

# Tapaus 1

## Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	125
Tapauksen valikoituminen tutkimustapaukseksi .....	125
Aineistonhankinnan eteneminen .....	127
<b>Vireilletulo</b> .....	130
Ilmoittajan ja sosiaalityöntekijän kuvio .....	131
Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäinen kuvio .....	134
Sosiaalityöntekijän ja perheneuvolan kuvio .....	135
Väliyhteenveto .....	139
<b>Naksaus</b> .....	143
Sosiaalityöntekijän suhde ilmoittajaan muuttuu .....	143
Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen muuttuu .....	145
Sosiaalityöntekijän suhde yhteistyökumppaniin muuttuu .....	147
Väliyhteenveto .....	150
<b>Asiakkuus</b> .....	154
Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen .....	154
Sosiaalityöntekijän suhde sairaalaan .....	156
Väliyhteenveto .....	158
<b>Johtopäätöksiä ja pohdintaa</b> .....	161
Tapaus 1 ja tutkimushypoteesit .....	161
Kognitiivinen orientoituminen .....	164
Lastensuojeluilmoitukset tietolähteinä .....	166
Tutkimusprosessin arviointia .....	170



## Johdanto

Ensimmäinen tapaus on Kaupungista. Perhe asuu suuressa ja moni-ilmeisessä lähiössä, melko rauhattomalla alueella, isohkossa vuokratulossa. Tältä alueelta on paljon lastensuojelun asiakkaita. Perheeseen kuuluu yksinhuoltajaäiti, murrosikäinen tyttö ja tämän pikkuveli. Naapuri ilmoittelee pojan näpistelystä ja raisuista pihaleikeistä ja siitä, että äiti jättää lapset yksin kun menee omille menoilleen. Äiti tekee säännöllistä toimistotyötä, ja hänellä on ollut pitkään sama, vakituinen työpaikka.

Lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat Jatalle, alueen lastensuojelun sosiaalityöntekijälle. Jatalle on pitkä sosiaalialan ja lastensuojelun työkokemus Kaupungissa. Hän on koulutukseltaan maisteri ja hän on vuosien mittaan osallistunut moneen ammatilliseen erityiskoulutukseen, kuten pitkään perhetyön koulutukseen ja verkostokoulutukseen. Jatta on keski-ikäinen nainen, jolla on ala-astetta käyvä poika.

## Tapauksen valikoituminen tutkimustapaukseksi

Pyysin sosiaalityöntekijää valitsemaan ajankohtaisen tapauksen, joka kiinnostaa häntä lastensuojelun asiakkuuden määrittymisprosessin mielessä. Jatta teki valintansa lähinnä kolmesta syystä. Tutkimustapaus edustaa Jatalle esimerkkiä siitä, miten *sosiaalitoimiston yhteistyö lähialojen kanssa, erityisesti terveydenhuollon kanssa* on kehittymässä. Jatta halusi oppia yhteistyöstä tutkimalla tämän tapauksen lastensuojelun asiakkuuden määrittymistä. Hän halusi kehittää yhteistyötä tapauksessa mukana olevan sairaalan kanssa. Tapaus vaikutti Jatan mielestä esimerkiksi hyvästä yhteistyöstä ja se oli valintahetkellä sellaisessa vaiheessa, jossa lastensairaalan lääkäri pyytää lastensuojelun sosiaalityöntekijää pitkään ja suunnitelmalliseen yhteistyöhön. Työyhteisöllä on ollut kokemusta toisenlaisesta yhteistyöstä sairaaloiden kanssa, ja sitä väritti tulkinta "tilauksista": sairaala vaatii lapsen välitöntä huostaanottoa, eikä siellä sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan ymmärretä, että heidän on ensin tutkittava huostaanoton perusteet ja että se vie aikaa.

Jattaa kiinnosti juuri päättyneen verkostokoulutuksen jälkeen se, miten hän voisi kehittää yhteistyömallia sairaalan kanssa niin, että voi-

daan vähentää ja ehkäistä "huostaanoton ja sijoituksen tilaustilanteita" ja niin, että jo varhaisessa vaiheessa voidaan tehdä yhteistyötä. (K4, 1) Tapaus oli tavallaan jo asiakkaana, mutta sellaisessa "jännässä vaiheessa" (K4, 1), kuten Jatta sitä kuvaa. Sairaala haluaa lastensuojelun kanssaan selvittämään, mitä konkreettista pojalle olisi tarjota (K1, 1). Sosiaalilyöntekijä kuvaa tapauksen valintaansa:<sup>39</sup>

"Tavallaan, tää ei oo sillä tavalla mitenkään selvä (-- ) ei oo perinteinen, mistä tietäs, että pystyy tarttumaan mielenterveysongelmaan (-- ) tai päihdeongelmaa pitää hoitaa tai missä ois selkeesti nähtävillä, mitä tässä perheessä on tapahtunut. Ja ehkä jo sukupolvien ajan tapahtunut (-- ) Se voi hyvin olla, että tää tämmönen verhottu juttu, ett siinä joutuu etsimällä etsimään, ett mikä on se, mihin meidän työmme nyt vois perustua". (K2, 28)

Toinen tapauksen valintaan vaikuttanut tekijä oli, että *tapaus ei ollut selkeä eikä tavanomainen*. Se ei ollut tavanomainen yhteistyömielessä. Ilmenee, että yhteistyö sekä sairaalan, äidin, kasvatus- ja perheneuvolan että ilmoittajan suhteen oli leimallisesti erityistä. Tämä epätavanomaisuus tarjosi Jatalle *haasteen*: on selvitettävä, mistä tässä verhotussa juttussa oikein on kysymys.

Kolmas Jattaa tapauksessa kiinnostanut tekijä liittyi lastensuojelulle epätavalliseen *avoimuuteen*. Äiti oli hakeutunut perheneuvolan asiakkaaksi, kävi siellä säännöllisesti ja otti pyydettyä yhteyttä Jattaan. Äidin kanssa keskustelu oli helppoa; hän puhui paljon. Mutta kiinnostavaa oli juuri se, että paljosta puheesta huolimatta "itse asia" jäi piiloon, verhotuksi. Jattaa vaivasi epämääräisyys avoimuudessa. Hänelle oli epäselvää, minkä asian kanssa tulisi työskennellä.

<sup>39</sup> Käytetyt merkit:

Kn(x, y) tutkimuskeskustelu (keskustelun järjestysnumero, sivu)

(.) lyhyt tauko puheessa

(--) poisto (usein niinku, tota -tyyppisiä poistoja)

(( )) tutkijan lisäys

alleviivaus puheessa painotettu kohta

## Aineistonhankinnan eteneminen

Mistä lastensuojelun asiakkuus sosiaalityöntekijän tulkinnan mukaan alkaa tässä tapauksessa? Tätä selvittelimme yhteensä neljässä kokouksessa, tutkimuskeskustelussa (touko-, elo- ja lokakuussa 1994 sekä vielä kesällä 1995).

Kaupungissa tutkimuskeskusteluihin osallistuivat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, Jatta ja Veera, sekä minä tutkijana. Ensimmäiseen, aloituspalaveriin, tuli mukaan myös johtava sosiaalityöntekijä. Silloin keskustelimme tutkimuksen toteuttamisesta yleisesti.

Valmistauduin ensimmäiseen tutkimuskeskusteluun (K1) tekemällä ATJ:lle kirjattujen muistiinpanojen tulosteiden perusteella kronologisen kertomuksen tapauksen kulusta. Siirsin käsitykseni aikajanelle, jonka hahmottelin itseäni varten, ikään kuin asialistaksi. Näytin sosiaalityöntekijöille, millaista janaa koostan asiakirjojen ja keskustelujen perusteella. Hahmottelimme tutkittavan tapauksen yleistä kulkua, vaihtelevuutta, taustoja ja teemoja. Tein keskustelusta muistiinpanot.

ATJ:lle tehtyjen kirjausten perusteella tein yhden tärkeäksi kokemani havainnon. Lukijan on vaikea muodostaa selkeää käsitystä siitä, mitä pojalle kuuluu. Lukijalle ei myöskään selviä, mitä asiaa pojan suhteen työstetään ja mitä pulmaa ratkotaan. Ensi tiedot koskevat naapurin epäilyjä pojan tekemästä näpistyksestä. Seuraava tieto on liki vuoden päästä: sama naapuri on närkästynyt, kun poika on huudellut hänelle hävyttömyyksiä ja uhkailut pihalla ihmisiä. Pojan toiminta on abstrahoitu sellaiseksi, että lukijan on vaikea liittää sitä konkreettisesti muuhun yhteyteen tai arvioida "hävyttömyyksien" tai "uhkailujen vakavuutta".

Toiseen tutkimuskeskusteluun koostin jäsenyyksen tapauksesta aikajanelle. Tein kaksi janaa; toisen pitkän (äidin syntymästä lähtevän) ja toisen lyhyemmän, jossa suurennuslasi oli siinä kohdassa, jonka oletin lastensuojelun asiakkuuden määrittymiskohdaksi. Jana toimi keskustelussa jäsenyysapuna. Keskustelu nauhoitettiin. Tilanteessa oli mukana myös Stakesissa ohjauksessani ollut sosiaalityön syventävän vaiheen opiskelija, Heli Raja-Halli. Hän seurasi keskustelua sivusta, hoiti keskustelujen nauhoitukset ja myös purki nauhan tekstiksi.

Meillä oli samalla kertaa käsittelyssä sekä Jatan että Veeran tapaukset. Olin tehnyt janat molemmista, ja jaoin ne. Jatan tapauskuvaukseen oli kertynyt aineistoa lähinnä sen kognitiiviseen kenttään, emotionaalisten ja moraalisten elementtien kohdalla oli tyhjää. Keskityin tästä syys-

tä selvittelemään erityisesti Jatan tunteita ja pohdintoja prosessin eri vaiheissa.

Jatta kiinnostui määrittämisen täydentämisestä sekä emotionaalisen ja moraalisen aineiston tuottamisesta tutkittavaksi. Veera oli omassa tutkimustapauksessa pitänyt päiväkirjaa, ja kun tätä oli ensin käsitelty, Jatta koki aineiston tuottamisen mielekkääksi. Niinpä hän kirjasi jälkikäteinä muisteluina jänälle pohdintansa tapauksen etenemisen eri vaiheista. Nämä pohdinnat kerryttivät kolmannen keskustelun aineistoa. Jälkikäteistä muistelua ja tunnelmien kirjaamista saattoi helpottaa se, että olin pyrkinyt keskustelussa houkuttelemaan erityisesti tunnelmia ja subjektiivista kokemusta esiin.

Ongelmana tietenkin on, miten hyvin on mahdollista palauttaa mieleen aikaisemmat tunnelmat, ja erityisesti, miten tarkasti kykenee paikantamaan ne. Jatta pohti tätä, kun yritin pyydystä naksasta ja tunnelmia kolmen lähekkäisen puhelun suhteen.

Jatta: “Vaikea enää muistaa. Mietin, että se oli vähän huono juttu, että minä en ollut koonnut näitä mitä Veeralla oli. Niinkuin etukäteen tavallaan niitä pohdintoja. Nyt kun minä tein ne jälkikäteen, niin minä pystyin muistamaan aika pelkistetyt linjat sieltä. Jotain yksittäisiä juttuja ei muistunut mieleen. Sellaisia kyllä, että mihin liittyi pettymystä ja mihin hämmennystä.” (K3, 12)

Kolmannessa tutkimuskeskustelussa keskityimme tutkimaan “naksautta”, hetkeä, jolloin sosiaalityöntekijä tulkitsi asian nimenomaan lastensuojeluasiaksi. Yritin vielä kolmannessakin keskustelussa houkutella esiin lisää tunteita. Olin miettinyt ja tehnyt oman jäsenyykseni ja oletukseni naksauksesta kaiken aikaisemmin esiintulleeseen aineiston pohjalta. Sillä, että tein tämän eksplisiittisesti, on monta tehtävää ja perustelua. Sen oli tarkoitus orientoida ja strukturoida haastattelua, sen teemoja ja etenemistä. Tässä yhteydessä menettelyllä on yhteistä syventävän teema-aastattelun kanssa. Orientointi onnistui; keskustelu pysyi “asiassa”, ehkä sosiaalityöntekijän mielestä kyllästymiseen asti, kun aina vaan palasin tarkentamaan yhtä hetkeä.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Vitsailien voidaan puhua sosiaalityöntekijän saturaatiopisteestä, jossa häntä alkaa kylästyttää saman, hänelle itselleen itsestään selvän asian toistaminen. Vakavammin kyse on asian toisesta puolesta. Naksauksesta ei enää saa uutta irti sitä uudelleen läpikäymällä, vaan tutkittavat teemat alkavat toistaa itseään. (Saturaatiosta ks. Strauss & Corbin 1990.) Saattoi käydä niinkin, että sitä mukaa kun vastaukset aikaisempiin kysymyksiin täsmentyivät saturaation myötä, syntyi myös uusia kysymyksiä ja kytkentöjä.

Yritin auttaa sosiaalityöntekijää muistelemaan ja eläytymään niihin hetkiin, joihin olin paikantavinani asiakkuuden määrittämisen tapahtuneeksi. Yritin tukea muistelua mm. muistuttamalla, että tuolloin et vielä tienänyt, että(.) tai hahmottelemalla muistelemisen avuksi konkreettista tilannekuvaa:

“Sitten äiti soittaa sulle, ja sulla on luuri kädessä. Se kertoo siitä sairaalahoidosta, tai miten se (juttu) lähti liikkeelle. Pystytkö palauttamaan sitä,(.) mitä te puhuitte ja miten sä suhtauduit siihen tietoon, mitä sä sait, mitkä sun fiilikset?” (K3, 13)

Esittelin omia hypoteesejani ja arvauksiani ja pyysin sosiaalityöntekijää kommentoimaan niitä. Pyysin siis sosiaalityöntekijää auttamaan minua olettamusteni korjailussa ja kehittämisessä. Yritimme yhdessä syventyä naksaukseen ymmärtääksemme sen olemusta ja tekijöitä tässä nimienomaisessa tapauksessa.

Neljäs tutkimuskeskustelu käytiin kahden kesken. Olin laatinut ensimmäisen koosteen tapauskuvaukseksi ja lähettänyt sen etukäteen Jatalle tutustuttavaksi, mietittäväksi ja kommentoitavaksi. Luonnos sisälsi konkreettisia kysymyksiä, joita kävimme läpi järjestyksessä. Kysymykset koskivat sitä, missä määrin Jatta jakaa tulkintojani, oikaisee käsityksiäni, täydentää tietoja, kommentoi. Lisäksi sain palautetta koko tutkimusprosessista ja sen merkityksestä Jatalle.

# Vireilletulo

Kun lastensuojeluasiala tulee vireille, on kysymys privaatin ja julkisen kohtaamisesta. Kohtaamisen tavat vaihtelevat. Evan Imber-Black (1988) on tutkinut niitä systeemisiä tapoja ja kuvioita, jotka ovat muotoutuneet ajan myötä yhtäältä yksilöiden ja perheiden toimintatavoiksi ja toisaalta auttajien ja heitä edustavien instituutioiden toimintatavaksi sekä näiden tahojen kohtaamisessa syntyneitä systeemejä. Käytän hyväkseni näitä ajatuksia seuraavassa, kun olen analysoinut eri tahojen kuvioitumista ja esittelen aineiston muokattuna tapauskuvaukseksi.

Lastensuojelukysymyksen vireilletulon tutkimiseksi erittelen tässä tutkimustapauksessa erityisesti ratkaisukäyttäytymistä. Yritän etsiä mukana olevien tahojen käyttämiä ratkaisuja ja tekoja (vrt. Imber-Black 1988, 81—82). Tutkin näitä ratkaisuja sosiaalityöntekijän näkökulmasta: hänen toimintaansa suhteessa asiassa mukana oleviin tahoihin, vuorovaikutuksen kuvioita, kuvioiden murtumista ja muuttumista sekä käsitysten muotoutumista tässä prosessissa. Selvitän erikseen sosiaalityöntekijän toimintaa jokaiseen tämän tapauksen lastensuojeluasialan vireilletuloon osallisen tahon suhteen. Seuraavissa alaluvuissa esittelen aineiston perusteella hahmottuvia toistuvia toimintakuvioita ja niiden jännitteitä.

Tapauksen vireilletulolle on tunnusomaista *monta toistuvaa toiminnallista kuviota*. Tapauksen määrittymistä nimenomaan lastensuojelun asiakkaaksi edeltää puolitoista vuotta kestävä jakso, jossa perheestä tehdään useita lastensuojeluilmoituksia. Koko tämän ajan äiti ja poika ovat asiakkaana kasvatus- ja perheneuvolassa. Kuvaan seuraavaksi toistuvuutta näissä kolmessa suhteessa: sosiaalityöntekijän suhteessa ilmoittajaan, äitiin ja kasvatus- ja perheneuvolaan. Koska tutkimuskohteena on sosiaalityöntekijän käsityksen muotoutuminen, perheen sisäisestä, äidin ja pojan välisestä toimintatavasta ei ole olemassa aineistoa muuta kuin sosiaalityöntekijän tulkintana.



## Ilmoittajan ja sosiaalityöntekijän kuvio

Lastensuojeluilmoituksista noin 15 % on naapurien ja muiden yksityisten henkilöiden tekemiä (Kivinen 1994, 81). Tutkimustapauksessa yksityishenkilö, naapuri tekee yli vuoden ajan perheestä lastensuojeluilmoituksia. Mikään muu taho ei ota perheen asiassa yhteyttä sosiaalitoimistoon, kunnes äiti soittaa kysyäkseen neuvoa juridisessa asiassa.

Tarja: "Mistä sä olit huolissas?"

Jatta: Joo, muistan. Oli alkuun sellanen olo, että mun pitää lähtee selvittää tätä, että tässä on kavero, joka on pihassa heilunu teräaseitten kanssa ja äidin juominen nousi näissä ilmoituksissa esille. Tää on niinku tämmönen selkeästi lastensuojelulle tuleva ilmoitus ja näitä lähdetään selvittämään." (K2, 16)

Saatuun ensimmäiset lastensuojeluilmoitukset sosiaalityöntekijällä on *sellainen olo*, että asia on selvitettävä. Hän on saanut *tietoa* ulkopuoliselta ja hänestä *tuntuu*, että hänen *pitää* lähteä selvittämään asiaa, ja tällaisia tapauksia *toimistossa on tapana* lähteä selvittämään. Heti ensimmäisessä vaiheessa sosiaalityöntekijä ilmaisee orientoitumisensa kaikki kolme keskeistä elementtiä: kognitiivisen, emotionaalisen ja moraalisen. Lisäksi Jatta viittaa kulttuuriseen ja reunaehtokontekstiin (Ks. Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 29—36): työyhteisön normin mukaan on tapana lähteä selvittämään asiaa, kun ilmoitus koskee lapsen teräaseiden käyttöä ja vanhemman juomista.

Jatta: "Tämä ilmoittaja, jota minä en pystynyt ottamaan täysin niin vakavasti kuin jonkun toisen ilmoittajan." (K3, 12)

"Minulla oli sitä ennen vähän sellainen olo tämän ilmoittajan ilmoitusten perusteella, että minkä verran tässä on kysymys ihan siitä, että ilmoittaja toisaalta kantaa kaunaa omien lastensa huostaanotosta ja toisaalta se, että minkä verran on kysymys ihan tämmöisestä pihassa tapahtuvista tämän ikäisten tempauksista, mihin tämä ilmoittaja omien mielenterveysongelmiensa takia reagoi kauhean vahvasti. Ne oli siihen mennessä olleet aika kesyjä, että ei minusta niinkään lastensuojelujuttuja. Kuka heittää lumipalloja kenenkin parvekkeelle ja kuka haukkuu ketäkin miksikin ja käyttää millaista kieltä." (K3, 13)

Sosiaalityöntekijän muistiinpanot eivät sisältäneet tarkempia tietoja ilmoitusten sisällöstä (ne oli kirjattu erilliselle ilmoituslomakkeelle). Sosiaalityöntekijä tulkitsee ilmoitukset lieviksi ja suhteuttaa ne ilmoittajan tilanteeseen. Hän tekee oletuksen, miksi tämä naapuri on tehnyt lastensuojeluilmoituksen. Hän hakee ilmoittelun syytä kahtaalta: ongelmallisuudesta suhteessa ilmoittajan omaan tilanteeseen (oma kokemus lastensuojelun asiakkaana ja mielenterveysongelmat) ja normaalisuudesta suhteessa tuonikäisten poikien tempauksiin. Perhe asuu vuokratalolähiössä, jossa lapset joskus aikansa kuluksi puuhaavat monenlaista pikkupahaa ja kokeilevat lähiyhteisön sietokykyä.

Ilmoitukset sisälsivät myös ilmoittajan konkreettisia huomioita, niissä oli viitteitä äidin juomisesta. Tämä huolestutti sosiaalityöntekijää. Jatta lähti selvittämään asiaa eli lähetti yhteydenottopyynnön äidille. Yritin nostaa poikaa näkyviin.

Tarja: “Toisaalta siellä oli teräasejuttuja, jotka sitten(.)

Jatta: Oli. Sitten tämä äidin päihtyminen tai päihteitten käyttö kulki siellä koko ajan. Ilmoittajan viestien sisältö oli se, että nämä lapset käyttäytyy näin, koska ovat paljon yksin ja äiti juo kotona ollessaan tai on muualla juomassa. Äiti itse taas tämän juomisensa on kieltänyt koko ajan — ja kieltää edelleen.” (K3, 13)

Ilmoittaja tarjosi sosiaalityöntekijälle tulkintaa myös sille, miksi poika häiriköi naapurustossa. Sosiaalityöntekijä ei ota siihen kantaa, vaikka äidin liiallisen juomisen epäily painottuukin hänen puheessaan. Jatan pulma on ensi vaiheessa ratkaista suhteensa ilmoittajaan, joka asioi ajoittain jopa päivittäin hänen luonaan.

Tarja: “(--))siinä on näitä konkreettisia, joita on kerrottu: uhkailuita ja tää äidin huolenpito tai sen puute(.) tässä ((muistiinpanojen mukaan)) on kuitenkin aika pitkä vaihe, jolloinka sä sitten seuraavan kerran lähetät yhteydenottopyynnön. Ett, jos tää oli niinkun loppuvuotta, niin sitten seuraavana kesänä on seuraava yhteys siihen perheeseen. Siinä oli sitten tätä ilmottelua ja tätä sun pohdintaa kuitenkin jonkin verran?

Jatta: Se, mitä mun mielestä mun kannattais tehdä, ois koota nää ilmoitukset — mä en sitä tehny — miten ne ajallisesti osuu. Ett onko niin, tässä on ollut pidempi vaihe, että niitä ei ole tullu? Koska yksi tähän ilmoittajaan liittyen, on semmonen, ett hän ajoittain voi paremmin ja voi huonommin, kun hänellä on omia mielenter-

veysongelmia(.) ja tietyissä oman sairautensa vaiheissa hän tah-too käydä täällä suunnilleen joka päivä. Mä oon rajannu sitä, jo ihan niinku mä viimeks kerroin. Mä oon pyytänyt häntä pistään paperille ja toimittaan mulle kirjeitä(.) ja sit voi mennä pitkiäkin aikoja, että häntä ei näy ollenkaan(.)” (K2, 17)

Yritän kysymyksellä täsmentää, millaisen ratkaisumallin sosiaalityöntekijä on omaksunut suhteessa ilmoittajaan ja ilmoituksiin; mitä hän niiden ympärillä pohtii, mitä tapahtuu sinä aikana, jolloin asiakirjojen mukaan ei näytä tapahtuvan mitään. Yritän saada sosiaalityön näkymä-töntä osaa näkyväksi. Tässä yritän viitata toisaalta huoleen, joka on jo herännyt, ja toisaalta muisteluttaa pohdinnasta, jota hän ilmoittelun ta-kia todennäköisesti joutuu käymään. Hän haluaisi tarkistaa alkuperäiset ilmoitukset, jotta voisi saada kiinni pohdinnoistaan ja voisi tarkistaa ole-tustaan ilmoittajan sairauden osuudesta.<sup>41</sup>

Sosiaalityöntekijän näkökulmasta on kyse ilmoittajasta, jota ei vält-tämättä voi ottaa vakavasti. Kuitenkin ilmoittaja kuvaa yksityiskohtai-esti pojan tekemisiä pihalla ja äidin kulkemisia ja juomisia. Jatta kirjaa tiedot ylös, lastensuojeluilmoituksiksi. Ilmoituksiin kirjattu sisältö voi avautua *jälkikäteen* toisella tavalla kuin silloin, kun ilmoitusta aikanaan tulkitsi. Mutta silloin ei ollut tietoa siitä, miten asia etenee.

Ilmenee, että aikana, jolloin näennäisesti muistiinpanojen mukaan ei tapahdu mitään, sosiaalityöntekijä tekeekin sosiaalityötä ilmoittajan kanssa. Ongelma on määrittynyt ensi sijassa ilmoittajan ongelmaksi. Jatta selvittelee ilmoittajan osuutta asiaan (vrt. Kivinen 1994, 93—94 ja liite 4) ja soveltaa ratkaisuterapeuttisia työmenetelmiä<sup>42</sup>. Hän ei kiellä ilmoit-tajan oikeutta jatkaa ilmoitusten tekemistä, mutta ehdottaa tälle uutta toimintatapaa. Tulkitsen tämän liittyvän kahteen asiaan: *ilmoittajan toi-minnan muuttamiseen* ja oman työn säätelyyn. Jatta rationalisoi työtään pyytämällä ilmoittajaa niputtamaan asioitaan ja asioimaan mieluummin kirjeitse kuin henkilökohtaisesti. Sosiaalityöntekijän kannalta on kysy-mys *työn säätelyn strategiasta*. Ilmoittajan kannalta interventio tarkoittaa sosiaalityöntekijän yritystä saada ilmoittajan spontaaniin toimintaan enemmän suunnitelmallisuutta. On eri asia tarttua puhelimeen hetken mielijohteesta taikka suuttumuksesta kuin niputtaa näitä tunteita kirjal-liseen muotoon ja odottaa asian kanssa kuukausi. Sosiaalityöntekijän ja

<sup>41</sup> Jatta kävikin tämän jälkeen ilmoitukset läpi.

<sup>42</sup> Sosiaalityöntekijä on osallistunut sekä Stakesin toteuttamaan lasten, nuorten ja lapsi-palvelujen verkostoprojektiin (ks. Arnkil & Eriksson 1996) että tämän tutkimuksen aikaisem-paan vaiheeseen (Ks. Kivinen 1995), joten hän on herkistynyt lähettävän tahon kysymykselle.

ilmoittajan suhde muuttuu, mutta ilmoittajan suhde ilmoittelun kohteeseen pysyy ennallaan. Samanaikaisesti sosiaalityöntekijä reagoi kuitenkin tehtyihin ilmoituksiin lähettämällä silloin tällöin äidille yhteydenotopyynnön.

## **Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäinen kuvio**

Jatta: “Joo, sinänsä se äidin soitto. Sellaista oli ollut ennenkin, että minä olin ottanut yhteyttä ilmoituksen takia. Äiti soitti joka kerralla hyvin nopeasti, kun sai kirjeen. Aikaisemmin muistan, että se keskustelujen sisältö, kun olin kertonut ilmoituksesta ja siitä oli puhuttu, niin äiti oli sitten todennut, että he jatkaa edelleen perheneuvolassa. Silloin oli sovittu siitä, että mennään näin sitten samantien, että ei lähdetä päällekkäin työskentelemään.” (K3, 13)

Jatta on yhteydessä äitiin. Keskustellessaan tulleista ilmoituksista he puhuvat keskenään myös pojasta. Jatalla ei ole henkilökohtaista kosketusta poikaan; he eivät ole tavanneet eivätkä puhuneet puhelimesta. Kaikki tapahtuu puhelimitse sosiaalityöntekijän ja äidin välillä. Käsitys toisesta luodaan puhelimitse äänen, äänenpainojen, puhutavan, puheen, sanoman perusteella. Tämän tapauksen alkuvaihe näyttää olleen sellainen, jossa Jatta kokee puhelinkontaktin riittävän.

Sosiaalityöntekijän ja perheen (asiakkaan) vuorovaikutus on Jatan ja äidin välistä. Jatta ei tässä vaiheessa puhu lasten kanssa eikä tapaa lapsia. Hän lähettää yhteydenotopyynnön saapuneen lastensuojeluilmoituksen johdosta; äiti soittaa, on aktiivinen ja myönteinen viranomaisten keskinäiselle yhteydenpidolle. He keskustelevat ilmoituksen johdosta ja toteavat, että asioita käsitellään jo perheneuvolassa ja ettei kaksinkertainen käsittely ole tarpeen.

Jatta on myös soittanut perheneuvolaan ja tarkistanut, että kontakti on vielä vireillä. Hän on sieltä saanut tietää, että käynneillä on tarkoitus selvittää pojan kouluvaikeuksia ja tukea äitiä äitinä. Perheneuvola ei täsmennä, mistä perheen asiassa on kysymys, joten sosiaalityöntekijän tiedot perheestä jäävät ohuiksi. Toisaalta sosiaalityöntekijä ei katso aiheelliseksi hankkia asiasta lisää tietoa, koska perhe on perheneuvolan hoidossa ja asiakkaana, ei lastensuojelun. Sosiaalityöntekijä toteaa, että hänen ei ole tämän enempää syytä asioida suoraan äidin kanssa.

Sosiaalityöntekijä on toistuvasti hämmentynyt, mutta samalla helpottunut, että hänellä ei ole päävastuuta. Hän on helpottunut myös sen takia, että hän voi äidin kanssa selvästi todeta oman vetäytyvän, taustalle jäävän roolinsa. Jatta painottaa (K4), että tärkeintä on sopia aina asiakkaan ja muiden osapuolten kanssa selkeästi menettelystä; asiaa ei jätetä roikkumaan.

## Sosiaalityöntekijän ja perheneuvolan kuvio

Ensimmäisen yhteyden ottaa sosiaalityöntekijä, joka tarkistaa (äidiltä luvan saatuaan), että perhettä todella hoidetaan perheneuvolassa. Jatta asioi perheneuvolan sosiaalityöntekijän kanssa.

Jatta: “Olen ollu perheneuvolaan sit yhteydessä, ett jatketaanko edelleen samalla tavalla — ett he ilmottavat mulle, jos tulee heidän mielestään akuutimpaa meille.

Tarja: Mitä se sit on tarkottanut työnjakona? Mitä se ois sitten se akuutimpi, mitä tulee?

Jatta: siitä...

Tarja: (keskeyttäen) Mikä sun rooli sit olis, kun se ((asiakas)) on kuitenkin ensisijaisesti perheneuvolassa?

Jatta: Joo, tässä mä ymmärsin asian näin, että he ihan selkeesti pyrki jonkinlaista terapiaa antamaan tälle pojalle ja tukemaan äitiä äitinä. Jos heistä alkaa näyttää siltä, ett esimerkiks tää äidin juominen lisääntyy, ja poika on huonosti hoidettu, niin sitten he ilmoittaa äidille, että heidän pitää ottaa yhteyttä minuun, ja sit me lähdetään selvittämään sitä puolta.

Tarja: Oliko perheneuvola huolissaan myös siitä äidin juomisesta?

Jatta: Kun heillä ei ollut siitä tietoo. He sano, ett heillä on jotenkin semmonen käynty mielessä, mutta he ei tiedä. Ja mä luulen, että sama on vähän edelleen meillä, että tää äidin juominen on semmonen kysymys, mistä tarkentavatkaan kysymykset ei oo oikein tuonu lisätietoo.” (K2, 17)

Yritän kysyä, mitä sosiaalityöntekijä tulkitsee perheneuvolan käsitykseksi akuutimmasta, lastensuojelulle kuuluvasta asiasta. Sosiaalityöntekijä yhdistää siihen äidin juomista ja pojan huonoa hoitoa koskevat tiedot. Tällöin hän odottaisi perheneuvolasta yhteydenottoa. Mutta perheneuvola ei työskentele äidin juomiskysymyksen kanssa, eikä sillä ei ole tähän oikein otetta eikä käsitystä. Onko siis niin, että tässä tapauksessa

lastensuojelun naksasta määrittävät yhtäältä vahvistumattomat epäilyt äidin liiallisesta juomisesta ja lasten liian vähäisestä huolenpidosta ja toisaalta, millaiseksi sosiaalityöntekijä tulkitsee perheneuvolan mahdollisuudet tukea ja kontrolloida tässä?

Sosiaalitoimiston ja perheneuvolan työnjako on muodollisesti hyvin selkeä: perheneuvola tutkii ja antaa terapiaa. Tässä tapauksessa äiti ja poika käyvät eri työntekijöiden luona, poika psykologin ja äiti sosiaalityöntekijän luona. Tähän ei sinänsä liittynyt mitään erityistä, vaan se kuvasi perheneuvolan työskentelytapaa. Toisaalta tuohon aikaan perheneuvolan psykologit vaihtuivat usein (K4, 7). Neljän vuoden aikana pojalla oli useita terapeutteja. Jatan tietojen mukaan pojan ongelmana on, että koulu ei suju, poissaoloja on paljon ja kotoa kouluun lähteminen on vaikeaa. Jatan käsitys siitä, mistä perheneuvolassa ollaan huolissaan, rajoittuu pojan kouluvaikeuksiin (K4).

Jattaa hämmentää perheneuvolan työskentelyssä erityisesti se, ettei perheneuvola ota missään vaiheessa yhteyttä häneen. Tilanteessa on ainakin kaksi puolta: 1) Perheneuvola arvioi, ettei yhteydenoton tarvetta ole. Jos sosiaalityöntekijä olisi intuitiivisesti ja luottavaisesti samaa mieltä, hän olisi helpottunut perheneuvolan arviosta. Mutta koska hän on hämmentynyt, jokin tilanteessa tuottaa ristiriitaisuuden. Mihin sosiaalityöntekijä luottaa? — omaan intuitioonsa vai perheneuvolan arvioon? 2) Sosiaalityöntekijä on sen verran huolissaan tilanteesta, että hiljaisuus perheneuvolan puolelta huolettaa. Jos huolta ei olisi lainkaan, yhteydenoton puute ei huolestuttaisi. Jokin hiljaisuudessa resonoi huolen itään.

Tarja: “Se on ollut kuitenkin sellainen tilanne, että sinua on rauhoittanut se, että sinä tiedät, että se ((suhde perheneuvolaen)) on ((olemassa)). Mutta sinua ei kiinnosta se, että mitä ne siellä oikeastaan tekee? Niillä on siellä kontakti ja sillä siisti.

Jatta: Niin, tai oikeestaan kun mä kysyin sitä jossain vaiheessa, sain sellaisen ympäröivään vastauksen: He täällä kyllä työskentelee. He sitten kertoo enemmän, jos on tarve. He sitten ottavat yhteyttä. En lähtenyt uudelleen edes kyselemään. Luotin siihen, että kyllä he arvioi sitten. Että he ottavat yhteyttä.” (K3, 26)

Jatta: “Se tieto, mitä minä perheneuvolasta sain, oli kovin niukkaa. Minulle oli tullut työntekijöittenkin kautta sellainen tuntu, että he haluavat hoitaa sen omana juttunaan siellä.” (K3, 14)

Sosiaalityöntekijää kyllä kiinnostaa, mitä perheneuvola tekee ja minkä ongelman kanssa se työskentelee. Hän *kertoo luottaneensa* perheneuvolan työskentelyyn, vaikka ei saakaan tarkkaa tietoa, mitä se on. Hänellä on muiden yhteyksien ja asiakassuhteiden kautta syntynyt käsitys perheneuvolan työskentelystä yleisellä tasolla. Yleisellä tasolla myös työnjako on selvä. Tähän voi nojautua riittävässä määrin tässä tapauksessa. Sosiaalityöntekijä tulkitsee, että perheneuvola haluaa hoitaa perhettä yksin.

Yritin saada käsitystä yleisesti ilmoittamisen taikka yhteydenoton rajoista ja niiden koettelusta. Millaisissa tapauksissa sosiaalityöntekijä ryhtyy koettelemaan taikka kovistelemaan tietojen saantia yhteistyökumppanilta? Milloin Jatta vaatisi konkreettisempaa tietoa?

Tarja: “Tuleeko siinä mieleen sitten, että tämä ei ole sellainen tapaus, missä viitsii vetää tiukille siitä (yhteydenottoasiasta)? Että tässä tämä nyt menee ihan ok. Jos ois toisenlainen, niin (.)?

Jatta: Niin varmaan. Minulla oli just eilen aamulla sellainen” ((toisenlainen, jossa olisi voinut vetää tiukille)). (K3, 26)

Jatta vielä täsmentää (K4, 8), että vaativa ote “säästetään” tilanteisiin, joissa lapsen huollon tarpeen arviointi on hyvin akuuttia ja joissa tarvitaan konkreettista lausuntoa. Tässä tapauksessa kaikki oli Jatan mielestä sen verran epämääräistä, että kaiken kattavaa huolta ei päässyt syntymäänkään.

Yritin saada enemmän tietoa niistä sosiaalityöntekijän tunteista, joita tällainen yhteistyökuvio synnyttää. Herkistyin kysymykselle, koska tilanne tuskastutti minua. Mietin, mahtaako kuvio suututtaa myös sosiaalityöntekijää. Tutkimuskohteeni on subjektiivinen; siispä minun on tutkimustavassani pyrittävä herkistymään subjektiivisuudelle. Kerron omista tunteistani, jotta voin rohkaista myös sosiaalityöntekijää emotionaalisen aineiston eksplikoimiseen, ilmaisemiseen. Yritän tarjota kiinnostavia ja erottelujia, joihin sosiaalityöntekijän on mahdollista peilata omiaan.

Tarja: “Mikä sun fiilikset oli sitten suhteessa siihen ((perheneuvolaan)). Oliko sinulla sellaista piilevää aggressiota, että miksi ne ei antanut ((tietoa)) vai oliko se ihan OK? Että se oli vain helpotus, että okei, mun ei nyt tarvitse, että ne hoituu siellä. Vai mikä se keskinäinen juttu oli? — Jostain syystä minulle tuli toisaalta vähän sellainen tukahdutettu tunne. Niinkuin sellainen yhteistyö-

hankaluus tai sellainen jokin, että ei ole tyytyväinen siihen. Että ottaa päähän ne.

Jatta: Joo.

Tarja: Tai sitten se on pelkästään minun (tunne), että minua otti päähän. Mikä sinun oli?

Jatta: Kyllä se varmaan on ihan totta. Alussa ajattelin, silloin kun tämä yksi ilmoittaja minulle vain oli yhteydessä, että no hyvä, tämä asia on hoidossa. Tällä perheellä on kontakti, ja on tämmöinen pitkäaikainen. Siellä tunnetaan. (nauhan vaihto) Niin, miksi sieltä ei otettu yhteyttä. Meillä ((täällä toimistossa, lastensuojelussa)) se aina näyttäytyy sellaista taustaa vasten, että kun meillä on ollut rajanvetoa just nimenomaan terapiahenkilöstöön: Että mitä tietoa he voivat antaa ja voivatko he antaa ja millä tavalla. Se on ihan totta, että kyllä minulla oli sellainen hämmästyys siitä, että kun he tietävät, että minä olen ollut tässä kuitenkin jollainlailla, vaikka hajanaisesti mukana, ja on sovittu, että jos ne huolestuu lisää, niin he ottavat yhteyttä, niin mitään yhteydenottoa ei tullut. Eikä myöskään tietoa siitä, että nyt pojan tilanne avohuollossa muuttuu ehkä sen kautta, kun poika lähtee sairaalaan. Sellaisen tiedon minä ainakin olisin odottanut saavani.

Tarja: Sinä olit saanut viestin äidin kautta, että jos perheneuvola pitää tilannetta pahenevana. Eikö sinulle tullut sellainen, että sinun tekisi mieli viedä koko ilmoituslaji ja niinkuin, hoitakaa sitten koko juttu.

(naurahtelua)

Jatta: Nyt en pysty tavoittamaan, että mitä minulla(.) on varmaan ollut. Muistan, että minä olin sangen hämmästynyt näistä, että nyt perheneuvola kokee niin rankkana tämän, että tarvitaan jo sairaalahoittoa ja sisällä oloa jossain. Siitäkään meille ei tule tietoa. Se tulee äidiltä ja minä en voi äidille ilmaista, että minua hämmästyttää tämmöinen tieto.” (K3, 14—15)

Yritän suorastaan kovistella sosiaalityöntekijästä aggressiota esiin, mutta en saa. Saan esiin lisää hämmennystä. Sosiaalityöntekijä painottaa olleensa *sangen* hämmästynyt. Luottamus pitkäaikaiseen terapiasuhteeseen on selvästi olemassa, mutta luottamus alkaa rakoilla (tai ainakin ihmetys kasvaa), kun sosiaalityöntekijä saa äidiltä tietää muuttuneesta tilanteesta. Sosiaalityöntekijä tietää, ettei perheneuvolasta kirjoiteta lähetettä sairaalatutkimuksiin, ellei se arvioi lapsen tilannetta melko huolestuttavaksi. Jatta haluaa painottaa, että näin kävi tässä tapauksessa — myöhemmin on ollut (muissa tapauksissa) erilaista yhteistyötä (K4, 7).



Sosiaalityöntekijä joutuu erikoiseen asemaan suhteessa äitiin tämän antaman tiedon perusteella. Äiti on antanut luvan tietojen vaihtoon, ja sosiaalityöntekijä kokee, että hänen pitää pidätellä hämmästystään äidiltä. Sosiaalityöntekijä yrittää pitää suhteiden rajaa: se mikä liittyy viranomaisten väliseen yhteistyöhön, on selvitettävä niiden välillä.

## Väliyhteenvedo

Erittelyssä kohtasin ensimmäisen pulman: mitä sisällytän kognitiivisiin elementteihin? Tässä tapauksessa niitä olisivat sosiaalityöntekijän tapausta koskevat havainnot ja "faktat". Minä tutkijana tiesin myös, miten sosiaalityöntekijä on kussakin tilanteessa toiminut. Sosiaalityöntekijälle itselleen oma toiminta muuttuu faktuaalisiksi interventioiksi vasta sen jälkeen kun hän on toiminut. Toiminta ei Jatalle ole kognitiivinen elementti, vaan kaikki kolme elementtiä kokoava kategoria. Ensimmäisissä janakuvauksissa yhdistin tietoainekseen toimintaa, interventioita; myöhemmin eriytin toiminnan vain nuoliksi janalle. Tavallaan metodin kehittelyn ensi vaiheessa janaa koostavat aineistokategoriat täsmentyivät.

*Kognitiiviset* elementit: Sosiaalityöntekijän päättelyketju hahmotuu minulle alkuvaiheen osalta seuraavasti. Ilmoittaja projisoi sairautensa tietyissä vaiheissa omia lastensuojelukokemuksiaan naapurin pojan touhuihin tavalla, joka on johtanut jo sosiaalityöntekijän arkityötä häiritsevään jatkuvaan turhaan ilmoitteluun. Tähän on syytä reagoida. Koska ilmoittaja kuitenkin kuvaa äidin päihteiden käyttöä, on asiaa selvitettävä. Ilmenee, että äidillä ja pojalla on jo asiakassuhde perheneuvolaan ja että lastensuojelutyö ei ole tarpeen. Sosiaalityöntekijä voi vetäytyä.

Tapauksesta voisi tiivistää seuraavanlaisen alullaan olevan *tulkintakehyksen*: 1) poika "häiriköi", mutta sellaista tuonikäiset pojat joskus tekevät 2) tällä saattaa kuitenkin olla yhteyttä äidin juomiseen 3) ilmoittajan tiedot pitää joka tapauksessa suhteuttaa hänen sairauteensa 4) perheellä ei nyt ole akuuttia lastensuojelun tarvetta, kun perheneuvola hoitaa asiaa 5) lastensuojelu jää taustalle, kaksinkertainen asiakkuus ei ole tarpeen.

Sosiaalityöntekijän tiedot tapauksesta perustuvat monenlaiseen aineistoon. Hän on sekä suoran että epäsuoran tiedon varassa, tieto välittyy sekä kirjallisena että puhuttuna. Osan tiedosta hän hankkii itse, osa tulee pyytämättä.

Sosiaalityöntekijä saa perheen perustiedot suoraan asiakastietojärjestelmään yhdistetyistä väestörekisteritiedoista. Kaupungin sosiaalipäivystyksen työntekijä avaa perhettä koskevan lastensuojeludokumentoinnin (ATJ:ssa). Tätä ennen sosiaalityöntekijä on ollut yhteydessä perheeseen, mutta tästä oli merkinnät on tehty manuaalisesti vain lastensuojeluilmoituslomakkeille. (Asia tuli vireille aikana, jolloin atk-pohjaista järjestelmää laajennettiin lastensuojeluun, ja se oli käyttöönottovaiheessa.)

Lastensuojeluasian vireilletulovaiheessa sosiaalityöntekijä asioi puhelimitse sekä äidin että perheneuvolan sosiaalityöntekijän kanssa. Äiti antaa alusta asti viranomaisille luvan pitää hänen asiassaan yhteyttä keskenään. Sosiaalityöntekijä tapaa henkilökohtaisesti vain ilmoittajan, joka on aktiivinen tietojensa välittäjä. Sosiaalityöntekijä hankkii omaaloitteisesti tietoa äidiltä ja perheneuvolasta. Perheneuvola ei ota yhteyttä. Sosiaalityöntekijä kokee saavansa tietoa vähän, mutta riittävästi ei-asiakkuusmäärityksen tekemistä varten.

*Emotionaaliset* elementit: Sosiaalityöntekijä muistelee tunteitaan alkuselvittelyn yhteydessä. Hän on työlääntynyt ilmoittajaan, eikä oikein luota tähän. Tämä tekee ilmoituksia, mutta myös peruu niitä. Perheneuvolaan hän luottaa, vaikka onkin hämmentynyt sieltä saadun tiedon pinnallisuudesta. Hän kokee helpottavana, että perheneuvola hoitaa asiaa.

Sosiaalityöntekijän tiedot ja tunteet osoittavat hieman eri suuntiin; hän on päättänyt arvioon, että tilanne ei ole tarpeeksi vakava vaatimaan hänen aktiivista työpanostaan, mutta silti hän on ymmällään ja jossain määrin huolissaan tilanteesta. Asian pitäisi olla hoidossa, mutta silti jokin asiassa ei ole kohdallaan.

*Moraaliset* elementit: Sosiaalityöntekijä kokee ensin, että hänen on lähdeävä selvittämään asiaa ilmoitusten johdosta. Velvoittavuus nousee yhtäältä ilmoitusten sisältämistä asioista ja toisaalta toimiston tavasta selvittää aina tällaiset ilmoitukset. Kun asiaa on riittävästi selvitetty, sosiaalityöntekijä kokee saaneensa "luvan" pysyä sivussa.

Sosiaalityöntekijä ei määritä tapausta lastensuojeluasiaksi vielä. Hän ennakoii: "Mikäli juomiseen liittyvä ilmoitus pitää paikkansa, asia tulee uudelleen esille. Mikäli tarvetta, perheneuvola tai sairaala ottaa lastensuojeluun yhteyttä."

Tiivistän vireilletulovaiheen taulukoksi, jossa on eritelty sosiaalityöntekijän orientoitumista suhteessa eri tahoihin. Esitän lopuksi tapahtumain kulun myös aikajanana.

Taulukko 4. Sosiaalityöntekijän orientoituminen lastensuojelun asiakkuuden tullessa vireille (T1).

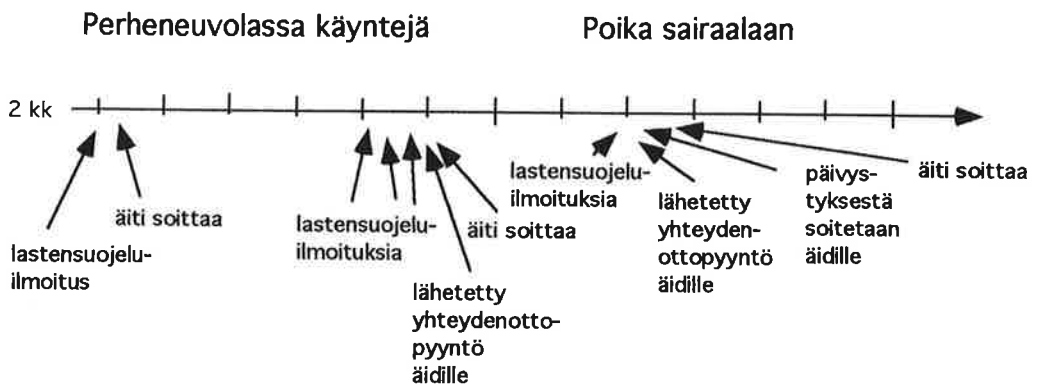
Vuorovaikutussuhde	Kognitiiviset elementit	Emotionaaliset elementit	Moraaliset elementit	Johtopäätös
Stt - ilmoittaja: * ilmoittaja ilmoittelee ja stt vastaanottaa ilmoitukset. * Stt yrittää tarjota ilmoittajalle uudenlaista toimintatapaa	* useita ilmoituksia samalta ilmoittajalta * ilmoitusten syklit ja sisältö yhteydessä ilmoittajan sairauden vaiheisiin * esillä äidin kaljottele ja pojan häiritsevä käyttäytyminen pihalla	* stt työlääntynyt ilmoittajaan * ilmoittajan antama tieto myös vähän huolestuttaa	* tällaiset ilmoitukset on kuitenkin tapana selvittää * tämä pitää selvittää	* yhteydenotto-pyyntö lähettämisen äidille riittää interventioksi
Stt - asiakas: * stt lähettää yhteydenottopyynnön, äiti soittaa, minkä jälkeen sopivat, ettei ole lastensuojelun tarvetta	* äiti on yhteistyöhaluinen * käy säännöllisesti perheneuvolassa	* helpottunut, että voi äidin kanssa yhdessä todeta tilanteen	* stt voi vetäytyä, koska hoitosuhde on jo olemassa perheneuvolaan * päällekkäis-asiakkuus ei ole tarpeen	* odotellaan, ei tarvetta työskennellä päällekkäin
Stt - perheneuvola: * stt soittaa * pene ilmoittaa, että he hoitavat perhettä	* pene pitää hoitovastuun ja tiedot itsellään	* stt hämmentynyt mutta luottavainen penen toimintaan	* voi vetäytyä. * pene reagoi, jos tilanne pahenee	* pene hoitaa, lastensuojelua ei tarvita

Olen koonnut johtopäätösarakkeeseen kiteytyksen sosiaalityöntekijän määrityksestä suhteessa kuhunkin asiassa mukana olevaan tahoon. Kiteytys on *toiminnallinen ratkaisu*, jonka sosiaalityöntekijä tuottaa psykisen orientoitumisensa elementtien perusteella.

Jos taulukkoon lisättäisiin alas pohdintarivi, yhteistyökuvioiden kiteytys olisi: Ilmoitukset pitää vastaanottaa ja hoitaa niiden edellyttämät rutiinit ja yhteydenotot, mutta perheneuvola on kuitenkin edelleen hoitovastuussa perheestä. Tilanne on se, että tietoja on vähän. Tunnelma on se, että jutussa on jotain outoa ja hämmentävää. Riittää kuitenkin, että hoidan "rutiinit" ja varmistan taustan, sillä ennakkoin, että jos aihetta on enempään, yhteydenottoja tulee.

Kuva 3. Toistuva toimintakuvio aikajanalla (T1)

Koulupinnausta  
varastelua  
heilumista veitsen  
kanssa pihalla



# Naksaus

Asiakkuuden määrittämisen ensi vaihe, vireilletulo, kesti puolisoista vuotta. Vireilletulovaiheessa mukana olevat tahot toimivat tietyn "kaavan" mukaan, tietyssä tulkinnallisessa kehikossa, jota esiteltiin edellä. Uudet tapahtumat muuttavat tulkintaa lastensuojelun asiakkuuden tarpeesta, ja samalla toiminnalliset kuviot muuttuvat. Kuvaan naksausvaihetta edellisestä vaiheesta tutun jäsenyyksen avulla.

## Sosiaalityöntekijän suhde ilmoittajaan muuttuu

Sosiaalityöntekijä on tähän asti vastaanottanut mielenterveydeltään heikoksi määritellyttä naapurilta ilmoituksia, joiden luotettavuuden arviointi on ollut hankalaa. Nyt ilmoituksen tekee toinen viranomainen, sosiaali-päivystys. Sen havainnot vahvistavat naapurin kertomaa äidin juomisen osalta. Jatta keskustelelee asiasta puhelimitse päivystyksen sosiaalityöntekijän kanssa, ja "avaa" tapauksen uudelleen. Kyselen Jatalta, mitä se merkitsee, että ilmoitus tulee nimenomaan viranomaisilta, verrattuna siihen, että sama naapuri edelleen kertoisi "sitä samaa".

Jatta: "Sellainen naksahdus varmaan siinä päivystyksen soiton jälkeen minulle tapahtui, että meille oli aikaisemmin tullut viitteitä siitä, että äiti juo ja saattaa juoda rankastikin. Päivystys oli tavallaan ainoa viranomaistaho, joka oli todennut sen, että äiti oli todella reippaasti päissään, kun he ((illalla)) soitti sinne.

Tarja: Tässä tulee tavallaan se ulottuvuus, tässä naksauksessa, että sinulla oli "ammatti-ilmoittaja", joka teki sitä jo pari vuotta. Sitteen tulee Oikea viranomainen, Meidän Päivystys, joka selvästi on todennut puhelun perusteella, että äiti on selvästi päissään.

Jatta: Joo

Tarja: Siinä oli epäilyä myös. Penekin niinkuin, että ehkä se on, heillä on vähän epäily, että jos se vaikka joisi. Mutta ei otetta siihen. Tämä on ensimmäinen sellainen, joka sinulle kolahtaa luotettavan tahon ilmoituksena siitä?

Jatta: Joo, että joku on todennut. Ja se oli linjassa kyllä (--) tämän ilmoittajan ilmoitusten kanssa, tämä päivystysten havainto siitä, että äiti on ollut vahvasti päihtynyt, kun he soittavat kotiin.

taa ja kertoo, että tämä on jo hoidossa perheneuvolassa. Jos ajatlet, että nyt se viesti on, että tämä on jo hoidossa sairaalassa. Molemmissa on ollut tavallaan se lupa, että voi olla yhteydessä. Mikä siinä on sitten lisää, vähän niin kuin toisella tavalla erilaisista tähän aika samantyyppiseen kuvioon?

Jatta: Siinä on varmaan se, että se yhteys sinne perheneuvolaan. Se viesti on ollut vähän sellainen, että tässä ei tarvita nyt muuta kun meillä on jo kontakti sinne. Mutta tää sairaalan kuvio, niin äiti otti esille tämän, että siellä on lääkäri tämän ja tämän niminen. He ovat puhuneet, että tämä ottaa sinuun yhteyttä tai että sinä voit soittaa. Koin sen kutsuna tai sellaisena, että nyt tässä sitten voit olla mukana ja että ollaan kaikki porukalla mukana.” (K3, 14)

Sosiaalityöntekijä kuvailee yhteyden muutosta *tässä ei nyt tarvita muuta* ((lastensuojelua)) -asenteesta *voit olla mukana ja ollaan kaikki mukana* -asenteeseen. Sosiaalityöntekijä myös kokee, että häntä tarvitaan. Hän kokee myönteisenä, että hän voi olla *osallisena* prosessissa ja että hän *saa tiedot* hoidon etenemisestä. Passiivinen yhteistyösuhde muuttuu aktiiviseksi, odotteleva toiminnalliseksi ja tulevaisuussuuntautuneeksi. Luvassa on kauan odotettua yhdessä *tekemistä*, ja sen merkittävyyttä korostaa nimenomaan terveydenhuollon yksikön, sairaalan, kanssa käynnistymässä oleva yhteistyö.

Tarja: “Kun mietit vielä sitä hetkeä, kun yhteys sairaalan lääkäriin aukeaa, ja pyyntö tulee, ja kutsu tulee, niin mikä sinun huoli silloin on?”

Jatta: Oliko minulla sellaista varsinaista huolta? Minulla oli sellainen olo, että nyt tämä tapaus on täysin auki. Se voi olla, että me joudutaan lähtemään tässä sijoituksen suuntaan. Mutta että on hyvä, että me ollaan tässä yhdessä ja äiti on mukana alusta asti. Nyt voidaan lähteä sitten miettimään sitä, että mikä se työskentelyn suunta on. Sillein avoimesti. Kai se oli helpotusta siitäkin, että ei ole enää sellainen tuntu, että joku taho työskentelee mutta pitää tiedon sisällään.” (K3, 16)

Sairaalan yhteistyökutsussa tilanne määrittyi: poika voi huonosti; miten voimme auttaa yhdessä. Sosiaalityöntekijää kutsuttiin mukaan asiantuntijana arvioimaan työskentelyn suuntaa: kotiin vai sijoitukseen. Hänet kutsuttiin mukaan myös resurssihenkilönä, järjestämään niitä tukipal-

veluja, joita asiakas mahdollisesti tarvitsee. Hänet kutsuttiin mukaan valmistelemaan mahdollista päätöstä.

Kolmas viesti liittyi lapsen sekä *hoidon suuntaan ja sisältöön*. Yhtäältä arviointi oli yhteisesti auki; mitään suuntaa ei ollut millään taholla lukkoonlyöty. Toisaalta ensimmäistä kertaa puhutaan ääneen vaihtoehtoista: esillä oli myös vaihtoehto lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle. Paitsi että sijoitusvaihtoehdon punninta määrittyy selvästi sosiaalitoimiston lastensuojelun tehtäväalueelle, tällaisen vaihtoehdon esille ottaminen viittaa vakavaksi tulkittuun asiaan.

*Yhteistyökutsu* on sikäli tässä tapauksessa merkittävä, että se osataan määrittää tapauksen tutkimuksen piiriin. Tapauksen myönteisen yhteistyökuvion muotoutuminen kiinnosti sosiaalityöntekijää riittävästi, jotta hän valitsi tämän tapauksen. Yhteistyökuvio sairaalan kanssa on myös siinä määrin poikkeuksellinen ja uusi kokemus, että sosiaalityöntekijä arveli tämän kokemuksen tutkimisesta olevan hyötyä jatkossa. Hänen omat tutkimuskysymyksensä sivusivat käytännön yhteistyön kehittämistarvetta: miten tukea tällaisen uudenlaisen yhteistyön jatkumista ja laajenemista toisiin asiakastapauksiin; mitä voin oppia tästä jatkoa varten.

Yhteistyökutsu sisältää vastaantulon: lääkäri kertoo Jatalle tietonsa, jotka perustuvat perheneuvolan lähetteeseen sekä havaintoihin osastolla, ja käsityksensä asiasta. Jatta saa paljon *konkreettista* tietoa, joka on alustavasti *jäsenneltyä*. Tilanne on uusi verrattuna aikaisempaan yhteistyöhön perheneuvolan kanssa. Vasta sairaalasta sosiaalityöntekijä saa tietoa, joka tuo jäsenystä hämäryyteen. Ensimmäistä kertaa kuvaus keskittyy *poikaan*, hänen käyttäytymisensä havainnointiin ja analysointiin. Sosiaalityöntekijä huolestui lisää.

Tarja: “Eli tämä oli uutta keskeistä infoa, mikä tulee: tämä koko paketti, ja siinä itsetuhokäyttäytyminen ja konkretia lapsen tekemistä, tavallaan myös arvostetun tutkinnan kautta. Sillä tavalla faktaa tai uskottavaa.

Jatta: Vähän niinkuin se päivystyksen soitto. Tulee viranomaistaholta jotain. Tässäkin se mielestäni raamitti työtä. Se oli vähän sellainen hetteikkö. Minä tosiaan en pystynyt täysin luottamaan tähän ilmoittajaan.

Tarja: Ja sitten arjen tuntijoiden käsityksiä ei ollut käytössä ollut aikaisemmin?

Jatta: Ei.

Tarja: Ei sen enempää koulusta suoraan opettajalta.

Jatta: Ei.

Tarja: Että äiti oli se, joka suodatti.

Jatta: Äidin kautta tuli nämä viestit.” (K3, 16—17)

Sosiaalityöntekijän tieto tilanteen vakavuudesta lisääntyy. Liitän kysymyksessäni tiedon sen tuottamisen yhteyksiin: “arvostettu tutkinta” on kestänyt noin kuukauden ja tuloksena on jäsentynyt kuvaus. Sosiaalityöntekijä kokee jäsenyyksen tukevan ja raamittavan omaa työtään.

Tarkennan vielä, mistä lähteistä sosiaalityöntekijällä on vireilletulovaiheessa ollut suoraa tietoa pojan tilanteesta (ilmoitusten lisäksi). Ilmenee, että ei mistään. Tarjoan sosiaalityöntekijälle täkyä: käytän suodattaa-verbiä, joka viittaa äidin tarinaan. Sosiaalityöntekijä ei lähde tulkitsemaan äidin toimintaa tai roolia tiedon välittäjänä ja “portinvartijana” vaan toteaa tosiasian: tieto tulee äidin kautta.

## Väliyhteenvedo

Tulkitsen sosiaalityöntekijän kognitiivisen päättelyketjun kulkua. Poika on toimitettu sairaalahoitoon ja äidin päihtymyksestä on saatu näyttöä. Lisäksi sairaalasta on otettu esille vaihtoehto pojan sijoittamisesta kodin ulkopuolelle. Tilanteen täytyy olla vakava eikä kysymys enää voi olla vain poikien raisuista leikeistä eikä ilmoittajan ongelmasta. Äidin päihdeongelman täytyy liittyä jollakin tavalla pojan oireiluun.

Kolmelta luotettavaksi tulkitulta taholta on lyhyessä ajassa tullut “diagnosoivaa” tietoa. Merkittävä osa aineistosta on konkreettista kuvausta, jonka perusteella sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tehdä oma tulkintansa. Tietolähteet ovat toisistaan riippumattomia, ja ne antavat samansuuntaista informaatiota yhtäältä äidin juomisesta ja toisaalta pojan käyttäytymisestä. Sosiaalityöntekijä saa yhtäkkiä paljon uutta laadullista aineistoa tapauksen määrittelytyöhön. Kuitenkin lasta ja perhettä koskeva tieto on edelleen riittämätöntä, vaikkakin jo alustavasti jäsenneiltyä. Sosiaalityöntekijä näkee yhteistyön sairaalan kanssa tarjoavan voimavaroja tapauksen määrittämiseen.

Emotionaalisella puolella hämmennys ja ihmetys jatkuvat: Mistä oikein on kysymys, kun poika voi näin huonosti? Sosiaalityöntekijä kokee äidin olevan ainakin näennäisesti yhteistyössä, ja sama kokemus on lääkärillä. Silti hän kokee tietävänsä kovin niukasti perheestä. Sosiaalityöntekijä ihmettelee vieläkin, miksei perheneuvolasta otettu mitään



yhteyttä. Hänestä on mukavaa, että yhteistyö sairaalan kanssa alkaa hyvin, mutta outoa, että sairaala ottaa heti esille kysymyksen sijoituksesta ja että asia on ollut jo keskusteluissa esillä äidinkin kanssa.

Moraalisesti sosiaalityöntekijä kokee, että asiaa on pakko alkaa selvittää lastensuojelukysymyksenä. Sosiaalityöntekijä lähtee mukaan yhteistyöhön, selvittämään lapsen ja lastensuojelun tarvetta.

Sosiaalityöntekijän aikaisempi ennakointi yhteydenotosta toteutui sairaalan osalta, ei perheneuvolan osalta. Uusi ennakointi: poika saattaa päätyä valmisteltuun sijoitukseen kodin ulkopuolelle. Vaikka sosiaalityöntekijä on omaksunut työtavakseen ennakointien (Ks. Arnkil & Eriksson 1996) käytön, tässä tapauksessa hän ei ole käyttänyt niitä työvälineinä. Tähän mukaan otetut ennakoinnit sosiaalityöntekijä on laatinut jälkikäteen, yrittäen muistella näiden vaiheiden ownastelujaan.

*Taulukko 5. Sosiaalityöntekijän orientoituminen asiakkuuden määrittymisvaiheessa; naksauksen elementit (T1).*

<i>Vuorovaikutussuhde</i>	<i>Kognitiiviset elementit</i>	<i>Emotionaaliset elementit</i>	<i>Moraaliset elementit</i>	<i>Johtopäätös</i>
Stt - ilmoittaja:	* uusi ilmoittaja, kollega vahvistaa epäilyt äidin juopotellusta	* huoventaa, että tulee uusi, luotettava tietolähde	* lastensuojelun on nyt oltava mukana asiassa	* asia avautuu uudelleen
Stt - asiakas:	* äiti kertoo pojan olevan jo sairaalassa	* hämmentynyt ihmetys; huolettua, mistä oikein on kysymys, kun poika voi näin huonosti	* asia pitää tutkia	* yhteistyökuvio hahmottuu
Stt - perheneuvola/sairaala:	* sairaalasta kerrotaan tilanteesta ja pyydetään yhteistyöhön * tieto tulee jäsennettyinä	* outoa, ettei pene ottanut yhteyttä * outoa, että sijoitusvaihtoehto on heti esillä * mukavaa, että pyydetään yhteistyöhön	* otettava asiakkaaksi * yhteiseen valmisteluun kannattaa mennä mukaan	* aloitetaan yhteinen tutkimus ja arviointi

Lastensuojelun asiakkuus tuotettiin ilman, että sosiaalityöntekijä oli kertaakaan tavannut ketään perheen jäsenistä taikka puhunut pojan kanssa. Kaikki tapahtui puhelimitse. Sosiaalityöntekijä oli tavannut vain vakioilmoittajan. Hän tunsu perheneuvolan työntekijät, mutta ei tavannut heitäkään tämän tapauksen yhteydessä henkilökohtaisesti.

Jatta kirjasi tapauksesta vuosien varrella tiedon palasia, ilmoitusveitosesti. Tapaus ei nostattanut hänessä voimakkaita tunteita asiakkaan suuntaan — ainoastaan vakioilmoittaja työläännutti ajoittain. Sosiaalityöntekijä miettiikin yleisemmin omalta osaltaan, onko niin, että jos hän ei tapaa lasta henkilökohtaisesti, tapaus jää etäisemmäksi ja hän varoo tekemästä perusteettomia johtopäätöksiä (K3, 22—23). Tässä naksauksessa on ominaista, että toinen (erityis)asiantuntijataho on tavannut lasta säännöllisesti, tutkinut ja hoitanut.

Teen lopuksi yhteenvedon tapauksen tähänastisesta määrittämisprosessista. Taulukossa kuvataan sosiaalityöntekijän oleellisimpia määrittämyksen *muutoksia* vireilletulosta naksausvaiheeseen suhteessa mukana oleviin tahoihin.

*Taulukko 6. Lastensuojelun asiakkuuden määrittäminen; sosiaalityöntekijän tulkinta (T1).*

<i>Vuorovaikutussuhde</i>	<i>Vireilletulo</i>	<i>Pohdinta</i>	<i>Naksaus</i>
Sosiaalityöntekijä-ilmoittaja	* sairas ilmoittaja * ilmoittajan antamat yksityiskohtaiset tiedot huolestuttavat	* tietoa on, mutta ei tarpeeksi luotettavaa	* luotettava ilmoittaja (ekspertti, kollega) * huolestuminen
Sosiaalityöntekijä-asiakas	* poikien normaaleja leikkejä * äiti hoitaa asioitaan riittävästi hyvin	* ei saa otetta, mistä kysymys	* poika onkin kipeä, "sairaalakunnossa" * äiti ei taidakaan hallita juomistaan
Sosiaalityöntekijä-yhteistyötaho	* perheneuvola hoitaa	* ilmoituksia tulee, pene ei ota yhteyttä. * Sttjän luotettava perheneuvolan arvioon	* perheneuvola ei hoida enää * sairaala kutsuu yhteistyöhön
Johtopäätös	* ei tarvetta lastensuojelun toimiin	* odotellaan: Jos tarvetta lastensuojeluun, tulee uudelleen esille	* lastensuojelun oltava mukana

Sosiaalityöntekijän määrittäminen ja sen mukana tulkintakehys muuttuu suhteessa kaikkiin mukana oleviin tahoihin. Vaikka aikaisempi ilmoittaja on puhunut samaa asiaa (kaikenlaisen muun asian ohessa), uuden ilmoittajan viestiin suhtaudutaan eri tavalla; se on *luotettavampaa tietoa*, kun se tulee viranomaisen omana havaintona. Pojan leikit alkavat saada sairaustulkintaa, ja äidin kyvyttömyydestä hallita juomistaan saadaan näyttöä. Sosiaalityöntekijän alkuepäily saa vahvistusta: Äiti juttelee avoimen oloisesti, mutta peitellen samalla jotakin. Aikaisempi yhteistyö-

tuun kolmannelle. Tämä taho analysoi tilanteen selkeästi sosiaalityöntekijällekkin kuuluvaksi, perustelee lastensuojelun mukanaolon tarpeen ja kutsuu sitä mukaan yhteistyöhön.

Naksausvaiheeseen saakka näyttäisi *elävän rinnakkain kolme tarinaa*: 1) ilmoittajan luotettavuustarina, 2) hämäryystarina, jossa äiti juttelee avoimen oloisesti, mutta kuitenkin niin, että tilanne ei selkiydy, ja 3) yhteistyösuhteen ylläpitotarina. Kun *tulkintojen muuttumista* miettii edellisen taulukon tietojen pohjalta, saa vuorovaikutussuhteiden kautta esiin kolmenlaiset muutokset. Tulkinta kiinnittyy ensin ilmoitustilanteeseen kokonaisuutena, ja myöhemmin enemmän äitiin ja poikaan. Poikaan liittyvä tulkinta on aluksi normaalisuuden tulkintayritystä, ja se muuttuu yhä enemmän ongelmien tulkinnaksi. Kolmanneksi tulkinta nojaa ensisijaisesti normaalipalvelujen toimintaan, mutta tukeutuu lopuksi erityispalveluihin.

Pojan hätä aukeaa ensi kertaa sosiaalityöntekijälle vasta, kun naksaus on jo kääntynyt asiakkuudeksi. Työskentely muuttuu.

# Asiakkuus

## Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen

Sosiaalityöntekijän suhde äitiin ja poikaan muuttuu sen jälkeen, kun lastensuojelun asiakkuusmääritys tehdään. Sairaala ja lastensuojelu sopivat keskinäisestä työnjaosta. Ensimmäinen muutos aikaisempaan oli se, että Jatta tapaa äitiä. Äiti ei enää ole vain puhelinlankojen päässä, vaan Jatta tapaa äidin henkilökohtaisesti. Poikaa hoidetaan sairaalassa. Sosiaalityöntekijä saa kaiken tarvitsemansa seurantatiedon, ja hän osallistuu sairaalassa pidettäviin tapausneuvotteluihin. Hänellä ei ole omaa kontaktia poikaan. Sen sijaan sosiaalityöntekijä tapaa äitiä kuukausittain. Hän kokee, että yhteistyö käynnistyy, suhde etenee ja syvenee. Tunnelmassa säilyy kuitenkin hämmennys.

Tarja: “Minkälainen mielikuva sinulla oli siitä äidistä puhelinjuttuna?

Ja sitten, kun sinä näit sen (äidin) niin mikä sinulla?(--)

Jatta: Jos olisin muutamasta joutunut valitsemaan(.) En minä olisi tätä varmaan valinnut. Tämä oli minusta jotenkin nuoremman oloinen, mitä minä olin kuvitellut. Hyvin viehättävän oloinen. En tiedä, minkälaiseksi minä olin tämän kuvitellut. En ollut ajatuksen tasolla miettinyt sitä niin loppuun. Tietysti jokin sellainen kuva, että minkä näköinen ihminen. Ehkä olin ajatellut, että hoitamattomampi, kun oli viesti, että juo paljon. Eikä vastaa lapsen asioista. Ulospäin hyvin sellainen viehättävän oloinen nainen. Se oli päällimmäinen, mikä minulle ensimmäiseksi siinä nousi.” (K3, 25)

Asiakkuuden määritettyä ja työnjaon selkiytyttyä sosiaalityöntekijä alkaa tavata äitiä henkilökohtaisesti. Hän yllättyy heti nähdessään äidin. Samalla hän saa kiinni juopottelumäärityksen tuottamasta stereotyyppisestä käsityksestään. Tällaisia asioita ei ihminen usein kognitiivisesti mietikään; ne vain ovat olemassa ennakkoluuloina, käsityksinä, jotka sitten muuttuvat ja muokkautuvat henkilökohtaisessa kontaktissa, jos muuttuvat. Se, että sosiaalityöntekijät korostavat kotikäyntien erityisyyttä työssään, saattaa olla yhteydessä orientoitumisen kognitiivisten elementtien piiloisuuteen ja niiden kytkeytymiseen emotionaalisiin elementteihin.

Jatta julistaa usein hämmennystä myös laajemmin. Hän etsii työlehen konkreettista kohdetta.

Jatta: “(--) tässä on yhtenä tämmösenä teemana, joka tuntuu nousevan monesta välistä(.) on ehkä tämmönen hämmennys, mikä on viranomaisissa vähän joka taholla (--)(( Kaikki viranomaiset)) vähän hakee, että mitä tässä vois tehdä, jotta poika tulis autetuksi ja samaa mun mielestä mulla, että mistä tässä on oikein kysymys, mihin tarttua(.) ja mikä se muutos on mitä tässä haetaan(.)” (K2, 15)

Tähän liittyi toinen teema, joka oli olemassa asian tullessa vireille ja joka jatkui asiakkuudessa. Jatta sai lisää konkreettista tietoa äidin avoimesta juttelusta. Verho raottuu, mutta Jatta ei koe vielääkään saavansa “varsinaisesta asiasta” otetta. Jatta jatkaa:

Jatta: “Nyt kun mietin, että mikä minulla siitä äidistä on kaiken kaikkiaan, niin se on varmaan just sellainen kahtijakoisuus edelleen: äiti tulee tapaamisiin ja äiti on hyvin miellyttävä ja äiti juttelee paljon, mutta sitten kuitenkin sellainen, mitä äiti todella ajattelee, miten äiti toimii sitten sen puheen takana, se jotenkin katkeaa. Siinä on jotenkin kaksi eri maailmaa. Ja sit semmonen ihan, minä verran äiti itsekin ymmärtää, että miten huolissaan me ollaan, ja onko hän itse huolissaan. Hän edelleen näkee, että joku tämmöinen koulujuttu on se syy, miksi lapsi on täällä. Kyllä näistä on puhuttu — lapsen lukuisista tapaturmista ja tämmöisistä. Siinä on kaksi eri maailmaa tavallaan. Minä en tiedä, pääseekö ne jossain vaiheessa sillein, että niitä pystyttäisiin lähentämään toisiinsa.” (K3, 25)

Veera tulee mukaan keskusteluun ja yrittää ymmärtää kaksijakoisuutta ja ristiriitaisia tunnelmia omien vastaavien asiakaskokemustensa kautta. Hän kysyy äidin mielenterveydestä. Jatta tarttuu teemaan. Hämmennys asiakassuhteessa jatkuu. Kysymykset tilanteen luonteesta kääntyvät aikaisempaa vahvemmin äidin mielenterveyden ja lapsuuden kokemusmaailman pohdintaan. Sosiaalityöntekijä koki, että äitikin kiinnostui selvittämään menneitä tapahtumia. Asiakassuhteen etenemisen tarkempi kuvaus jää esittelemättä, koska tässä keskitytään naksaukseen.

## Sosiaalityöntekijän suhde sairaalaan

Toinen merkittävä yhteistyökuvion muutos liittyi osallisuuteen: sairaala, sosiaalitoimisto ja äiti tapasivat toisensa. Ensimmäistä kertaa kaikki asiassa mukana olevat tahot istuivat saman pöydän äärelle. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta passiivinen yhteistyötaho (perheneuvola) vaihtui aktiiviseksi yhteistyökumppaniksi, ja samanaikaisesti alkoi yhteinen työskentely asiakkaan kanssa.

Yritän muotoilla kysymystä, miten Jatta koki yhteistyökumppanin ja -kuvion muutoksen ja oman osuutensa siinä.

Tarja: “Tämä on jännä. Yritän tavoittaa sitä, että mitä kaikkea on itsellä sisällä tästä pitkästä yhteistyökuvioista suhteessa tähän tapaukseen ja tuohon puljuun ((perheneuvolaan)), joka ((se mikä on sisällä)) sitten löytää paikkansa kun toisaalta ((sairaala)) pyydetäänkin mukaan. Sitten toisaalta myös se, että siihen sinun työtapaan jonka sinä omaksut, että sinä koet että sinun täytyy itse saada oma kuva äidin tilanteesta jotta sinä pääset(.)ett sinun täytyy päästä äidin maailmaan, ja sitä kautta ymmärtää poikaa paremmin. Eli halusit itse aktiivisesti työskennellä äidin kanssa, ja se oli sitä, mitä te sovittekin. Tavallaan sen perspektiivin tai sen kokemuksen jälkeen perheneuvola ei ollut sinun tulkinnan mukaan saanut oikein mitään otetta siihen äitiin. Se oli näitten kuvasten perusteella niinkuin jatkuvassa hämmennyksessä, että mitä ihmettä siellä perheessä tapahtuu. Äiti puhuu, mutta se ei puhu.

Jatta: Mmmm

Tarja: Siitä ei jotenkin saa otetta. Sitten sinä niinkuin, että ‘minäpä nyt otan selvittääkseni tätä’. Siinä tulee sellainen jännä kuvio, tieksä(.) vai tuleeks sulle? Yhdistyykö sinulle se, että perheneuvola ikäänkuin ‘on ottanut hoitaaksensa ja on ikäänkuin epäonnistunut ja kokee sen niin vahvaksi, että sen ((pojan)) täytyy mennä lääkäriin’, sairaalaan. Ja sitten se ((asia)) tulee toisentyypisen selvittelyn alle.

Jatta: Sellaista tuntua minulla ei ollut(.) en tiedä, tarkoittiko sinäkään sitä(.) ei ollut missään vaiheessa, että perheneuvola ei ole onnistunut, että nyt minä astun remmiin ja onnistun. En minä sillain ajatellut. Vaan mä ajattelin niin että (.) tuo, mitä ensin sanoit niin on hyvin lähellä sitä. Että vaikka perheneuvola olisi sitten soittanutkin ja esimerkiksi pyytänyt sijoitusta niin minä en voi pelkäättään ajatella, että perusteena on se, että perheneuvola pyytää tai vaatii sitä. Kyllä minulla pitää olla joku omakohtainen arvio ti-

lanteesta ja sen perusteella päätyä siihen samaan ja kirjata perusteet sen mukaan, mitä on sitten tullut esille. Tämä oli varmaan se, mikä minulla oli päällimmäisenä. Minua ei ole tähän mennessä vedetty tähän mukaan, mutta nyt kun vedetään ja nyt kun minä näiden Ilmojen perusteella itse arvioin, että minun on pakko olla tässä mukana. Minun pitää saada kuva, mistä tässä on kysymys. Perheneuvolalta minä en ole sitä tietoa saanut, että mistä on kysymys.” (K3, 15)

Edellä on katkelma hypoteesejaan testaavan ja prosessia ymmärtämään pyrkivän tutkijan ja tapaustaan tutkivan sosiaalityöntekijän dialogista. Sosiaalityöntekijä korjailee tutkijan tulkintoja ja etsii ääneen omia ajatuksiaan peilaillen niitä tutkijan esittämiin vaihtoehtoihin. Koska muista yhteyksistä tiesin, että perheneuvolan toimintatapa on herättänyt kritiikkiä tässä toimistossa ja että epäluottamusta yhteisten asiakkaiden asioiden hoidossa on ollut, tarkoitin ihan oikeasti ottaa esille näiden auttajatahojen mahdollisen keskinäisen näytön tarpeen. Sosiaalityöntekijä reagoi siihen. Hän määrittää oman tehtävänsä selkeästi, eikä lähde tekemään oletuksia terapian onnistumisen suuntaan taikka nostamaan omaa kompetenssiaan terapeuttina, ikään kuin kilpailemaan näillä kentillä.

Sen sijaan sosiaalityöntekijä ottaa esille oman professionsa perustehtävän. Hän rajaa selkeästi: jos sosiaalityöntekijän on tehtävä asiassa päätös, on hänen myös kyettävä perustelemaan se itselleen vakuuttavalla tavalla. Vaikka toinen asiantuntijataho olisikin päättänyt johtopäätöksen, pelkkä johtopäätös ei riitä, vaan sen perustelujen on myös oltava esillä. Vasta niiden tutkinnan jälkeen sosiaalityöntekijä voi tehdä arviionsa. Sosiaalityöntekijän on kyettävä vakuuttamaan kaikki mahdollinen yleisö päätöksensä tarpeellisuudesta taikka välttämättömyydestä.

Sosiaalityöntekijä tiivistää tärkeän asian: sosiaalityöntekijän ammatitaidon keskeinen elementti on moninaisen laadullisen aineiston tutkiminen. Hän kokoaa aineistoa, taltioi ja järjestää sitä, analysoi, tulkitsee, perustelee, tekee johtopäätöksiä ja esittelee päätökset ja puolustaa tutkimustaan.

## Väliyhteenvedo

Esitän ensin väliyhteenvedon määrittämisprosessista asiakkuuden ajalta. Sen jälkeen koostan vielä orientoitumisen elementit yhteenvedoksi, joka sisältää tapauksen kaikki määrittämisvaiheet ja jossa siten on esillä ja vertailtavissa niiden kulku.

*Taulukko 7. Sosiaalityöntekijän orientoituminen lastensuojeluasiakkaiden aikana (T1).*

<i>Vuorovaikutussuhde</i>	<i>Kognitiiviset elementit</i>	<i>Emotionaaliset elementit</i>	<i>Moraaliset elementit</i>	<i>Johtopäätös</i>
Stt - asiakas: * säännölliset tapaamiset	* stt saa lisää tietoa * stt tapaa äitiä; työajaosta sovittu sairaalan kanssa	* hämmennys jatkuu	* on kyettävä saamaan oma käsitys tilanteesta	* tutkittava ja selvítettävä tilannetta äidin kanssa
Stt - sairaala: * yhteiset tapaamiset	* aktiivinen yhteistyö alkoi * stt saa uutta, konkreettista, koottua ja jäsenettyä tietoa pojan arjesta	* tuntuu mukavalta, helpottavaa * kiinnostava yhteistyökuvio	* on vastattava (tällaiseen harvinaiseen) yhteistyökutsuun * hyvä mahdollisuus kehittää työtä	* etsimme yhdessä työskentelyn suuntaa ja kokoamme samalla aineistoa mahdollista päätöksentekoa varten

Jatta kokee, että hän on sairaalan kanssa etsimässä työskentelyn suuntaa yhdessä, avoimin mielin. Luonnollisesti siitä huolimatta, mihin suuntaan yhteinen hoitosuunnitelma kehittyy, sairaalalla on hoitojakson jälkeen lastensuojeluun kohdistuvia odotuksia. Jos poikaa hoidetaan kotiin, odotetaan avohuollon tukitoimia (kuten tukihenkilösuhteen järjestämistä ja kustantamista). Jos päädytään pojan sijoittamiseen kodin ulkopuolelle, tarvitaan siihenkin sosiaalitoimen päätöstä ja rahoitusta.

Sosiaalityöntekijä ottaa tehtäväkseen selvittää asiaa, ja se tapahtuu järjestämällä säännölliset tapaamiset eri tahojen kanssa ja yhteisesti sovitulla työnjaolla. Tietoa tulee paljon lisää, sitä on myös valmiiksi jäsennehtynä ja se on yhä monipuolisempaa. Tunnelmapuolella jatkuu hämmennys, mutta ymmärryksen lisääntyä. Myös motivaatio lisääntyä. Sosiaalityöntekijä kokee, että yhteisesti tutkien ja tilannetta selvittäen työskennellään tämän yhteisasiakkaan asiassa.

Esitän lopuksi väliyhteenvedon sosiaalityöntekijän asiakkuusmäärittämisprosessista eri vaiheissa, vireilletulosta asiakkuuteen. Eritte-



len ensin orientoitumisen elementit taulukon muodossa ja sen jälkeen pohdin niiden suhdetta toisiinsa.

Taulukko 8. Orientoitumisen elementit määrittymisvaiheissa (T1).

Elementit/vaiheet	Vireilletulo	Naksaus	Asiakuus
Kognitiiviset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* äiti ehkä juo,</li> <li>* pojalla raisuja leikkejä</li> <li>* perheneuvola hoitaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* äidin juomisesta näyttöä,</li> <li>* pene arvioi pojan tarvitsevan sairaalahoitoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* lääkäri kertoo jäsentyneesti pojan tilanteesta ja oireiluista</li> <li>* pyytää lastensuojelun apua;</li> <li>* työnjako selvitetään</li> </ul>
Emotionaaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* työlääntyminen vakioilmoittajaan,</li> <li>* tyytyväisyys, että äidin kanssa voi sopia yhteistyöstä peneen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* helpottavaa saada näyttöä</li> <li>* huolestuttavaa, että pojan tilanne näyttääkin pahemalta kuin luulin.</li> <li>* hämmennystä ,ettei pene ottanut yhteyttä lastensuojeluun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* mukava aloittaa tällainen yhteistyö sairaalan kanssa, harvinainen tilanne.</li> <li>* äidin olemus ja puhe on jotenkin ristiriitaista, mutta tämän selvittäminen kiinnostaa</li> </ul>
Moraaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* asia hoituu penessa,</li> <li>* lastensuojelua ei tarvita,</li> <li>* säännöllinen hoito-kontakti turvaa sen, että jokin taho reagoi, jos tilanne pahenee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* lastensuojelun oltava tiiviimmin mukana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* vastattava yhteistyökutsuun,</li> <li>* lastensuojelun oltava mukana</li> <li>* pitää selvittää perusteellisesti</li> </ul>

Vireilletulovaiheessa orientoitumisen elementtien välillä ei ole suuria jännitteitä, vaan määrittäminen syntyy melko mutkattomasti. Tiedot eivät huolestuta, kun ne voi tulkita tuonikäisten tempauksiksi ja mielenterveydeltään epävakaa naisen ilmoituksiksi. Tilanteeseen puuttuminen ei ole lastensuojelun tehtävä, varsinkin kun näitä asioita voi käsitellä perheneuvolan pitkässä asiakassuhteessa.

Naksauksen aikaan elementit ovat liikkeessä; *aikaisempi käsitys on muuttumassa*. Sosiaalityöntekijä näyttää miettivän, miten tuon pojan asiat ihan oikeasti ovat, ja miten lienee äidin juominen. Häntä huolestuttaa, kun perheneuvolasta ei ole otettu yhteyttä, vaikka sieltä on kuitenkin tehty lähete pojan sairaalatutkimuksiin. Asiaan on otettava tiiviimpi ote. Uutta tietoa tulee paljon eri lähteistä, ja se on melko yhdenmukaista sekä aikaisempaa luotettavampaa. Tiedot huolestuttavat sosiaalityöntekijää myös aikaisempaa enemmän, ja hänestä on selvää, että asia pitää tutkia.

Asiakuusvaiheessa työnjako selviää nopeasti ja mutkattomasti. Määrittäykset koskevat nyt työn konkreettista kohdetta, asiakkuuden si-

suojeluilmoituksen käynnistämässä työprosessissa, jossa asiakkuus- ja tilannemääritys tuotetaan.

Sosiaalityön tietoperustan käytäntöyhteys sisältää monia ehtoja. Kaikki tapausta koskeva tieto ei ole sosiaalityöntekijän "vapaasti hankittavissa": ehtoja sisältyy siihen, mistä tietoa on saatavissa ja millaista tietoa annetaan, mutta myös, millaista tietoa vastaanotetaan ja miten se tulkitaan ja miten ja missä tarkoituksessa sitä yhdistetään. Esimerkiksi tässä tapauksessa ensisijaista ei ole, että sosiaalityöntekijä vaatisi lain perustella itselleen tietoja lapsesta ja perheestä. Tärkeämpää on varmistaa, että lapsi ja äiti saavat käytännössä apua vaikeuksiinsa ja että yhteistyösuhte toimisi jatkossa (kuten Helasvuo 1961, 198 painottaa).

Lastensuojelutyössä korostuu yhteistyö (ja yhteistyö) toisen ammattiauttajan kanssa. Tämä tuli selvästi esiin tekemämme asiakaskartoituksen kautta. Kaupungissa 87 % lastensuojeluasiakkaista oli sellaisia, joiden asiassa oli mukana sosiaalityöntekijän lisäksi muita viranomaisia. Tällaisia usean eri tahon asiakkaana olevia lapsiperheitä oli muun (kuin lastensuojelun) sosiaalityön piirissä vain 37 %. (Kivinen 1994, 215.)

Neljäs hypoteesi liittyi asiakkuuden tuottamisen prosessin tutkittavuuteen. Prosessin erittelemisen toistuvien kuvioiden ja kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten elementtien suhteen toimi. Myös toimintakuvioiden ja elementtien keskinäisestä yhteydestä ja muutoksesta oli mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Prosessi sisälsi paljon vahvaa implisiittistä ainesta, jota saatiin näkyville. Jatta arvioi ja kommentoi tutkimusprosessin päätyttyä: "Oli kiinnostavaa käydä tämä läpi ja palauttaa mieleen tämän casen aikaisia työstöjä ja tunnelmia. Olit mielestäni saanut koottua selkeästi moneen suuntaan rönsyilyttä työstöä ja päällimmäiseksi lukiessa tuli tunne, että koottu tarkasti kohteita kunnioittaen, sen aikaiset työskentelytunnelmat tavoittaen ja oleelliset löytäen."

Alkuoletuksissani korostin sosiaalityöntekijän aktiivista osuutta määrityksen tuottamisessa. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä näyttää toimivan aluksi perheen suuntaan reaktiivisesti. Hän käsittelee vakioilmoittajan antamia tietoja vakiintuneella, "kuvioituneella" toimintatavalla ja tulkintakehikolla. *Hän aktivoituu uudella tavalla vasta, kun näkyvillä on (sairaalan tekemä) ehdotus. Ehdotus osuu hänen oman erityisen kiinnostuksen alueeseen.* Jatalla oli halu ja valmius yhteistyömallien kehittelyyn sairaalan kanssa, ja tapaus tarjosi kiinnostavan mahdollisuuden juuri tähän. Näin Jatalle avautui uusi potentiaalinen toimintakenttä, joka oli hänen ammatillisten motivaatioidensa suunnassa. Hänen oli "helpo" aktiivisesti tuottaa lastensuojelun asiakkuusmääritys ja ottaa samal-

lanteesta ja sen perusteella päätyä siihen samaan ja kirjata perusteet sen mukaan, mitä on sitten tullut esille. Tämä oli varmaan se, mikä minulla oli päällimmäisenä. Minua ei ole tähän mennessä vedetty tähän mukaan, mutta nyt kun vedetään ja nyt kun minä näiden Ilmojen perusteella itse arvioin, että minun on pakko olla tässä mukana. Minun pitää saada kuva, mistä tässä on kysymys. Perheneuvolalta minä en ole sitä tietoa saanut, että mistä on kysymys.” (K3, 15)

Edellä on katkelma hypoteesejaan testaavan ja prosessia ymmärtämään pyrkivän tutkijan ja tapaustaan tutkivan sosiaalityöntekijän dialogista. Sosiaalityöntekijä korjailee tutkijan tulkintoja ja etsii ääneen omia ajatuksiaan peilailen niitä tutkijan esittämiin vaihtoehtoihin. Koska muista yhteyksistä tiesin, että perheneuvolan toimintatapa on herättänyt kritiikkiä tässä toimistossa ja että epäluottamusta yhteisten asiakkaiden asioiden hoidossa on ollut, tarkoitin ihan oikeasti ottaa esille näiden auttajatahojen mahdollisen keskinäisen näytön tarpeen. Sosiaalityöntekijä reagoi siihen. Hän määrittää oman tehtävänsä selkeästi, eikä lähde tekemään oletuksia terapian onnistumisen suuntaan taikka nostamaan omaa kompetenssiaan terapeuttina, ikään kuin kilpailemaan näillä kentillä.

Sen sijaan sosiaalityöntekijä ottaa esille oman professionsa perustehtävän. Hän rajaa selkeästi: jos sosiaalityöntekijän on tehtävä asiassa päätös, on hänen myös kyettävä perustelemaan se itselleen vakuuttavalla tavalla. Vaikka toinen asiantuntijataho olisikin päättänyt johtopäätöksen, pelkkä johtopäätös ei riitä, vaan sen perustelujen on myös oltava esillä. Vasta niiden tutkinnan jälkeen sosiaalityöntekijä voi tehdä arviomansa. Sosiaalityöntekijän on kyettävä vakuuttamaan kaikki mahdollinen yleisö päätöksensä tarpeellisuudesta taikka välttämättömyydestä.

Sosiaalityöntekijä tiivistää tärkeän asian: sosiaalityöntekijän ammatitaidon keskeinen elementti on moninaisen laadullisen aineiston tutkiminen. Hän kokoaa aineistoa, taltioi ja järjestää sitä, analysoi, tulkitsee, perustelee, tekee johtopäätöksiä ja esittelee päätökset ja puolustaa tutkimustaan.

## Väilyhteenvedo

Esitän ensin väilyhteenvedon määrittämisprosessista asiakkuuden ajalta. Sen jälkeen koostan vielä orientoitumisen elementit yhteenvedoksi, joka sisältää tapauksen kaikki määrittämisvaiheet ja jossa siten on esillä ja vertailtavissa niiden kulku.

*Taulukko 7. Sosiaalityöntekijän orientoituminen lastensuojeluasiakkuuden aikana (T1).*

<i>Vuorovaikutussuhde</i>	<i>Kognitiiviset elementit</i>	<i>Emotionaaliset elementit</i>	<i>Moraaliset elementit</i>	<i>Johtopäätös</i>
Stt - asiakas: * säännölliset tapaamiset	* stt saa lisää tietoa * stt tapaa äitiä; työnjaosta sovittu sairaalan kanssa	* hämmennys jatkuu	* on kyettävä saamaan oma käsitys tilanteesta	* tutkittava ja selvítettävä tilannetta äidin kanssa
Stt - sairaala: * yhteiset tapaamiset	* aktiivinen yhteistyö alkoi * stt saa uutta, konkreettista, koottua ja jäsenettyä tietoa pojan arjesta	* tuntuu mukavalta, helpottavaa * kiinnostava yhteistyökuvio	* on vastattava (tällaiseen harvinaiseen) yhteistyökutsuun * hyvä mahdollisuus kehittää työtä	* etsimme yhdessä työskentelyn suuntaa ja kokoamme samalla aineistoa mahdollista päätöksentekoa varten

Jatta kokee, että hän on sairaalan kanssa etsimässä työskentelyn suuntaa yhdessä, avoimin mielin. Luonnollisesti siitä huolimatta, mihin suuntaan yhteinen hoitosuunnitelma kehittyy, sairaalalla on hoitajakson jälkeen lastensuojeluun kohdistuvia odotuksia. Jos poikaa hoidetaan kotiin, odotetaan avohuollon tukitoimia (kuten tukihenkilösuhteen järjestämistä ja kustantamista). Jos päädytään pojan sijoittamiseen kodin ulkopuolelle, tarvitaan siihenkin sosiaalitoimen päätöstä ja rahoitusta.

Sosiaalityöntekijä ottaa tehtäväkseen selvittää asiaa, ja se tapahtuu järjestämällä säännölliset tapaamiset eri tahojen kanssa ja yhteisesti sovitulla työnjaolla. Tietoa tulee paljon lisää, sitä on myös valmiiksi jäsenellynä ja se on yhä monipuolisempaa. Tunnelmapuolella jatkuu hämmennys, mutta ymmärryksen lisääntyminen. Myös motivaatio lisääntyy. Sosiaalityöntekijä kokee, että yhteisesti tutkien ja tilannetta selvittäen työskennellään tämän yhteisasiakkaan asiassa.

Esitän lopuksi väilyhteenvedon sosiaalityöntekijän asiakkuusmäärittämisprosessista eri vaiheissa, vireilletulosta asiakkuuteen. Eritte-

len ensin orientoitumisen elementit taulukon muodossa ja sen jälkeen pohdin niiden suhdetta toisiinsa.

*Taulukko 8. Orientoitumisen elementit määrittymisvaiheissa (T1).*

<i>Elementit/vaiheet</i>	<i>Vireilletulo</i>	<i>Naksaus</i>	<i>Asiakkuus</i>
Kognitiiviset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* äiti ehkä juo,</li> <li>* pojalla raisuja leikkejä</li> <li>* perheneuvola hoitaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* äidin juomisesta näyttöä,</li> <li>* pene arvioi pojan tarvitsevan sairaalahoitoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* lääkäri kertoo jäsenyydesti pojan tilanteesta ja oireiluista</li> <li>* pyytää lastensuojelun apua;</li> <li>* työnjako selvitetään</li> </ul>
Emotionaaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* työlääntyminen vakioilmoittajaan,</li> <li>* tyytyväisyys, että äidin kanssa voi sopia yhteistyöstä penceen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* helpottavaa saada näyttöä</li> <li>* huolestuttavaa, että pojan tilanne näyttääkin pahemmalta kuin luulin.</li> <li>* hämmennystä ,ettei pene ottanut yhteyttä lastensuojeluun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* mukava aloittaa tällainen yhteistyö sairaalan kanssa, harvinaisen tilanne.</li> <li>* äidin olemus ja puhe on jotenkin ristiriitaista, mutta tämän selvittäminen kiinnostaa</li> </ul>
Moraaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* asia hoituu penessa,</li> <li>* lastensuojelua ei tarvita,</li> <li>* säännöllinen hoito-kontakti turvaa sen, että jokin taho reagoi, jos tilanne pahenee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* lastensuojelun oltava tiiviimmin mukana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* vastattava yhteistyökutsuun,</li> <li>* lastensuojelun oltava mukana</li> <li>* pitää selvittää perusteellisesti</li> </ul>

Vireilletulovaiheessa orientoitumisen elementtien välillä ei ole suuria jännitteitä, vaan määrittäminen syntyy melko mutkattomasti. Tiedot eivät huolestuta, kun ne voi tulkita tuonikäisten tempauksiksi ja mielenterveydeltään epävakaa naisen ilmoituksiksi. Tilanteeseen puuttuminen ei ole lastensuojelun tehtävä, varsinkin kun näitä asioita voi käsitellä perheneuvolan pitkässä asiakassuhteessa.

Naksauksen aikaan elementit ovat liikkeessä; *aikaisempi käsitys on muuttumassa*. Sosiaalityöntekijä näyttää miettivän, miten tuon pojan asiat ihan oikeasti ovat, ja miten lienee äidin juominen. Häntä huolestuttaa, kun perheneuvolasta ei ole otettu yhteyttä, vaikka sieltä on kuitenkin tehty lähete pojan sairaalatutkimuksiin. Asiaan on otettava tiiviimpi ote. Uutta tietoa tulee paljon eri lähteistä, ja se on melko yhdenmukaista sekä aikaisempaa luotettavampaa. Tiedot huolestuttavat sosiaalityöntekijää myös aikaisempaa enemmän, ja hänestä on selvää, että asia pitää tutkia.

Asiakkuusvaiheessa työnjako selviää nopeasti ja mutkattomasti. Määrittäykset koskevat nyt työn konkreettista kohdetta, asiakkuuden si-

sältöä. Tulkinnan muutos liittyy kognitiivisella tasolla siihen, miten epäily varmentuu ja hajallaan oleva tieto tarjoutuu jäsennehtynä, jopa diagnosoituna käytettäväksi. Tunnetasolla hämmennys ei väisty, mutta sosiaalityöntekijän ote siihen muuttuu: hän kiinnostuu, miksi hämmennys ei väisty ja miten tätä voi selvittää. Moraalisella tasolla oikeus jättäytyä tapauksen ulkopuoliseksi seuraajaksi muuttuu oikeudeksi osallistua tapauksen selvittelyyn ja konkreettiseen asiakkaistamiseen. Sosiaalityöntekijän asiakkaaksi tässä lastensuojeluasiassa määrityi äiti.

Tutkittua tapausta voisi luonnehtia *yhteistyötahon pidättelemäksi asiakkuudeksi*. Näyttää siltä, että perheen tilanteessa ei ole tapahtunut oleellista muutosta. Pojan tilanne oli todennäköisesti ollut vakava jo pitkään, mutta tästä sosiaalityöntekijä ei tiennyt. Sen sijaan oleellisemmaksi asiakkuuden määrittämiseen liittyväksi tekijäksi näyttäisi nousevan yhteistyötahon toiminta. Perheneuvola halusi hoitaa asiakassuhdetta yksin eikä lastensuojelun asiakkuusmäärittystä sen takia syntynyt. Heti kun sairaala pyysi sosiaalityöntekijän kumppanikseen, lastensuojelun sosiaalityön tehtävä ja lastensuojelun asiakkuus olivat selvät. Tämä tutkimustapaus on konkreettinen esimerkki siitä, miten palvelujärjestelmä on itse tuottamassa asiakkuusmäärittäjiä ja yhteistyötulkintoja.

# Johtopäätöksiä ja pohdintaa

Käsittelen lopuksi sitä, miten tämän tapauksen tutkiminen kehitti tutkimushypoteesejani ja mitä uusia kysymyksiä se herätti. Arvioin myös tutkimusmetodin toimivuutta sekä tähän tapaukseen liittyviä aineistokysymyksiä.

## Tapaus 1 ja tutkimushypoteesit

Tutkimuksen alussa esittelin tutkimushypoteesit. Oletin, että sosiaalityöntekijän toimintaa ja ratkaisuja ohjaavat erilaiset kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset tekijät. Galperinin pohjalta muodostettu yleinen orientaatiomalli (kolme toisiinsa liittyvää ja toistaan täydentävää suuntautumiselementtiä) *jäsensi* aineistoa sosiaalityöntekijän määrittelystä kertyvää tutkimusaineistoa. Toistaiseksi, ensimmäisen tapauksen jälkeen, en näe tarvetta olennaisesti muuttaa tai korjata jäsenyskehikkoani. Tällainen jäsentely voisi auttaa sosiaalityöntekijöitä työssään tietoiseen erittelyyn sen suhteen, mikä tapauksessa on ”faktaa” ja mikä sellaiseksi tulkittua.

Toiseksi oletin, että erilaiset tapaukset kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset tekijät ilmenevät tapauskohtaisina yhdistelminä. Aluksi minusta näytti siltä, että tässä tapauksessa *korostuvat erityisesti kognitiiviset elementit*. Eriteltyäni keskusteluaineistoa useampaan kertaan aloin kuitenkin epäillä, että johtopäätökseni ovat yksioikoiset. Kognitiivisten elementtien painottuminen näkyi asiakirjakirjoittamisessa. Asiakirjat eivät sisältäneet tunnelma- eivätkä vaikutelma-aineistoa, vaan selkeitä havaintoja ja toteamuksia lähteineen. Selkeys ja yksilöidyt tiedot korostuivat myös tutkimuskeskusteluissa. Tietopohja herätti kuitenkin ristiriitaisuutta. Sosiaalityöntekijän tieto oli vähäistä ja sisällöltään hämää. *Oli enemmän kyse ei-tietämisestä* kuin tietämisestä.

Oletin myös, että sosiaalityöntekijän orientoitumisen elementtien keskinäinen yhteys ilmentää näissä tapauksissa sosiaalityön luonnetta. Ensinnäkin tapaus korostaa eri yksiköiden välisen yhteistyön merkitystä lastensuojelussa. Toiseksi tutkittu tapaus tuo näkyviin ja pohdittavaksi tiedon luotettavuuteen ja tiedon tarkistamiseen liittyviä puolia, joiden kautta sosiaalityön jännitteisyys tulee esiin. Se konkretisoituu lasten-

suojeluilmoituksen käynnistämässä työprosessissa, jossa asiakkuus- ja tilannemääritys tuotetaan.

Sosiaalityön tietoperustan käytäntöyhteys sisältää monia ehtoja. Kaikki tapausta koskeva tieto ei ole sosiaalityöntekijän “vapaasti hankittavissa”: ehtoja sisältyy siihen, mistä tietoa on saatavissa ja millaista tietoa annetaan, mutta myös, millaista tietoa vastaanotetaan ja miten se tulkitaan ja miten ja missä tarkoituksessa sitä yhdistetään. Esimerkiksi tässä tapauksessa ensisijaista ei ole, että sosiaalityöntekijä vaatisi lain perustella itselleen tietoja lapsesta ja perheestä. Tärkeämpää on varmistaa, että lapsi ja äiti saavat käytännössä apua vaikeuksiinsa ja että yhteistyösuhde toimisi jatkossa (kuten Helasvuo 1961, 198 painottaa).

Lastensuojelutyössä korostuu yhteistyö (ja yhteistyö) toisen ammattiauttajan kanssa. Tämä tuli selvästi esiin tekemämme asiakaskartoituksen kautta. Kaupungissa 87 % lastensuojeluasiakkaista oli sellaisia, joiden asiassa oli mukana sosiaalityöntekijän lisäksi muita viranomaisia. Tällaisia usean eri tahon asiakkaana olevia lapsiperheitä oli muun (kuin lastensuojelun) sosiaalityön piirissä vain 37 %. (Kivinen 1994, 215.)

Neljäs hypoteesi liittyi asiakkuuden tuottamisen prosessin tutkittavuuteen. Prosessin erittelemisen toistuvien kuvioiden ja kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten elementtien suhteen toimi. Myös toimintakuvioiden ja elementtien keskinäisestä yhteydestä ja muutoksesta oli mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Prosessi sisälsi paljon vahvaa implisiittistä ainesta, jota saatiin näkyville. Jatta arvioi ja kommentoi tutkimusprosessin päätyttyä: “Oli kiinnostavaa käydä tämä läpi ja palauttaa mieleen tämän casen aikaisia työstöjä ja tunnelmia. Olit mielestäni saanut koottua selkeästi moneen suuntaan rönsyilyttä työstöä ja päällimmäiseksi lukiessa tuli tunne, että koottu tarkasti kohteita kunnioittaen, sen aikaiset työskentelytunnelmat tavoittaen ja oleelliset löytäen.”

Alkuoletuksissani korostin sosiaalityöntekijän aktiivista osuutta määrityksen tuottamisessa. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä näyttää toimivan aluksi perheen suuntaan reaktiivisesti. Hän käsittelee vakioilmoittajan antamia tietoja vakiintuneella, “kuvioituneella” toimintatavalla ja tulkintakehikolla. *Hän aktivoituu uudella tavalla vasta, kun näkyvillä on (sairaalan tekemä) ehdotus. Ehdotus osuu hänen oman erityisen kiinnostuksen alueeseen.* Jatalla oli halu ja valmius yhteistyömallien kehittelyyn sairaalan kanssa, ja tapaus tarjosi kiinnostavan mahdollisuuden juuri tähän. Näin Jatalle avautui uusi potentiaalinen toimintakenttä, joka oli hänen ammatillisten motivaatioidensa suunnassa. Hänen oli “helpo” aktiivisesti tuottaa lastensuojelun asiakkuusmääritys ja ottaa samal-



la vastaan sairaalan yhteistyötarjous. Vaikka Jatan toiminta itse tapauksen suhteen oli pikemmin passiivista kuin aktiivista, se muutti luonnetaan asiakkuusmäärityksen yhteydessä.

Oletin myös, että toiminnallinen kuvioituminen eri tahojen kanssa liittyy tapauskohtaisesti määräytyviin yhdistelmiin ja siihen, millaista toivottomuutta taikka voimavaroja sosiaalityöntekijä näkee tilanteessa, jossa *käytettävissä olevan voimavarayhdistelmän* pitäisi vakuuttaa asiakkuuden tai ei-asiakkuuden tarpeesta. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijän voimavarat yhdistettynä perheneuvolaan eivät vakuuttaneet Jatta lastensuojelun asiakkuuden tarpeesta. Äidin, pojan ja perheneuvolan työntekijöiden resurssit yhdistyivät siten, etteivät nekään tuottaneet paineita lastensuojelun asiakkuuteen. Sen sijaan sairaala esitti sosiaalityöntekijälle sellaista uutta yhdistelmää, joka antoi toiveita myös tulevaisuuteen ulottuvista uusista resursseista työmenetelmien kehittämiseksi. Tämän tapauksen lastensuojelun asiakkuuden arvioinnissa sosiaalityöntekijällä oli koko aikana käytössä hyvin vähän suoraa tietoa asiakkaiden resursseista. *Voimavarayhdistelmä kytkeytyi nimenomaan toisiin auttajatahoihin* (kolleegaan ilmoittajana ja toisiin hoidollisiin toimintayksiköihin). Tässä tapauksessa voi siis todeta, että toinen auttajataho oli merkittävällä tavalla tuottamassa lastensuojelun asiakkuutta.

*Sosiaalityöntekijän toimintaympäristö* näkyi asiakkuusmäärityksen tuottamisen lisäksi tapauksen valinnassa. Sosiaalityöntekijää kiinnosti kehittää eteenpäin sellaisia yhteistyöteemoja, joihin hän verkostotyökoulutuksen yhteydessä oli perehtynyt. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyökysymykset olivat tuolloin ajankohtaistuneet. Hallinnonaloja oltiin yhdistämässä jo käytännön tasolla. Tämä asiakastapaus vastasi ”tilaukseen”, jossa uusia työkäytäntöjä oli mahdollista kehittää. Tapauksen valinnassa yhdistyivät sekä ajankohtainen hallinnonuudistus että verkostotyön ajatusten soveltaminen käytännön tapaukseen.

Työyhteisön toimintakulttuuriin kuuluu, että tehdyt ilmoitukset tarkistetaan. *Työyhteisölle kehittyneet toimintatavat ovat osa sosiaalityöntekijän työhistoriaa*. Jatta on työskennellyt toimistossa pitempään kuin muut lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Hän on osallistunut keskeisesti koko suuralueen lastensuojelutyön kulttuurin tuottamiseen, ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Lisäksi tämä aluetoimisto on aktiivisesti osallistunut sosiaalityön kehittämiseen Kaupungissa useiden vuosien ajan.

Ulkopuoliselle tutkijalle tulee tapausprosessista ”rauhallisen työskentelyn” ja ammatillisen varmuuden tunnelma. Voi kiteyttää todeta, että Jatta ei kertaakaan viitannut juridishallinnollisiin ja toimistoon liit-

tyviin seikkoihin toimintansa esteinä. Vaikutti siltä, että toimintaympäristö oli pikemminkin Jatalle potentiaalinen resurssi ja haaste kuin toiminnallinen este taikka uhka. Prosessissa korostui sosiaalityöntekijän itsenäinen työskentely, se eteni ”hillitysti” ja ”hallitusti”.

Tutkitussa tapauksessa korostuu kaksi hypoteesien jatkokehittelyn kannalta tärkeää teemaa. Toinen liittyy orientoitumisen kognitiiviseen puoleen ja sen koostumiseen. Toinen teema liittyy lastensuojelun tietolähteisiin ja niiden erityisyyteen. Käsittelen niitä seuraavaksi erikseen.

## Kognitiivinen orientoituminen

Erilaiset havainnot liittyvät kokonaisuuteen, jossa Jatalle muodostuu mielekäs *koherentti kertomus*. Käsityksen pitää olla Jatan mielestä *mielekäs*, subjektiivisesti hyväksyttävä. Tarinasta tulee mielekäs siten, että Jatta tuottaa mielekkyyden *mahdollisten toimintojensa kentässä*. Siten Jatta havainnoi mahdollisten toimintojensa kenttää ja suuntautuu siinä. Hänen on mahdollista tehdä tässä kentässä, tässä tilanteessa, näissä yhteyksissä, tietynlaisia havaintoja; kaikkea hän ei voi omasta positiossaan havaita. Tämä johtaa siihen, että *kognitiiviset elementit ovat ensimmäisestä, Jatalle mahdollisesta havainnosta ja tiedosta lähtien subjektiivisia*, osa hänen ajatteluprosessiaan. *Havainnot rakentuvat etenevän asiakaskertomuksen osiksi*, ne rakentuvat luomaan kertomukselle koherenttiutta ja mielekkyyttä.

Jatan subjektiivinen ajatteluprosessi luo mielekkyyttä asiakkuuden määrittymisen tapahtumiin. Vadén (1986, 13) painottaa, että ihminen pyrkii luomaan todellisuudesta *itselleen ehjän käsityksen*. Hän nojautuu Johan Weckrothin (1986, 166) tutkimukseen: ”Selviytyminen hahmottamisen probleemasta ei siis (--) perustuisi (--) ominaisuuksien (--) tarkkaan ja kirjaimelliseen vaarintoon, vaan jonkin *oman prosessointiherkkyyden tunnistamiseen — toiminnassaan*.” Tässä orientoitujan omat *tukipisteet* auttavat häntä; ne mahdollistavat kohoamisen välittömästä vaikutelmasta merkityksen tiedostamiseen. Itse asiassa Vadénin mukaan koko havaintotoiminnan on voitu osoittaa rakentuvan *havainnoijaan itseensä* organisoituvan tukipisteen varaan (Vadén 1986, 14; kursivoinnit TH). *Tukipisteellä on toiminnallinen tehtävä* (emt., 16). Se valikoi asioita muistiin ja määrää toiminnan suuntaa tulevaisuudessa. Strauss & Corbin (1990, 62) korostavat samaa: vasta kun huomiomme on kiinnitetty johonkin, voimme alkaa tutkia ja kysellä ilmiöstä.

Jatan käytössä oleva *havaintodata voitaisiin punktuoida monin eri tavoin*. Teoreettinen orientoituminen suuntaa sitä, mitä episodeja kertomukseen punktuoidaan. Tulkitsen, että alussa Jatan teoreettisessa orientoitumisessa korostui systeemiteoreettinen ja ratkaisukeskeinen ote. Jatta tekee ammatillisesti perustellun intervention, jonka kohteena ei ole poika, äiti eikä perheneuvola. Hän yrittää muuttaa ilmoittajan toimintatapaa tekemällä itse toisin. Hän kieltäytyy vastaanottamasta lastensuojeluilmoituksia, jotka hänen tulkintansa mukaan ovat yhteydessä ilmoittajan sairauden vaiheisiin, ja ehdottaa ilmoitusten tekemistä kirjallisesti. Samalla hän kiinnittää huomionsa äidin päihteiden käyttöön, josta jää odottamaan lisätietoja.

Uusi tieto muuttaa tulevaa kehityssuuntaa koskevaa käsitystä, ja tässä yhteydessä aikaisemmat "faktat" järjestäytyvät ja painottuvat uudelleen niin, että ne sopivat muuttuneeseen kertomukseen. Kertomus sairaasta ilmoittajasta ja pojan (tuolla asuinalueella) normaaleista leikeistä painottuu uudelleen. Ilmoittaja on edelleen sairas, mutta pojan toiminta ei enää ole erillinen ikäkausijuttu, vaan se kytkeytyy aikaisempaa tiiviimmin äidin juomiseen. Myöhäinen ulkona olokin yhdistyy toisin. Kun yhteys sairaalaan muotoutuu, sosiaalityöntekijälle aukeaa uusia toimintamahdollisuuksia.

Sosiaalityöntekijälle avautuneet, ja tässä asiassa *sosiaalityöntekijälle mahdolliset toimintatavat*, olivat rajoittuneet. Sosiaalityöntekijä otti selvää erilaisista tavoista edetä asiassa. Hän kokeili toiminnan ehtoja ottamalla yhteyttä perheeseen ja perheneuvolaan. Saamansa tiedon ja palautteen perusteella Jatta päätyi ratkaisuun, jonka mukaan oli oikeutettua vetäytyä. Kuitenkin hänelle jäi prosessista *semmonen olo*, että tapaus saattaa vielä päätyä asiakkuudeksi. Emootiot yrittävät herättää Jatan epäilyksiä, että tuotettu kognitiivinen ja looginen kertomus ei kuvaa koko tarinaa. Jatta jää odottamaan lisänäyttöä.

Tulkintaani kognitiivispainotteisesta suuntautumisesta vahvisti se, että Jatta ilmaisi emootioitaan hillitysti. Hän korosti kaiken aikaa *hämmentyneisyyttään*. Hän liitti ilmaisun asioihin, joista *ei saa otetta*. Jokin, josta ei ole tietoa, hämmentää. Samalla hämmentynyt tunnelma saattaa tuottaa ja ylläpitää erilaisten havaintojen ihmettelyä. Minulle orientoitumisen kognitiivispainotteisuus näkyi verbaalisesti harkittuna neutraalina selkeytenä ja affektiivisten ilmausten vähäisyytenä. Myös Jatan emotionaaliset ilmaukset olivat harkittuja ja "neutraaleja". Puhuessaan sairaalayhteyden aukeamisesta ja kutsusta yhteistyöhön Jatta kertoi tyytyväisyydestään ja mukavasta velvollisuudesta aloittaa yhteinen työsken-

tely sairaalan kanssa. Nämä tunnelmat kytkeytyivät kognitiivisiin seikkoihin. Samanaikaisesti miellyttävän yhteistyön alkamisen kanssa Jatan sai jäseneltyjä ja merkittäviä tietoja pojan käyttäytymisestä ja käsitys tilanteesta selkiytyi hänelle. Hänen oli aikaisempaa helpompi orientoitua uusien tietojen perusteella, *saada tapauksesta ote*. Ehkäpä Jatta orientoitui tässä tapauksessa pääasiassa *eritellen*, vaikka hänen toimintansa näyttäisi ohjautuvan sekä emotionaalisten että kognitiivisten elementtien avulla (esimerkiksi pysymään loitolla perheneuvolakuviosta ja lähestymään sairaalakuviota). Hämäryydestä nousee hiljalleen hahmoja, malleja, jotka auttavat Jattaa saamaan tapauksesta otteen.

## Lastensuojeluilmoitukset tietolähteinä

Lastensuojeluilmoitus lastensuojeluasian käynnistäjänä on erityinen kysymys lastensuojelussa. Siihen kytkeytyy oleellisesti ristiriitaisuuksia ja erilaisia näkökulmia. Ilmoitusten (kuten muunkin aineiston) *luotettavuuden erittely* on eräs sosiaalityöntekijän arkisia perustehtäviä, jotka tehdään joko tietoisesti tai ”huomaamatta”. Periaatteessa sosiaalityöntekijä on saman kysymyksen edessä kuin tutkija: miten voin laadullisen tutkimukseni osalta (siis omien asiakastapausteni tutkijana) varmistautua saamani aineiston luotettavuudesta. Eri lähteistä saadut tiedot eivät ole yhteneviä, mutta tässä tapauksessa äidin liiallisesta alkoholin käytöstä tuli saman suuntaista tietoa kaikilta muilta paitsi äidiltä itseltään (joka ei tulkinnut juomista liialliseksi).

Jatan valitsema tutkimustapaus tuli vireille vakioilmoittajan kautta. Naapuri tilastoidaan yksityiseksi ilmoittajaksi. Yksityiset ihmiset tekevät vähän lastensuojeluilmoituksia. Kaupungin sosiaalitoimistossa kaikista ilmoituksista 46 % oli yhteistyötahojen ja viranomaisten tekemiä, sukulaisten 25 % ja muiden yksityisten tekemiä vain 14 %. Tässä mielessä Jatan tapaus kuuluu alkuvaiheidensa osalta 14 %:n vähemmistöön, mutta naksauksen jälkeen se ”tavanomaistuu” vireilletulotavaltaan.

Tapauksessa kävi ilmeiseksi, että ilmoittajien viestit arvottuivat eri tavoin. Judith Milnerin (1993, 49—50) havaintojen perusteella ilmoituksilla on *eri painoarvo*, ja niihin suhtaudutaan eri tavoin sen mukaan, kuka (mikä taho) tekee ilmoituksen. Milner (1993, 49—50) havaitsi, että vaikka yksityinen ihminen olisi tuntenut perheen pitkäänkin ja seurannut sen elämää läheltä, hänen antamaansa tietoa epäiltiin. Tämä näyttää viittaavan siihen, että tietojen ja havaintojen luotettavuutta arvioidaan

sen perusteella, *miten kietoutunut* ilmoittaja itse on asiaan ja miten hän kykenee tarkastelemaan asiaa etäännyttämällä siitä itseään. Tämän selvittämistä onkin pidetty lähtökohtana työskentelyn aloittamisessa (Larsson 1972; Kivinen 1994). Milner (1993, 49—50) väittää jopa, että yksityisistä ilmoittajista erityisesti naisten ilmoituksiin suhtauduttiin systemaattisesti varauksellisesti. Heidän suhteensa ilmoituksen kohteena olevaan perheeseen arvioitiin liian läheiseksi ja heidän antamansa tieto liian intiimiksi. Sen sijaan ammattilaisen tekemä ilmoitus, vaikka se perustuisi lyhyeen kontaktiin ja kapeaan tietoon, otetaan vakavammin kuin yksityisten ihmisten ilmaisemat huolestumiset.

Yhdysvalloissa New Yorkin osavaltiossa joka toinen ammatti-ihmisten tekemä lastensuojeluilmoitus johti asiakkuuteen, ja yksityisten kansalaisten tekemistä vain 27 %. (Ks. tarkemmin Kivinen 1994, 79.) Tutkijat ovat saaneet saman suuntaisia tuloksia sen suhteen, että naapurien ja muiden yksityisten ihmisten sosiaalitoimistoon toisten ihmisten asiassa antamat tiedot saavat varauksellisemman ja kyselevämmän vastaanoton kuin ammattilaisten ja viranomaisten antamat tiedot. Yksityisten kansalaisten ilmoitusten epäily johti Milnerin (1993, 49—50) mukaan jopa siihen, että tehdyt ilmoitukset tulkittiin ja määriteltiin uudelleen. Erityisesti näin kävi, jos äidit (erityisesti mustat) pyysivät itse apua. Niiden katsottiin sisältävän uhkia, ei pelkästään avuttomuutta vaan myös kyvyttömyyttä sekä kasautuvia huonoja olosuhteita, ja tämän tulkittiin oikeuttavan virallisen lastensuojelututkinnan käynnistämisen. (Ks. myös Pösö 1988.) *Eli jos tiedon antajalle luetaan monenlaisia elämänvaikeuksia, saattaa olla, että itse tietokin tulkitaan näiden vaikeuksien kautta.* Jotain tämän tapaista attribuointia sattoi tapahtua Jatan tapauksessa vakioilmoittajan raportoimien havaintojen suhteen.<sup>43</sup>

Dingwall tutkijaryhmineen (1983, 12) havaitsi, että ihmiset eivät itse ilmoittaudu lastensa hoidon laiminlyöjiksi taikka lastensa pahoinpitelijöiksi, vaan pikemminkin taloudellista tai muuta apua tarvitseviksi. Hän epäilee, että sosiaalityöntekijöiden on hankala huomata muuhun asiointiin sisältyvät piiloiset lastensuojelulliset tarpeet. Väitän, että josain tilanteessa lienee näin, toisessa taas niin, että vaikka puhutaan taloudesta, sosiaalityöntekijän tulkitsemat “varsinaiset syyt” taustalla vaikuttavat sosiaalityöntekijän käytännön toiminnan suuntaan. Konteksti ei ole

<sup>43</sup> Attribuoinnista klassinen esimerkki on Rosenhahnin (1973) tutkimus. Tutkijat näyttelivät mielisairasta päästäkseen sairaalaan ja lopettivat näyttelemisen heti sisään päästyään. Kuitenkin kaikki mitä he tekivät, tulkittiin oireiksi, ja merkittävää on, että henkilökunta teki tämän tulkinnan. Jotkut potilaskollegat epäilivät heitä tutkijoiksi. Jokainen sai psykiatrisen diagnoosin uloskirjoitettaessa, ja ulospääsy kesti 7—55 päivään.

vakio. Tämä tulee hyvin ilmi Orasen (1996) tutkimuksessa, jossa sosiaalityöntekijä selvittää “varsinaisia syitä” ja asiakas puhuu taloudellisista vaikeuksista; puhunnat eivät kohtaa.

Jones (1992) on koonnut eri tutkimuksista näkökohtia sille, miksi ammatti-ihmisten tekemät ilmoitukset saavat suuremman painoarvon kuin kansalaisten tekemät. Hän arvelee, että ammatti-ihmiset osaavat käyttää oikeita käsitteitä määritellessään raportoimaansa pulmaa. Heidän sanallaan on uskottavuutta. He ovat harjaantuneita näkemään erilaisia vihjeitä ja kokeneita tulkitsemaan niitä. He myös osaavat ilmaista evidenssin siten, että sosiaalityöntekijä voi tukeutua siihen sellaisenaan, parhaimmillaan niin, että ilmoituksissa raportoidut faktat ovat sosiaalityöntekijän kannalta yhteneviä lakimääritysten kanssa. Siis *yhteinen kieli, profession arvostus, kokemus tehdä havaintoja ja tulkita niitä* vahvistavat tulkintaa tiedon luotettavuudesta ja helpottavat siten määrittystä.

Giovannoni (1991, 247—258) korostaa yhteistyösuhteiden merkitystä ilmoitustilanteessa. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät ottavat vakavasti kollegoiden tekemät ilmoitukset ja vastaavat niihin, jotta voivat *ylläpitää hyviä yhteistyösuhteitaan* heihin. Siis tavallaan myönteisesti vastaanotettu yhteistyökumppanin aloite indikoisi sosiaalityöntekijän mielessä yhteistyön sujuvuutta vastaisuudessa. Sairaalan yhteistyökutsu oli Jatalle tällainen, mutta se tuli lisäksi edustamaan avautunutta mahdollisuutta kokeilla uudenlaista yhteistyötapaa. Siis siihen, miten ilmoitus vastaanotetaan, vaikuttaa myös *näkymä tulevasta*: sen ennakoiminen, millaiseksi yhteistyö menee, jos teen niin tai näin tai jos pidän heidän arviotaan luotettavana tai jos tulkitsen heidän havaintojaan toisin kuin he ovat loppulausunnossaan itse tehneet. Tavallaan tästä oli mielestäni kysymys, kun Jatta ei “painostanut” perheneuvolaa täsmällisempien tietojen antamiseen. Saattaa olla, että Jatan mielessä käväisi ajatus siitä, että jos nyt vaadin liikaa ja ahdistelen tätä työntekijää, saattaa olla, että löydän sen edestäni, kun todella tarvitsen yhteistyötä tai lausuntoa häneltä jossain toisessa asiassa.

Yhteistyökumppaneiden ilmoitukset voivat myös tuottaa ristiriitaisia elementtejä ja ylläpitää hankalaksi koettuja yhteistyösuhteita. Eräässä norjalaisessa tutkimusprojektissa (Christiansen 1991, 94 -97; Kivinen 1994, 84—96) kutsuttiin läheteiksi (henviisning) sellaisia ammatti-ihmisten ja yhteistyökumppanien tekemiä “yhteistyöilmoituksia”, jotka sisälsivät sosiaalityöntekijöiden tulkinnan mukaan sosiaalityöntekijöitä ja heidän toimintaansa koskevia odotuksia ja käsityksiä. Ne eivät usein-

kaan olleet eksplisiittisiä eivätkä välttämättä kirjallisia. Sosiaalityöntekijät kokivat tilausluonteiset lähetteet vaikeina.

Jatan tapauksessa perheneuvola ei odottanut lastensuojelulta muuta kuin sivussa pysymistä; ja tämä viesti oli sosiaalityöntekijän mukaan selvä, ei tulkinnanvarainen. Sen sijaan sairaalan yhteydenotto oli yhteistyöilmoitus, jonka Jatta tulkitsi helpottavana eikä lainkaan vaikeana, koska se sisälsi tasaveroisen asetelman: yhdessä selvitetään ennen kuin päätetään mitään. Se ei muistuttanut norjalaisissa projekteissa eriteltyjä ulkoa ja ylhäältä tulleita lähetteitä, "tilausta". Pyyntö oli lisäksi tässä tapauksessa eksplisiittinen.

Milner selvitti sosiaalityöntekijöiden toimintaa myös suhteessa perheen ominaisuuksiin. Hänen mukaansa ei-yhteistyöhaluiset vanhemmat tulkittiin helpommin lastensuojelun tarkempaa tutkintaa edellyttäväksi kuin yhteistyöhaluiset. Toiseksi köyhät, joilla ei ole varaa tukea lapsiaan, huolestuttivat sosiaalityöntekijöitä. (Milner 1993, 49—50.)<sup>44</sup> Tulosta voidaan tulkita toisinkin päin: yhteistyöhaluiset ja varakkaat "pääsivät vähemmällä", he välttivät privaattiin tunkeutumisen, henkilökohtaisen elämän kontrollin, ehkä pitempään kuin köyhät. Heiltä odotettiin selvempää näyttöä kuin köyhemmiltä perheiltä. (Ks. myös Kokonaisvaltainen... 1995.) Jonesin (1993) mukaan erityisesti, jos ei ole selvää evidenssiä ilmoitetusta laiminlyönnistä, sosiaalityöntekijän "sisäänottopäätökseen" vaikuttaa se, miten hyvin ja uskottavasti vanhemmat pystyvät selittämään tilanteen. On todettu, että sosiaalityöntekijän arvioihin vaikuttavat *vanhempien fyysinen olemus ja kyky verbalisoida tunteitaan* (emt., 251). Jatan tapauksessa sattui olemaan yhteistyöhaluinen ja avoimesti puhuva äiti, jolla ei ollut merkittäviä taloudellisia vaikeuksia ja joka sai sovittua sosiaalityöntekijän kanssa, että tarkempaa selvittelyä ei lastensuojelussa käynnistetä.

Sosiaalityöntekijän tekemään lastensuojelun sisäänottopäätökseen vaikuttaa myös se, *miten paljon ja miten usein ilmoituksia tulee*. Giovanni (1991, 247—258) on havainnut, että ilmoituksiin suhtautumisen tapa on yhteydessä siihen, millaisena työpäivänä ne sattuvat tulemaan ja

---

<sup>44</sup> Matalasta sosioekonomisesta asemasta on USA:ssa matala porras sisään lastensuojeluun, ja sama havainto on Suomestakin (Kivinen 1994; Forssén 1993). Myös rotu- ja kansallisuuskysymykset näkyvät määrityksissä (Giovanni 1991, 247—258). Tästä on tutkimusta lähempääkin, Ruotsista, jossa todetaan, että siirtolaiset ovat suhteessa enemmän lastensuojelun asiakkaana kuin ruotsalaislapset. Lääkäreiden on todettu (Katz 1986) tulkitsevan hyvässä asemassa olevien vanhempien lasten vammat herkemmin vahingoiksi ja tapaturmiksi kuin köyhien lasten samanlaiset vammat. Ne tulkittiin pahoinpitelystä johtuviksi (Jones 1993, 255). Suomessa saman havainnon on tehnyt Haikonen (1984, 54).

millainen työmäärä sosiaalityöntekijää on jo odottamassa. Yhteydenot-  
toja ei siten voi tarkastella irrallaan *muusta työkontekstista*.

Näyttää siltä, että sosiaalityöntekijän asenne ja tulkinta a) ilmoitta-  
jasta, b) ilmoituksen sisällöstä, c) ilmoituksen kohteesta ja d) omista  
toimintamahdollisuuksista sekä toiminnan vaikutusten ennakoinnista ovat  
yhteydessä siihen, miten asia etenee (miten nopeasti, miten paneutuvas-  
ti, millaisin ensi-interventioin, miten laajalla rintamalla). Ei ole kysy-  
mys siitä, että “neutraalilta taholta” ilmestyy lähete tai ilmoitus, jonka  
sisältö joutuu “neutraaliin kognitiiviseen punnintaan” vakiotyötilanteessa.  
Pikemminkin läheteet tai ilmoitukset ovat tietyllä tavalla “arvotettuja”  
tai “painotettuja” jo ennen kuin niiden sisältöön on ehditty tutustua ja  
ennen kuin tutkinta käynnistyy. Lastensuojeluilmoitukseen ei ole “neut-  
raali” tietolähde. Sen vastaanottokäytäntö onkin periaatteessa ilmoituk-  
sen luotettavuuden tarkastamista ja arviointia — sen lisäksi että siinä  
arvioidaan myös muita asioita, esimerkiksi lapsen tilanteen vakavuutta  
ja intervention kiireellisyyttä.

## Tutkimusprosessin arviointia

Sosiaalityöntekijä toimii vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa. Tutki-  
muksessa eriteltyt *toiminnalliset kuviot eivät välttämättä ole sellaisina  
sosiaalityöntekijälle olemassa silloin*, kun hän näissä vuorovaikutusku-  
vioissa toimiessaan tuottaa lastensuojelun asiakkuuden. *Vuorovaikutus-  
kuviot on tuotettu jälkikäteen, tutkimusprosessissa*. Tämä johtaa meto-  
diseen havaintoon. En voinutkaan tässä tapauksessa tutkia sitä, miten  
sosiaalityöntekijä prosessin etenemisen aikaan määrittä tapausta. Voin  
vain tarkasti ottaen tutkia sitä, miten sosiaalityöntekijä nyt tutkimuspro-  
sessin aikana tulkitsee tapahtumia menneen prosessin eri vaiheista ja  
tuottaa niistä aineistoa. Edellä luettu tapauskuvauksen selkeys on tuo-  
tettu jälkikäteen, yhteisessä tutkimusprosessissa. Tosin Jatta on jo tutki-  
musprosessia edeltäneen koulutuksen takia herkistynyt selkiyttämään  
asiakasasioissa omaa positiotaan, omaa tehtävänsä ja asemaansa, ja se  
tuo tähänkin tapaukseen tiettyä selkeyttä. Mutta asiakkuusmäärittäminen on  
kuitenkin eri asia kuin sosiaalityöntekijän asiakkuuden vireilletulon ai-  
kainen, yhteisessä dialogisessa prosessissa tuotettu määrittäminen ja sen ku-  
vaus. Tuotettu määrittäminen saattaa kuitenkin muistuttaa sosiaalityöntekijän  
aikanaan tuottamaa määrittäystä melko paljon ja siten tuoda sen elementit  
esiin riittäväällä tavalla.



Yritin tutkimuskeskusteluissa saada esiin erityisesti emotionaalista aineistoa. Käytin hyväksi tutkimusasetelmaa sen esille saamiseksi. Samanaikaisesti tutkimuksen kohteena oli toinenkin tapaus (tapaus 2). Näitä tapauksia hoitavien sosiaalityöntekijöiden suuntautumisen erilaisuudet ikään kuin *kontrastoituivat* keskustelun aikana. Näkymättömän näkyville saamista auttoi esimerkki ja kokemus toisenlaisesta tapauksikäsitte-lystä.

Kontrastissa hahmotin Jatan orientoitumisen kognitiivispainotteiseksi ja toisen työntekijän, Veeran, orientoitumisen emotionaalispainotteiseksi. Olin Jatan laatimien asiakirjojen perusteella herkistynyt ja orientoitunut kognitiivisesti. Jatta keskittyy asiakirjoissa kuvaamaan jäseny- neesti sitä, miten hän menetteli, mitä selvitti ja mihin päätyi. Niinpä minä punktuoin tästä aineistosta kognitiiviseen orientoitumiseen perus- tuvan ensitulkintani. Kontrasti oli läsnä, sillä Veeran tapaukseen olin orientoitunut päiväkirjamerkintöjen kautta. Todennäköisesti siirsin omaa kokemustani tapaustutkimukseen ja siten korostin kognitiivisuutta Ja- tan toimintatapana. Sain esiin hämmennyneisyyden tunnelman, ja häm- mennyin itsekin.

*Toiminta* kokoaa kaikki suuntautumisen elementit. Sosiaalityönte- kijän interventio tuottaa palautetta siitä, mitä on tapahtunut ja miten ta- pahtunutta on arvioitava. Olen prosessin jälkikäteisenä tutkijana yrittä- nyt tavoittaa sosiaalityöntekijän toiminnan. Asiakirjojen perusteella voin tuottaa kuvan kirjatui- sta tiedoista ja sosiaalityöntekijän interventioista (puhelin- yhteyksistä, kotikäynneistä yms.). Minulla oli tutkimushetkellä tietoa koko asiakkuusprosessin ajalta, ja luomani ensi tulkinta suuntasi orientaatiotani. Kun Jatta suuntautui prosessin alkuvaiheessa toimimaan, hänellä ei tietenkään ollut tietoa prosessin loppuvaiheista. Niinpä erilai- set suuntautumisemme, minun tutkijana ja Jatan sosiaalityöntekijänä, kohtasivat dialogisessa tutkimuskeskustelussa, kun esitin aineiston poh- jalta hypoteesejani ja tulkintojani Jatan kommentoitavaksi ja muistelta- vaksi. Niin tarina kehittyi esitettyyn muotoonsa, dialogisen tulkinnan metodia soveltaen.

Havaitsin, että tapauksia koskeva aineisto lisääntyy huomattavasti heti, kun asiakkuus on määrittynyt. Havainto tarkoittaa samalla sitä, että asiak- kuusmäärittäminen joudutaan tekemään vähäisemmän tietoaineiston ja suu- remman vihjeellisen aineiston varassa kuin mihin jatko-työ perustuu. *Siten määrittämisvaiheeseen luonnollisesti liittyy toisenlaista epävarmuutta, ko- ettelua ja ambivalenttisuutta* kuin toimintaan asiakkuusvaiheessa. Sa- man havainnon tekee myös Oranen (1996) tutkimuksessaan. Vastaavas-

ti aineiston jäsentäminen tapauksen vireilletulovaiheesta helpottuu, kun aineistoa on käytettävissä myös prosessin jatkumisesta. Tarkentavien kysymysten tekeminen on silloin helpompaa. On myös mahdollista saada näkyviin aiemmassa vaiheessa näkymättömiä asioita, ohjautua niiden “vihjeiden” jäljille, jotka saattoivat olla ituina, hahmottomattomina asioina ja outoina tunnelmina esillä aikaisemmassa vaiheessa.

Määrittelyvaiheessa tulee ilmi, miten Jatta käyttää monia aineistoja arkisessa työssään. Jatalle on havaintojeni, kollegoiden toteamusten ja näihin perustuvan käsitykseni mukaan ominaista tarkkuus ja huolellisuus mm. sen suhteen, mitä tiedetään ja minkä perusteella. Hän erittelee tapauksen elementtejä ja kirjaa “faktoja” (havaintoja, sanomisia, tekemisiä, tapahtumia) — lähteineen. Hän pitää tässä mielessä aineistoa esillä sekä teksteissään että puheissaan. Hän myös erittelee erilaisten aineistojen luonnetta ja kertomaa suhteessa niiden tarkoituksiin (ilmoittajan kertoma suhteessa hänen omiin motiiveihinsa), vertailee kertomuksia toisiinsa (missä määrin tukevat toisiaan ja missä määrin antavat ristiriitaisia tietoja) sekä arvioi aineistojen luotettavuutta.