutta. Myöskään lähiyhteisön toiminta ja sietokyky eivät yksistään laukaise asiakkuutta. Muiden asiassa mukana olevien viranomaisten ja palveluyksikköjen painostus ei sekään yksin riitä aiheuttamaan lastensuojelun asiakkuutta. Jos asiakkuuden syntyä lähestytään sosiaalityöntekijän määrittely- ja valtakysymyksenä, ei tämäkään lähestymistapa riitä kuvaamaan lastensuojelun asiakkuuteen päätymistä. Lastensuojelun asiakkuuden määrittymisessä on kysymys kokonaisuudesta, jossa lapsen ja perheen asiassa mukana olevien tahojen ja/tai muiden heille merkityksellisten henkilöiden ja tahojen ja sosiaalitoimiston välille syntyy omanlaisensa *määrittely- ja toimintajärjestelmä*. Tällaisen mutkikkaan prosessin tutkiminen ei ole mahdollista yleisellä tasolla. Prosessia voi tutkia vain yksittäisissä tapauksissa. Eri tahot liittyvät määrittelyineen ja toimintoineen tietyissä vaiheissa asian kulkuun vaihtelevalla tavalla.

Monen tahon ja tason kohtaamisen asetelma näkyy siinä, miten Jokinen & Juhila & Pösö (1995, 17—19) määrittelevät ongelman kategorisaation. Heidän mukaansa siinä on ensinnäkin kyse ongelman määrittämisestä siten, että moraalinen ja juridinen *oikeutus* työntekijän interventiolle tulee perustelluksi. Toiseksi työntekijän on kyettävä tuottamaan itsensä *kompetenttina* ammattilaisena, jolla on hallussaan tietoa ja taitoa ongelman hoitamiseksi. Kolmanneksi siinä on kysymys sosiaalityön erilaisten organisaatioiden keskinäisestä *ongelmatyönjaosta*. He korostavat, etteivät tietynlaiset olosuhteet tai käyttäytyminen tuota tietynlaista



ongelmamäärittystä tai tietynlaisen organisaation asiakkuutta, vaan pikemminkin kyse on siitä, miten nämä *muokataan yhteensopiviksi*.

Jos prosessia tutkittaisiin kaikkien mukaan liittyneiden tahojen näkökulmista, saataisiin esiin erilaisia käsityksiä, erilaisia asiakkuustulkintoja. Koska minun kiinnostukseni kohteena on, miten sosiaalityöntekijä tässä toimii ja miten hänen käsityksensä muotoutuu, rajaan tutkimuksen *sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän näkökulmaan*.

Jokinen & Juhila & Pösö (1995, 19) katsovat, että asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaaliset ongelmat -kategoriaan ja kun tämän sosiaalisen ongelman hoidon katsotaan vaativan väliintuloa tai kun sen poistamiseksi nähdään olevan mahdollista suorittaa joitakin toimenpiteitä. Lastensuojelussa ei ole kysymys vain *sosiaalisten ongelmien* konstruoinnista, vaan myös *sosiaalisten resurssien* konstruoinnista. Käsittääkseni nämä molemmat puolet sisältyvät lastensuojelun asiakkuuden konstruointiin. Tästä syystä mieluummin kuin nimeäisin sosiaalityön sosiaalisesti ongelmatyöksi (kuten em. tutkijat), tai sosiaalisesti ongelma- ja resurssityöksi, käytän yksinkertaisesti sosiaalityön käsitettä.

## Tutkimuksen rakenne

Tutkimus rakentuu kolmesta kokonaisuudesta: 1) tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja tutkimuksen toteuttaminen, 2) tapaustutkimusosa, jossa kunkin tapauksen jälkeen pohditaan sen tapauksen näkyville tuomia teemoja ja elementtejä ja 3) yhteenveto- ja johtopäätösluku.

Ensimmäisen osan kahdessa luvussa esittelen tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat, tutkimuskysymykset sekä perusoletukseni. Perustelen käyttämäni tutkimusmenetelmät sekä kuvaan tutkimusaineistot, niiden käsittelyn ja analysoinnin. Olen sisällyttänyt tähän osaan myös tutkimusprosessin arvioinnin. Olen pyrkinyt mahdollisimman perusteellisesti kertomaan, miten tutkimus toteutui enkä vain sitä, miten ajattelin sen toteutuvan.

Toinen kokonaisuus koostuu neljästä tapauksesta. Jokainen tapaus on analysoitu lastensuojelun asiakkuuden määrittymisen vaiheiden kautta ja etsitty sosiaalityöntekijän toiminnan mallia, kuvioitumista suhteessa tapauksen määrittymisessä keskeisesti mukana olevien tahojen kanssa. Sosiaalityöntekijöiden toiminnan erilaisten elementtien erittely prosessin kulussa on vedetty yhteen vaiheittain. Tapausten raportointitapa hie-

man vaihtelee. Jokaisen tapauksen jälkeen tehdään yhteenveto, jossa tapausta peilataan tutkimushypoteeseihin ja jossa hahmotellaan teoreettisia ja temaattisia johtopäätöksiä.

Kolmannen kokonaisuuden muodostaa yhteenvetoluku. Siinä vertaillaan tutkittuja tapauksia ja käydään keskustelua sosiaalityöntekijän suuntautumisesta lastensuojelun sosiaalityössä. Tapauksista nousevia havaintoja ja pohdintoja kytetään teoreettiseen keskusteluun ja tehtyihin tutkimuksiin. Tavoitteena on kehittää yhtäältä teoreettista ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja toisaalta miettiä tutkimuksen käytännön merkitystä.





## Tutkimuksen lähtökohdat

Tunnen valitsemaani tutkimuskohdetta (— vai valitsiko se minut?) kohtaan jotain samaa kuin Irmeli Järventien (1993) ja Maija Lehtovaaran (1994) kuvauksista voisi päätellä heidän suhteestaan omiin tutkimuskohteisiinsa. Näyttää siltä, että Suomessa on viime vuosina useilta tieteenaloilta väitellyt vähintään yksi naistutkija, joka on perusteellisesti prosessoinut ja dokumentoinut subjektiivisen tutkimusprosessinsa: ne polut ja filosofiset ihmettelyt sekä matkan varrella avautuneet uudet kysymykset, jotka ovat hämmentäneet heidät. Usein lopputuloksena on ollut oman tutkijaminän hyväksikäyttö ja sen paikantaminen tutkimukseen (esim. Pohjola 1994 sosiaalityössä, Eräsaari 1995 yhteiskuntapolitiikassa, Järventie 1993 sosiaalipsykologiassa, Lehtovaara 1994 kasvatustieteessä).

Tutkimuskysymys avautuu ja muotoutuu ihmettelyni myötä, enkä lopulta voi irrottaa itseäni tutkimuskohteen määrittymisestä. Tutkija on aina uppoutunut niihin käytänteisiin, joita hän analysoi. Kieli on osa näitä käytänteitä ja todellisuutta, mutta niin on myös se, ettei löydä kielellistä ilmaisua käytännössä kokemalleen todellisuudelle. Tutkimuksella on tarkoitus valaista hämääntä, edes hetkellisesti, edes joitain sen alueita.

## Kerroksellinen perustodellisuus

Hämmennys pakotti pysähtymään tieteenfilosofisten kysymysten äärelle. Miettiessäni lastensuojelun “hämärän alueita” jäin joksikin aikaa ontologisten ja episteemisten kysymysten ansaan. Päätin tyytyä Bergerin ja Luckmannin (1994) ratkaisuun, joka minusta ensin tuntui yllättävältä oikopolulta, ikään kuin “kevyeltä” ratkaisulta, mutta myöhemmin ymmärsin sille riittävät perustelut. Aluksi koin, että Berger & Luckmann (1994) olivat sivuuttaneet tärkeän peruskysymyksen määrittelemällä tietoteoreettiset kysymykset tiedonsosiologian ulkopuolelle. Hyväksyin sittemmin heidän rajauksensa, jonka mukaan tiedonsosiologian tulee ensisijaisesti keskittyä tutkimaan sitä, minkä ihmiset “tietävät” olevan “todellista” jokapäiväisessä elämässään. Jokapäiväisen elämän todellisuutta Berger ja Luckmann nimittävät perustodellisuudeksi. Empii-

risen sosiologian viitekehyksenä tämä todellisuus voidaan hyväksyä *sellaisenaan* ja ottaa siinä esiintyvät ilmiöt tutkimusmateriaaliksi tekemättä kysymyksiä itse sen perustasta, mikä onkin filosofian tehtävä (emt., 23—31). Lähden siitä, että “tiedetty” todellisuus ei viittaa vain kognitiivisiin elementteihin, vaan pikemminkin se ilmentää kokonaisvaltaisesti koettua jokapäiväisen elämän perustodellisuutta.

Sosiologian tutkimuskohteena on Bergerin ja Luckmannin (1994) mukaan todellisuuden yhteiskunnallinen rakentuminen. Giddensin (1979) teoria rakenteistumisprosessista ja Bourdieun (1985) teoria dispositioiden ja habituksen muotoutumisesta korostavat struktuurien ohella *prosesseja*. Yhteiskunnalliset prosessit eivät ole tässä tutkimuksessa ensisijaisena tutkimuskohteena, vaikka ne välttämättä sisältyvät julkisyhteisön sosiaalityöhön ja kytkeytyvät lastensuojelun asiakkuuden muotoutumiseen.

Prosessuaalisuus ja koettu todellisuus tarkoittavat omassa tutkimuksessani kahta asiaa. En tutki sitä, mikä “on” vaan sitä, *minkä varassa sosiaalityöntekijät toimivat ja miten he käsittävät sen, mikä “on”*. Minä tutkijana en tiedä, miten asiat ovat (edes tutkimuksen tuloksena). Voin vain selvittää sitä, miten sosiaalityöntekijä luo ja uusintaa lastensuojelun asiakkuusmäärittäjä, ja tästä voin yrittää sanoa, miten se minun tulkintani mukaan tapahtuu.

Toiseksi arkitodellisuus, jossa sosiaalityöntekijä toimii, on yhteiskunnallisesti rakentunutta. Sosiaalityöntekijä ei toimi tyhjiössä, vaan tutkimuksen toteuttamisen ajankohtana “lama-Suomen” kunnassa, jonka toiminta on eri tavoin sovitettu supistuviin talousraameihin. Hän toimii tietyllä tavoin organisoidussa työyhteisössä kollegoidensa kanssa. Hän toimii osana kunnan lapsille, nuorille ja lapsiperheille tarkoitettua palvelujärjestelmää. Hän on saanut ammatillisen peruskoulutuksensa (valtion) yliopistollisessa sosiaalityön instituutiossa; kokemuksensa ja lisäkoulutuksensa hän on pääosin saanut kunnallisen työnantajan palveluksessa. Hän osallistuu tapaustutkimukseen, jossa avaa työtään Stakesia edustavalle tutkijalle. Kerroksellisten puitteiden lisäksi sosiaalityöntekijän oman elämän kudokset kohtaavat asiakkaan elämän moninaisuuden arkitodellisuudessa, sen sosiaalisissa yhteyksissä (ks. Bardyn 1996 metodinen ratkaisu; Bohm & Peat 1992).

Peter Berger ja Thomas Luckmann julkaisivat kirjansa vuonna 1966. Siitä ei tuolloin tullut klassikkoa. Se putosi Heiskalan (1995) mukaan koulukuntien, jopa tieteenalojen väliin. Se oli fenomenologeille liian sosiologinen ja sosiologeille liian fenomenologinen (emt., 147). Teos

kuitenkin toi keskusteluun termiyhdistelmän “*sosiaalinen konstruktio-*nismi”.

Minulle sosiaalinen konstruktio tarkoittaa tapaa tarkastella sosiaalisia käytäntöjä, joissa ihmisten todellisuutta koskevat käsitykset rakentuvat. Sosiaaliset käytännöt ovat kulttuurisesti muotoutuneita. Niillä on syvä, kerroksellinen historiansa ja ne konkretisoituvat sisällöiksi ja muodoiksi ihmisten ja ilmiöiden kohdatessa, vuorovaikutuksellisessa suhteessa. Jokainen tilanne mahdollistaa monenlaisia sitä koskevia tulokintoja. Kukin tilanteessa mukana oleva subjekti havainnoi ilmiötä omasta perspektiivistään, vaikkakin vuorovaikutuksellisessa suhteessa ympäristöönsä. Todellisuus konstruoituu kerroksellisesti suhteessa, ajassa ja paikassa, ja tällä konstruktioilla on ihmiselle subjektiivista merkitystä.

Toimijan todellisuus ei ole pelkästään ulkoista, sosiaalisen ympäristön tuottamaa, eikä se ole pelkästään sisäistä, psyykkisten prosessien tuottamaa. Sosiaalityöntekijän tekemien asiakkuusmääritysten tutkimiseen tarvitsen aineistoa sekä ulkoisesti havaittavasta että sisäisestä, psyykkisestä toiminnasta. Lehtovaara (1994) erittelee toiminnan dialektisen prosessiluonteen 1) ulkoiseksi praktiseksi ja 2) sisäiseksi psyykkiseksi. *Sisäistämisen periaatteen* mukaisesti ulkoinen käytännöllinen välittyi ulkoa sisään kasvamalla sisäiseksi psyykkiseksi. Sisäinen puolestaan *ulkoistamisen periaatteen* mukaisesti välittyi ulkoiseen toimintaan olemalla sen orientaatioperusta, kuin tulevan toiminnan suuntaamisen kartta — ja niin edelleen jatkuvana dialektisena prosessina (Emt., 36). Berger ja Luckman (1994) ovat päätyneet analyysiin, jossa on myös kolmas “momentti”. Heidän mukaansa ihmisen ja yhteiskunnan dialektiikka ilmenee ulkoistamisena, *objektivoitumisena* ja sisäistämisenä (Emt., 74; Kurs. TH). He kutsuvat objektivoitumiseksi prosessia, jossa ihmisen toiminnan ulkoistetut tuotokset saavuttavat objektiivisuuden luonteen (Emt., 73).

Objektivoituminen tarkoittaisi tutkimuksessani prosessia, jossa tietyt kansalaiset objektivoituvat asiakkaiksi. Tietyistä lapsista ja perheistä tulee “tapauksia” ja LS-merkinnällä koodattuja kohteita — myös tilastoitavia yksiköitä. Kenestä tahansa kansalaisesta ei milloin tahansa tule “lastensuojelun asiakas” -nimekkeellä kulkevaa tilastoyksikköä. Tähän tarvitaan instituutio, jolle on yhteiskunnallisessa työnjaossa delegoitu valta tällaisten määritysten tekemiseen. Lisäksi tarvitaan profession edustaja, joka instituution edustajana tekee työn käytännössä. Sosiaalityöntekijän määritys on objektivoitumista. Sosiaalityöntekijä “luo” kansalaisesta asiakkaan käyttäen siihen asemansa lisäksi kaikkea sisäistämäänsä. Hän konstruoi tapauksen ja tulee samalla luoneeksi uuden ob-

jektin, tilastoitavan asiakkuuden. Sosiaalityöntekijällä on siten määrittelyvaltaa, asiantuntijavaltaa, ja Foucaultin (1980) teesi "valta luo tietoa" toteutuu tässä.

Kansalainen (ja asiakas) todennäköisesti kokee ihmisten tuottaman ja rakentaman sosiaaliviraston sekä lakiin perustuvat lastensuojelutehtävät objektiiviseksi todellisuudeksi, jota (sen enempää lakia kuin virastoakaan) hän ei ole ollut itse muovaamassa — ne ovat ja välittyvät objektiivisena maailmana uudelle sukupolvelle. Vastaavasti myös sosiaalityöntekijän kokemusmaailmassa lait ja instituutiot ovat luonteeltaan objektivoitunutta inhimillistä toimintaa, joita sosiaalityöntekijä ei voi välittömästi muuttaa — usein ne ovat olemassa kun työntekijä aloittaa työnsä. Tosin 1990-luvulla työympäristön ja työkäytäntöjen osalta on eletty aikaa, jolloin monessa kunnassa siirryttiin väestövastuiseen työskentelymalliin ja yhdistettiin sosiaali- ja terveystoimen hallintoa. Sosiaalityöntekijöiden osallisuuden aste muutoksen valmistelussa vaihteli kunnittain.

Berger ja Luckman (1994) toteavatkin: Sosiaalista maailmaa luonnehtivalla objektiivisuudella ei ole muuta ontologista statusta kuin se inhimillinen toiminta, jonka se on tuottanut. Paradoksaalista onkin, että ihminen kykenee tuottamaan maailman, jonka hän voi kokea joksikin muuksi kuin inhimillisen toiminnan tuotteeksi (emt., 73). Tätä ilmiötä tutkijat kuvaavat *reifikaation* käsitteellä. Instituutiot saattavat jämähtää rutiineihinsa niin, ettei niiden alkuperäinen sosiaalinen tehtävä ole enää havaittavissa eikä siihen palata; instituution (ja sitä edustavan henkilön) toiminta on silloin epäreflektiivistä (emt., 103—107). Esimerkiksi palveluorganisaatioiden väliset yhteistyökäytännöt voivat olla sellaisen inhimillisen toiminnan tuotteita, joiden reflektiivinen tarkastelu yhteisasiakkaiden osalta tuntuu vieraalta. Kukin organisaatio hoitaa omaa tehtäväänsä rutiininomaisesti, asettamatta sitä kyseenalaiseksi tai suhteeseen muiden organisaatioiden tehtäviin esimerkiksi moniasiakkuustilanteessa. (Vrt. Karjalainen 1996.)

Giddens (1984) kuvaa välittäviä, dialektisia mekanismeja *rakenteistumisen* käsitteellä<sup>7</sup>. Se ilmaisee rakenteen ja toimijana toimimisen keskinäisen riippuvuuden. Yhteiskunnallisten järjestelmien rakenteelliset ominaisuudet ovat järjestelmää ylläpitävien toimintakäytäntöjen kannalta sekä niiden välineitä että tuotoksia (emt., 117—118). Niinpä kun sosiaa-

<sup>7</sup> Rakenteistumisen käsite nojaa "rakenteen" ja "järjestelmän" käsitteiden välillä tehtävään eroon. Giddensin järjestelmillä on rakenteellisia ominaisuuksia, mutta ne eivät itsessään ole rakenteita (Emt., 113). Rakente taas viittaa rakenteistaviin ominaisuuksiin, jotka "sitovat" ajan ja paikan yhteiskunnallisiin järjestelmiin (Emt., 109—110).

lityöntekijä tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärittämiä erilaisissa vuorovaikutusprosesseissa (myös muiden palvelujen kanssa), hänellä on mahdollisuus uusintaa mutta myös muuttaa niitä yhteiskunnallisia toimintakäytäntöjä ja rakenteita (myös tehtävärajoituksia), jotka säännöllään rajoittavat ja voimavaroillaan tukevat tämän tehtävän toteuttamista. Sosiaalityöntekijän on siten mahdollista a) toimia kuten vastaavissa tilanteissa on aina toiminut (uusintaa) ja b) toimia toisin, jolloin yhteistyötahon on myös muutettava käytäntöään - ainakin tässä yhdessä asiassa vastattava uuteen avaukseen. Toimintakäytännöt sisältävät sekä mahdollisuuksia että rajoituksia, ja ne molemmat ovat läsnä kaikissa toiminnassa, dialektisissa prosesseissa.

Yritän seuraavassa soveltaa Berger & Luckmannin ja Giddensin teesejä, ja konkretisoida, miten aktiivinen toimija voi periaatteessa kytkeä toiminnassaan kriittikittömän reifikaation (tuotoksen) tai refleksiivisen arvioinnin (välineen) lastensuojelun asiakkuuden tuottamiseen. Jos sosiaalityöntekijä ei itse miellä tuottaneensa asiakkuusmäärittämiä, vaan luulee tulkitsevansa jotain objektiivista enemmän tai vähemmän oikein, sosiaalityöntekijä on vieraantunut omasta toimijuudestaan, osallisuudestaan, subjektiivisuudestaan. Jos sosiaalityöntekijä luulee, että asiakkaat vain tulevat ja asiakkuudet määritellään ulkopuolelta, hän kadottaa itsensä subjektina. Reifikaatio, vieraantuminen tarkoittaa asiakkuusmäärittämissä kohdalla sitä, että sosiaalityöntekijä kokee asiakkuustulkinnan tulevan itsensä ulkopuolelta; muut tahot tai "olosuhteet" määrittelevät asiakkaat sosiaalitoimistoon kuuluviksi eikä sosiaalityöntekijä mahda asialle mitään. Sosiaalityöntekijästä tulee objekti, joka vastaanottaa valmiita tulkintoja, hänelle valmiiksi määriteltäviä töitä. Jos sosiaalityöntekijä on *reflektiivinen*, häntä alkaa kiinnostaa, mikä hänet saa ottamaan tulkinnan vastaan (tai mikä resonoi) tai aktiivisemmin: mikä hänet saa tuottamaan asiakkuusmäärittämiä.

Jos subjektiivisyyttä sosiaalityöntekijä määrittelee asiakkuutta reflektiivisesti suhteessa toiseen auttajatahoon, hän tekee sen *ehdollisena* (ikäänkuin ehdotuksena), ja hän tekee sen tietoisena omasta tulkitsija-asemastaan. Hän *kutsuu esiin* muiden tahojen subjektiivisia tulkintoja ja näkökulmia, ja tarjoaa niille sosiaalisesti tuotettua faktaa: minun, sosiaalityöntekijän, tulkinta on näistä lähtökohdista tällaista "faktaa", millaisena asia näyttää teille? Jos taas sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä toiseen auttajatahoon ja määrittelee *tietävänsä*, että asiat ovat näin ja että teidänkin tulee tietää että ne ovat näin, hän ei toiminnallaan kutsu subjektiivisuutta (muiden tulkintaa) esiin. Silloin ei sosiaalityöntekijän itsensä eikä muiden tarvitse miettiä, mitä itse on ja mitä muut ovat tulkitsijoina. Täl-



lainen sosiaalityöntekijä siis tuottaa ominaisuuksia ja tarjoaa niitä muille ominaisuuksina, "faktoina", eikä omina tulkintoinaan.

## Sosiaalityöntekijä tehtävässään

Sosiaalityön profession kehitys on ollut määrittämässä sosiaalityöntekijän arkista tehtävää ja työkäytäntöjä, mutta se ei sitä tuota. Ammatillinen tehtävä on muotoutunut historiallisesti yhteiskunnallisen ja kulttuurisen kehityksen myötä, ja erilaiset tahot antavat sille omia ohjaavia määrittämiään. 1990-luvun Suomessa kunnan sosiaalityöntekijän ammatilliselle autonomialle asettavat rajoja sekä taloudelliset, hallinnolliset että juridiset tekijät.

Sosiaalityöntekijän yleisenä tehtävänä lastensuojelussa on lasten terveyttä ja kehitystä vaarantavien tekijöiden vähentäminen ja poistaminen. Työn kohteena ovat siten erilaiset normaalia kehitystä ja kasvua vaarantavat tekijät, jotka sosiaalityöntekijän ensimmäisenä tehtävänä on identifioida ja tulkita. Sosiaalityöntekijä joutuu havainnoimaan ja ottamaan kantaa siihen, mikä vaarantaa normaalin kehityksen ja mikä johtaa lapsen terveyttä tai kehitystä vaarantavaan *poikkeavuuteen*. On olemassa monia yleisiä lapsen kehitystä ja sen riskitekijöitä koskevia tutkimustuloksia, joista saattaa myös tulla normatiivisia. Sosiaalityöntekijä arkityössään valikoi ja soveltaa erilaisia teorioita ja tutkimustuloksia, joiden hän kokee toimivan ja soveltuvan ja joita hän tulkitsee kussakin yksittäistapauksessa. Luovat sovellutukset tulevat tapauskohtaisesti esiin. Kuvittelisin, että niissä yhdistyvät erilaiset sosiologiset, sosiaalipsykologiset, sosiaalipoliittiset, psykologiset, kasvatustieteelliset ja terapeutit lähestymistavat.

Ihmisen toimintaa erittelevä sosiologia on lähentynyt psykologista ja sosiaalipsykologista tutkimusta. Siinä ihmisen tavoitteellista toimijuutta eritellään vuorovaikutuksellisessa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa. Tavoitteellisuus, intentionaalisuus, kuvaa sitä erityistä tapaa, jolla ihminen (toimija) on suhteessa ympäristöönsä: se on aktiivista suhteutumista maailmaan. Intentionaalisuus sisältää samalla käsityksen myös ihminen-maailma-suhteen luonteesta: tiedostava subjekti toimii, maailman objektit eivät passiivisesti kuvaudu ihmisen tietoisuuteen. (Hänninen 1992, 27—28.) Minua kiinnostaa sosiaalityöntekijän aktiivinen toimijuus sosiaalisen todellisuuden tulkitsemisessa.

Vilma Hänninen on tutkimuksessaan eritellyt psykologisia suuntauksia.<sup>8</sup> Vaikka näiden suuntausten käyttämät käsitteet vaihtelevat, taustalla olevissa ajatuksissa on löydettävissä yhteistä. Subjektin *tekoa selitetään* kolmen osatekijän kautta: (1) emotionaalisesti ilmenevä tarve konkretisoituu (2) tiedostettuna päämääränä, jonka (3) saavuttamisen keinoksi teko nähdään (Hänninen 1992, 52—53). Jäsennys korostaa emotionaalisesti ilmenevää tarvetta. Siten pelkkä tieto tai havainto ei pane tekoon johtavaa prosessia liikkeelle, vaan tarvitaan emotionaalista virittymistä. Lastensuojelussa se voi olla huoli lapsesta.

Tekoon johtavaa kolmiosaista selitystä vastaavat Leontjevin (1977, 91—106) käsitteet toiminta (motiivi), teko (päämäärä) ja operaatio (ehdot). Leontjevin mukaan toimintaa ei ole olemassa ilman motiivia. *Motiivi ilmenee suuntautumisessa toiminnan kohteeseen näkyvästi tai piiloisesti*. Teot realisoivat päämäärähakuista toimintaa, ja niiden avulla tavoitellaan toiminnan motiivin (esimerkiksi lapsen edun) toteuttamista. Tavoitellut toiminnan *ehdot ilmenevät, kun tekoihin ryhdytään*. Teon toteuttamiseksi tarvitaan keinoja, operaatioita.

Hännisen (1992) erittelyn mukaan teon selittämisen malleja yhdistävät samantyyppiset vaiheet. Ytimenä on intention ja operaation yhdistyminen *ehtojen vallitessa*. Bourdieun keskeiset käsitteet, dispositio ja habitus liittyvät ehtoihin. Habitus koostuu joukosta dispositioita, vakiintuneita suuntautumistapoja. Dispositiot heijastavat niitä sosiaalisia olosuhteita, joissa ne on omaksuttu.<sup>9</sup> Ne on siis omaksuttu tiettyjen ehtojen vallitessa.

Leontjev (1977) painottaa yhteiskunnallista tahtoa ja emootioiden osuutta toimijan ja ulkomaailman suhteessa. Hän konkretisoi esimerkil-

<sup>8</sup> Hän on valinnut eriteltäväkseen analyyttisen hermeneutiikan, eksistentiaalisen psykologian ja marxilaisen psykologian, jotka kaikki korostavat ihmistä oman toimintansa agenttina. Hänninen (1992, 2—4) on vertaillut näiden suuntauksien eroja ja samankaltaisuuksia. Hänen mukaansa samanhenkisyys kumpuaa pääasiassa kahtaalta: nämä suuntaukset *irtaantuvat ihmisistä karkeasti yksinkertaistavista malleista ja kytkevät ihmisen laajempaan konksteisiin*. Tämä tarkoittaa samalla, että ne mahdollistavat yhteiskuntatieteellisen yhteyden ja näkökulmien teoreettisen soveltamisen myös yhteiskuntatieteissä. Toiseksi ne luovat psykologista teoriaa, ja liittävät sen kiinteästi omaan filosofiseen taustaansa; ne ovat siis *filosofisia teorioita*.

<sup>9</sup> Dispositiot ovat omaksuttuja ja elämässä opittuja lapsuudesta lähtien (inculcated), rakentuneita, kulttuuristen ehtojen tuottamia (structured), kestäviä, pitkäikäisiä (durable), yleistyviä, siirtyvät uusiin yhteyksiin (generative) ja siirrettävissä olevia (transposable). Habitus tuottaa käytäntöjä, havaintoja, tekoja, arvostuksia. Toiminta muodostuu habituksen ja sosiaalisen kentän suhteesta. Habitus on yhteydessä sitä tuottaviin ehtoihin. (Ks. Thompson 1994, 12—14) Bourdieun analyysissä ihmiset (agentit) toimivat sosiaalisen maailman eri kentillä tarkoituksenaan vahvistaa niitä resursseja, jotka näillä kentillä ovat arvokkaita. Tämä ei välttämättä tapahdu tietoisesti, vaan ihmiset ovat sisäistäneet toimintatapansa asenteina ja suhtautumistapoina (dispositioina). (Ks. Roos 1985, 11.)

lä, miten objektit havaitaan siinä valossa, *mikä merkitys* niissä on kunkin hetkisen toiminnan kannalta. Karhu havaitaan objektiivisilta tunnusmerkeiltään samanlaisena eri tilanteissa, mutta emotionaalisesti se nähdään pelottavana, jos se tulee marjamatkalla vastaan, kiinnostavana jos sitä voi katsella eläintarhassa ja ilahduttavana jos se tavataan metsästysmatkalla tai luontokuvausretkellä. (Emt., 156—168.)

Galperin (1976) on Leontjeviä enemmän käsitellyt persoonallisen orientoitumisen moraalista puolta. Hänen teoreettisissa kehitelmissään ei ollut keskeistä ns. vieraantuneen tietoisuuden käsittely. Galperin väittää, että ihmiselle on elintärkeätä *orientoitua* hyvin, ja tähän ihminen käyttää kaikki ”vihjeet” ympäristöstään, hyödyntäen *kognitiivisia, emotionaalisia ja moraalisia* orientoitumisen keinojaan — toisiaan täydentäen. Orientaatiotoiminta ei rajoitu pelkkiin älyllisiin funktioihin, vaikka tarkasteltaisiin niiden koko piiriä havainnosta ajatteluun. Tarpeet, tunteet ja tahto orientoivat subjektia erilaisiin tilanteisiin ja niissä ilmenevien ongelmien ratkaisemiseen. *Tarpeet* suuntaavat toimintaa, *tunteet* muotoutuvat tilanteen kokonaisarvioinnin ja uudelleenarvioinnin yhteydessä, *tahto* ratkaisee käyttäytymisen yleisen suunnan. Tarpeet ovat Galperinin mukaan orientoitumisen peruslähtökohta. Ne määräävät ennalta objekteihin suuntautuvan valikoivan suhtautumisen, ja tahto on erityinen orientoitumismuoto sellaisissa tilanteissa, joissa älyllinen ja affektiivinen arvio ovat riittämättömiä. (Galperin 1976, 90—93; kursivoinnit TH.)

Berger & Luckmann (1994) rakentavat sosiologista teoriaansa Marxin, Durkheimin, Weberin ja Meadin ajatuksille, ja päätyvät teoreettiseen yhdistelmään. He väittävät, että yhteiskunnan objektiiviseen esineellisyteen ja toiminnan subjektiiiviseen mieleen perustuva kaksoisluonne tekee yhteiskunnasta ”todellisuuden sui generis”. Sosiologian keskeinen teoreettinen kysymys voidaan siten muotoilla seuraavasti: miten on mahdollista, että subjektiiiviset merkitykset *muuttuvat* objektiivisiksi tosiasioiksi? Miten inhimillinen toiminta tuottaa tämän maailman? (Emt., 28) Kirsi Juhila (1993, 151—188) on tutkinut tätä ilmiötä erittelemällä faktuaalistamisstrategioita viranomaispuheessa. Hän määrittelee faktuaalistamisstrategiat sellaisiksi vakuuttelun muodoiksi, joita käyttämällä jonkun tiedon totuusarvosta tulee niin suuri, että kyseinen versio vaikuttaa itsestäänselvältä ja ainoalta oikealta. Sanotulla ja totuudella ei näytä hänen mukaansa olevan eroa, vaan asiat saadaan näyttämään kiistattomilta tosiasioilta.

Sosiaalityöntekijälle on yhteiskunnallisessa työnjaossa määritelty tehtävä, jossa hän omalla toiminnallaan muuttaa lastensuojelun asiak-



kuuteen tulkitsemaan koodeja ja merkityksiä objektiivisiksi, siis (viranomais)määrittäviksi. Tätä kokonaisuutta selvitän: millä mekanismeilla subjektiiviset merkitykset muuttuvat objektiivisiksi. Erilaiset koodit ja merkitykset eivät ilmesty sosiaalityöntekijän käyttöön tyhjästä, vaan nekin ovat kehityksen tuloksia, yhteiskunnallisissa prosesseissa tuotettuja ja yksittäisen sosiaalityöntekijän toiminnan kautta ilmeneviä. Siis lopulta asiakkuusmäärittäminen on objektiivinen tosiasia, sosiaalisesti tuotettu fakta, ja siihen päätyminen prosessi on tutkimuksen kohteena.

Bergerin ja Luckmannin (1994) mukaan "jokapäiväinen elämä esittäytyy ihmisten *tulkitsemana todellisuutena* ja *subjektiivisesti merkityksellisenä, yhtenäisenä* maailmana. (Emt., 29—30; Kurs. TH.) Bergeriä ja Luckmannia tulkiten jokapäiväinen kansalaisen elämä esittäytyy sosiaalityöntekijälle (sosiaalityöntekijän toiminnan kautta) hänen tulkitsemaansa potentiaalisen asiakkaan todellisuutena. Tämä tulkittu todellisuus on osa sosiaalityöntekijän yhtenäistä maailmaa, ja sillä on sosiaalityöntekijälle subjektiivista merkitystä hänen tehtävässään.

Valitsemani näkökulma korostaa muutamia tärkeitä seikkoja tämän tutkimuksen juonteissa. Jokapäiväinen elämä esittäytyy *tulkittuna* todellisuutena, siis sosiaalisena konstruktiona. Toiseksi se esittäytyy *subjektiivisesti merkityksellisenä*, siis emotionaalisesti ja moraalisesti "koskettavana". Kolmanneksi jokapäiväinen elämä esittäytyy *yhtenäisenä* maailmana, siis koherenttina kertomuksena. Neljänneksi tulee esiin, että tällä on merkitystä sosiaalityöntekijälle *hänen tehtävässään*, siis kaikessa sosiaalityössä. Kokemus tulkitaan aina jossakin *viitekehyksessä*, jolloin tiedostaminen on *aktiivinen* todellisuuden konstruointiprosessi. Viitekehys paitsi *suuntaa* huomiota, myös antaa havainnoijalle *menehtelmät*, joiden avulla uudet kokemukset voi *liittää* vanhoihin tietoihin (emt., 1—51; kursivointi TH). Nämä näkökulmat ovat taustalla, kun analysoin tapauskohtaisesti sosiaalityöntekijöiden toimintaa määrittäksen tuottamiseksi.

## Kognitiivinen orientoituminen

Teen katsauksen *kognitiivisten elementtien sisältöön*, siis niihin älyllisiin funktioihin, jotka sisältyvät havainnosta ajatteluun ja päättelyyn kulkevaan prosessiin. Klassinen käsitys siitä, mitä tieto on, juontaa Platonin tulkintaan. Tietämisessä on keskeistä tapa, jolla oikea käsitys on *perusteltu*. Siten tieto on hyvin perusteltu tosi uskomus (tai oikeutettu

totuudenmukainen käsitys). Hyvin perusteltua käsitystä vastaa perusteltu ja johdonmukainen kertomus.<sup>10</sup> Kognitiivinen orientoituminen tarkoittaa käsittääkseni subjektin suuntautumista kohti hänelle riittävän perusteltua käsitystä, jonka hän uskoo selittävän ilmiötä riittävästi.

Kant (Saarinen 1986, 227—254) on sisällyttänyt tietoteoreettisiin peruskategorioihin syyn, seurauksen, ajan, paikan, sattuman ja välttämättömyyden. Ilman tällaisia kategorioita ihminen ei voi liittää havaintojaan yhteen mielekkäiksi kokonaisuuksiksi; ilman kategorioita ajatus ei toimi. Sosiaalityöntekijä tukeutuu joihinkin kategorioihin koostaessaan asiakaskertomusta. Ymmärtääkseen asioiden syy-seuraus -suhteita sosiaalityöntekijä tukeutuu erilaisiin teorioihin.

### **Mitä ajatellaan, miten kertomus tuotetaan?**

Håkansson ja Stavne (1983) tekivät havaintoja sen suhteen, miltä tahoilta ja mistä asioista sosiaalityöntekijät keräävät lisätietoa tapauksesta: sosiaalityöntekijät hankkivat mieluummin sellaista tietoa, joka vahvisti heille jo syntyneitä käsityksiä ja antoi lisää perusteluja päätökselle, jonka suunnasta he jo olivat hiljalleen vakuuttumassa. Näyttäisi siltä, että tiedon hankinta on valikointia.

Havainnot liitetään yhteen joidenkin peruskategorioiden avulla. Subjekti tuottaa ajatuksia ja perustelee syntyneen käsityksensä yksittäisiä havaintoja ja tietoja yhdistelemällä. Hän soveltaa tuntemiaan kausaaliketjuja tilanteeseen. Asioiden syy-seuraus -suhteiden tunnistaminen voi perustua tieteelliseen ja ammattikirjallisuuteen, kulttuurisiin itsestäänselvyksiin taikka stereotyyppisiin uskomuksiin. Jokinen & Juhila & Pösö tarkoittavat itsestäänselvyksillä kulttuurisesti jaettuina ja tunnistettavia konventioita, jotka toimivat myös sosiaalisen ongelmatyön resursseina. Näistä voi heidän mukaansa edetä paikallisiin tulkintakulttuureihin ja niissä havaittaviin ongelmatyön kehyksiin. (Ks. Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 14—16.) Siten sosiaalisen ongelmatyön kategoria ohjaa “kehystykseen”.

Bateson (1972) korostaa, että subjekti etsii sääntöä tai hahmoa, joka liittäisi havainnot johdonmukaisella tavalla yhteen. Ihminen muodostaa hänen mukaansa tarinaa/kertomusta, johon ilmiöt ja tapahtumat sijoitetaan. Erilaisia tarinaan sopivia episodeja ‘kehystetään’ ja painotetaan siten, että ne tulevat muodostamaan koherenttia kuviota tai kertomusta.

---

<sup>10</sup> Sosiaalityössä on perinteisesti ollut käytössä käsitteet tapaukskertomus, asiakaskertomus, kotikäyntikertomus.

Kehystykseen saattaa liittyä muokkaus, jota englantilainen filosofi Weldon kuvaa tapahtuvaksi vaikeita ja mutkikkaita ongelmia ratkaistaessa: ne (difficulties) ensin muokataan uudelleen sellaiseen muotoon, joka mahdollistaa niiden ratkaisemisen sellaisilla keinoilla, joita on käytettävissä (ks. Bruner 1993, 93—94). Terapiakirjallisuudessa on käyty paljon keskustelua samasta ilmiöstä. Ilmiötä on konkretisoitu "If you have a hammer you see the nails" -analogialla. Toisin sanoen omat koetut voimavarat ja metodit ohjaavat havainnointia ja toimintaa tulkitun ongelman ratkomiseksi ja hoitamiseksi. Tine Egelund (1996) korostaa, että se millaista palvelua tai tukea on tarjolla määrittää sitä, mitä asiakas saa — eikä niinkään se mitä asiakas tarvitsee tai millä vaihtoehdoisella tavalla sosiaalityöntekijä voisi hänen tilanteensa arvioida.

Lastensuojelun sosiaalityössä *episodit, ilmiöt ja tapahtumat luetaan lastensuojelukertomuksen osaksi*. Tätä määrittävät yhteiskunnallisesti (laissa) ja professionaalisesti (tutkimus- ja arviointimetoissa), kulttuurisesti ja hallinnollisesti (eri palvelujen toimintakäytännöissä ja tehtäväjaossa) sekä subjektiivisesti (kokemusmaailmassa) määrittyvät tulkintakehykset. Kertomus muodostuu konteksteissaan, ja sitä sovitetaan sosiaalityöntekijälle mahdolliseen toimintojen kenttään, siis tiettyihin ehtoihin.

Kertomus ei koostu ainoastaan menneestä tapahtuneesta tai nykyhetken olosuhteista, vaan sitä muovaavat myös käsitykset tulevasta. Myös ennakkoinnit potentiaalisten tapahtumien suhteen muovaavat kertomusta. Kertomusta tuotetaan subjektiivisesti ja valikoiden tiettyjä havaintoja ja episodeja sen tueksi. Havainnointi on valikoivaa, siis ennakkokäsityksen ohjaamaa.

Kyetaukseen suuntautumaan eli orientoitumaan nykyisyyteen ihmisen pitää Weckrothin (1988, 54) mukaan *havaita* olosuhteet, palauttaa tiettyjä menneisyyden tapahtumia tai toimintoja mieleensä, *muistaa*, ja kolmanneksi hänen on kyettävä suuntautumaan tulevaisuuteen, ja siihen hän tarvitsee *ajattelemista*. Käsittelen lyhyesti havaitsemista, muistamista ja kertomuksen tuottamista sekä pohdin erityisesti subjektin asemaa tässä.

## **Havaitseminen on erojen havaitsemista**

Sosiaalityöntekijä orientoituu ammatillisen koulutuksensa ja kokemuksensa myötä seuraamaan tiettyjä lastensuojelun asiakkuuden tarvetta aiheuttavia seikkoja. Hän kiinnittää huomiota ja havainnoi tiettyjä seikkoja, joita hän vertaa myös aikaisempaan kokemukseensa vastaavista

tapauksista. Hän siis vertailee uuden vireille tulleen tapauksen piirteitä aikaisempiin, niiden samanlaisuuksia ja erilaisuuksia, ja rakentaa jo tämän pohjalta kertomustarjokkaita, joita hän koettelee myöhemmin.

Bateson (1988) korostaa, että *havainnointi perustuu eroihin*.<sup>11</sup> Vain osa potentiaalisista eroista muuttuu havaituiksi eroiksi. Informaatio koostuu erotettavissa olevista eroista.<sup>12</sup> Kaikki informaation vastaanottaminen on välttämättä eroja koskevan tiedon vastaanottamista, ja erojen havainnointi on kynnyksen rajoittamaa. Batesonin mukaan liian hienoiset ja pienet tai liian hitaasti tapahtuvat erot eivät ole havaittavissa. Tieto on kunakin aikana käytettävissä olevien havainnointikeinojen kynnyksen funktio (emt., 29). Saattaa siis olla, että sosiaalityöntekijällä ei ole käytettävissään keinoja havaita esimerkiksi hiljalleen, pitkän ajan kuluessa tapahtuvaa vanhempien juopottelun lisääntymistä ja sen heijastuksia lapsen elämään. Menneen ajan asiat saattavat vasta jälkikäteen avautua uuden kertomuksen osiksi (esimerkiksi aikaisempi keskustelu tai havaittu episodi, joka on jäänyt vaivaamaan mieltä, saattaa myöhemmin esille tulleeseen tiedon myötä saada uuden tulkinnan).

Bateson (1988) korostaa, että eron luomiseen tarvitaan kahta jotain (tavallaan kanavaa), ja hän käyttää esimerkkinä ns. binokulaarisen näön tapausta (emt., 72—74). Kummankin silmän retina välittää omat kuvansa aivoihin. Näkemisessä nämä kuvat ydistyvät tavalla, joka tuottaa *uuden ulottuvuuden*, uuden loogisen tyyppin, syvyyden. Määrittelemällä tiedon 'eroja tuottaviin eroihin' Bateson samalla rinnastaa sen erilaisissa kertomuksissa "syvemmälle pääsemisen" metaforalla. Tulkitsen tätä niin, että uudesta näkökulmasta tarjottu havainto muuttuu eroavuudeksi, joka saattaa tuottaa kokonaan toisenlaisen tarinan tulkinnan tai joka syventää aikaisempaa käsitystä.

## Muisti on kytkeytymistä

Sosiaalityöntekijä käyttää työssään omia ja kollegoiden muistia, mielikuvia ja muistiinpanoja. Brunerin (1993, 95) mukaan inhimillisen muistin suurin ongelma ei ole tiedon tallentaminen vaan sen muistista palauttaminen, ja avain tähän on tietää, mistä muistiinpantu tieto löytyy. Kun tieto liittyy johonkin kertomukseen tai kontekstiin se muistetaan paremmin kuin mihinkään liittymätön, irrallinen tieto.<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Bateson (1988, 29): "Perception operates only upon difference."

<sup>12</sup> Bateson (1988, 105): *Information* consists of differences that make a difference.

<sup>13</sup> Vrt. sanaparien muistitutkimus (Bruner 1993, 95).



Bruner (emt.) pohtii myös kysymystä, miten subjekti muuntaa saamaansa tietoa. Hän viittaa Zajoncin vuonna 1957 tekemään kokeeseen<sup>14</sup> ja tekee sen perusteella johtopäätöksen: jos henkilö tietää, että informaatiolla on hänelle käyttöä myöhemmin, hän prosessoi tämän tiedon eriytyneemmin (tiedon käytössä on suurempia eroavuuksia) verrattuna siihen, että hän vain passiivisesti vastaanottaisi saman tiedon. Bruner väittääkin, että henkilön valmius, *aktiivinen asenne johtaa tiedon muuntumiseen suhteessa suoritettavaksi annettuun tehtävään* (emt., 87). Galperin (1976) puhuu tässä yhteydessä aktiivisesta orientaatiosta.

Muistaminen ei ole vain kognitiivinen prosessi. Israelilainen tutkimus konkretisoi tiedon prosessointia. Monnickendam, Yaniv ja Geva (1994) havaitsivat, että usein kun työntekijä käytti asiakirja-arkistoa, hänellä oli vain alustava idea siitä, mitä hän sieltä etsi selitykseksi ja oman oletuksensa tueksi. Työntekijä ei osannut eksplikoida, mitä hän etsi, ennen kuin oli etsimänsä palasen löytänyt (emt., 78). Tutkijat päätyivät toteamaan, että tapauksesta tallennettu tieto oli vain ainesta datan manipulointiprosessissa, ja prosessointi tapahtuu arkiston ulkopuolella, työntekijöiden mielissä. Työntekijä prosessoi dataa jo ennen kuin se on sopivaa käytettäväksi kulloiseenkin tarkoitukseen tai tehtävään. Tutkijoiden mukaan työntekijät viittaavat arkistoon omien mentaalisten prosessiensa laajentumana/jatkeena ja odottavat prosessoidun tiedon olevan välittömästi heidän käytettävissään. Tämä on kuitenkin tutkijoiden mukaan mahdotonta (emt., 84). Tutkimus konkretisoi erityisesti sitä, miten intuitiot ohjaavat sosiaalityöntekijää arkiston käyttämisessä. Se konkretisoi myös sitä, miten joskus syntynyt ennakoiva ajatus saattaa tulla uudelleen esille, ja sosiaalityöntekijä voi silloin palata aikaisempiin merkintöihin etsien jotain vihjettä edellisestä vaiheesta tai aikaisemmasta ajatuksesta. Tällöin aikaisemmat asiakirjamerkinnät saattavat toimia sosiaalityöntekijän "mentaalisten prosessien laajentumina".

1980-luvun muistitutkimus korostaa emootioiden osuutta muistamisessa. Vaikka aikaa koskeissa arvioissa erehdytään lähes aina, emotionaalisten tapahtumien pääasiat muistetaan (Huopainen 1993, 1). Muistaja muistaa oman prosessinsa kautta, siis subjektiivisesti. Tulvingin

---

<sup>14</sup> Tutkimuksessa opiskelijaryhmille annettiin tietty informaatio. Toisille ryhmille kerrottiin, että heidän on määrä välittää tietoa myöhemmin eteenpäin (siis käyttää tietoa myöhemmin muissa yhteyksissä), ja toisia ryhmiä pyydettiin vain pitämään tieto mielessä. Tutkija havaitsi enemmän tiedon eriytymistä niissä ryhmissä, joiden oli määrä käyttää tietoa myöhemmin kuin niissä jotka vain ottivat tiedon passiivisesti vastaan. (Ks. Bruner 1993, 87.)

(1984) mukaan havaintoa koskeva alkuperäinen muistijälki koodataan sitä kerrottaessa uudestaan, jonka jälkeen alkuperäinen tallenne ei ole sellaisenaan enää käytettävissä. Sovellettuna sosiaalityöhön tulee mieleeni kuvitteellinen tilanne: kun sosiaalityöntekijä kertoo emotionaalisesti koettelevasta asiasta kollegalleen tai työnohjaajalleen, hän samalla käsittelee ja konstruoi sitä — ja lopulta mitä hän muistaa, voi olla lähempänä käsiteltyä versiota kuin alkuperäistä muistijälkeä.

Edellä on painotettu tiedollisia elementtejä kertomuksen tuottamisessa. Kertomus on kuitenkin subjektin tuottama, ja siihen sisältyy emotionaalisia elementtejä, joiden suhdetta "todellisuuteen" on syytä tarkastella seuraavaksi.

## Emotionaalinen orientoituminen

Emootiot suuntaavat osaltaan sosiaalityöntekijän toimintaa ja ymmärryksen saamista tilanteesta. Siten ne auttavat myös kokonaisarvion tuottamisessa sosiaalisista ilmiöistä. Näkökulmani eroaa sellaisista sosiaalityöpohdinnoista, joissa eritellään emootioiden ja työntekijän persoonallisuuden käyttöä työvälineinä asiakassuhteessa. Tätä on Rostila (1990) tutkinut tunnetyön käsitteellä. Tuomi (1992) on sosiaalityöntekijänä miettinyt tunteita asiakastyössä. Granfeldt (1993) on eritellyt tunteita psykososiaalisen työn terapeuttisena elementtinä. Sosiaalityön pitkässä case work -perinteessä työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen emotionaaliset elementit ovat olleet esillä (Richmond 1917; Hamilton 1951; Hollis 1964; Ahla & Tarvainen 1959; Kananoja & Pentimäki 1977). Yritän seuraavassa keskittyä siihen, miten sosiaalityöntekijä orientoituu emootioillaan ja *miten emootiot liittyvät lastensuojelun asiakkuuden tuottamiseen*.

### Emootioista

Teoreettisessa tutkimuksessa on inhimillisen toiminnan emotionaalisten puolien sijasta korostunut toiminnan älyllisten puolien pohdinta. Vastikään Suomessa on nostettu tunteet keskusteluun omana teemanaan teoreettisessa filosofiassa (Ks. Niiniluoto & Räikkä 1996). Niini-



luoto (1996, 6—7) johdattelee tunne-sanan etymologiaan.<sup>15</sup> Hänen mukaansa sanan alkuperäinen muoto on ollut 'tunto', joka voi merkitä ulkoista ruumiillista aistimusta, aistimusta elimistön sisäisestä tilasta, henkistä tuntemusta taikka aavistusta ja yleistä tajua tai tietoisuutta. Usein tunteet mielletään ulkoisten tai sisäisten syiden aiheuttamiksi vaikutuksiksi mielessämme (emt.) Käsite viittaa siis moniin ulottuvuuksiin.

Olenkin käyttänyt erittelemättä käsitettä *emootio* ja sen synonyymeina tunnetta ja joskus puhunut yleisemmin tunnelmasta. Leontjev määrittelee kolmenlaisia tunnetiloja<sup>16</sup>, mutta samalla toteaa niiden kietoutumisen toisiinsa: 1) *affektit* syntyvät tahdosta riippumatta: pelästyin. 2) *emootiot* ovat kohteellisia tunteita, jotka liittyvät ideoita synnyttäviin ja tilannesidonnaisiin tiloihin. Toisin sanoen ne ovat kohteeseen liittyviä pysyviä, "kiteytyneitä" emotionaalisia elämyksiä: pelkään ennen taistelua. 3) *mieliala, tunne* ovat persoonallisilta funktioiltaan erittäin tärkeitä subjektiivisia ilmiöitä: voin suuttua mutta silti rakastaa edelleen. (Ks. Leontjev 1977, 163—164; Niiniluoto 1996, 7.) Tarkoitin emotionaalisilla elementeillä näitä kaikkia tiloja, siis *kokonaisvaltaista tunnetta ja tunnetilaa, joka heijastaa jotain subjektin suhteesta ulkoiseen maailmaan*. Käsite sisältää myös erilaiset "oudoksi oloksi" tunnistetut tunteet, joilla ei vielä ole täsmällistä nimeä. Kutsun tunteen koostavia ja sille ominaisia tekijöitä yleisesti *emotionaaliseksi elementeiksi*.

Tunteen syntyyn liittyy sekä sisäisiä että ulkoisia tekijöitä. Edellä kävi jo ilmeiseksi kognitiivisten ja emotionaalisten elementtien välillä oleva yhteispeli ja vahva kytkentä. Emotionaaliset elementit sisältyvät oleellisesti tiedon prosessointiin havainnosta ajatteluun. Leontjevin

---

<sup>15</sup> Sana 'tunne' on johdettu verbistä 'tuntea', joka kuuluu suomen vanhimpaan yleisuralliseen sanakerrostumaan. Alkuperäinen muoto on ollut 'tunto', joka voi merkitä ulkoista ruumiillista aistimusta ('tuntoaisti', 'tuntosarvi', 'tunnustella'), aistimusta elimistön sisäisestä tilasta ('outo tunne vatsanpohjassa', 'kivuntunne', 'tuntemus'), henkistä tuntemusta ('tunnetila', 'tunnelma'), aavistusta ja yleistä tajua tai tietoisuutta ('omatunto', 'itsetunto'). Sanalla 'tuntea' on myös lähellä tietämistä oleva kognitiivinen merkitys, jonka johdannaisia ovat mm. 'tunnistaa', 'tunnus', 'tuttu', ja 'tunnettu'. Vastaava monimielisyys liittyy saksan sanoihin 'fühlen' ja 'fühlung' sekä ruotsin sanoihin 'känna' ja 'känsla'. Sana 'tunne' kuuluu myös samaan perheeseen kuin latinan 'tuntea'-verbistä 'sentire' johdetut sanat, kuten englannin ja ranskan 'sentiment' ja suomen 'sentimentti' tai 'sentimentaalinen' sekä englannin verbistä 'feel' johdettu 'feeling'. Näillä termeillä ei kuitenkaan ole samaa yhteyttä tietämiseen kuin suomessa, saksassa ja ruotsissa (Niiniluoto 1996, 6—7).

<sup>16</sup> Sekä Leontjev (1977) että Niiniluodon (1996, 7) siteeraama Rein (1884) erottaa ruumiilliset eli aistilliset tunteet (kuten kipu, tuska, nautinto) ruumiittomista eli epäaistillisista tunteista, jotka puolestaan jakautuvat laadun, kestävyuden ja voiman suhteen varsinaisiin tunteisiin (toivo, pelko, häpeä, sääli, kateus, rakkaus, viha, sympatia, kauneuden elämys, hämmästyminen, varmuus, katumus, hartaus), tunnelmiin eli mielialoihin (iloisuus, alakuloisuus, surumielisyys) ja affekteihin (säikähdytys, suuttumus) (Niiniluoto 1996, 7—8).

(1977, 59, 111) mukaan havaitseminen on aktiivinen prosessi, jossa tarvitaan “vastaantulevaa” aktiivisuutta subjektin puolelta. Niinpä ulkoinen “kutsuu esiin” sisäisen silloin, kun ulkomaailman kohde löytää vastaavuutta sisältä, sosiaalityöntekijän kokemusmaailmasta. Subjektin tilaa voi luonnehtia *virittyneisyydeksi*. Loretzon (1991) viittaa ilmiökönaisuuteen resonanssin käsitteellä. Kun sosiaalityöntekijä havaitsee lapsen olosuhteet, ne resonoiivat hänessä sellaisiin kohtiin, jotka tuottavat huolestuneisuuden, tuttuuden tai muun tunteen. Leontjevin (1977) mukaan emootiot toimivat *sisäisinä signaaleina*, sisäisinä siinä mielessä, että ne eivät ole esineellisen todellisuuden psyykkisiä heijastumia. Galperinkin (1976, 90) korostaa, etteivät emootiot ole pelkkää fysiologisen aktivoitumisen subjektiivista heijastamista. Emotionaaliset elementit orientoivat subjektia elämyksellisesti, ja ne tuottavat toimintavalmiutta johonkin (hyvältä tuntuvaan) suuntaan. Siten ne liittyvät tahtoon. Alasen (1996, 37—38) mukaan mielenliikutusten aikaansaama tahdon taipumus itse asiassa konstituoivat mielenliikutukset mentaalisisina tiloina.

Emootioiden erityispiirre on se, että ne heijastavat motiivien (tarpeiden) ja subjektien menestymisen tai motiivia vastaavan toiminnan menestyksellisen toteutuksen *mahdollisuutta*.<sup>17</sup> Tällä ei tarkoiteta näiden suhteiden pohdiskelua, vaan *välitöntä* tunteen muodossa tapahtuvaa heijastumista, elämystä. Emootiot eivät määrää toimintaa, vaan ovat sen tulosta ja “mekanismia”. (Emt., 162; kurs. TH.) Tulkitsen, että tunteiden avulla voi saada käsityksen niistä mahdollisuuksista, joita subjektilla on toimia motiivinsa mukaan. Samalla tunteet kertovat toteutettujen tekojen kautta (palautteena), tuntuuko tavoitteen saavuttaminen mahdolliselta ja missä suunnassa on esteitä.

Syntynyt tunne ei siis heijasta esineellistä todellisuutta sinänsä, vaan se toimii sisäisinä *signaaleina*. Korostan näiden signaalien kahta puolta: välittömyyttä ja elämyksellisyyttä. Emootiot ilmoittavat subjektille välittömästi hänen toimintansa mahdollisuuksista. Ne kertovat omalla kielellään, *omalla erityisellä tavallaan*, subjektille jotain hänestä itseltään ja hänen suhteestaan esineelliseen maailmaan ja toisiin ihmisiin - ei analyyttisesti ja rationaalisesti vaan *elämyksellisesti*. Leontjev (1977) tiivistää: emotionaaliset tilat ikään kuin “pyydystävät” *omalle kielelleen* esineellisen maailman tilanteet (emt., 163; kurs. TH). Tulkitsen, että emootiot ovat tarkkoja “pyydystäjiä”, mutta subjekti ei yhtä tarkasti tun-

---

<sup>17</sup> Leontjev viittaa P. Fraïssen tekstiin vuodelta 1965: “.(-) ei ole olemassa emootioita synnyttävää tilannetta sinänsä. Tilanne riippuu motivaation ja subjektin mahdollisuuksien välisestä suhteesta.”

nista "saalista". Ihmiset ovat eri tavalla harjaantuneet tunnistamaan tunnelmiaan, nimeämään niitä ja yhdistelemään tunnelmiaan muihin kaukaisuuteen tai lähimenneisyyden, tämän hetken taikka tulevaisuuden ilmiöihin.

Emotionaaliseen orientoitumiselle on ominaista ainakin neljä asiaa: 1) tunteiden yhteys kognitiivisiin elementteihin, 2) subjektin emotionaalinen virittyneisyys, joka kytkeytyy emotionaalisten elementtien kaksinaisuuteen, 3) tunteiden kohteellisuus, jota pohdin tunteiden koettelun kontekstissa ja 4) tunteiden väistämätön subjektiivisuus.

## Tunteen ja tiedon yhteys

Etymologisesti sanalla 'tuntea' on lähellä tietämistä oleva kognitiivinen merkitys. Filosofissa tunteiden ja järjen suhdetta on pohdittu kauan. Yhtäältä ne on nähty toisilleen vastakkaisina ja toisaalta on eritelty niiden suhdetta. Lilli Alasen (1996) mukaan emootiot eivät koskaan esiinny eristyneenä tai yksitelleen. Ne esiintyvät aina muihin *tunteisiin ja ajatuksiin liittyneinä*. Niiden sisältö eli se, miten miten ne koetaan ja tulkitaan, riippuu siitä laajemmasta tunteiden ja uskomusten kontekstista, jossa ne koetaan. Henkilön yksilöllinen psykosomaattinen ja sosiaalinen historia määrää, millaisia emotionaalisia vaikutuksia ulkoisilla objekteilla häneen on, eikä näitä yksilöllisiä historioita voida vangita minkään tiukkojen, eksaktisti esitettävien psykofysikaalisten lakien sanastoon (emt., 34—35; kurs. TH).

Emootiot voidaan nähdä *erityislaatuksena informaationa* ihmisen ja hänen ympäristönsä suhteesta ja tätä suhdetta virittävästä tavoitteesta (Hänninen 1992, 53). Emootioiden ymmärtäminen informaatioksi merkitsee Hännisen mukaan ensinnäkin, että niitä pidetään intentionaalisina. Ne eivät ole sisäsyntyisiä tiloja, vaan ne *kohdistuvat johonkin*. Emootioiden ymmärtäminen informaatioksi merkitsee, että emootioita ei eroteta jyrkästi kognitiivisista toiminnoista, puhumattakaan että tunne ja järki asetettaisiin toisilleen vastakkaisiksi toimintaa ohjaaviksi voimiksi. Emootioiden muodostuminen nähdään osittain kognitiiviseksi tapahtumaksi, jossa tietyille *kokemukselliselle tilalle annetaan käsitteellinen tulkinta*. Emootiot sisältävät siis Hännisen mukaan kognitiivisen komponentin, ja samoin ihmisen kognitiivinen toiminta sisältää aina emotionaalisen, tavoitteellisen latauksen: ihminen ei hanki ja prosessoi tietoa mekaanisesti, vaan tuota toimintaa ohjaavat hänen tavoitteensa (emt., 53).

Mielentila ei aiheudu minkä tahansa objektin, vaan jossain mielessä *tärkeäksi* mielletyn objektin havainnosta. Alasen (1996) mukaan myös mielikuvitus ja käsitykset joidenkin kuviteltujen objektien luonteesta ja arvosta voivat laukaista emootioita. Mielenliikutukset ovat eräänlaisia representaatioita. Ei riitä, että olioita jollakin tavalla representoidaan tai havaitaan, vaan ne täytyy representoida tärkeinä, sellaisina että ne ovat meille tavalla tai toisella merkitseviä eli taivuttavat tahtoamme tavalla tai toisella. Koska mielenliikutukset tekevät meidät tietoisiksi tarpeistamme ja suhteistamme muihin olioihin ja asioihin, niiden ensisijainen funktio on auttaa meitä sopeutumaan fyysikaaliseen ja sosiaaliseen ympäristöömme. Ne ilmentävät eräänlaista vaistonvaraista, luonnollista "tietoa" siitä, mikä on hyödyllistä tai haitallista tai jollakin tavalla tärkeää. Ne ovat hyödyllisiä, mutta voivat myös olla vahingollisia. (Ks. emt., 38.)

Voisiko sosiaalityöntekijän (tai kenen tahansa) toiminta olla vähemmän subjektiivista? Enpä usko. Toimintaan voi tuoda uusia reflektiivisiä elementtejä ja kehittää toimintatapoja emotionaalisten elementtien esille tuloa suosiviksi. Lisäksi asiakaskertomuksen ekplikoinnin tapoja on mahdollista muuttaa. Se ei kuitenkaan koskaan vie työstä subjektiivisuutta, eikä toivottavasti yksinomaan siihen pyrikään, sillä mitään dataa ei voi tulkita, jollei ole tulkitsijaa. Eri asia on, että subjektiiviset virhelähteet saataisiin hallintaan. Reflektiivisen rakenteen varmistaminen on lastensuojelutyön keskeinen haaste.

## **Tunteet tietolähteinä ja virhelähteinä**

Emootiot toimivat tiedon suhteen kaksinaisesti. Ne johdattelevat subjektia tiedon lähteille, mutta ne suuntaavat subjektia myös tiedon virhelähteille. Mille lähteille sosiaalityöntekijässä herännyt huoli lapsesta johtaakaan? Vaikutelma ei synny vain niistä elementeistä, jotka ovat läsnä, vaan siihen sisältyvät sekä subjektin menneisyys että tulevaisuuden mielikuvat. Sosiaalityöntekijä joutuu tekemisiin *projektiivisuutensa* kanssa. Ilmiö resonoi ihmisiin eri tavalla, ja se tuottaa erilaisia tunnelmia, elämyksiä.

Yhtäältä voidaan väittää, että emootiot ovat lahjomattomia ja että ne välittömästi kertovat subjektin tilanteesta (Arnkil & Eriksson 1993). Tunteet ovat Arnkilin ja Erikssonin mukaan lahjomattomia siinä mielessä, että ne ovat subjektiivisesti "tosia". Subjekti tuntee juuri sellaisia emotionaalisia tiloja, joita siinä tilanteessa hänessä virittyvät. Koettu



tunnelma on siis kokijalle todellinen asia, ja kokijoiden tunnelmat vaihtelevat.

Ymmärrän tämän niin, että vaikka ihminen ei osaisi tarkoin verbalisoida ja eritellä tunteiden sävyjä, hän kokee ne ulottuvuudella, jonka ääripäissä ovat kielteiset ja myönteiset tunteet. Usein samanaikaisesti saattaa tuntua sekä hyvältä että pahalta; tunteetkaan eivät ole joko-tai, vaan sekä-että. Ne ovat ristiriitaisia.

Ei voida väittää, että emootiot kertoisivat "luotettavasti" esineellisestä maailmasta. Ne värittävät subjektiivisia mielikuvia. Sosiaalityöntekijä (tai kuka tahansa) havainnoi ja tulkitsee tapahtumia subjektiivisesti; tapahtumat saavat subjektiivisen mielen (johon liittyy emotionaalinen heijastus) kussakin tilanteessa. Kysymys on siten ihmisen tietoisuuden puolueellisuudesta (ks. Leontjev 1977, 128). Ensihavaintojen perusteella syntyvä vaikutelma voi osoittautua kovinkin "vääräksi".

Psykoanalyttisessa traditiossa emootioita tarkastellaan transferenssin ja vastatransferenssin sekä projektion käsitteiden yhteydessä. Transferenssillä tarkoitetaan "sellaista reagoimista nykyhetken objekteihin ja tilanteisiin, ikään kuin nämä olisivat yksilön aikaisempaan elämään kuuluneita objekteja ja tilanteita" (Tähkä 1986, 79). Ihminen ikään kuin toistaa aikaisempaa tapaansa reagoida tiettyihin objekteihin ja tilanteisiin, siirtää aiemmin kokemaansa nykyhetkeen. Esimerkiksi jos sosiaalityöntekijä suhtautuu asiakasäitiin tiettyssä tilanteessa kuin omaan äitiinsä, hän voi reagoida tähän samalla tavalla kuin äitiinsä ja myös tuntee samoja tunteita kuin suhteessa äitiinsä. Transferenssi sisältää siis projektioita; se tapahtuu projektoiden avulla. Tällöin esineellisen todellisuuden objekti värityy aina jossain määrin sellaisilla merkityksillä, jotka subjekti siirtää varhaisemmista objekteista seuraaviin. Sosiaalityössä asiakkaan asiaan kytkeytyy useita henkilöitä, jotka tavalla tai toisella projisoivat. Asiakkaalla saattaa olla transferensseja omista pelkojen ja toiveiden kohteistaan sosiaalityöntekijään, ja työntekijällä vastatransferensseja omien elämänsuhteidensa kohteista asiakkaaseen (tai vaikkapa tiettyyn yhteistyötahoon).

Vastatransferenssireaktiolla tarkoitetaan (edelliseen esimerkkiin sovellettuna) sitä, kun sosiaalityöntekijä "vastaa" asiakkaan tunnereaktioon ja asiakas alkaa edustaa sosiaalityöntekijällekin varhaista objektia.<sup>18</sup> Jos työntekijä ei tiedosta tekevänsä näin, reaktiosta tulee *virheläh-*

<sup>18</sup> Jos transferenssiketjun kuvaus aloitetaan toiselta puolelta, voidaan todeta, että 1) sosiaalityöntekijä siirtää varhaiskohteisiin liittyviä tunteitaan asiakkaaseen (transferenssi) ja 2) asiakas saattaa "vastata" tuohon vastatransferenssillä. Olennaista ei ole "kumpi siirsi ensin" vaan vuorovaikutuksellisuus.



*de* sen sijaan että se olisi tietolähde. Siten sosiaalityöntekijän subjektiiviset tunnereaktiot asiakkaaseen ja tätä koskevaan aineistoon eivät anna luotettavaa tietoa asiakkaan tunteista, odotuksista eikä siitä, mitä reaktioita tämä tietoisesti tai tietämättään pyrkii sosiaalityöntekijässä herättämään. (Ks. Tähkä 1986, 174.) Jos taas sosiaalityöntekijä voi eläytyä asiakkaan transferenssiin ja reflektoida itselleen ja mahdollisesti asiakkaankin kanssa ilmiötä pohtien, hänellä on mahdollisuus käyttää näitä reaktioita *tietolähteinä* sekä asiakkaan senhetkisen tilanteen ymmärtämiseen että omien toimintatapojensa heijasteiden tarkasteluun. (Tähkä käyttää käsitettä täydentävä tunnereaktio; samoin Leiman 1982.)

Tähkän toteaman seikan merkitys tutkimuskysymyksen kannalta on siinä, että hän korostaa emotionaalisia prosesseja tietolähteinä. Hän korostaa, että *transferenssi ja vastatransferenssi kuuluvat vuorovaikutukseen; ne orientoivat subjektia*, huomaa hän sen tai ei. Tässä mielessä sosiaalityöntekijän orientoituminen tunteilla kohti lastensuojelun asiakkuusmäärittystä tulee ydinkysymykseen.

Seuraava askel "toiselle tasolle" onkin *käyttää tunteita lisäymmärryksen hakemiseen* tilanteesta, jossa tunteet ilmenevät. Voihan olla, että sosiaalityöntekijä kokee vahvasti esimerkiksi epäuskoa ja epätoivoa ja luottaa intuitiiviseen tunteeseensa, ettei tästä mitään tule — ja saattaapa käydäkin niin, että tilanne pahenee. Kyse voi olla itsensä toteuttavasta ennusteesta. Voi myös olla, että sosiaalityöntekijä tekee päinvastoin, kiinnostuu koettelemaan omia tunnelmiaan ja kyselemään epätoivon lähteitään — siis hakemaan tunnistamiensa tunteiden ohjaamana lisää tietoa ilmiöstä.

Subjekti ei voi määräillä tunteitaan tahdonalaisesti. Sisäiset signaalit kulkevat, tahdomme tai emme. *Siksi tunteiden on mahdollista "kerrota" jostain sellaisesta, josta subjekti ei yksinomaan kognitiivisin keinoin pääse selville*. Tunteet ovat hyviä orientoitumiskeinoja, mutta ne eivät ole "erehtymättömiä". Niissä ilmenevä "tuntuma" toimintakentstä ei ole sellaisenaan ehdottoman luotettava. Toiminnallisten ehtojen kartoittamisessa ja tunteiden "vinoutumien" selvittelyssä tarvitaan kognitioiden apua, kognitioiden ja emootioiden yhteispeliä, reflektointia.

## Reflektiivisyydestä

Elämykset sinänsä eivät paljasta subjektille todellista luonnettaan. Niiden funktio on viedä subjekti todellisille lähteilleen, arvioimaan ja etsimään itseään niistä arvoista mitä löytää (Leontjev 1977, 131). Siten emootioiden on mahdollista suunnata subjektia *reflektiiviseen tarkaste-*

luun. Synnöve Karvinen (1993) esittelee artikkelissaan reflektiivistä ammattikäytäntöä ja käsitteen sisältöä. Hän löytää väitöskirjassaan (1996) reflektiivisyyden jo sosiaalityön varhaisista jäsenyksistä ja toteaa sen nousseen postmodernissa sosiaalityössä ohjaavaksi metatason periaatteeksi. Karvisen (1996, 40) mukaan reflektiivisen ammattikäytännön käsitteellä kuvataan muuttuvaa suhdetta ammatilliseen tietoon, osaamiseen ja myös ammatilliseen kasvuun. Hän määrittelee reflektion yleiskäsitteeksi niille älyllisille ja affektiivisille toiminnoille, joissa yksilö tutkii kokemuksiaan saavuttaakseen uuden ymmärtämisen alueen (Karvinen 1993, 27). Lisäisin älyllisiin ja affektiivisiin toimintoihin moraalisen pohdinnan, sillä se on käsittääkseni mukana kokemuksissa kertomassa, onko toimittu oikein vai väärin. *Toisin sanoen väitän, että reflektiossa peilataan toimintaa suuntautumisen elementtien avulla niin, että voidaan ymmärtää tapahtunut ja orientoitua vastaisuudessa "oikein" tämän perusteella ja tarvittaessa suuntautua uudelleen.* Reflektiiossa subjekti voi siis oppia lisää omasta orientoitumisestaan.

Puhuessaan "refleksiivisestä moderniuudesta" sosiologisena käsitteenä Beck (1995) korostaa, että refleksiivinen siirtymä (teollisesta yhteiskunnasta moderniin) tapahtuu ei-tietoisesti, automaattisesti, ei-havaittuna. Mutta siirtymää voi reflektoida jälkeenpäin. Vaikka Beck käsittelee makroprosesseja, on mikroprosessissa nähtävissä tässä suhteessa samanlaisia ilmiöitä. Luulen, ettei lastensuojelun asiakkuusmäärityksen kään prosessi voi tarkkaan ottaen tapahtumahetkellä olla täysin tietoisesti prosessiin osallisen sosiaalityöntekijän seurattavissa. Hän ikään kuin elää prosessia eikä voi asettua tapahtuman ulkopuolelle tarkkailijaksi. Vasta kun jokin vaihe on voitu todeta ohitetuksi, voidaan reflektoida tapahtunutta erilaisin keinoin.

Reflektioon sisältyy käsitys kriittisestä arvioinnista. Reflektio ei viittaa pelkästään yksilön sisäisiin prosesseihin eikä yksilöllisiin kokemuksiin, vaan se sisältää ajatuksen sosiaalisesti konstruoituneista toimintakäytännöistä ja niiden osuudesta reflektiivisessä tarkastelussa. (Ks. Schön 1983, Pollner 1991, Karvinen 1996.) Toisin sanoen *reflektiivinen toiminta tarkoittaa sellaista toimintaa, jossa työntekijä paikantaa itsensä niihin vuorovaikutussuhteisiin ja -kuvioihin, joissa hän käsiteltävän ilmiön suhteen on mukana ja kysyy itseltään, miten hän liittyy asiaan:* esimerkiksi miksi juuri minä tämän profession edustajana tässä toimistossa toimin tässä asiassa juuri nyt juuri näin? Ja mitä tapahtuisi, jos toimisin toisin tai en toimisi lainkaan? Mitä uutta ymmärrystä saisin ilmiöstä, kun tekisin niin tai näin? Kuka tai mikä instituutio reagoisi ja

miten?<sup>19</sup> Reflektiivisessä tarkastelussa subjekti ei irrota itseään ilmiöstä eikä ilmiötä kontekstistaan.

Tunteiden käsitteellistäminen voi kuitenkin olla vaikeaa, koska ne eivät esiinny diskursiivisessa muodossa<sup>20</sup>, vaan elämyksellisinä. Tunne voi liittyä aavistukseen (vrt. yllä Niiniluodon etymologinen tarkastelu), siis intuitiiviseen tietoon.

Erittelen seuraavaksi intuition osuutta ja sellaisen tiedon ohjaavaa merkitystä, mitä subjekti ei osaa eikä voi verbalisoida, sanoa ääneen. Tämä liittyy kiinnostavalla tavalla noviisin ja ekspertin erilaiseen tapaan käyttää työssään intuitiota ja reflektiivistä otetta. Haen tällä katsauksella lisäymmärrystä siihen, mikä osuus intuitiolla ja reflektiolla on emotionaalisten ja kognitiivisten elementtien yhteispelissä määritysten yhteydessä.

## Intuitiosta

Aloittaessani tutkimusta käsitykseni intuitiosta oli täsmentymätön. Perehtymiseni kulussa ymmärsin intuition erityislaatuisuuden. Keskeistä on korostaa sen eroa vaistomaiseen toimintaan. Arkikielisten ilmaisujen mukaan monenlaisia asioita ja aloitteita tehdään “intuitiivisesti”, ja tällöin käsite sekaantuu helposti vain tunneperusteiseen toimintaan. Mutta intuition käsitteelle on varattu myös “korkeammanasteinen” sisältö. Itäisissä filosofioissa intuitio on aina ollut korkein aste (Suzuki 1960).

Intuitiota on tutkittu erilaisen ongelmanratkaisun ja ammatillisen toiminnan yhteydessä. Bruner (1993) selvitti intuition osuutta matematiikan oppimisessa. Yhdysvalloissa veljekset Dreyfus & Dreyfus (1980) ovat tarkastelleet intuitiota muun muassa shakinpelaajien ja lentäjien toiminnassa, ja he ovat mallintaneet kehityskulun noviisista ekspertiksi. Benner (1993) käyttää Dreyfusmallia tutkimuksessaan sairaanhoitajista. Isossa-Britaniassa England (1986, 29) vertaa sosiaalityötä taiteeseen ja väittää, että työntekijän toiminnan suunnan valintaa ohjaavat monet

---

<sup>19</sup> Vrt. Arnkil & Erikssonin (1995 ja 1996) muotoilemat ennakoivan metodin kysymykset.

<sup>20</sup> Alanen (1996, 28–30) esittelee ja tulkitsee Descartesin teoriaa tunteita koskevasta tiedosta ja tunteiden kognitiivisesta roolista. Descartesin mukaan ajatus voi olla samanaikaisesti selvä ja sekava. Sekaville ideoille on tyypillistä, että niitä ei voida ilmaista diskursiivisesti tai ettei niiden objektista voida antaa täydellistä analyysiä, esimerkiksi luetteloimalla kaikki kyseisen objektin ominaisuudet tai johtamalla ne objektin aiheuttajista. Ja kuitenkin tuntemukseni voivat olla hyvin selviä. Mielenliikutukset kuuluvat ajatuksiin, jotka ovat luonnostaan sekavia. Mielenliikkeet heräävät aivoissa, mutta aktuaalinen tapahtumasarja ja kausaaliset yhteydet, joista ne seuraavat, jäävät tavoittamattomiimme.

tekijät, mutta spesifi prosessi on luonteeltaan intuitiivinen. Ruotsissa sosiaalityön tutkija Eneroth (1990) tarkastelee intuitiota zeniläisyyden kautta. Käsittelen seuraavassa näiden lähteiden virittämänä intuition osuutta ammattilaisen (sosiaalityöntekijän) suuntautumisessa.

Pekka Saarnio (1993, 89—91) käsittelee artikkelissaan sosiaalityöntekijän taitojen kehittymistä ja ottaa lähtökohdaksi amerikkalaisen Berlinerin (1988) laatiman kuvausmallin opettajan kehittymisestä noviisista ekspertiksi. Mallissa eritellään viisi vaihetta: noviisi, kehittynyt aloittelija, osaava suorittaja, taitava suorittaja ja ekspertti. Vaiheistus on sama kuin Dreyfus & Dreyfusilla (1980). Ne heijastavat muutoksia kolmella aspektilla: 1) siinä miten riippuvuus abstrakteista periaatteista vähenee ja kokemuksen käyttö lisääntyy, 2) siinä miten oppilas yhä enemmän alkaa nähdä tilanteen kokonaisuutena, jossa vain tietyillä asioilla on merkitystä eikä enää niin, että kaikilla asioilla olisi yhtä suuri merkitys, ja 3) siinä miten oppilas muuttuu ulkopuolisesta havainnoijasta osallistuvaksi toimijaksi (Benner 1993, 32).

Kolme Dreyfus & Dreyfusin ulottuvuutta, joilla muutos paikannetaan matkalla noviisista ekspertiksi, kuvastavat käsittääkseni samalla myös niitä аспекteja, joiden suhteen intuitiivisen toiminnan edellytykset kehittyvät. 1) Intuitio edellyttää sekä kognitiivisten että emotionaalisten elementtien käyttöä. 2) Intuitio perustuu kokonaiskäsitukseen, joka taas muotoutuu joidenkin subjektille tässä asiassa tärkeiden tukipisteiden ja käsitysten varaan. 3) Intuitio edellyttää, että subjekti mieltää itsensä osaksi ilmiötä ja kykenee reflektoimaan toimintaansa.<sup>21</sup>

Bennerin Dreyfusmalliin perustuvat sairaanhoitajia koskevat tutkimustulokset ovat samansuuntaiset kuin Saarnion esittelemät Berlinerin tulokset opettajien kehittymisestä noviisista ekspertiksi. Esittelen näitä siltä osin kuin ne kytkeytyvät intuition käyttöön. (Benner 1993, 32—50; Saarnio 1989, 89—91; Josefson 1991, 92.)

Alussa rutiinien opettelu vie *noviisilta ja kehittyneeltä aloittelijalta* paljon energiaa, kun he keskittyvät suorittamaan proseduurit tai toimenpiteet "oikein". Ei noviisi eikä kehittynyt aloittelija miellä kokonaisuutta. *Osaava suorittaja* on ollut tyypillisimmin työssä 2—3 vuotta ja työskentelee suunnitelmallisesti erilaisia vaihtoehtoja pohtien, mutta ei ole

---

<sup>21</sup> Eneroth (1990, 67—74) käsittelee intuition henkilökohtaisia edellytyksiä. Niillä voidaan nähdä olevan yhtymäkohtia edelliseen, ammatillisuuden kehitysvaiheisiin, joihin intuitio sisältyy. Hän jäsentää neljä edellytystä. Ensinnäkin laaja ja syvä kokemus ajankohtaistuneesta tilanteesta, toiseksi kyky luopua valmiista rutiineista ja tutuista metodeista tilanteen mukaan. Kolmanneksi kyky välttää impulsiivista toimintaa ja neljänneksi kyky etäännyä tilanteesta ja päästä rajoittuneesta minäkäsityksestä (viimeinen edellytys on enemmän kuin persoonallinen kyky).

kuitenkaan kovin nopea ja joustava toiminnassaan, ja tämä erottaa hänet seuraavien tasojen työntekijöistä. Intuition käyttö tulee esiin vasta taitavalla suorittajalla ja ekspertillä.

Mallin *taitavalle suorittajalle* on ominaista, että intuitio ja rutiinien hallinta nousevat toiminnan tyypillisiksi piirteiksi. Intuitiolla tarkoitetaan tällöin kykyä havainnoida kokonaisvaltaisesti ympäristön piirteitä ja siinä esiintyviä invariansseja sekä tuottaa näistä itselle intuitiivinen, erittelemätön kokonaiskuva. Intuitio on siis kykyä tehdä korkeamman abstraktiotason luokituksia ja vertailuja, eräänlaisia peukalosääntöjä. Taitavat suorittajat pystyvät hyviin ennusteisiin, koska heillä on käytävissä suuri määrä intuitiivisia luokituksia ja vertailutietoja erilaisen tilanteiden varalle. Vaikka intuitiolla on tärkeä merkitys taitavan suorittajan toiminnassa, hän on yhä analyttinen ja tietoinen päätöksenteosta. Kuitenkin päätöksenteko on ”helppoa”, se ei rasita psyykkisesti niin kuin aikaisemmin. (Saarnio 1993, 90; Benner 1993, 43.)

Mallin *eksperttiä* luonnehtii intuitiivinen kokonaiskuvan hahmottaminen erilaisista tilanteista sekä samalla ei-analyttinen ja usein tiedostamaton käsitys siitä, millaisia toimenpiteitä nämä tilanteet edellyttävät. Ekspertit näyttävät tietävän, mitä pitää tehdä, vaikka he eivät välttämättä pysty kuvailemaan ulkopuoliselle toimintansa perusteita tai ajattelunsa kulkua<sup>22</sup>. He eivät mieti jatkuvasti toimintansa etenemistä tai sen perusteita. He näyttävät pystyvän toimimaan adekvaatisti ilman tietoista päätöksentekoa. Tätä Berliner kuvaa arationaalisena toimintana. (Saarnio 1993, 91.) Benner korostaa ekspertin tärkeää kykyä tehdä erotteluita, havaita eroavuuksia.<sup>23</sup> Hän selventää, että vaikka ekspertti päätyy ei-analyttisesti käsitykseensä, hän kyllä analysoi tilannetta jälkeensä, esimerkiksi silloin kun hän toteaa arvioineensa väärin ja joutuu korjaamaan käsitystään. (Benner 1993, 46—47.)

Ruotsissa on viime vuosina lisääntynyt sosiaalityön tutkimus, joka painottaa intuition käyttövoimaa (mm. Eneroth 1990; Josefson 1991). Eneroth määrittelee intuition erityislaatuiseksi tiedon antajaksi; se pyydystää aspekteja, joita muut tiedon lajit eivät kykene jäsentämään eikä välittämään. Se antaa kokonaisuudesta tiivistetyn tiedon, vieläpä siten että se kuvaa kokonaisuhteyden sellaisena, jollaisena se konkreettisesti koskettaa minua ja asemaani (positiota) tilanteessa. Intuitio pyy-

---

<sup>22</sup> Benner (1993, 45) antaa esimerkin: Kun kysyy shakkimestarilta, miten teit tuon mestarillisen liikkeen, hän vastaa: ”Siksi, että se tuntui oikealta.” ”Siksi, että se toimi hyvin.”

<sup>23</sup> Benner (1993, 25—26) viittaa Polanyiin (1958), joka nimeää ekspertin kyvyn erotella havaintoja *tuntumaksi* (connoisseurship; ”kännerskap”).



dystää kokonaisuuden vain tilanteen siinä ilmenemismuodossa, johon minä osallistun; sen ulkopuolelle jää muita ilmenemismuotoja, joissa on muita subjekteja. (Eneroth 1990, 63.) Hän jatkaa kuvaamalla intuitiivisen erityislaatuisuutta: *Minulla ei ole määrättyä intuitiivista tietoa. En voi ottaa sitä käyttöön tai panna syrjään oman haluni mukaan. On pikemminkin niin, että intuitiivinen tieto silmän räpäyksen ajaksi ottaa minut. Intuitiivinen tieto on kokonaiskokemus, jossa minä olen hetken ajan tämä tieto, täytyn siitä tiedosta. Tieto ei ole objektista vaan se on osa objektia, minun intuitiivinen tietoni on kuin minä olisin hetken osa kokonaisuutta tai ilmiötä, sen aspekti. (Emt., 75—77.)*

Eneroth (1990) korostaa, että ammatillisen arvion tekemiseen kuuluu olennaisesti intuitiivisen tunteen tunnistaminen ja sen vakavasti ottaminen. Hän väittää, että mitä enemmän on (ammattillista) kokemusta, sitä enemmän intuitiolla on käyttövoimaa. (Ks. emt., 14.) Josefson (1991) puolestaan välttää puhumasta intuitiosta, ja hän käyttää käsitettä “förtrogenhetskunskap”, jolla hän tarkoittaa ammatilliseen perehtyneisyyteen ja kokemukseen perustuvaa tietoa.<sup>24</sup> Kokemus ei kuitenkaan automaattisesti luo edellytyksiä perehtyneisyydelle. Siihen tarvitaan reflektiivistä, kriittistä otetta. (Emt., 33, 102—103.)

Edellä esitelty katsaus intuitioon selventää ja yhdistää aiemmin esillä olleita elementtejä kehitteillä olevaan tulkintaan siitä, miten asiakkuusmääritys lastensuojelussa tuotetaan. Ensinnäkin kokonaistilanteen havainnoinnissa mielenkiinto kiinnittyy subjektiivisesti merkittäviksi tulkittuihin ilmiöihin. Merkittävyys ja mielekkyys tuotetaan aiemman kokemuksen perusteella. Ammatillainen on ollut vastaavanlaisissa ja keskenään erilaisissa tilanteissa aiemmin<sup>25</sup>, ja hän ei-analyttisesti (“automatisoituneesti”) vertailee sekä *havainnoi eroavuuksien kautta invariansseja, muuttumatonta muutoksessa, kuvioita, malleja*.<sup>26</sup> Samalla hän

<sup>24</sup> Rolf (1991) kritisoi Josefsonia (1988) naiviudesta. Rolf väittää, että Josefson käyttäi perehtyneisyystietoa intuitiivisen tiedon luonteisesti. Hän epäilee, että perehtyneisyyteen perustuvan tiedon korostus toimii itseään vastaan; se asettaa ansan, eikä syvemmissä mielessä palvele “alistetun ammattikunnan” aseman parantamista, vaan sementoi kriitikittömästi olemassa olevan käytännön lähtemällä erittelemään työtä kokemuseräisen, intuitiivisen tiedon varassa. (Rolf 1991, 54—56.) Niinpä seuraavassa tutkimuksessaan Josefson (1991) tekeekin eksplisiittisen eron intuitiivisen ja kokemuseräisen tiedon välillä.

<sup>25</sup> Josefson (1991) painottaa, että esimerkiksi sairaanhoitaja oppii tulkitsemaan vihjeitä ja sisäistää niiden kulttuurisen tulkintatavan jo opiskeluvaiheessa, jolloin hän seuraa ekspertin työtä tämän olan yli. Hän kuuntelee, miten ekspertti kuvailee ja tulkitsee hoitoprosessin tai toimenpiteen etenemistä. Kun ekspertti ulkoistaa työskentelyään, ilmenee, että vaikeinta on sallia määrittymättömän tulla kunnolla ja vääristämättä ilmaistuksi. (Emt., 102—103.)

<sup>26</sup> Batesonin (1988) mukaan vain eroavuuksia voi havaita, ja näihin perustuen ihminen kokoo hypoteeseja kuvioista.

viritty emotionaalisesti havaitsemastaan. Siispä *kognitiiviset ja emotionaaliset elementit löytävät* välittömästi toisensa. Hän tunnistaa näiden elementtien keskinäisen yhteensopivuuden ja mahdollisen ristiriitaisuuden siinä, kun hän *sovittaa itseään* näihin muutoksiin.<sup>27</sup> Tässä tilanteessa hän ennakoii tapahtuman merkitystä itselleen ja koettelee erilaisten ratkaisujen *hyväksyttävyyttä*. Siinä häntä auttavat kokemuksen tuoma luottamus omiin intuitioihin ja oman toiminnan reflektiivinen tarkastelu. Intuitiot eivät siis ole vain emootioiden alueella eivätkä myöskään kognitiivisia. *Niissä ilmeisesti yhdistyvät emotionaalinen tuntuma tilanteesta ja tiivistynyt, "lyhentynyt" päättely.*

Saarnio (1993, 92—93) viittaa artikkelissaan sellaiseen sosiaalityön tutkimukseen, joka korostaa yksipuolisesti teoreettiseen tietoon perustuvaa toimintaa, ja näkee tässä kriittisen itsetutkiskelun paikan. Edellä esitetty katsaus vahvisti minun tuntumaani siitä, että sosiaalityöntekijän suuntautuminen tarjolla olevien tapausten määrittämiseksi, asiakkuuden tuottamiseksi, on aktiivinen ja kokonaisvaltainen prosessi, joka tiivistyy intuitiiviseen käsitykseen. Se ei nouse pelkästään teoreettisesta tiedosta, ei pelkästään kokemuksesta eikä pelkästään ajankohtaistuneesta tilanteesta.

## Emootioiden luotettavuuden koettelu

Sosiaalityöntekijä suuntautuu havainnoimalla pieniä — ja tietysti suuriakin — eroja. Kun Bateson korostaa erotteluja tiedon muodostumisen perustana, Galperin tuo mukaan myös emotionaalisen puolen: tunteetkin tunnistetaan eroista. Kun jokin muttuu, se rekisteröidään myös emotionaalisesti. Jos esimerkiksi pitäisi ottaa toisen ihmisen kanssa puheeksi hankala asia, pienikin toisesta luettu vihje tai silmän liike saattaa pelästyttää tai tuottaa epäröintiä, joka muuttaa suunnitelmaa tai siirtää sen toteuttamista "otollisempaan hetkeen". Tai jos kotikäynnillä perheenjäsenet ovat ryhmittäytyneet istumaan tietyllä tavoin toistensa läheisyyteen, ja tietyn asian tullessa puheeksi joku siirtyy lähemmäs tai kauemmas toista, fyysinen muutos saattaa rekisteröityä myös tunnelman muutoksena.

Muutokset tuottavat subjektille tuntuman siitä, onko kehkeytyvä määrittäminen menossa motiivin suunnassa, kulkeeko se subjektiivista merkitystä vastaavan toiminnan toteutumisen mahdollisuutta kohti. Paitsi että sosiaalityöntekijän julkinen tehtävä on toiminnassaan toteuttaa lap-

<sup>27</sup> Shotter (1993) puhuu vuorovaikutuksen "sisältä tietämisestä" (knowing from within).

sen etua, motiivi voi prosessin aikana myös piiloutua. Eteen voi tulla tilanteita, joissa sosiaalityöntekijän tunnelma kertoo, että motiivin suunnassa on esteitä. Esimerkiksi edellä istumajärjestyksen muutos saattaa muistuttaa toista perheenjäsentä olemaan varuillaan siitä, mitä sanoo tai se voi päinvastoin rohkaista puhumaan. Niin tai näin, sosiaalityöntekijä joutuu koettelemaan tavoitteen saavuttamisen ehtoja ja arvioimaan, mikä teko ja operaatio vie mihinkin suuntaan (esimerkiksi miten reagoida perheen sisäiseen epäsuoraan viestintään tai sen ilmentämään uhkaan).

Muutosten rekisteröinti edellyttää herkistymistä ja keskittymistä. Tunteiden luotettavuutta voi koetella välittömästi tilanteessa esimerkiksi kysymällä tai sosiaalityöntekijä voi tehdä pieniä kokeita, pieniä liikkeitä, joista voi saada välittömän palautteen. Toiseksi sosiaalityöntekijä saattaa jälkeenpäin saada esille tunnelmaeroja eläytymällä ajatuksissaan ennakoimaan muiden reaktioita joihinkin mahdollisiin toimiin ja pelaamaan omia tunteitaan näihin. Hän voi myös työparin kanssa sopia roolijaosta. Kolmanneksi hän voi nukkua yön yli ja arvioida tilannetta uudelleen: herääkö vielä samanlaisia tunteita ajateltujen interventioiden suhteen.

Emotionaalispainotteinen kertomus voi — kuten kognitiivispainotteinenkin — tuottaa ääripäissään erilaisia asiakaskertomuksia. Toisessa ääripäässä voi olla naulan kantaan osunut intuitiivinen orientoituminen — siis sellainen joka lisää ja monipuolistaa tietoa ja ymmärrystä sekä avaa tulkintaa. Toisessa ääripäässä kertomusta voi ohjata refleктоitamon, projektiivinen orientoituminen, jossa sosiaalityöntekijä lukee ominaisuuksia asiakkaaseen omista tunnelmistaan eikä kohtaa asiakkaan tunnelmia eikä hänen merkitysmaailmaansa — siis kaventaa tulkintaa eikä lisää ymmärrystä.

## **Moraalinen orientoituminen**

Galperinin (1979) mukaan sellaisissa tilanteissa, joissa älyllinen ja affektiivinen arvio ovat riittämättömiä, tulee tahto avuksi ratkaisemaan subjektin käyttäytymisen yleisen suunnan. Siis kun kognitiiviset ja emotionaaliset elementit ovat keskenään ristiriidassa tai kun pelkkä järki tai tunne tai ne molemmat ovat riittämättömiä, moraaliset elementit auttavat subjektia löytämään toiminnan suunnan. (Emt., 90—91; 93.) Siihen, miten moraalinen orientoitumismuoto auttaa ratkaisuun, yritän etsiä lisää ymmärrystä tekemällä katsauksen moraalista päätöksentekoa koskeviin tutkimuksiin.

Ann Fleck-Henderson (1991) on perehtynyt moraalisen päättelyn (moral reasoning) tutkimustraditioihin, vertaillut niiden käsitteellisiä eroja ja yhtäläisyyksiä sekä hahmotellut tältä pohjalta mallia sovellettavaksi sosiaalityön empiiriseen tutkimukseen. Hän yhdistää malliin sosiaalisen oppimisen teoriaa ja korostaa sosiaalisen tilanteen merkitystä sekä kognitiivista kehitystä.

Fleck-Henderson (emt., 191—194) erittelee moraalisen päätöksenteon mallintamiseen tarvittavia käsitteitä. Hän erottaa toisistaan ensinnäkin moraalisen *päätöksentekodilemman* (päättää mikä on oikein) ja moraalisen *käyttäytymisen* (tekee mitä pitää oikeana). Toiseksi hän tekee eron moraalisen *päättelyn* ja moraalisen *sensitiivisyyden* välillä. On eri asia ratkaista hypoteettinen moraalinen pulma ja havaita moraalinen pulma tositalanteessa. Kolmanneksi hän erottaa tutkimattomat (ei-eksplikoit, *tiedostamattomat*) moraaliset valinnat ja yliopitut (*tietoiset*) toisistaan. Neljänneksi hän eriyttää *yksilöllisen* vastuun *kollektiivisesta* vastuusta taikka sitoumuksesta. Erittely antaa aineksia hahmotella, mitä tarkoitan moraalilla elementeillä lastensuojelun asiakkuusmäärityksen tuottamisen yhteydessä. Ne ilmenevät tekoina, jotka ohjaavat sosiaalityöntekijän toimintaa motiivien kannalta oikeaan suuntaan. Se edellyttää sensitiivisyyttä havaita moraalisten ristiriitojen tietoista omaa vastuunottoa käytännössä, kussakin tapauksessa.

Fleck-Henderson (emt., 195—199) jäsentää moraalisen päättelyn mallin vaiheisiin. Ensimmäisessä vaiheessa *moraalinen dilemma tunnustetaan taikka konstruoidaan* (Recognition or Construction of a Dilemma). Moraalinen pulma voidaan tunnistaa kahdesta suunnasta: sosiaalityöntekijä voi kokea konfliktin tai tunnekuohun, jonka ”johdattamana” hän tunnistaa pulman, ikään kuin sisältä ulos. Hän voi myös konstruoida moraalisen pulman havainnoiden ulkoapäin tiettyjä kriteerejä. Useimmat tutkimukset on tehty ratkaisemalla hypoteettisia pulmia, ei tosielämän tilanteita, joissa ratkaisija olisi osallisena. Hypoteettisissa tilanteissa dilemma on jo annettu; tosielämässä moraalinen pulma pitää ensin havaita ja tulkita pulmaksi (emt., 195—196).

Sosiaalityö on tyypillisesti sellaista toimintaa, jossa sosiaalityöntekijä on osallinen muuttuvissa tilanteissa ja jossa hän kokee pulmatilanteet subjektiivisesti, sisällään. Niitä voi olla hankala verbalisoida ristiriitaisissa tilanteissa. Håkan Jennerin (1993) projektin<sup>28</sup> tulokset osoittivat, että sosiaalityöntekijöiden kuvaukset eettisistä dilemmoista ja probleemeista muuntuivat muun muassa lakisäädösten tulkintakäytännöiksi.

<sup>28</sup> Projektissa haastateltiin 20 sosiaalityöntekijää.

si ja että sosiaalityöntekijöiden on vaikea nähdä kohtaamiaan konflikteja nimenomaan eettisinä kysymyksinä. Hydén (1991) korostaa, että lastensuojeluselvitystä (utredning) voi lukea jo toteutettujen tai ehdotettujen toimenpiteiden legitimointikertomuksina. Håkanssonin ja Stavnen (1983) tulokset taas osoittaisivat muuta. He havaitsivat, etteivät sosiaalityöntekijät huostaanotto-prosessin aikana perustaneet työtään pykäliin eivätkä viitanneet lakitekstiin, vaan puhuivat asian sisällöstä ja olosuhteista. Sosiaalityöntekijät puhuivat minä-muodossa ja he kokivat, että jotain pitää tehdä. (Emt., 18—19.) Itse asiassa Håkansson ja Stavne puhuvat mielestäni kokonaisuudesta, jossa sosiaalityöntekijän kokemus moraalinen toimintavelvoite ohjaa viime kädessä hänen havaintojensa ja työskentelynsä suuntaa. *Moraalinen tuntuma suuntaa sosiaalityöntekijän toimintaa silloinkin, kun hän ei tiedosta konfliktia eettisenä ja moraalisenä kysymyksenä ja kun hän ei kykene sitä sellaiseksi muotoilemaan.*

Fleck-Henderson (1991) määrittelee moraalisen päättelyn edenneen toiseen vaiheeseen, kun dilemma on tunnistettu ja kun sosiaalityöntekijä *ottaa vastuun pulman käsittelemisestä* (Judgment of Responsibility). Ottamalla moraalisen kysymyksen käsittelemisen vastuulleen työntekijä samalla määrittää oman tehtävänsä (agentic question). Kysymys on samalla työntekijän toiminnallisesta asemasta (agentic status) ja työnantajan määrittelemästä toimintapolitiikasta. Työntekijä joutuu joskus työssään tilanteeseen, jossa hänen on toimittava omantuntonsa vastaisesti. (Emt., 196—197.)

Kun ongelma on havaittu ja nähty oma tehtävä ja vastuu sen ratkaisemiseksi, ollaan tultu Fleck-Hendersonin mukaan kolmanteen vaiheeseen: *moraaliseen päättelyyn* (Moral Reasoning) ja sen myötä tietoiseen ratkaisun etsimiseen (emt., 197—198). Margaret Rhodes (1986) suosittelee tässä vaiheessa (älyllisten) harjoitusten tekemistä. Niissä selvitetään kaikkien osapuolten näkökulmat esillä olevaan pulmaan ja arvioidaan vaihtoehtoisten toimien aiheuttamia seurauksia näistä näkökulmista. Hän suosittelee dialogien käymistä tästä pulmakysymyksestä.<sup>29</sup> Fleck-Henderson keskittyy ”moraaliseen metodiin” eettisten kysymysten käsittelyssä eikä niinkään arvojen tai hyveiden punnintaan. Kysymys onkin siitä, missä määrin työntekijät asettuvat joustavasti erilaisiin

---

<sup>29</sup> Samanlaisia ”harjoituksia” sisältyy aktiivisen ennakkoinnin metodiin, jota Arnkil ja Eriksson (1995 ja 1996) ovat kehittäneet työvälineeksi työntekijöille, jotta mm. oletukset asiassa mukana olevien tahojen eri näkökulmista saataisiin esille.



rooleihin arvioidessaan pulmaa *kaikkien asiassa mukana olevien näkökulmista*. Metodi muistuttaa Rhodesin ehdotusta.

Moraalitutkimuksissa viitataan usein Kohlbergin kehittämään moraalisen kehittyneisyyden portaakkoon. Se ei käsittäkseni ole sellaisenaan sovellettavissa käytäntöjen tutkimiseen. Kohlbergin tutkimukset perustuvat hypoteettisiin tilanteisiin. Kun koehenkilölle annetaan esimerkki moraalisesta pulmatilanteesta, joka pyydetään ratkaisemaan, haastattelijat ohjaavat vastauksia moraalisesti velvoittavaan ratkaisuun siitä, mitä henkilön mielestä tilanteessa pitää tehdä (heitä ohjataan "should"-suuntaan). Tosielämän pulmatilanteissa ehdottomat ja ehdolliset elementit ovat kuitenkin enemmän sekoittuneet keskenään kuin koetilanteissa. "Would-suunta" merkitsee ehdollisempaa harkintaa: ehkä tekisin näin tai noin ja ottaisin huomioon useita näkökulmia. Se on siis lähempänä todellisen elämän tilanteita kuin ehdoton kanta siitä, mitä pitää tehdä. Lisäksi Kohlbergin tutkimusasetelmissa koehenkilöt ottavat kantaa tilanteen "ulkopuolelta"; heidän ei tarvitse vastata ratkaisujensa seurauksista. Kohlbergin tutkimuksessa, kuten monissa muissakin, käsitellään subjekteja itsenäisinä ja eristäytyneinä päätöksentekijöinä. Tilanne ei ole todellisessa elämässä tällainen. (Ks. Kohlberg 1984; Fleck-Henderson 1991.) Fleck-Hendersonin mukaan työntekijöillä on tapana ottaa selvää toimiston toimintapolitiikasta ja periaatteista sekä konsultoida kollegoita tietyissä tilanteissa. Myös kollegoiden ja muun ympäristön suhtautuminen ja mahdollinen palaute ennakoidaan.

Moraalisen päättelyn mallin mukaisessa neljännessä vaiheessa *toimitaan tai tehdään päätös* (Action or Decision; emt., 198—199). Työntekijä ei välttämättä tiedä, mitä hänen pitäisi tehdä, sillä tilanteessa ei näytä olevan yhtä oikeaa tapaa ratkaista pulmaa. Silloin hän voi ilmaista tekonsa viittaamalla pienimpään pahaan taikka siihen, mitä hänen on tehtävä tietyissä toimiston asettamissa realiteeteissa.

Walden, Wolock ja Demone Jr. (1990; Fleck-Henderson 1991, 198) tutkivat kustannus-hyötypäätöksentekomallia hyödyntäen, miten työ (setting), ammatillinen asema sekä koulutustaso vaikuttivat hypoteettisiin pulmiin annettuihin ratkaisuihin. He tulkitsivat, että paremmin koulutetut ovat vähemmän sitoutuneet työnantajan politiikkaan ("agentic") ja vapaampia kohtelemaan toimintamandaatteja suhteellisina asioina kuin heikommin koulutetut työntekijät.

Fleck-Henderson (1991, 188) pitää kuitenkin todennäköisenä, että rutinoitumisella saattaa olla jotain tekemistä sen kanssa, että työntekijä ei näe moraalista konfliktia. *Se, mikä kerran koettiin moraalisena pul-*

*mana, ei välttämättä pysy sellaisena sen jälkeen, kun ratkaisu- tai toimintamalli on löytynyt.* Hän väittää, että kulttuuri, teoreettinen orientatio, toimiston mandaatti ja tilanteen rutiininomaisuus *muovaavat moraalista sensitiivisyyttä.*

Esiteltyjen eksperttiitutkimusten ja Fleck-Hendersonin väitteen välillä näyttäisi olevan jännittävä ristiriita. Yhtäältä intuitiivisuus ikään kuin ylittäisi rutiiniksi muodostuneen toimintamallin, ja se perustuisi kokemuksen myötä kehittyneeseen tilanteiden erottelukykyyneen ja kokonaisvaltaiseen muutosten (invarianssien) havaitsemiskykyyn. Toisaalta moraalinen arviointikin muuttuu ja kehittyy kokemuksen ja havaitun palautteen mukaan. Mutta saattaa olla niinkin, että ulkopuoliset näkevät toiminnan moraaliset tai epämoraaliset elementit silloin, kun näin toimimaan tottunut ei niitä enää havaitse. Tästä on useita kuvauksia, kun aloitteleva työntekijä ihmettelee pidempään toimistossa työskennelleiden kollegoiden toimintaa — ja omaksuu samoja toimintatapoja itsekin ajan myötä.<sup>30</sup> Mutta kysymys ei olekaan ihan samasta asiasta: Fleck-Henderson puhuu *prosessista*, jossa aikaisemmin koettu moraalinen konflikti lakkaa olemasta, kun se toimimalla on ikäänkuin “selvitetty”. Ekspertin osalta taas puhutaan *hetkessä* syntyneestä kokonaisvaltaisesta kokemuksesta, ja siinä rutiinien osuus on toisessa yhteydessä. Ristiriita onkin siten näennäinen.

Fleck-Henderson (1991, 190) päätyy toteamaan, että päätöksenteko on mutkikas prosessi, jossa vaikuttavat myös hyvin “maalliset” ja arkiset seikat, kuten miten paljon aikaa on käytettävissä.

Käsittelen seuraavaksi Fleck-Hendersonin mallin antia lastensuojelun asiakkuusmäärittelyn tuottamisen teoreettiselle kehitylle. Arvioidessaan moraaliseen päätökseen liittyviä tutkimuksia Fleck-Henderson on selvittänyt niissä käytettyjen käsitteiden eroja. Hänen mukaansa kliininen *käytäntö on läpikotaisin moraalista toimintaa.* Suurin osa tutkimuksista on kuitenkin filosofista ja se on keskittynyt luomaan eettisiä systeemiä (periaatejulistuksia) moraalisten pulmien ratkaisuun.<sup>31</sup> Fleck-Henderson on skeptinen tällaisten julistusten merkitykseen arkityössä

<sup>30</sup> Within (1989) korostaa, miten uusien sosiaalityöntekijöiden on testauduttava — ja tämä tapahtuu vuorovaikutussuhteissa, työpaikalla. Heidän on antauduttava testeihin ja läpäistävä ne ennen kuin he saavuttavat kollegoiden luottamuksen. Ks. Kokkonen (1995, 32—48).

<sup>31</sup> Hän viittaa 1980-luvulle, jolloin Yhdysvalloissa tällainen tutkimus oli vilkasta, ja kansallinen sosiaalityöntekijöiden liitto hyväksyi omat eettiset periaatteensa. Suomessa Sosiaalityöntekijäin liitto on hyväksynyt myös omat eettiset periaatteensa: ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus; itsenäisyys ja elämänhallinta; syrjäytymisen poistaminen; syrjinnän vastustaminen; väkivallan vastustaminen; asiakkaan yksityisyyden suojaaminen; asiakkaan osallisuus; henkilökohtainen vastuu.

(emt., 1991, 199). Profession ei ole mahdollista omaksua yhtä erityistä, oikeaa eettistä systeemiä, sillä tilanteet, joihin sosiaalityöntekijä joutuu, eivät ristiriitaisuudessaan ja moninaisuudessaan ratkea yhdellä oikealla tavalla. Tutkimusta ei Fleck-Hendersonin mukaan juurikaan ole tehty arkisesta sosiaalityön työkonteksteista, prosesseista, joissa työntekijät kohtaavat, tuottavat ja ratkovat pulmia. Päinvastoin, suurin osa tutkimuksista kohdistuu hypoteettisten moraalisten pulmien ratkaisemiseen.

Fleck-Henderson toteaa kuitenkin, että viimeaikainen moraaliseen päätöksentekoon liittyvä sosiaalityön kirjallisuus johdattaa näkemään moraalisen päättelyn yhtäältä *kaikkialla läsnäolevana* ja toisaalta periaatteiden soveltamisen kysymyksenä. Se kiinnittää huomion käytäntöä koskeviin tutkimattomiin moraalisiin olettamuksiin ja moraalisten pulmien nostattamaan arvojen yksilölliseen punnitsemiseen. Mutta samalla korostuu se, ettei päätöksenteossa ole kysymys yksinomaan privaatista prosessista ja yksilöllisten arvojen punninnasta, vaan periaatteiden soveltaminen on hänen mukaansa osa kompleksisempaa yhteiskunnallista prosessia (emt., 185—186). Katson, ettei periaatteiden *soveltaminen* voi olla tekninen eikä suoraviivainen “ulkoa sisälle” -prosessi, vaan kukin työntekijä on sisäistänyt nämä periaatteet omalla tavallaan, ja hän ulkoistaa ne sisäisen prosessin kautta toiminnassaan, jossa hän ratkoo tunnistamiaan käytännön pulmatilanteita.

Galperin (1979) korostaa, että ihmiselle on elintärkeätä orientoitua oikein toimintaa vaativaan tilanteeseen ja orientoida toiminnan toteuttaminen oikein. Hän ei käsittele tarkemmin sitä, mitä on “oikein”, mutta toteaa subjektien toiminnan tavoitteisuuden edellyttävän jo jonkinlaisia “oikeuden” kriteerejä (emt., 93). Yksi kriteeriulottuvuus voikin olla yksinkertaisesti moraalinen “oikein/väärin” koodi, jonka subjekti tunnistaa yksilöllisesti, vaikka siinä ovatkin mukana hänen omien elämänsuhteidensa lisäksi hänen suhteensa maailmaan, historiallinen ja kollektiivinen moraalit. Saattaa myös olla, että subjekti tunnistaa toimivansa samanaikaisesti sekä oikein että väärin.

Fleck-Henderson keskittyy kehittämään moraalisen päättelyn *metodia*, kun taas Galperin tutkii psyykkistä orientoitumista. Fleck-Henderson on päätenyt vaiheistamaan prosessia, ja niinpä hänen lähestymistapansa eroaa Galperinin tavasta. Vaiheistus on selkiyttävää, mutta on syytä muistaa moraalisen orientoitumisen nopeus. Vertailen näitä lähestymistapoja tarkemmin ja mielin, miten voin näiden avulla kehittää teoreettista ymmärrystäni. Aloitan arvioimalla esitettyjä vaiheita.

Fleck-Henderssonin erottamissa moraalisen päättelyn vaiheissa on yhtäläisyyttä aikaisemmin esitettyyn pohdintaan. Väitän ensinnäkin, että moraalista pulmatilannetta ei havaita ulkoapäin, ikään kuin etsien tiettyjä kriteereitä, vaan moraalinen ristiriita *havaitaan sisäisesti*, sisäisten signaalien avulla, ja se koetaan vääryyden tunteena taikka pakottavana tunteena tehdä asiassa jotain. Tai päinvastoin se voidaan kokea oikein toimimisen tunteena tai helpottavana tunteena siitä, ettei tarvitse tehdä mitään. Tämä liittyy Fleck-Henderssonin mallin ensimmäiseen vaiheeseen, moraalisen kysymyksen "nousemiseen", sen tunnistamiseen tai konstruointiin. Siinä tarvitaan sekä kognitiivisia että emotionaalisia elementtejä, mutta lopulta subjekti tunnistaa dilemman moraalisten koodiensa avulla.

Toiseksi vaiheessa, jossa työntekijä ottaa vastuulleen moraalisen kysymyksen käsittelyn, hän samalla sijoittaa tähän pulmaan itsensä. Moraalinen dilemma on *hänen* subjektiivinen dilemmansa, johon hän etsii ratkaisua. Sosiaalityöntekijä ammatissaan, asemassaan, toimistossaan punnitsee erilaisia moraalisia näkökantoja niiden kannalta, jotka liittyvät tähän pulmaan. Hän saattaa olla tilanteessa, jossa hän työnantajan määräyksestä joutuu ottamaan tunnistetun pulman käsiteltäväkseen tai prosessoi sitä muusta syystä.

Kolmannessa vaiheessa sosiaalityöntekijä etsii tietoisesti ratkaisua pulmaan. Kysymys on käsittääkseni erilaisten vaihtoehtoisten ratkaisujen tunnustelusta ja niiden *koettelusta* mielikuvissa. Kun on kysymys ristiriitatilanteesta, ratkaisuehdokkaat yleensä ovat jonkun mukana olevan kannalta väärää tai epäoikeudenmukaisen tuntuksia hänen perspektiivistään katsottuna. Tässä onkin lastensuojelun yksi perusdilemmoista: lapsen etu ja oikeus tai vanhemman/vanhempien edut ja oikeudet. Asiakkaiden ja muiden asiassa mukana olevien tahojen kannalta sosiaalityöntekijä voi arvioida ratkaisuja vain "ulkopuolelta". Hän voi kyllä yrittää eläytyä tilanteeseen toisten näkökulmista ja käyttää siinä apunaan emotionaalista eläytymiskykyään ja kognitiivista arviointia.

Neljäs vaihe oli varattu *toimintaan* tai päätöksen tekoon. Jos ratkaisu tuntuu subjektista oikealta, toiminnan motiivien kannalta oikeaan suuntaan menevältä, moraaliset elementit ovat "*siunanneet*" suunnan, jonka subjekti ottaa. Subjekti löytää toiminnalleen kohteen, ja prosessi etenee konkretisoituen teoiksi ja operaatioiksi, jotka ovat riittävän hyviä ja oikeudenmukaisia perusmotiivien (esimerkiksi lapsen edun toteuttamiseen pyrkimisen) suhteen. Moraaliset elementit eivät ainoastaan orientoi subjektiä (etukäteen) esimerkiksi kohti ratkaisua, vaan subjekti kuu-

lostelee myös palautetta, ja siten moraalinen arvio saattaa muuttua jälkikäteen — tai subjekti voi tulla siitä tietoiseksi jälkikäteen.

Sosiaalityöntekijä on monenlaisissa sidoksissa ja joutuu vastaamaan teoistaan ja päätöksistään moneen suuntaan: asiakkaille, heidän sosiaaliselle verkostolleen, työnantajalle sekä virkamieshierarkiassa että luottamusportaassa, kollegoille, muille viranomaisille ja auttajatahoille, valitus- ja kanteluviranomaisille, ammattiyhdistykselle, julkisuuteen. Hän tunnistaa (muodossa tai toisessa, enemmän tai vähemmän) eri tahojen asettamia vaatimuksia. Hän joutuu toiminnassaan välttämättä lojaalisuuspulmiin ja moraalisiin konflikteihin. Hän ei yksinkertaisesti voi olla vain asiakkaan/lapsen asiassa ottamatta huomioon muiden mukana olevien etuja ja oikeuksia. Itse asiassa vaikuttaa naivilta kuvitella, että Lapsen Etu taikka lapsen asian ajaminen voisi toteutua käytännössä ilman moraalisia ristiriitoja.

Käänne saattaa myös kytkeytyä muiden osallisten etujen “poljentaan”. Mutta millaisen mekanismin kautta se tapahtuu? Sosiaalityöntekijä selvittelee eri tahojen näkökulmia, koettaa eläytyä niihin, keskustella, arvioida ja ennakoida myös näiden tahojen kokemia moraalisia näkemyksiä potentiaalisessa toimintakentässään, toiminnassa lasten edun toteuttamisen suunnassa. Hän koettelee, millä oikeutuksella ja millaisella kielipelillä hän voi perustella eri tahoille oman ratkaisunsa suunnan.

Mäntysaari (1991, 255—258) toteaa, että vaikka sosiaalityötä koskevassa kirjallisuudessa on pyritty etsimään sosiaalityöntekijän työstä erityistä sosiaalityön rationaalisuutta, hän ei omassa tutkimuksessaan havainnut juuri mitään sellaista erityistä organisaation rationaalisuudesta poikkeavaa rationaliteettia, joka olisi ilmennyt sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Mäntysaaren johtopäätös on: sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamat ristiriidat eivät aiheudu organisaation aiheuttamista rajoituksista vaan pikemminkin sosiaalihuollon yhteiskunnallisten funktioiden ja sosiaalityöntekijöiden ainakin osittain sisäistämien sosiaalityön eettisten periaatteiden välisestä ristiriidasta. Hän päättelee, että tarpeiden valtiollinen sääntely sosiaalitoimistojen byrokratiatyössä keskittyy *taloudellisuusperiaatteen* mukaiseen asiakkaiden tarpeentyydytyksen sääntelyyn, mutta myös *moralistiseen* tarpeentyydytyksen sääntelyyn, ja siihen Mäntysaari näkee sisältyvän rankaisevan ja leimaavan clementin. (Kursivointi alkuperäisessä.)

Arnkil & Eriksson (1996) luonnostelevat “sosiaalityöntekijän superkoodin”. Se on heidän mielestään kaksinapainen oikein/väärin moraalikoodi. Toiminnan *koettu velvoittavuus* saa sosiaalityöntekijän joko



ryhtymään toimiin tai pidättymään teosta, ja tuon valinnan sosiaalityöntekijä tekee ennakoiden tekojensa seurauksia muille ja sitä kautta itselleen (emt., 270). Lastensuojelun asiakkuusmäärityksen kannalta on kysymys kokonaisuudesta, jossa kognitiivisten havaintojen ja päättelyn sekä emotionaalisten tuntemusten yhteispeli herättää subjektissa moraalisen kokemuksen yhtäältä siitä, onko tapahtumassa oikeus vai vääräys, ja toisaalta siitä, onko hänen toimittava vai ei. Toiminnan suunta *sisältää* moraalisen kannanoton omaan positioon. Sosiaalityöntekijän positio ja tehtävä erityisesti suhteessa lapsiin selkiytyy. Tämä selkiyttää vuorostaan sosiaalityöntekijän suhdetta muihin osapuoliin.

## **Moraaliset valinnat ratkaisevina tahtotekoina**

Vain ihmiselle on korkeampana elollisena olentona ominaista tehdä “vahvoja valintoja”, ottaa etäisyyttä toimintaansa ja tarkastella sitä sekä itseään käsitteellisesti. Hänelle on ominaista valintojen suhteuttaminen sosiaaliseen kontekstiin, sekä olosuhteisiin että toisiin ihmisiin. Ihminen toimii yhteydessä toisiin ihmisiin ja erilaisiin tahoihin, ja hän kohtaa erilaisia oikeudenmukaisuuskysymyksiä toiminnassaan. Lastensuojelun *sosiaalityöntekijän työn erityisyys on vaatimus sovittaa monenlaisissa ristiriitatilanteissa henkilöiden keskinäisiä etuja oikeudenmukaisesti*. Tässä moraaliset elementit suuntaavat toimintaa.

On työntekijän suuntautuminen tietopainotteista tai tunnepainotteista, hän *ei pääse irti itsestään moraalisia arvioita tekevänä toimijana*. Tässäkin lienee toimijoiden kesken tyylieroja; jotkut pohtivat moraalisia kysymyksiä itsekseen, vain sisäisinä dialogeina, toiset taas ääneen erilaisissa yhteyksissä muiden kanssa. Lienee sellaisiakin tilanteita, joissa teon moraalisisia aspekteja ei pohdita tietoisesti lainkaan, vaan se sisältyvät olemassa olevina kulttuurisina koodeina toimintaan. Asiakkuuden tuottaminen on kuitenkin periaatteessa valinta, tahtoteko. Kun teko on intentionaalinen ja sillä tavoitellaan jotakin, toiminta tähän suuntaan sisältää samalla subjektin tajun niistä kentistä, joilla hän suuntautuu, pelin tajun. Tietyissä olosuhteissa, erilaisten kenttien leikkauspistessä muodostuu tahtoteko. Heidegger (1962) korostaa, että tehdessään moraalisen valinnan ihmisen pitää siinä kyetä toteuttamaan itsearvostustaan.

Moraaliset arvostukset saattavat painottua eri tavoin historiallisesti ja kulttuurisesti, mutta myös kullakin hetkellä kulttuurin sisällä. Sosiaalityöntekijä tekee vaikeimmat moraaliset valintansa erilaisten ulkoisten ja sisäisten paineiden alla.

## Tasapainoilua ulkoisen ja sisäisen velvoittavuuden välillä

Edellä totesin, että moraalinen yleistuntuma suuntaa sosiaalityöntekijän toimintaa, vaikka yksittäisissä tilanteissa sovellettavien keinojen osalta moraalinen arvio voisikin muuntua lähitavoitteiden ohjaamana. Kuten Fleck-Henderson (1991) on tutkimuksissaan havainnut, työntekijät ottavat arvioinneissaan huomioon toimiston toimintapolitiikan ja periaatteet sekä kollegoidensa arviot. Kun tilanteessa ei ole löydettävissä yhtä oikeaa tapaa ratkaista moraalista pulmaa, sosiaalityöntekijä voi valita "pienimmän pahan" vaihtoehdon, taikka hän voi vetäytyä ja viitata toimiston tapaan toimia tietyissä tilanteissa. Tietynlainen rutinoituminen "toimiston tapaan" saattaa myös häivyttää moraalisen pulman ja vaikeuttaa sen havaitsemisen sensitiivisyyttä. Toisaalta sosiaalityöntekijä voi tehdä henkilökohtaisen vahvan valinnan ja sitoutua moraalisesti, jopa kiihkeästi lapsen edun ajanajan tehtävään, jolloin hän saattaa joutua konfliktiin muiden etujen sovittelemisessä. Tavallaan on kysymys tutkijoiden tekemistä erilaisista sosiaalityöntekijän roolin kategorisoinneista, jotka voi tulkita yleisiksi suuntautumisvalinnoiksi, toimintastrategioiksi.

Samassa ulkoisessa tilanteessa moraalinen pulma voidaan ratkaista eri tavalla. Toiset saattavat pitää viimeiseen asti kiinni ideaalistaan; toiset "alistuvat" vahvemman (valtakytkentäisen) moraalin edessä. Wahlströmin (1992) väite siitä, että tapahtuman implikaatiivinen voima tulee tapahtumasta itsestään tai kontekstuaalisesta kehyksestä (sinänsä) kaippaa täsmennystä. Kysymys lienee myös siitä, millaiset *näkymät* sosiaalityöntekijä tulkitsee arvokkaaksi kokemansa toiminnan toteuttamiseen. Näkymät tuovat esiin myös ne *ehdot*, joissa moraalinen valinta tehdään.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu tekemään erityisiä valintoja. Hän joutuu valitsemaan, keiden etuja hän polkee lapsen edun toteuttamiseksi. Tavallaan hänen on valittava, kenelle tai mille hän on lojaali. Boszormenyi-Nagy & Spark (1984, 37—38) kuvaavat tällaista lojaalisuusristiriitaa ulkoisten odotusten ja sisäiste(ttyje)n velvoitteiden väliseksi. Jos tämän dilemman ratkaiseminen epäonnistuu, se tuottaa ja ylläpitää syyllisyyden tuntoa, ja syyllisyydestä tulee uusi systeminen voima toimintaan. Lojaalisuus on siten motivaatiotekijä, jonka juuret eivät ole yksilössä vaan erilaisissa yhteistoimintasuhteissa muihin toimijoihin.

Vastaavasti kun kognitiiviset kertomukset ja emotionaaliset tunnelmavaihdokset valmistavat ja seuraavat asiakkuuden määrittymisprosessin vaiheita, myös moraalisia arviointeja rekonstruoidaan. Tämä voi tarkoittaa tietystä tilanteesta moraalisen asenteen *kohteen* vaihtumista. Esimerkiksi syrjäytyneessä asemassa olevan perheen oikeuksien puolustaminen ja perhen tukeminen voi muttua lapsen ennakoitavissa olevan syrjäytymiskehityksen pysäyttämiseksi. Yleinen moraalinen periaate säilyy samana.

Yleinen moraalinen periaate voi konkretisoitua kovinkin erilaisiin operaatioihin. Klassinen esimerkki liittyy tilanteisiin, joissa yksityisyyden suojaa rikotaan ja joissa käytetään pakkotoimia. Vaikka "tapauskohtaisella asteikolla" saatetaan tilanteen mukaan toimia monella tavoin, toiminnan perusmotivi ei kuitenkaan heilahtele yhtä paljon, vaan siinä on tietty subjektiivinen "perusvire". Yleisesti se voidaan paikantaa toiminnaksi lapsen edun toteuttamiseksi, vaikka sekin tapauskohtaisesti saa subjektiivisten tulkintakehysten kautta erilaisia sisältöjä. Anneli Pohjolan (1994, 14) ilmaisua soveltaen käytäntö on subjektiivista, ja sitä voi kutsua teor-eettiseksi.

## Lähtökohdan tiivistys

Tarkastelen sosiaalityöntekijän toimijuutta kokonaisuutena, toimintana, jossa hän suuntautuu tavoitteellisesti selvittämään vireilletullutta lastensuojelukysymystä lapsen edun suunnassa. Jokin ulkoisen maailman ilmiö panee prosessin liikkeelle, mutta "ulkoinen" ja "sisäinen" ovat monitasoisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Tämän tarkastelemiseksi on seurattava sekä sosiaalityöntekijän ulkoisia tekoja että sisäisiä prosesseja.

Sosiaalityöntekijä toteuttaa profession ja tietyn instituution edustajana yhteiskunnan asettamia tavoitteita, mutta nämä eivät yksin määrittele lopputulosta, tässä tapauksessa määrittystä lastensuojelun asiakkaaksi. Yhteiskunnalliset ja asiakastapaukseen kytkeytyvät intentiot konkretisoituvat sosiaalityöntekijän toiminnassa. Yksittäisiin asiakastapauksiin liittyy myös sosiaalityöntekijälle subjektiivisesti merkityksellisiä tekijöitä. Hän työskentelee "persoonallaan", kuten sosiaalityöntekijät usein itse työtään kuvaavat (esim. Kokonaisvaltainen... 1996). Siten sosiaalityöntekijän toiminnassa yhdistyvät sekä tiedoiset päämäärät että piiloiset intentiot. Sosiaalityöntekijälle on inhimillisenä subjektina ominaista mo-

raalisten “vahvojen valintojen” tekeminen ja näiden valintojen suhteuttaminen sosiaaliseen kontekstiin, sekä olosuhteisiin että toisiin subjekteihin.