

Tutkimuksen toteuttaminen

Esittelemäni teoreettiset lähtökohdat ovat esillä tavassa, jolla olen toteuttanut tutkimuksen. Tutkimus on toteutettu vuorovaikutuksellisesti. Tavoitteena on ollut eritellä vaiheistettua lastensuojelun asiakkuusprosessia. Sitä on eritelty etsimällä toistuvia kuvioita ja niiden muutoksia sosiaalityöntekijän toiminnassa sekä analysoimalla sosiaalityöntekijän orientoitumisen elementtejä. Prosessikuvaus tähtää asiakkuusmäärityksen ajalliseen paikantamisen rinnalla määrityksen elementtien analysointiin.

Olen edellä hahmotellut ”löysästi” käsitykseni tutkittavasta kohteesta. Sen on tarkoitus täsmentyä tutkimusprosessin aikana. En kuitenkaan odota siitä koskaan muotoutuvan samanaikaisesti täsmällistä ja kattavaa. Lastensuojelun asiakkuusmääritys täsmentyy yksittäistapausten kautta. Se muotoutuu arkisissa toimintakäytännöissä sosiaalityöntekijäsubjektin käsityksenä. Minä tulkitsen sitä vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijäsubjektien kanssa, omalla tavallani ja osana tutkimuskäytäntöäni, sen subjektina. En edes yritä tässä vaiheessa käsitteellistää tutkittavaa ilmiötä tarkemmin. Tutkimuksen lopussa kuvaan, miten se on avautunut ja käsitteellistynyt minulle, siis millainen tulkinta minulle on määritysprosessista kehkeytnyt.³² Vaikka tässä tutkimuksessa yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa tavoittelemme kussakin yksittäistapauksessa sosiaalityöntekijän tulkintaa asiakkuusmäärityksestä ja vaikka päädymme yhteisymmärrykseen siitä hetkestä ja niistä tulkinnan elementeistä, jossa määritys tapahtuu, lopullinen raportoitu käsitys on kuitenkin minun tulkintani.

Kysymys ei ole siten vain sosiaalityöntekijän käsitysten kehkeytmisestä, vaan myös *tutkijan tulkintojen perusteista*. Minun on tutkijana pidettävä mielessä muutamia kysymyksiä tutkimusprosessin ajan. Kuten: mistä tulevat minun käsitteeni? Miten sosiaalityöntekijät tulkitsevat ja käsittävät sen, mitä kerron tutkivani ja mitä käsitteitä käytän? Miten tutkimuksessa mukana oleminen näkyy tutkittavien tapausten tutkinnassa ja määrittämisessä? Miten käsitteemme kohtaavat, millaisia merkityk-

³² Silverman (1989, 82) kutsuu laiskaan työn tekemiseen viittaavalla käsitteellä ”nojatuo-liteoretisointi” sellaista tutkimusta, joka tarjoaa valmiin kielen toteuttaa tutkimus sen sijaan, että tutkija kulkisi omaa tietään, etenisi omalla tutkimustiellään muokaten tutkimuskäsitteitään ja teoriaansa prosessin aikana (ja viittaa tiehen, jota Foucault on kulkenut).

siä ne saavat, miten ne konkretisoituvat tapausmääritysten kulussa, "historiallisesti". Missä suhteessa ne ovat toimiston perinteiseen tapaan jäsentää lastensuojelun asiakkuutta? Miten minulla voi näistä olla ja miten voin saada näistä tietoa? Pidän näitä kysymyksiä esillä myös tutkimuskeskusteluissa, ja se on näkyvillä tapausten esittelyn yhteydessä raportoiduissa keskusteluissa. En ole myöskään etukäteen rajannut taikka käsitteellisesti "lukinnut" tutkimuskohdetta ilmiönä. Yritän sallia tutkittavan ilmiön ilmaista itsensä, "puhua" omilla ehdoillaan (vrt. Lehtovaara 1994, 24) — siinä määrin kuin konstruoitu ja tulkittu kohde voi puhua "omilla" ehdoillaan.

Tarkoitan sitä, että minun on tutkijana oltava riittävän herkkä ja jätettävä tilaa sosiaalityöntekijän määrittämiselle kaikkine elementteineen ja ulokkeineen nousta konkreettisten tapausten määrittämisprosessista. Riittää, että saan kuvan, miten asiakkuusmäärittäminen konstruoidaan kussakin tapauksessa sosiaalityöntekijän toiminnassa. Yritän siis ymmärtää, miten sosiaalityöntekijä tuottaa määrittäksen, pyydän ja saan siihen apua sosiaalityöntekijältä itseltään.

"Naksaus" tutkimuskäsitteenä

Lastensuojelutyö ei useinkaan selvästi ala eikä selvästi lopu, vaan molemmissa asiakkuusvaiheissa (alussa ja lopussa) *rajat ovat hämärät*. Lähden liikkeelle oletuksesta, että lastensuojelun asiakkuus saattaa syntyä hetkessä tai se voi muotoutua varsin vaivihkaa. Se kuitenkin määrittyy joidenkin fokustapahtumien tai sosiaalityöntekijän saamien uusien tietojen ympärille. Käytän käsitettä "naksaus" *hetkestä taikka vaiheesta, jossa lapsen asia määrittyy lastensuojelun asiakkuudeksi sosiaalityöntekijän työprosessissa*. Käsite perustuu erään yhdistettyä sosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän ilmaukseen, jolla hän tarkoitti, että yhtäkkiä hän sosiaalityöntekijänä vain oivaltaa, että tässä on kysymys lastensuojelusta. Eri osaset ikään kuin lokahtivat, naksahivat paikoilleen. Tapahtui *jotain*, joka määritteli tilanteen uudelleen. Käytän naksaus-käsitettä tutkimuksessa metodisena apuvälineenä.

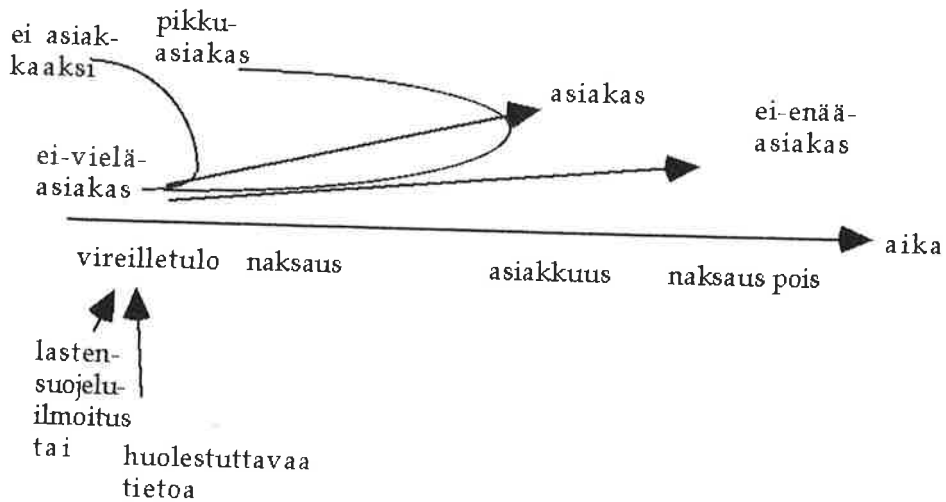
Ulkoista maailmaa saattaa edustaa jokin sosiaalityöntekijälle kerrottu tieto tai hänen muun sosiaalityön ohessa tekemänsä havainto, joka virittää kysymyksen lapsesta. Ensimmäinen yhteydenotto lastensuojelun sosiaalityöntekijään saattaa tulla lastensuojeluilmoituksena tilanteessa, jossa yhteydenottaja on jossain määrin huolestunut lapsesta. Pelkkä

yhteydenotto tai lastensuojeluilmoitus ei kuitenkaan tuota asiakkuusmäärittystä. Sen lisäksi tarvitaan, että työntekijä *huolestuu* riittävästi lapsen tilanteesta ja että lastensuojelusta vastaavalla työntekijällä "*naksah-taa*". Toisin sanoen tulkinta tilanteesta *ylittää jonkin sisäisen kynnyk-sen* ja sosiaalityöntekijä määrittää tuolla hetkellä lapsen tarvitsevan lastensuojelun apua, jota *juuri hän voi tarjota*. Työntekijä kokee, että hänen on toimittava asiassa. Monenlaista huolestumista ja erilaisia "naksauksia" on usein tapahtunut asiakkaan ympärillä (koulussa, naapurus-tossa jne.) jo ennen kuin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä rekisteröi ja dokumentoi asian nimenomaan lastensuojelun asiakkuudeksi. Tarkoi-tukseni on keskittyä sosiaalityöntekijän toiminnan tutkimiseen: millai-sia sisäisiä ja ulkoistettuja dialogeja sosiaalityöntekijät käyvät mielties-sään, ottavatko perheen tai lapsen lastensuojelun asiakkaaksi.

Vaikka sosiaalityöntekijä viime kädessä määrittää tai tuottaa lasten-suojelun asiakkuuden, hän ei toimi tässä systeemissä yksin. Hän toteut-taa julkishallinnollista tehtäväänsä organisaation osana sekä profession-sa edustajana, ja hän tekee sen persoonallisella tavallaan. Asiakkuuden tulkinta pohjautuu yhtäältä asiantuntijavaltaan ja sen käyttöön osana työyhteisön kulttuuria. Mutta tulkinnassa joudutaan ottamaan huomioon myös muiden mukana olevien tahojen (niin asiakkaan kuin eri professioi-den ja viranomaisten) määrittelyt. Sosiaalityöntekijän tulkinta ei voi irtaantua myöskään itse tapauksen ominaispiirteistä, tulkittavasta ilmiös-tä. Määrittelytilanteessa on lisäksi läsnä sekä työntekijän henkilökohtai-nen että kollegoiden ja koko toimiston työkokonaisuus, sen määrä ja laatu ja työtilanteen subjektiivinen kokeminen. Mukana on myös se, mitä työntekijän omassa elämässä on tapahtunut ja tapahtumassa.

Erotan asiakkuuden muodostumisessa karkeasti vaiheet 1) ei-asia-kas, 2) ei-vielä-asiakas ja 3) asiakas ja 4) ei-enää-asiakas. Vaiheet näyt-tävät selkeiltä. Ei-asiakas kuvaa kansalaista, ei-vielä-asiakas sellaista lasta, nuorta tai lapsiperhettä, jonka asiaa sosiaalityöntekijä jotain kaut-ta tuntee ja jonka asiassa jotain huolestuttavaa on ilmennyt siinä määrin, että lastensuojelukysymys on noussut jollain tasolla esiin. Käsitteet konk-retisoituvat ja saavat sisältönsä yksittäistapauksissa, joiden analysoin-nissa hyödynnän tätä vaiheistusta. Vaiheistan prosessin siirtymävaiheet *vireilletulovaiheeseen* (ei-asiakkaasta ei-vielä-asiakkaaksi), *naksaukseen* (ei-vielä-asiakkaasta asiakkaaksi), *asiakkuuteen* sekä vaiheeseen *asiakkuudesta pois*. Tässä vireilletulo ja naksaus paikantuvat ei-vielä-asiakkuuden hämäräalueelle, jossa tapaus on määrittymässä asiakkuudeksi tai ei-asiakkuudeksi.

Kuva 1. Käsitekuvauks.



Kuvassa on myös käsite “pikku-asiakas”. Kuvaan sillä lyhytaikaista asiakkuutta. Tässä prosessissa asiakkaasta tulee ei-asiakas selvittelyn jälkeen. Kuvassa on myös käsite “maksaus pois”. Tutkituissa tapauksissa oli yksi tapaus, jossa asiakkuusmääritys purkautuu, tavallaan naksahattaa pois. Hallinnollisesti voisi olla selkeämpää puhua asiakkuuden lopettamisesta. Tutkittavaa hämärän aluetta kuvaa kuitenkin tässä yhteydessä paremmin ilmaisu “maksaus pois”.

Tutkimuskysymykset ja tutkimushypoteesit

Olen asettanut tälle tutkimukselle kolme *tutkimustehtävää*:

1. Millaisesta ilmiöstä lastensuojelun asiakkuuden määrittymisessä on kysymys?
 - * Mitkä tekijät määrittävät kehkeytyvää asiakkuusmääritystä?
 - * Mitä elementtejä voidaan eritellä kokonaisprosessista, jossa sosiaalityöntekijä tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärityksen?
2. Miten “maksaus” tuotetaan sosiaalityöntekijän työprosessissa?
 - * Missä suhteessa kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset orientoitumisen elementit ovat toisiinsa?

- * Miten sosiaalityöntekijän käsitys lapsen tilanteesta muodostuu sellaiseksi, että hän aikaa myöten tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärityksen?
3. Miten tällaista ilmiötä voi tutkia ja seurata?
- * Miten asiakkuuden tuottamisen voi saada näkyväksi?
 - * Miten asiakkuusmäärityksiä voi seurata ja arvioida?
 - * Mikä ilmiön yhteys on asiakkuuden tilastoitavuuteen?

Tutkimuskysymys ei sisällä väitteitä. Kysymys tarkoittaa tutkittavan ilmiön identifioimista. Se kertoo, mihin tutkija haluaa keskittyä ja mistä hän haluaa tietoa. Tutkimuskysymykset suuntautuvat usein toimintaan ja prosessiin (Strauss & Corbin 1990, 38). Myös tässä tapaustutkimuksessa keskitytään sosiaalityöntekijän toimintaan ja asiakkuusprosessin eri vaiheisiin.

Tutkimushypoteesit olen muotoillut melko väljästi. Tarkoitan hypoteeseilla alkuymmärrystäni tutkittavasta kohteesta, oletuksia, joita koettelen tutkimusprosessin aikana. Tarkoitukseni on tarkentaa niitä sekä saada lisäymmärrystä ilmiöstä tapaustutkimuksen avulla. Seuraavat hypoteesit ovat ohjanneet tutkimusta:

1. Sosiaalityöntekijä orientoituu työssään määrittämään lastensuojelun asiakkuuden tarvetta, ja tässä tehtävässä hänen ratkaisujaan ohjaavat erilaiset kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset tekijät.
2. Mikään näistä tekijöistä ei yksin riitä määrittämään lopputulosta, vaan erilaiset tapaukset (ajassa, paikassa ja kontekstissaan) "kutsuvat" prosessin aikana eri tekijöitä esiin, kussakin tapauksessa omanlaisena yhdistelmänä. Tapauskohtainen yhdistelmä ilmentää jollakin tavalla sosiaalityön luonnetta.
3. Sosiaalityöntekijä ei tuota määrittystä passiivisesti, vaan kussakin yksittäistapauksessa muotoutuva eri elementtien yhdistelmä on aktiivisen subjektin suuntautumisen tulosta.
4. Tämän yhdistelmän saaminen näkyväksi ja tutkittavaksi on erityislaatuinen tutkimustehtävä. Määrittäminen sisältää monia dokumentoimattomia ja implisiittisiä asioita sekä tietoa, jota on vaikea (jollei mahdotonta) pukea sanoiksi. Eksplikointia voi kuitenkin koella erilaisilla metodeilla.

Vaikka määrittäminen on tapaustapauskohtaisesti ainutlaatuisia ja erilaisia, niistä on eriteltävissä myös jotain samanlaista, havaittavaa *kuvioitumista*. Oletan, että kuvioituminen liittyy tapaustapauskohtaisesti määräytyviin

yhdistelmiin: millaisia ongelmia ja toivottomuutta taikka millaisia voimavaroja sosiaalityöntekijä näkee tilanteessa, jossa käytettävissä olevan voimavarayhdistelmän pitäisi vakuuttaa asiakkuuden tai ei-asiakkuuden tarpeesta.

Määrittämisprosessista ei voi irrottaa *sosiaalityöntekijän toimintaympäristön* osuutta. Sosiaalityöntekijä toimii monen toimijan verkostossa, jossa eri tahot määrittävät lastensuojelun asiakkuuden tarvetta, kukin taho omasta näkökulmastaan. Sosiaalityöntekijään kohdistuu tässä arkisessa työtilanteessa monenlaisia odotuksia ja paineita. Sosiaalityöntekijällä on toimintaverkostossaan erityinen asema sen suhteen, että hänen tehtävänsä on viime kädessä päättää lastensuojelun asiakkuudesta.

Tutkimusmenetelmät

Kerron tässä luvussa yleisesti, miten olen päätenyt soveltamiini tutkimusmenetelmiin. Keskityn erityisesti kuvaamaan metodista sovellutusta, jonka olen kehitellyt tapaustutkimukseen. Lisäksi kuvaan tutkimusaineistot ja pohdin niiden luonnetta sekä kerron, miten olen aineistot käsitellyt ja analysoinut. Myöhemmin tapausten esittelyn ja analysoinnin yhteydessä kerron tarkemmin, miten olen tutkimusaineistot hankkinut. Lopuksi arvioin koko tutkimusprosessin toteutumista.

Tapaustutkimus ja sen metodinen sovellus

Lastensuojelun asiakkuusmääritykset saattavat vaihdella tapauskohtaisesti hyvin paljon. Tarkoitukseni on kuitenkin saada tapauksen ominaispiirteet kaikessa moninaisuudessaan esiin ja tutkittaviksi. Niinpä tapaukseen on syvennyttävä tapaustutkimuksen menetelmin. Yin (1990) määrittelee tapaustutkimuksen empiiriseksi tutkimukseksi, joka

- * tutkii aikalaisilmiötä tosielämän kontekstissaan, kun
- * ilmiön ja kontekstin väliset rajat eivät ole selvästi ilmeisiä ja jossa
- * käytetään monia evidenssilähteitä (emt., 23).

Tämä tapaustutkimus täyttää Yinin hahmottelemat kriteerit. Tutkimuksessa kyse on aikalaisilmiöstä, 1990-luvun alkupuolen sosiaalitoimistoissa tapahtuvasta lastensuojelun asiakkuuden määrittymisestä. Määrittäminen on todellinen, todellisesta tapauksesta, ja se muotoutuu osana sosiaalityöntekijän työkokonaisuutta ja osana yhden tapauksen käsittelypro-

sessia, vaikkakin jälkikäteen. Sen irrottaminen kontekstistaan ei ole selvärajaista. Prosessin kuvaamiseksi ilmiötä lähestytään useista näkökulmista ja erilaisin aineistoin.

Tapaustutkimukseen kohdistuu ennakkoluuloja ja kritiikkiä. Yin (1990) on eritellyt tavanomaisimman kritiikin kolmeen kokonaisuuteen. Hänen mukaansa tutkijat ovat ensinnäkin itse antaneet aiheita kriittiseen mielialaan toimimalla huolimattomasti ja antamalla kaksiselitteisyyksien ja ennakkoluulojen ohjata tulosten tulkintaa. Ennakkoluulojen ei tarvitse välttämättä ohjata toimintaa, vaan niitä voi tietoisesti ja avoimesti koetella ja siten käyttää hyväksi tutkimusprosessissa. Toiseksi kriitikoiden huoli on ollut, että tapaustutkimus tarjoaa vähänlaisesti pohjaa tieteelliselle yleistämislle. Usein kysytään, miten voi tehdä yleistyksiä yhden tapauksen perusteella. Tapaustutkimusta ei ole tarkoitukseen yleistää väestöön, vaan se on luonteeltaan toisenlainen: se on yleistettävissä teoreettisiin tarkoituksiin. Tilastollisen yleistyksen sijasta tehdään analyttinen yleistys, jolla ei ole mitään tekemistä otospohjaisen yleistämisen kanssa. Kolmas huomautuksen aihe on ollut, että tapaustutkimus vie paljon aikaa ja johtaa massiivisiin, lukijoiden kannalta epäystävällisiin raportteihin. Kritiikki on varmaan aiheellinen, mutta raportointitapa on mahdollista muuttaa. (Vrt. emt., 21—22; 38—40.) Tosin tapaukset vievät helposti tutkijan mukanaan: tapauksen ja analyysin rakentamisen esittelyä on vaikea supistaa. Tämän pulman kanssa olen painiskellut.

Tapaustutkimuksessa on Yinin (1990, 29; 29—35) mukaan viisi osaa: 1) tutkimuskysymysten määrittely, 2) esitetään ehdotelmat tai väitteet (propositions), jos niitä on, 3) määritellään analyysiyksikkö (-yksiköt), 4) esitetään logiikka, jolla dataa yhdistetään väitteisiin, 5) esitetään tulosten tulkinnan kriteerit. Norman K. Denzin (1989, 48—65) kehittää analyysiä ns. tulkitsevan interaktionismin laadullisena tutkimusmenetelmänä. Hänen mukaansa tulkitsevassa tutkimusprosessissa aineiston analyysi merkitsee aluksi ilmiön eräänlaista ryhmittelyä (bracketing), erittelyä olennaisiin osatekijöihin, jotka siten ikään kuin irrotetaan luonnollisesta taustayhteydestään tarkastelua varten. Tämän vaiheen tarkoituksena on saada esiin ilmiön olennaiset piirteet ja mahdolliset rakenteet. Tulkitsevan prosessin seuraavassa vaiheessa osat, piirteet ja rakenteet palautetaan paikoilleen, ilmiö konstruoidaan ikään kuin uudelleen. Uudelleen konstruoinnin vaiheessa ilmiö palautetaan kontekstiinsa, ja viimeksi sitä arvioidaan suhteessa siihen sosiaaliseen ympäristöön josta se on peräisin. (Ks. Karjalainen 1996, 82.)

Tapaustutkimuksen proseduurit tarkoittaisivat Yiniä ja Denziniä soveltaen seuraavaa. Tämän tutkimuksen kysymykset on määritelty ja ne perustuvat aikaisempiin tutkimuksiin. Samalla tutkimuksen perusoletuksat sekä tutkimushypoteesit ovat muotoutuneet. Tutkimuksessa analysoidaan sosiaalityöntekijän työprosessia. Analyysiyksikköinä olen käyttänyt aikaa, paikkaa ja syvyyttä/sisältöä: Toiminta paikannetaan ajallisesti ja sitä seurataan etenevien vaiheiden kautta. Erittely kohdistuu kognitiivisen, emotionaalisen ja moraalisen orientoitumisen elementtien tunnistamiseen prosessin eri vaiheissa sekä niiden keskinäisen yhteyden tarkasteluun. Tarkastelua ei kuitenkaan täysin irroteta taustayhteydestään, vaan se kytketään sosiaalityöntekijän suhde- ja toimijaverkostoon, jossa kullekin taholle on muotoutunut paikkansa, positionsa. Määrityksen muotoutumisen kerroksista etsin toiminnallisten kuvioiden rakentumista eri tahojen välille ja sitä, miten tämä liittyy tulkintoihin ja asiakkuusmäärityksen muotoutumiseen. Yritän etsiä tulkinnan oleellisia piirteitä sekä niissä tapahtuvia muutoksia. Goffmanin (1974) analyysi perustuu sellaisten sääntöjen etsintään, joita toiminnalliset vuorovaikutusrakenteet tuottavat. Bateson (1988) korostaa malleja tai toimintatapoja, joiden oivaltaminen tarjoaa merkityksellisiä yhteyksiä eri tekijöiden välille, tuottaa niille mielekkään tulkinnan. Tässä tutkimuksessa toimintatapojen oivaltamisen ja niiden tarkistamisen foorumina toimivat tutkimuskeskustelut. Yhdessä tulkiten ja tutkien konstruoidaan määrittäminen uudelleen jänalle ja pohditaan, vastaako konstruktio sosiaalityöntekijän käsitystä prosessista. Samalla voidaan arvioida, miten määrittäminen kussakin tapauksessa palautuu ymmärrettävällä tavalla sosiaalityöntekijän toimintaympäristöön, muun muassa silloiseen työyhteisöön. Metodin kannalta tärkeintä on esitellä logiikka, jolla aineistoja peilataan ja tarkastellaan suhteessa tehtyihin hypoteeseihin.

Tutkimusmetodilla pitäisi pyydystää tutkittavaksi arkisessa työkäytännössä yleensä mihinkään kirjaamattomia ja vaikeasti verbalisoitavia asioita, jotka sisältyvät määrittämisprosessiin, mutta jotka helposti jäävät näkymättömiin. Tutkimuksessani kokeillaan ja kehitellään tapoja, joilla vaikeasti ulkoistuvat asiat saadaan yhteiseen käsittelyyn. Yritän yhdistää erilaisia ulkoistamisen metodeja tutkimuksessa. Käytän pääasiassa kolmea tapaa. Kaikissa tutkituissa tapauksissa käytetään *asia-kirja-analyysiä*. Lisäksi yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijä pitää henkilökohtaista *päiväkirjaa*. Koko tutkimusprosessin ajan tärkein metodi on mahdollisimman reflektiivinen, keskustelunomainen ja fokusoitu "haastattelu". Vaikka tutkimuksen keskeinen aineisto hankitaan tut-

kimuskeskusteluissa, keskusteluanalyysi (vrt. Silverman 1985, 118—137) ei kuitenkaan ole keskeinen tutkimuksessa käytetty metodi. Metodi ei myöskään ole perinteinen haastattelu; käytetty metodi on haastattelu interaktiivisempi eikä siinä yritetäkään häivyttää “haastattelija”-tutkijan osuutta. Siinä on piirteitä molemmista. Kysymys ei myöskään ole tekstianalyysistä. Tutkimuskeskustelu muistuttaa “haastelua”, jossa tutkija ja sosiaalityöntekijä vuoroin haastaa toisen tulkintansa ymmärtämiseen ja kehittämiseen. Metodi tähtää siihen, että yhteisestä tutkimuskohteesta voitaisiin saada aikaan mahdollisimman yhteinen tulkinta — keskustellen ja myös sosiaalityöntekijöitä fokusoidusti haastatellen. Keskeistä on, että tutkimusaineisto on kaiken aikaa mahdollisimman yhteinen ja että tutkija järjestää ja jäsentää sitä uudelleen ja käyttää samaansa palautetta täsmentääkseen ja tarkistaakseen tekemäänsä tulkintaa.

Tutkimuskeskusteluissa ulkoistamisen apuvälineenä toimii lisäksi *kaiken aikaisemman aineiston visualisoitu palaute janalla*. Jana toimii sekä aikajanana että määritysjanana. Määritysjanana se pyrkii sisältämään oletetut lastensuojelun asiakkuusmäärittelyn elementit, jotka saavat tapauskohtaisesti sisältönsä ja jotka täydentyvät ja muuttuvat prosessin kuluessa. *Näin sosiaalityöntekijät saavat mahdollisuuden tarkastella toimintaansa “ulkoapäin”, janan kautta. Janalle viety aineisto tulee “sisältä”*. Se on sanasta sanaan sosiaalityöntekijöiden omaa tuotantoa (asiakirjoista, päiväkirjasta taikka puheesta), mutta se on uudelleen jäsennettyä, ja tässä muodossa tulee heille ulkoa, tutkijan tuomana palautteena. Jana toimii *reflektiopintana*, peilinä ja yhteisenä tutkimusvälineenä. Jana on siis eräänlainen määritysprosessin objektivaatio. Sen avulla on mahdollista keskittyä “naksasta” (asiakkuusmäärittystä) edeltävään tiivistymään ja etsiä siitä kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten tekijöiden sisältöä ja keskinäistä suhdetta ristiriitoineen.

Prosessia voisi kuvata myös hermeneuttisena kehänä. Minulla on esiymmärrys, käsitykseni ilmiöstä, ja se muodostaa “nykyisyyden horisontin”. Ymmärrys ja esiymmärrys muodostavat keskenään hermeneuttisen kehän, jossa ymmärrys on parannettua esiymmärrystä ja toimii taas esiymmärryksenä vielä paremmalle ymmärtämiselle (Töttö 1982, 172).

Kun mennyttä rekonstruoidaan, ihminen tietenkin rationalisoi, unohtaa ja suo omien erityisten näkökulmiensa tulla tapahtumiin. Toiminnan ja instituution sosiaalinen konteksti ei tule suoraan näkyväksi haastatteluissa. Siksi tutkija ei voi Miettisen (1993, 49) mukaan luottaa yksin informanttien antamiin selityksiin, vaan tutkijan on mietittävä, miten voidaan välttää selektiivinen muistaminen, rationalisointi ja tulkinta.

Haastatteluin ja keskusteluin hankitun retrospektiivisen aineiston reliabiliteettia voi parantaa tietyin keinoin.

Miettinen (1993, 47) hakee tukea viimeaikaisesta muistitutkimuksesta. Sen mukaan muistamista voidaan parantaa muun muassa apuvälinein ja sosiaalisesti stimuloiden. *Ryhmässä muistelua* voidaan auttaa käyttämällä valokuvia välineinä. Tässä tutkimuksessa ei käytetä valokuvia, mutta samaa tarkoitusta palvelevat konkreettiset asiakirjat ja niiden selaaminen ja lukeminen ryhmässä. Toisinaan sosiaalityöntekijät innostuivat pohtimaan keskenään asioita enemmän, toisinaan vähemmän, ja joskus he auttoivat toisiaan muistelemaan tiettyjä tapahtumia ja tunnelmia. Tutkimuskeskusteluissa kanssakäyminen *sekä stimuloi että kontrolloi* tutkittavan kohteen rekonstruktiota. Kukin muisti omien muistiinpanojensa virittämänä tai toisen kirjaaman perusteella tapahtumia ja episodeja, joihin itse liittyi, ja toi muistamansa yhteiseen käyttöön. Sosiaalityöntekijät saattoivat myös aktivoitua keskinäiseen haasteluun. Näin asiakirjat toimivat kollektiivisen muistelun tukena. Ryhmässä muistelua käytettiin tutkimuksessa erityisesti silloin, kun joitain yksityiskoh- tia, episodeja tai tunnelmia yritettiin palauttaa mieliin. Sosiaalityönteki- jät ikään kuin hakivat toisiltaan vahvistusta tai tarkistusta muistilleen.

Käytän tutkimusmenetelmästä käsitettä "*dialogisen tulkinnan metodi*" (vrt. Miettinen 1993, 18—27; 47—50). Dialogilla tarkoitan tutki- jan ja sosiaalityöntekijöiden keskinäistä keskustelua keskustelijoiden lu- kumäärästä riippumatta. Oleellista on dialoginen tarkoitus, jonka kaikki osallistujat tietävät. Vaikka keskustelu sisältäisi monenlaisia elementte- jä, sen perusluonne pysyy dialogisena. Dialogi tarkoittaa myös, ettei kenelläkään osallistujalla ole absoluuttista etuoikeutta "totuuteen" tai viimeisiin selityksiin, vaan jokainen tuo yhteiseen tilanteeseen oman näkökulmansa.

Dialoginen tulkinta tarkoittaa sen tunnistamista, että jokainen osal- listuja puhuu omalla "äänellään" (voice) siihen kytkeytyvine tekijöineen ja osallistuu yhteisen kohteen määrittelyyn ja tulkintaan. Interaktionisti- sen koulukunnan tutkijat käyttävät tällaisesta tutkimusprosessista käsi- tettä *yhteinen merkityksen rakentaminen* (the joint construction of mean- ing; ks. Miettinen 1993, 32). Yritin selvittää, ymmärsinkö sosiaalityön- tekijöiden kanssa samalla tavoin niitä merkityksiä, jotka liittyivät asiak- kuuden määrittymiseen. Autoin sosiaalityöntekijöitä refleктоimaan omaa toimintaansa erittelemällä sitä yhdessä eri tavoin. Johdatin keskustelua hypoteesieni kannalta tärkeiksi arvioimiini teemoihin, kyselin, arvailin ja hain täsmennyksiä sekä toisia näkökulmia kohteeseen. Osallistuin

keskusteluun, en ollut neutraalin aineistonkerääjän roolissa. Reflektion ainekset tuotettiin näin useista lähteistä ja niillä tavoiteltiin yhteistä käsitystä erilaisten elementtien merkityksestä.

Yhteinen tulkinta tarkoittaa, että tutkimuksessa pyritään saavuttamaan *riittävän yhteinen tulkinta* siitä, mitä tutkittavassa kohteessa tapahtuu. Tulkinta on riittävän yhteinen silloin, kun intersubjektiivisesti se sellaiseksi tulkitaan, ja sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä siitä, mitä asiasta on heidän ajatuksikseen ja toiminnakseen raportoitu. Metodi edellyttää, että yhteinen prosessi on kaikkine aineistoineen ja vaiheineen niin avoin ja ilmapiiri on niin rohkaiseva ja luottamuksellinen, että jokainen uskaltaa esittää tulkintojaan ja uskaltaa kommentoida toisten tulkintoja.

Olen aineiston hankinnassa toiminut johdonmukaisesti tutkimuskysymyksen ohjaamana. Olen saanut kommentteja “puskemisesta” ja tutkijakeskeisyydestä. Näin asian voi nähdä. Pyrin kuitenkin olemaan strukturoiva puskija ja antamaan tilaa sosiaalityöntekijöille. Bateson (1988, 92) väittää, että tutkimisen tavasta voimme lukea sen, millaisen löydön tutkija voi tehdä; ja kun tämän tiedämme, voimme epäillä, että sellainen löydös on se, mitä tutkija salaisesti ja tiedostamattaan haluaa. Tähän kysymykseen on syytä palata tutkimuksen lopussa. Miten pyrkimyksensäni onnistuivat, jää lopulta lukijoiden arvioitavaksi.

Yin (1990) on kehittänyt tapaustutkimuksen toteuttamiseksi erityisen protokollan, tavallaan asialistan. Hän arvioi sen noudattamisen lisäävän tutkimuksen luotettavuutta (emt., 70—80). Strukturoimattomalla keskustelulla on vaara karata tutkimuskysymysten kannalta epäoleellisiin teemoihin (vaikka aina ei voikaan tietää, mikä epäoleellinen osoittautuu myöhemmin oleelliseksi). *Aika- ja määritysjanat toimivat asialistana ja keskustelujen strukturoijina*. Viimeisissä vaiheissa tapauskuvaus- ja analyysiluonnokset toimittivat tätä tehtävää.

Triangulaatio tapaustutkimuksessa

Metodinen sovellutus, jossa tarkastellaan tutkimuskohdetta useista näkökulmista erilaisilla aineistoilla, metodeilla ja teoreettisilla jäsenystavoilla, on nimetty *triangulaatioksi*. (Ks. Virtanen 1994; Pohjola 1994; Denzin 1989; Bateson 1988 käyttää käsitettä “the method of double or multiple comparison”.)

Tutkimuskysymykseen vastaava metodinen sovellus edellyttää *monimetodista otetta*. Sosiaalityöntekijän asiakkuusmääritys on osin ulkoistettu asiakirjoihin. Näyttää siltä, että monet seikat arkityössä vievät tilaa

(kirjallisilta) sosiaalityöntekijän subjektiivisilta pohdinnoilta. Ajan kulun ja ajankäytön pulmallisuus, asiakirjajulkisuuden normit sekä monenkertaiset hallinnollisjuridiset kirjaamiskäytännöt ovat omiaan estämään työntekijöiden omien ja työyhteisön pohdintojen kirjaamista, niiden ulkoistamista. Siksi asiakirja-aineisto ei tarjoa riittävää tutkimusaineistoa, vaan sitä on täydennettävä keskusteluilla sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Pohjola jäsentää triangulaatiosovellutuksensa aineiston, menetelmien ja teoreettisten välineiden kautta (emt., 37—38). Tutkimuksessani *aineistotriangulaatio* toteutuu läpikotaisena prosessina: asiakirja-aineiston, päiväkirjojen ja tutkimuskeskustelujen sekä erillisselvitysten lomittaisen ja rinnakkaisen tuottamisen ja analyysin kautta, täydennettynä tilastotiedoilla ja aikaisemmilla tutkimustiedoilla. Moniaineistoisuus tuo mukanaan *metodisen triangulaation*. *Teoriatriangulaatio* tarkoittaa tutkimuksessa yhteiskuntateoreettisten käsitteiden ja erilaisten terapeuttisten ja psykologisten, toiminnan teoreettisten ja systeemitoreettisten käsitteiden kytkemistä tutkimuskohteen jäsentämiseen ja ymmärtämiseen.

Virtanen (1994, 8; 27—28) korostaa omassa tutkimuksessaan triangulaatiolla pyrkimystä parantaa tutkimustulosten totuusarvoa sekoittamalla erilaisia metodologisia lähestymistapoja analyysin eri vaiheissa. Silverman (1985, 21) korostaa, että toiminta tulee ymmärrettäväksi vain kontekstissaan. Pitäisi ymmärtää, miten toiminnan mieli saavutetaan, pikemmin kuin vedota muuhun tietoon, joka perustelee tai ei perustelee asiaa. Silvermanin mukaan on oltava hyvin varovainen sen suhteen, että ei kuvittele saavansa parempaa kokonaiskuvaa vain käyttämällä monia metodeja erilaisissa asetelmissa. Silverman (1985, 105—106, 156) kritisoi Denziniä (vuodelta 1970) juuri siitä, että eri asetelmista kerätty tieto yksinkertaisesti vain täydentäisi ilmiöstä saatavaa kuvaa. Kontekstuaalisuutta käytetään hänen mukaansa väärin, jos dataa käytetään langettamaan tuomio kilpailevien selitysten taikka osallistujien erilaisten versioiden välillä. Tämä ei tarkoita, että pitäisi välttää monenlaisen aineiston tuottamista. Lisäksi Silverman korostaa analyysin osuutta sekä herkkyyttä erilaisen aineiston tilannesidonnaisten merkitysten käyttöön ottamisessa. (Ks. Sosiaalisia... 1991, 4.)

Pohjola (1994, 49) toteaa, että aineistojen yhdistäminen triangulaatioksi sisällyttää tutkimukseen erilaisia ilmiöiden tunnistamistapoja. Se ei hänen mukaansa välttämättä lisää tietoperustan tarkkuutta tai validisuutta. Sen sijaan se tuottaa mahdollisesti useampia särmiä ja kerroksia

ilmiöiden tulkinnan välineiksi. Tutkimusovellutuksissa triangulaatiolla tarkoitetaan hieman eri asioita. Keskeinen triangulaation periaate on, että toisistaan riippumattomilla metodeilla tutkitaan samaa kohdetta. Triangulaation sovellutuksista Virtasen (1994) tutkimuksessa kohde ei täsmälleen otettuna ole yksi ja sama³³. Tässä tapaustutkimuksessa *kohde on sama: naksaus*. Tutkimuksessa käytetään kolmenlaista aineistoa ja niitä analysoidaan sellaisinaan (riippumattomasti), mutta myös suhteessa toisiinsa, vertaillen ja yhdistellen. Olen tehnyt myös erillisselvi-tyksiä, ja ne sijoittuvat naksauksen *ympäristöön*.

Tässä tutkimuksessa *pannaan eri tavoin hankitut tutkimusaineistot toistensa yhteyteen, keskustelemaan keskenään yhteisellä foorumilla, sosiaalityöntekijän ja tutkijan välisissä tutkimuskeskusteluissa*. Yhtäältä tutkimusaineistot tukevat toisiaan ja toisaalta tuovat esille keskinäisiä ristiriitaisuuksia. Niistä nousee uusia kysymyksiä, ja se ohjaa etsimään uutta ymmärrystä suhteessa lastensuojelun asiakkuuden määrittymisprosessin kulkuun.

Tutkimusaineistot

Esittelen seuraavassa, miten päädyin tutkimuspaikkakuntiin ja niissä tutkittuihin tapauksiin. Kuvaan hankkimani tutkimusaineistot sekä pohdin niiden luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoituksia sekä sitä, miten olen niitä käsitellyt ja miten analysoinut.

Tapaustutkimusaineiston hankinta ei ole rutiinimaista, ja siinä on apulaisten käytölle vain vähän tilaa (Yin 1990, 62). Apunani ja ohjauksessani on tutkimusprosessin aikana ollut useita sosiaalityön syventävien opintojen vaiheessa olevia opiskelijoita (Sari Torvinen, Seppo Soine, Heli Raja-Halli, Kirsi Kiikeri sekä kuukauden ajan yksi tutkija, Heidi Hakanen). Olen kuitenkin itse käynyt läpi kaikki ”rutiinimaisetkin tehtävät”.

Tutkijalta vaaditaan monenlaisia taitoja, joita on Yinin mukaan arvioitava rehellisesti. Hän listaa viisi keskeistä vaatimusta tutkijalle (emt.,

³³ Virtasella (1994) se tarkoittaa neljää eri tutkimuskohdetta: sosiaalityöntekijän elämäntyyli, sosiaalityöntekijän habitus, sosiaalityön habitus, kuva sosiaalityön asiakkuudesta. Näitä kaikkia kohteita lähestytään 2—3 eri aineistolla, havainnointitasoilla (joista hän käyttää käsitettä tulkintakehys). Virtanen väittää soveltamansa metodologisen triangulaation leikkauspintojen koskevan nimenomaan kuvaa sosiaalityöntekijöiden elämäntyyleistä ja ja tavoista mieltää sosiaalityön asiakkuus (emt., 24—25). Pohjolalla (1994) se tarkoittaa montaa ikkunaa tutkimuskohteeseen.

62 - 63). Seuraavia kohtia voi myös lukija arvioida suhteessa aineiston hankintaan kussakin tutkitussa tapauksessa:

1. Tutkijan on osattava tehdä kysymyksiä ja tulkita vastauksia. Se edellyttää, että hän on hyvin perillä siitä, mistä tutkimuksessa on kysymys.
2. Tutkijan pitää olla "hyvä kuuntelija", eikä hän saa jäädä oman ideologiansa eikä ennakkokäsitystensä vangiksi; on osattava tunnistaa mielialoja ja konteksti, josta haastateltava tai dokumentti kertoo (rivien välistä lukemisen taito). Kuitenkaan ei pidä uskoa totena siihen, mitä lukee rivien välistä, vaan tulkinta on tarkistettava.
3. Tutkijan on oltava sopeutuvainen ja joustava, jotta hän kykenee näkemään uudet vastaan tulevat tilanteet mahdollisuutena eikä uhkana; on oltava kurinalainen, muttei jäykkä.
4. Tutkijalla pitää olla luja ote tutkittaviin kysymyksiin. Aineistonkeruun aikana on myös tehtävä arvioita, aineistonkeruutyö ei ole vain rutiinimaista nauhoitusta. Pitää olla valppaana. Jos tulee ristiriitaisia tietoja esiin, pitää osata tarkentaa niihin uusilla kysymyksillä, toimia kuin etsivä.
5. Tutkijan ei pidä olla sitoutunut ennalta omaksuttuihin huomioihin, ei myöskään teoriasta tuleviin. Hänen on oltava sensitiivinen ja vastaanottavainen, avoin myös ristiriitaiselle evidenssille.

Tutkimuspaikkakuntien valinta ja esittely

Tutkimusaineisto on kerätty kahdelta paikkakunnalta. Toinen kunta, jota tässä nimitän *Kaupungiksi*, on pääkaupunkiseudulla, ja sitä edustaa kaupungin yksi suuralue. Toinen tutkimuskunta on maalaiskunta, jota voi luonnehtia taajaan asutuksi. Nimitän sitä *Kunnaksi*. Tutkimuskuntien valintaan vaikutti aikaisemmassa tutkimuksessa tekemäni havainto, että asiakkuuden syntyprosessi vaihtelee myös sen mukaan, miten lastensuojelutyö on sosiaalitoimistossa järjestetty. Tämä tuli esille erilaisina kiinnostavina peruskäsitteiden ja "liikkeellelähdon" kynnysten eroina, kun haastattelin yhdistetyn, väestövastuullisen aluetoimiston ja toisaalta sektoroitunutta työtä tekevän aluetoimiston sosiaalityöntekijöitä (ks. Kivinen 1994, 115—119). Niinpä halusin tutkimuspaikkakuntien eroavan tässä suhteessa toisistaan.

Kaupunki osallistui lastensuojeluasiakkaiden valikoitumista koskevaan tutkimukseen (Kivinen 1994; E-toimisto). Valitsin Kaupungin taupaustutkimukseen, koska a) se edusti erikoistunutta lastensuojelutyön mallia, b) sosiaalityöntekijät halusivat mukaan "syventävään vaiheeseen"

ja c) Kaupungin osalta suppiloivat ja kontekstoivat tutkimusaineistot olivat jo olemassa (asukkaat - sosiaalitoimiston asiakkaat - lastensuojelun asiakkaat). Etsin tämän vastakohtana tutkimukseen mukaan sellaista kuntaa, joka ei ole ollut mukana lastensuojelun tutkimus- ja kehittämistoiminnassa, ja jonka sosiaalityöntekijät eivät olleet aikaisemmin syventyneet lastensuojelun asiakkuuden määrittämisen kysymyksiin. Tällaiseksi kunnaksi ilmaantui tarjokas, kun satuin olemaan puhelinyhteydessä Kunnan johtavaan sosiaalityöntekijään muussa asiassa. Kerroin hänelle tutkimusvaiheestani ja otin puheeksi, olisivatko he halukkaita pohtimaan näitä asioita. Sosiaalityöntekijät olivat halukkaita, ja tutkimus käynnistyi. Tutkimusyhteistyötä viritettiin kesällä 1993, ja tiiviimpi yhteistyö alkoi alkuvuodesta 1994.

Tutkimuspaikkakunnat eivät edusta maan kuntia. Väestörakenne on molemmissa lapsiperhepainotteinen ja vanhusten osuus väestöstä on pienempi kuin koko maassa keskimäärin. Tutkimuspaikkakunnat edustavat valtakunnan keskiarvoa työttömyysasteen osalta. Muuttuneita elinoloja kuvaa molemmilla paikkakunnilla se, miten paljon pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä työnhakijoista on noussut 1990-luvulla. Pitkäaikaistyöttömiä oli noin 3 % vuoden 1991 lopussa, ja se on noussut liki 20 %:iin vuoden 1993 alkuun mennessä. Tutkimuspaikkakuntien elinkeinorakenne poikkeaa keskimääräisestä suomalaisesta kunnasta. Kaupungin työllisestä työvoimasta huomattava osa työskentelee palveluelinkeinojen piirissä, Kunnassa sen sijaan keskimääräistä useammin työpaikka on löytynyt teollisuuden ja rakentamisen piiristä. Kunnan työvoimasta joka toinen työskentelee omassa kunnassa ja Kaupungin suuralueella vain joka viidennen työpaikka on tällä alueella.³⁴

Tutkimuspaikkakunnat ovat myös keskenään monessa mielessä erilaisia. Kaupunki on selvästi urbaani ympäristö. Kunnassa on taajamia, mutta sen kokonaisilme on maaseutumainen. Kunnassa väestö asuu pääasiassa pientaloissa: omistusasunnoissa asuu 80 % asutokunnista ja vuokralla vain 13 %. Kaupungissa tilanne on toisenlainen: kerrostalotasumista on enemmän, joka kolmas asuu vuokralla ja melkein kahdella kolmesta on omistusasunto.

Sosiaalityö on organisoitu kunnissa eri tavoin. Kuten monilla paikkakunnilla, myös Kaupungissa on tehty useita organisaatiomuutoksia. Muutoksissa on ollut kysymys sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistämisestä että sosiaalitoimen sisäisestä uudelleenorganisoinnista. Muu-

³⁴ Tiedot ovat tutkimuspaikkakuntien omista toimintakertomuksista sekä tilastokeskuksen julkaisemista väestö- ja työvoimatilastoista.

tos on luonut epävarmuutta ilmapiiriin, ja henkilövalintakysymykset ovat pohdituttaneet työntekijöitä. Työntekijöiden arvion mukaan organisatiomuutokset ovat kuitenkin vain vähän vaikuttaneet lastensuojelutyön käytäntöihin Kaupungissa tutkimusajankohtana. Alueellistamisen hyvät puolet olivat Kaupungin johtavan sosiaalityöntekijän arvion mukaan tulleet esiin siihen mennessä, kun tätä tapaustutkimusta aloitettiin. Lisäksi koko alueella yhteistyön kohteeksi oli priorisoitu lapset, nuoret ja lapsiperheet.

Kaupungin johtava sosiaalityöntekijä kuvaa sosiaalitoimen aktiivisuutta: "Laman aikana rahavirtojen suuntaan on voitu vaikuttaa alueellisesti, ja sosiaalityön resurssit eivät ole vähentyneet; päinvastoin. Aluepohjainen parantunut tilastointikin on auttanut suunnittelussa ja työn kohdentamisessa, vaikka sosiaalityön vaikeutumista se ei ole kyennyt kuvaamaan. Sen enempää sosiaali- ja terveystoimen alueellistamisen kuin maamme taloudellisen laman tuloon emme me sosiaalityöntekijät ole voineet vaikuttaa, mutta molempien seurauksia työellemme olemme pyrkineet sääntelemään."

Kunnassa on myös tehty organisaatiomuutoksia. Ne olivat valmis-teilla tutkimustapausten valinnan aikaan. Kunnassa uudelleenorganisoi-tiin koko hallintoa konsultin johdolla. Sosiaalitoimen osalta se tarkoitti yhdistymistä terveystoimeen. Kunnan sosiaalitoimi ei ole kyennyt samanlaiseen aktiiviseen oman työn edellytysten puolustamiseen kuin Kaupungissa kuvauksen perusteella oli tapahtunut. Sen sijaan henkilö-kysymykset olivat pinnalla, ja sosiaalityöntekijöiden tiimin käsityksen mukaan ne vaikuttivat sosiaalitoimiston huonoon resurssitilanteeseen. Luottamuspula sosiaalijohdon toimintaan oli Kunnassa suurempi kuin Kaupungissa.

Sosiaalityön organisointierot heijastuivat aineiston hankinnassa. Kaupungissa lastensuojelutyöhön erikoistuneet sosiaalityöntekijät löy-sivät kaikki asiakirjat luontevasti lastensuojelukoodin alta. Sen sijaan Kunnassa jokainen sosiaalityöntekijä kirjaa muistiinpanojaan tarpeen mukaan kaikkien ATJ:ssä käytettävissä olevien koodien alle. Kunnan sosiaalityöntekijä joutuu toisella tavoin arvioimaan sitä, milloin perhe-keskeinen sosiaalityö ja taloudellinen avustaminen muuttuu lastensuo-jelutyöksi — ja sitä, mihin asiakirjaan mitkään perhettä koskevat asiat merkitsee. Tosin Kaupungissakin muut kuin lastensuojelutyöhön erikois-tuneet sosiaalityöntekijät kohtaavat periaatteessa saman asiakirjan koo-dauspulman kuin Kunnan sosiaalityöntekijät.

Sekä Kaupungissa että Kunnassa tutkimukseen osallistui kaksi toi-mistoa. Kaupungissa aluekeskuksen alaisen kahden eri toimiston lasten-

suojelutyöhön erikoistuneista sosiaalityöntekijöistä tutkimukseen tuli mukaan kaksi sosiaalityöntekijää (kolmesta). Edellisen vaiheen sosiaalityöntekijöistä vain yksi (Jatta) on mukana tapaustutkimusvaiheessa. Toinen jättäytyi pois, koska jatkosta sovittaessa hänen työmääräyksensä jatkuminen oli epävarmaa. Kolmannen sijaismääräys loppui, ja vakinnainen työntekijä (Veera) palasi äitiyslomalta työhön. Hänestä tulikin toinen kaupunkikunnasta tutkimuksessa mukana oleva sosiaalityöntekijä. Jatan siis tunsin aikaisemmasta tutkimusvaiheesta, mutta Veeraan tutustuin vasta tämän tutkimuksen alkupalaverissa.

Kunnassa ja Kaupungissa sosiaalityöntekijöiden tiimit olivat suunnilleen samankokoiset: kuusi-seitsemän sosiaalityöntekijää ja yksi johtava tiimiä kohden. Kunnan sosiaalityöntekijät jakautuvat kahteen tiimiin. Ne vastaavat alueellaan kaikesta sosiaalityöstä. Voimakkaasti lisääntynyt työttömyys heijastui toimeentulotuen asiakasmääriin. Samanaikaisesti kunta vastasi lamaan säästölinjalla: sijaisten palkkaaminen lopetettiin ja se ruuhkautti sosiaalityöntekijöiden työtä merkittävästi.

Erot kuntien sosiaalityön tukirakenteissa heijastuivat tapausten valintaan. Kaupungissa on aina järjestetty sosiaalityöntekijöille työnohjausta ja koulutusta sekä mahdollisuuksia hakeutua myös ulkopuoliseen ja pitkään erikoistumiskoulutukseen. Kunnan työntekijät olivat tyytymättömiä siihen, ettei koulutusta eikä ulkopuolista työnohjausta ollut järjestetty lainkaan (myöhemmin, tutkimusvaiheen jälkeen tilanne muuttui). Kunnan tapauksiin valikoituikin sosiaalityöntekijöiden akuutisti vaikeiksi ja sotkuisiksi kokemia tapauksia. Kaupungissa sosiaalityöntekijät saattoivat valita tutkittavat tapaukset keskittyen tutkittavan asian sisältöön.

Tutkimuspaikkakuntien väliset erot tarjoavat kiinnekohtia vertailla työkäytäntöjä ja pohtia lastensuojelun asiakkuuden määrittymistä laajemmissa yhteyksissä. Tarkoitukseni ei kuitenkaan ole keskittyä tutkimaan näitä laajempia systeemejä, vaan syventyä ensi sijassa yksittäisiin asiakastapauksiin ja niissä sosiaalityöntekijöiden toimintaan. Oletan, että sosiaalityöntekijöiden subjektiiviset määrittämisprosessit ovat yhtäältä niin yleisiä (niiden sisältämän ”mallin” osalta) ja toisaalta niin tapaus- ja sosiaalityöntekijäkohtaisia, että määrittysten tapauskohtaisen tuottamisen esille saamiseen ei tarvita useampia paikkakuntia eri puolilta Suomea.

Kuvaus- ja paikannustarkoituksessa esittelen tilastollisesti tutkimuspaikkakunnat yhtäältä lastensuojelun asiakasmäärien ja toisaalta sosiaalityöntekijöiden kautta. Lastensuojelun asiakkaiden määrä suhteessa alle

18-vuotiaaseen väestöön noudattaa melko hyvin koko maan vastaavan tyyppisten kuntien keskiarvoa. Kaupungissa oli väestöön suhteutettuna suunnilleen saman verran lastensuojelun asiakkaita kuin kaupungeissa keskimäärin. Kunnassa oli lapsia sijoitettuna kodin ulkopuolelle hieman vähemmän, mutta avohuollon asiakkaina hieman enemmän kuin taajamissa keskimäärin.

Taulukko 2. Tutkimuspaikkakuntien lastensuojelun asiakkaat verrattuna vastaavia kuntamuotoja edustaviin kuntiin Suomessa (kodin ulkopuolelle sijoitettuja ja avohuollossa olevia lapsia ja nuoria tuhatta alle 18-vuotiasta kohden).

Vuosi	Kaupunkimaiset		Taajaan asutut		Kaupunki		Kunta	
	Sijoitetut	Avo- huolto	Sijoitetut	Avo- huolto	Sijoitetut	Avo- huolto	Sijoitetut	Avo- huolto
1992	1,1	2,7	0,5	1,4	1,0	2,1	0,4	1,6
1993	1,1	2,8	0,6	1,6	1,1	2,9	0,5	1,9
1994	1,2	3,1	0,6	1,9	1,1		0,5	
1995	1,2	3,4	0,7	2,1	1,3		0,4	

En esitä tässä absoluuttisia lukuja, koska haluan välttää, että tutkimuspaikkakunnat tunnistettaisiin niistä. Tarkastelu kuitenkin osoittaa, että molemmissa on uusien avohuollon asiakkaiden osuus kolmannes kaikista avohuollon asiakkaista. Kunnassa on tilastoitu lastensuojelun avohuollon asiakkaita suhteessa koko asiakasmäärään enemmän kuin Kaupungissa.

Sosiaalityöntekijöiden lukumäärä suhteessa väestöpohjaan noudatti Kaupungissa suunnilleen maan keskiarvoa (0,6 sosiaalityöntekijää 1 000 asukasta kohden vuonna 1990; Sosiaalipalvelujen... 1991, 14). Sen sijaan Kunnassa oli sosiaalityöntekijöitä asukasta kohden vähemmän kuin Kaupungissa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden lukumäärä Kunnassa oli vähentynyt 1990-luvulla kahdella, vaikka asiakasmäärä tuolloin lisääntyi vuosittain.

Tutkittujen sosiaalitoimistojen työntekijöiden ikä-, sukupuoli- ja koulutus rakenne ei merkittävästi poikkea koko maan kuntien sosiaali-

työntekijärakenteesta.³⁵ Mukana olleet sosiaalityöntekijät olivat pääasias-
sa naisia, kuten sosiaalityössä on tavallista. Kaikissa tutkituissa tiimeis-
sä työntekijät jakautuvat iältään neljänkymmenen rajapyykille: noin puo-
let on tätä nuorempia ja puolet vanhempia. Sosiaalihuoltajia on kaikissa
tiimeissä enemmistö. Kaupungin tiimeissä oli muutama maisteri, mutta
Kunnassa kaikilla sosiaalityöntekijöillä oli alempi korkeakoulututkin-
to. Valtakunnallisesti vain 20 %:lla sosiaalityöntekijöistä oli ylempi
korkeakoulututkinto vuonna 1990 (Sosiaalipalvelujen... 1991, 44).

Tutkimuspaikkakuntien sosiaalityöntekijät olivat hyvin kokeneita
työssään: Kunnassa valtaosa oli ollut sosiaalialan töissä toistakymmen-
tä vuotta ja hoitanut lastensuojelun tehtäviä muiden tehtävien ohella
vähintään viisi vuotta. Kaupungin molemmat sosiaalityöntekijät olivat
hoitaneet pelkästään lastensuojelun tehtäviä. Toinen seitsemisen vuotta
lastensuojeluun erikoistuneena, mutta toistakymmentä vuotta sosiaalialal-
la; toisella yhtäjaksoinen työkokemus oli pari vuotta. Vuonna 1990 Suo-
men sosiaalitoimistojen henkilökunnasta 40 % oli toiminut sosiaalipal-
velutehtävissä yli 10 vuotta (Sosiaalipalvelujen... 1991, 52).

Työntekijöiden virassaoloajoissa on tapahtunut viime vuosina suuri
muutos. Vielä vuoden 1987 lopussa vaihtuvuutta ja kiertoa oli hyvin
paljon. Yli puolet sosiaalityöntekijöistä oli tuolloin toiminut nykyisessä
tehtävässään alle 2 vuotta. Nyt viime vuosien osalta voi arvailla, että
lama on hillinnyt vaihtuvuutta, ja sen seurauksena työntekijät ovat saa-
neet kokemusta samasta tehtävästä aikaisempaa enemmän. Virtasen
(1994, 51) mukaan hänen kyselynsä vastanneista sosiaalityöntekijöis-
tä liki 70 %:lla oli yli kuuden vuoden työkokemus takanaan. Alle kol-
men vuoden työkokemus oli vain 13 %:lla vastanneista.

Melkein kaikki sosiaalityöntekijät ovat perheellisiä ja heillä on lap-
sia, mutta jokaisessa tiimissä on vähintään yksi yksinäinen. Kunnassa
on myös miessosiaalityöntekijä, ja Kunnan korkeampi sosiaalijohto on
miesvoittoinen. Kaupungin toisessa tiimissä on puolet miehiä, mutta
toisessa ei ole yhtään miestä. Kaupungin korkeampi alueellinen sosiaa-
lijohdo koostuu vallan naisista. Vuonna 1994 koko maassa oli sosiaali-
huollon erityistyöntekijöistä 9 % miehiä; hallinnollisista ja johtavista
sosiaalityöntekijöistä 12 % oli miehiä. (Sen sijaan näissä ammateissa
toimineista miehistä puolet oli johtavassa asemassa; naisista 41 %.)

³⁵ Ailasmaan (1996, 77; 87; 96) raportoinnissa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö on
esitetty ammatin, sukupuolen ja iän mukaan. Tulkitseen sosiaalityöntekijöiden sisältyvän luok-
kaan sosiaalialan erityistyöntekijät (ammattiryhmittelyssä ei ole erikseen sosiaalityöntekijöitä).
Myös koulutus rakenne puuttuu. Sitä on selvitetty edellisessä tilastojulkaisussa Sosiaalipalvelu-
jen... 1991).

Virtasen tutkimuksen mukaan (1994, 63; 139) kuntien sosiaalityöntekijät ovat kotoisin maanviljelijä- tai työväenluokkaisista perheistä ja heillä on suomalaisen uuden keskiluokan habitus. Lastensuojelun asiakkaiston tyypillinen sosiaalinen tausta kytkeytyy työväenluokkaiseen ammattiin, vaikkakin kirjo on laajentunut viime vuosina. Virtasen (1994, 63) mukaan sosiaalityöntekijöistä suuri osa on syntyjään työväenluokasta ja kotoisin maalta, vaikkakin koulutuksen myötä he ovat kokeneet “sosiaalisen nousun” keskiluokkaan. Hän epäilee sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen taustan näkyvän ainakin jossain määrin heidän sosiaalityöntulkinnoissaan. Esittelen sosiaalityöntekijät tarkemmin kunkin tapauksen yhteydessä.

Tutkimustapausten valinta

Varsinainen tutkimusaineisto koostuu asiakastapauksista. Annoin sosiaalityöntekijöille yleiset kriteerit valita tutkittavat tapaukset. Kriteerejä oli kolme. Ensinnäkin tutkimustapaukset on valittu sosiaalityöntekijällä vireillä olevista tapauksista. *Ajankohtaisten* tapausten valitsemisella on perustelunsa: mitä tuoreempi asia, sitä paremmin siihen liittyvät yksityiskohdat ovat mielessä. Toiseksi tapauksen piti olla *lastensuojeluky-symyksenä määritysvaiheessa*. Kun työntekijä joka tapauksessa joutuu määrittelemään nämä tapaukset, tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta pelkkää lisätyötä, vaan tutkimus saattaa jopa tulla hyödyksi ja tueksi arkeen. Kolmanneksi tapauksen piti *kiinnostaa* sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti lastensuojeluasiakkuuden tutkimisen mielessä. Hänellä olisi siten motivaatiota tutkia kysymystä ja nähdä hieman vaivaakin sen suhteen. Sosiaalityöntekijät valitsivat näillä periaatteilla asiakkaistaan sen, jonka halusivat tähän tutkimukseen mukaan. Kriteerit toteutuivat vaihtelevasti. Esittelen valintakriteerien käytännön toteutumat tapausten yhteydessä tarkemmin.

Kävi niin, että valitut tapaukset ovat keskenään kiinnostavalla tavalla erilaisia. Tapausten haarukkaan osui eri-ikäisiä lapsia, erilaisista perhetaustoista, erilaisista sosioekonomisista oloista, erilaisista sosiaalisista verkostoista ja asuinalueilta, eripituisen ja erityyppisen asian vireilletulon (ja vireilläolon) edustajia. Lasten ja perheiden ongelmat myös vaihtelivat. Kävi myös niin, että näiden neljän tapauksen kautta tulee esiin monia lastensuojelun sosiaalityölle ominaisia, keskeisiä teemoja ja tyypillisiä asetelmia. Palaan näihin teemoihin tapausten yhteenvedossa.

Esittelen seuraavaksi tutkimusaineistot. Esittelen kunkin aineiston osalta, miten olen sen hankkinut ja pohdin aineiston luonnetta. Sen jälkeen kerron, miten aineisto on käsitelty ja analysoitu. Lopuksi kuvaan ja arvioin koko tutkimusprosessia.

Dokumenttiaineisto

John Scott (1990) on koonnut laajan esityksen, miten erilaista dokumenttiaineistoa voidaan käyttää sosiaalitieteellisissä ja historiallisissa tutkimuksissa. Hän on kehittänyt neljä kriteeriä, joiden avulla voidaan arvioida aineiston laatua: 1) autenttisuus, 2) uskottavuus, 3) edustavuus ja 4) merkitys (emt., 19–35). Sosiaalityöntekijän muistiinpanot ovat autenttisia, sillä ne ovat ATJ-tulosteita ja niissä on kirjaajan nimikirjaimet esillä. Dokumentti ei kuitenkaan kuvaa autenttista tapahtumaa äänineen, vaan se on sosiaalityöntekijän alkuperäinen kirjallinen muistiinpano tapahtumasta. Onkin tärkeää, että aineiston laadun rajoitukset pysyvät mielessä tutkimusprosessin kulussa. Uskottavuuden arviointi liittyy dokumentin tarkkuuteen, paikkansapitävyyteen ja tarkoituksiperiin; edustavuus dokumenttien kattavuuteen ja saatavuuteen; merkitys sen tavoittamiseen, miten kirjaaja ymmärtää ja miten taas lukija tulkitsee tehdyn kirjauksen. Pohdin käyttämäni dokumenttiaineiston laatua soveltaen näitä kriteerejä seuraavassa, suhteessa tälle tutkimukselle ominaisiin piirteisiin.

Sosiaalitoimiston lastensuojelutyön arjessa asiakirjakirjoittaminen on usein kapeutunutta ja tiivistettyä ilmaisua. Kirjoittamisen *käytännöt vaihtelevat* sen mukaan, kirjoitetaanko asia välittömästi vai viiveellä ylös, paljonko tähän on aikaa, miten laajalti asiaa kuvataan vai todetaanko tapahtumat lyhyesti ja sen mukaan, mihin lopputulokseen sosiaalityöntekijä ennakoi prosessin kulkevan. Esimerkiksi, jos sosiaalityöntekijä ennakoi huostaanottoa, hän todennäköisesti kirjoittaa toiminnasta ja tapahtumista siten, että kuvaukset samalla perustelevat huostaanoton lastensuojelulain kriteerien mukaisesti lääninoikeuden jäseniä varten.

Smith (1990a) korostaa, että ideologiset käytännöt ilmentävät hallinnan suhteita, ja tämä näkyy myös asiakirjoissa. Hän päättelee erään tapaushistorian perusteella, että kaikki mikä kontekstoi asiakkaan hänen omaan elämäänsä, on jätetty näkymättömäksi tai pakattu asiakirjoihin tietyllä tavalla. Asiakirjoissa havainnoijat (ammattilaiset) käyttävät kokemustaan replikoida organisatorista muotoa ja käytäntöä strukturoivia prosesseja, jotka ovat kyseiselle toimistolle/professiolle/byrokratialle

ominaisia (emt., 89—100). Smith (1990b, 12—51) esittää konkreettisen tapauksen K:n tulemisesta mielisairaaksi. Analyysin mukaan jokaisella toimistolla on institutionaalistuneet käytäntönsä ihmisen käyttäytymistä koskevan tiedon keräämiseksi, prosessoimiseksi ja testaamiseksi niin, että se voidaan sovittaa sitä paradigmaa vastaan, joka tuottaa työkriteerit sen toimiston asiakuuteen. Kyse on proseduurista, jossa tapahtumat muunnetaan faktavirraksi (emt., 12). Siis toisin sanoen ammattilainen muuntaa tapahtumat asiakirjafaktoiksi, jotka vastaavat sitä lainsäädännöllistä ja muuta käytäntöä, joka perustelee asiakuuden (vrt. objektivointi). Matilainen (1994) kuvaa vastaavaa toimintaa ohjaavaa ilmiötä diagnoosidiskurssin käsitteellä.

Asiakirjoista ei Smithin (1990b) mukaan voi selvittää, mitkä kriteerit ja normit määrittävät henkilön mielisairaaksi. Samalla on selvää, että kuvaamalla konkreettista käyttäytymistä voi saada lukijan vakuuttuneeksi asiasta ja siitä, että asiakuus on määritelty asianmukaisesti (emt., 15). Smith keskittyy etsimään tapauksesta (asiakuus)luokituksen sallivaa mallia. Smith ilmaisee itseään kovin mutkikkaasti³⁶, mutta ymmärtääkseni hän väittää, että selvitys (tutkijan tekemä) siitä, miten muodostuu selvitys jonkun mielisairaudesta (asiakirjaselvitys), on rakenteeltaan isomorfinen sen käsitteellisen mallin kanssa, jolla se tunnistetaan sellaiseksi (emt., 16).

Viime vuosina Suomessa tehdyissä sosiaalityön ja lastensuojelun tutkimuksissa ainakin Satka (1996a), Kähkönen (1993), Forssén (1993), Törrönen (1994), Pohjola (1994) ja Mäenpää & Törrönen (1996) ovat käyttäneet sosiaalityöntekijöiden laatimia asiakirjoja. Yhteinen havainto on ollut, että asiakirjakirjoittaminen tuottaa katkonaisen, aukollisen, epätäydellisen, asiakasnäkökulmaa painottamattoman ja ongelmia korostavan konstruktion kohteestaan. Lastensuojelun kannalta erityistä on lisäksi ollut, että lapsi ei näy asiakirjoissa. Otan tämän realiteettina ja pyrin ymmärtämään tällaista ilmiötä yhteyksissään, ilman että hakisin sille syytä taikka syyllistä. Asiakirjojen epätäydellisyys ei tee niistä kokenaan huonoa tai käyttökelvotonta tutkimusmateriaalia. Päinvastoin asiakirjoilla on tärkeä tehtävä tässä tutkimuksessa: ne stimuloivat tutkimuskeskustelua ja myös kontrolloivat ja tarkentavat keskusteltavaa asiaa. Esittelen keskusteluaineiston kuvaamisen yhteydessä tapaa, jolla käytin asiakirjamerkintöjä tutkimusaineistona.

³⁶ In analyzing this account as an account of mental illness I am, I argue, *recovering the structure of conceptual model which I make use of in recognizing that that is what it is.*

Tein muutamia havaintoja asiakirjoihin (nimenomaan sosiaalityöntekijän muistiinpanot -nimiseen asiakirjaan) liittyvistä toimintakäytännöistä sekä merkinnöistä. Yllätyin kahdesti. Kaupungissa kävi ilmeiseksi, että atk-aikana tekniset seikat näyttävät tulevan määrääviksi. Tulkinnat ja ohjeet muuttuivat lyhyessä ajassa yllättävän paljon muun muassa sen suhteen, mikä asema muistiinpanoilla on ja mitä niihin merkitään. Ajoittain vallitseva tulkinta oli, että merkitään vain sellaiset tapahtumat ja tapaamiset, joissa asiakas on mukana (joista tulee tilastomerkintä, tuotos). Sellaisia yhteydenottoja taikka tapaamisia asiakkaan asiassa, jossa on vain viranomaisia paikalla, ei merkitä muistiinpanoihin. Siis tilastointiohjeet suuntaavat myös asiakirjakirjoittamista — ja sen myötä suuntaavat muutakin.

Tutkimuskuntien asiakirjajärjestelmässä³⁷ ei ole sellaista asiakirjaa, josta lukija saisi yhteenvedonomaaisesti käsityksen kokonaisuudesta. Muistiinpanotkaan eivät kuvaa tapahtumain koko prosessia, vaan paljon oleellista jää niiden ulkopuolelle. Pulma on erilainen sosiaalityöntekijälle, joka hoitaa samaa asiaa alusta loppuun, ja sellaiselle, jonka tehtävänä on luoda kokonaiskäsitys asiakkuusprosessin luonteesta (kuten uudelle sosiaalityöntekijälle, asiasta tehtyä kantelua ja valitusta tutkivalle viranomaiselle, tutkijalle tai asiakkaalle itselleen). Jos asiakas haluaisi tietää, mitä hänen asiassaan on tapahtunut, hän ei näistä asiakirjoista saa tietää viranomaisten keskinäisistä yhteydenotoista, palaverista eikä niissä tehdyistä suunnitelmista ja toimintastrategioista. Haluan nimenomaan korostaa, että periaatteessa tällaisen tilastointiohjeen kaavamainen noudattaminen saattaa jättää muistiinpanoista pois sellaista, joka suuntaa sosiaalityöntekijän toimintaa asiakassuhteessa.³⁸

Käytännössä sosiaalityöntekijät ratkaisevat hallinnollisten, pulmallisiksi koettujen ohjeiden soveltamisen kukin omalla tavallaan. Kaupungissa toinen sosiaalityöntekijä kertoi ensin noudattaneensa tilastoinnista annettua ohjetta, mutta palanneensa takaisin entiseen käytäntöönsä, “kun omaan hataraan muistiin ei voi luottaa, mä vien ((ne koneelle)),

³⁷ Suurimmalla osalla kunnista on käytössä sama atk-pohjainen asiakastietojärjestelmä kuin Kunnalla ja Kaupungilla.

³⁸ Tosin muistan omasta työhistoriastani, että joskus tullessani tällaisesta viranomaispalaverista en itsekään ollut ihan varma, mitä siellä sovittiin tai päädyttiinkö yhteisesti yhtään mihinkään. Oli myös tilanteita, joista jäi kalvava tunne, että oli varomattomasti antanut aihetta erilaisiin epäilyksiin — ja näitä puheita en varmaan mihinkään asiakirjaan olisi kirjoittanut. Joskus hyvässä tarkoituksessa tehty “tarkistussoitto” vaikkapa opettajalle, ikään kuin muina naisina ohimennen kysäisten tai ottaen täkynä esille jonkin nimen, saattaa saada aikaan sellaista toimintaa, mikä ei ole ollut soiton tarkoitus.

mutta en laita tilastokoodeja”. Toinen sosiaalityöntekijä taas kirjaa viranomaismuistiinpanot “jos ne tuntuu et ne on hirveen oleellisia”. Keskustelussa työntekijät päätyvät heitä tyydyttävään yhteiseen määrittelyyn, jossa keskeistä on, että *sosiaalityöntekijä arvioi tapauskohtaisesti*, milloin merkitsee viranomaiskontaktit asiakirjaan.

Yllätyin uudelleen, kun huomasin, että Kunnassa oli havaittavissa sama käytäntö, vaikka tilastoinnista ei ollut annettu muistiinpanomerkintöihin liittyviä ohjeita. Kunnassa ei myöskään yleensä kirjattu viranomaisten keskinäisiä yhteyksiä asiakirjoihin. Kävipä Kunnan toisessa tutkimustapauksessa niinkin, että vielä viimeisessä tutkimuskeskustelussa jouduin palaamaan viranomaispalaveriin, josta sain tietää vasta kolmannessa keskustelussa ja joka osoittautui merkittäväksi vaiheeksi työyhteisössä.

Totesin lisäksi, että myös inhimilliset tekijät vaikuttavat siihen, mitä asiakirjoihin merkitään. Joskus kotikäyntikertomus saattaa unohtua kokonaan kirjaamatta ja vasta melkoisella salapoliisityöllä sen havaitsee jälkikäteen. Joillain sosiaalityöntekijöillä on käytäntönä kirjata viittauksia muihin asiakirjoihin, jotkut jättävät maininnat kokonaan pois, jotkut saattavat lyhyesti referoida niiden pääkohdat - ja tässäkin käytännöt vaihtelevat tapauskohtaisesti.

Olen päätenyt siihen, että tapauskohtaiset asiakirjat ovat ainutlaatuinen tutkimusaineisto ja niillä on rajoitusten ohella monia etuja. Asiakirjoista voi tarkistaa tiettyjä asioita, kuten paikkoja tai hoitoyksiköitä, joihin keskustelussa viitataan epämääräisesti taikka “lempinimillä”, aikamääriä taikka perheen taustatietoja. Asiakirjat sisältävät siis sellaista, joka lisää taikka vahvistaa tietoa, kun nämä erilaiset kirjaukset yhdistetään toisiinsa lähteisiin, esimerkiksi keskusteluihin. Asiakirjamerkinnot toimivat tutkimuksessa “vihjeinä”: tutkija voi esimerkiksi suunnata keskusteluaiheita tiettyihin teemoihin. Ne antavat kiinnostavia vinkkejä myös silloin, kun asiakirjojen sisältämät “faktat” ilmentävät ristiriitaa keskustelussa esiin tulevien “faktojen” kanssa. Silloin asiakirja-aineisto yhdistettynä toiseen aineistoon suuntaa uusien ja tarkempien kysymysten tekemiseen.

Asiakirja-aineiston käyttäjän tärkeä tehtävä on pitää mielessä ne ehdot, joissa asiakirjat on kirjoitettu. Asiakirjoja ei ole kirjoitettu tapaustutkijaa varten (vrt. Yin 1990, 86—87). On syytä kysyä, keitä varten asiakirjat kirjoitetaan; kuka ne tuottaa ja mitä varten (vrt. Pohjola 1994, 47). Asiakirjojen yleisöä, lukijoita, ovat sosiaalityöntekijät itse, heidän esimiehensä, asiakkaat sekä valitusasioissa lääninoikeuden ja korkeim-

man hallinto-oikeuden juristit. Sosiaalityöntekijällä on vaihtelevasti ja subjektiivisesti mielessään eri yleisöt. Jos muistiinpanot tehdään korostetusti itselle, niihin saatetaan kirjata omia vaikutelmia. Jos ne tehdään esimiesten luettavaksi, niissä saattaa korostua oman toimintalogiikan perusteleminen. Jos lukijoina ovat juristit, oman toiminnan motiiveja voi tehostaa korostamalla asiakkaan tilanteen toivottomuutta “näyttö”-kuvauksilla. Kirjaamiskäytännöt ovat kirjavat, ja niissä korostuvat ennakoidun yleisön lisäksi ajan ammatillinen ja ideologinen henki ja sen mukaiset toimintavat, säännökset sekä tekniset edellytykset (Bernler & Johnsson 1995a ja b; Lundström 1993). Kirjaisuus ei ole vain sosiaalityöntekijäkohtaista vaan myös palvelujärjestelmä- ja toimistokohtaista (vrt. Pohjola 1994, 47).

Asiakirjojen perustehtävä on perustella julkisen vallan oikeutus päätösten tekemiseen tietyissä tilanteissa ja pitää pöytäkirjaa näistä päätöksistä. Sosiaalityöntekijän muistiinpanomerkinnöillä on historialliset juurensa. Niissä on säilynyt piirteitä julkista ja yksityisestä kirjoittamisesta. Asiatekstin lisäksi ja ohella on näkyvissä myös henkilökohtainen kirjallinen ulosanti ja jälki. Tämä tulee tapausasiakirjojen lisäksi esille asiakkuuden vireilletuloa kuvaavassa dokumenttiaineistossa, joka koottiin Kunnasta.

Lastensuojeluun kertyvä asiakirjakokonaisuus muodostuu yleensä sosiaalityöntekijän muistiinpanoista, kotikäyntikertomuksista, päätöksistä ja erilaisista lausunnoista. Valitsin perusdokumentiksi *sosiaalityöntekijän muistiinpanot* useista syistä. Ensinnäkin asiakkuuden vireilletulovaiheen dokumentti-merkinnät löytyvät muistiinpanoista, joiden oletin sisältävän myös asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen sisällöt ja kotikäyntikertomukset. Jos asiakirja sisältää hallinnollisen päätöksen, se merkitsee implisiittisesti sitä, että asiakkuus on jo määrittynyt. Lähdin siitä, että sosiaalityöntekijän muistiinpanot kuvaavat laajimmin hänelle tapauksesta kertynyttä tietoa. Lisäksi käsitykseni mukaan niistä saattoi monipuolisesti aloittaa prosessin päävaiheiden rekonstruoinnin.

Tutkimuksessa on käytetty asiakasdokumentteja kahdella eri tavalla. Aloitin tapaustutkimuksen dokumenttiaineistosta (paitsi yhdessä tapauksessa, jossa kaikki sosiaalityöntekijöiden muistiinpanot olivat käytössäni vasta analyysin loppuvaiheessa). Kokosin pääkohdat muistiinpanoista kahdelle aikajanalle. Toiseen janaan merkitsin tiedot koko lapsen elämänsä historian pituudelta ja toisessa keskityin viimeisiin vaiheisiin. Janan yläpuolelle merkitsin kaiken, joka kuvaa sosiaalityöntekijän käsitystä siitä, mitä lapsen elämässä ja perheessä on tapahtunut.

Janan alapuolelle merkitsin lapsen/perheen ja sosiaalitoimen kohtaamiset, erilaiset yhteydenotot, lastensuojeluilmoitukset, neuvottelut ja tapaamiset. *Pidemmän aikajan*an tarkoituksena oli visualisoida tapauksen kulku ja erilaiset tapahtumain tiivistymät (joista sosiaalityöntekijä tietää). *Lyhemmän aikajan*an tarkoituksena oli kuvata asiakkuuden naksahdamisen vaihetta mahdollisimman tarkasti.

Muokkasin tällä tavoin tutkimustapausten dokumenttiaineistot uuteen, visuaaliseen muotoon (janoille). Pelkkä visualisointi tuotti välittömiä kysymyksiä sekä minulle että sosiaalityöntekijöille. Tietojen paneeminen aikajanelle toimi ikään kuin palautteena sosiaalityöntekijöille ja samalla yhteisenä perustana tutkimusprosessin jatkolle. Se toimi myös keskustelua ohjaavana ja strukturoivana "esityslistana". Aikajanat toimivat jatkoanalysoinnin perustana, yhteisenä tutkimusvälineenä. Jana täydentyi tutkimusprosessin kuluksa, tutkimuskeskusteluissa.

Kuvaan seuraavaksi päiväkirjamerkintöjä ja niiden analyysiä lyhyesti, koska käytin niitä samaan tapaan kuin asiakirjoja: janan rakentamiseen ja keskustelujen suuntaamiseen. Sen jälkeen kuvaan tarkemmin tutkimuskeskusteluista kertyneen aineiston käsittelyä ja analyysiä.

Sosiaalityöntekijän päiväkirja-aineisto

Päiväkirjat ovat olleet merkittävä tutkimusaineisto erityisesti historiankirjoituksessa ja elämäkertatutkimuksessa. Sosiologisessa tutkimuksessa päiväkirjoilla on useimmiten ollut muita menetelmiä täydentävä ja tukeva tehtävä. Myös terveydenhuollon tutkimuksissa terveyspäiväkirja on ollut käytetty tiedonhankkimistapa erilaisten kulttuuriryhmien terveyskäsitteistä ja oireiden tunnistamisesta (ks. Simoila & Harlamov 1993, 59). Päiväkirja tutkimusaineistona ei tässä tutkimuksessa tarkoita aitoa henkilökohtaista dokumenttia, koska tutkija on pyytänyt päiväkirjan pitoa (Scott 1990, 173—185).

En ole aikaisemmin tutkimuksissani käyttänyt päiväkirja-aineistoa. Olen kokenut aineiston henkilökohtaisuuden jotenkin hankalana, kahteen suuntaan. Ensiksi on otettava huomioon yleisö (itseni), jolle sosiaalityöntekijä kirjoittaa. Jokin suodatin tässä toiminee. Toiseksi henkilökohtaisen aineiston lukeminen ja analysointi on kiusallisen kiinnostavaa, ja se korostaa tämän aineiston merkitystä. Tosin sen merkitystä on aiheellistakin korostaa, sillä yllätyin tämän sosiaalityöntekijän mutkatomasta, rehellisen avoimesta tavasta kirjoittaa vihkoon tunnelmiaan ja pohdintojaan.

Ensiksikin sosiaalityöntekijä ei raportoinut eikä ilmaissut minkäänlaisia epäilyjä, epäluottamusta taikka pidäkkeitä sen suhteen, mitä kirjoitti vihkoonsa. Toiseksi kirjoitetun lukeminen ja analysointi ei tuottanut tutkijallekaan eettisiä pulmia. Käsitys henkilökohtaisen aineiston välttämättömyydestä tämän tyyppisten tutkimuskysymysten käsittelyyn oli ilmeisesti niin itsestään selvä ja yhteisesti jaettu, sekä päiväkirjamerkintöjen käyttötarkoitus niin sovittu ja tiedossa, että tutkimuseettiset ongelmat väistettiin kokemuksellisesti. Sosiaalityöntekijä ei myöskään missään vaiheessa kieltänyt suorien lainausten esittämistä, vaan hän ymmärsi esitystavan tutkimukseen kuuluvaksi.

Esitin tutkimuksen alussa molemmissa tutkimuskunnissa sekä kirjallisesti että suullisesti toivomuksen aineistonkeruun tavoista. Ehdotin, että kukin työntekijä kokeilisi itselleen sopivia tapoja tunnelmapuolen aineiston kokoamiseksi tapauksista. Esitin pikkuvihkon käyttöönottoa. Vihkoon voisi kirjata henkilökohtaisia tunnelmia, parikeskusteluja työn/kotikäyntien lomassa sekä pohdintoja niiden tiimoilta. Päiväkirja-aineiston käytön etu on siinä, että tunnelmat ja pohdinnat tulevat merkityksi muistiin sellaisinaan ja juuri sillä hetkellä, kun prosessin etenee ajassa.

Ehdotin tunnelmien ja henkilökohtaisten pohdintojen päiväkirjanomaista kirjaamista nimenomaan käsitteellä pikkuvihko. Sillä on perustelunsa. Mielsin vihkon arkisemmaksi kuin päiväkirjan. Molempiin liittyy merkityksiä. Päiväkirjaan saattaa liittyä pelkoja taikka kokemuksia siitä, mitä seuraa jos toinen lukee "salaista" ja henkilökohtaista päiväkirjaa. Vihkoon saattaa liittyä luonnosmaisempia mielikuvia kuin päiväkirjaan. Ajattelin, että vihko madaltaa muutoinkin korkeaksi mieltämäni kynnyistä subjektiivisten pohdintojen kirjaamiselle. Ajattelin lisäksi, että kevyt, pieni, helposti mukana kulkeva ruutuvihko on toimiva, kätevä ja kulkee vaikka taskussa.

Päiväkirjamainen vihko ei tullut työkäytännöksi kuin yhdelle sosiaalityöntekijälle (Veeralle). Hän jopa kirjasi henkilökohtaiset pohdintansa heti ennen ja jälkeen kaiken tapauksessa tapahtuvan. Hän innostui vihkopohdinnoista niin paljon, että "unohti" tehdä viralliset muistiinpanot ATJ:lle. Arvelisin, että muilla työntekijöillä työpaineet suuntasivat muistiinmerkinnät vain yhteen paikkaan, asiakirjoihin.

Muissa tutkimustapauksissa asiakirjojen ja haastattelujen lisäksi muu henkilökohtainen aineisto rajoittui sosiaalityöntekijöiden jälkikäteen laatimiin kirjallisiin koosteisiin. Yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijä kokosi oman erillisen kertomuksensa tapauksen määrittymisen vaiheista jälkikäteen, samalla kun antoi asiakirja-aineiston käyttöni. Toisessa

sosiaalityöntekijä täydensi kirjallisesti jälkikäteen emotionaaliset ja moraaliset elementit tuottamalla niille. Hän yritti muistella ja eläytyä prosessin vaiheisiin, kun oli havainnut emotionaalisen aineiston kiinnostavuuden palaverissa, jossa oli käsiteltävänä kollegan monipuolinen päiväkirjaan merkityt tunnelmat sisältävä kooste. Kolmannessa tapauksessa sosiaalityöntekijä lähetti asiakirjojen mukana lyhyen lähteen, jossa kerrottiin senhetkisestä tilanteesta.

Sosiaalityöntekijä aloitti päiväkirjan pidon seuraavana päivänä siitä, kun hän ensi kerran sai tietää asiakkaaksi tulossa olevasta työstä, ja samana päivänä, kun hän päätti valita tutkimustapauksensa. Tapauksen esittelyn yhteydessä käy ilmi, miten käytän päiväkirjamerkintöjä tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijä toimitti päiväkirjansa minulle yhdessä asiakirjamuistiinpanojen kanssa. Hänen tapauksensa osalta saatoin siirtää asiakirjojen sisältämien ”faktatietojen” lisäksi päiväkirjan sisältämät sosiaalityöntekijän tunnelmat ja henkilökohtaiset pohdinnat samalle aikajanelle. Tässä tapauksessa minun oli siten mahdollista jo ensimmäisessä tutkimuskeskustelussa esittää naksausvaiheen lyhyellä janalla oletukseni kaikista aineiston sisältämisestä määrityksen elementeistä (kognitiiviset, emotionaaliset, moraaliset). Koostin aikajanelle tapahtumain yhteyteen sen, mitä uutta tietoa sosiaalityöntekijä prosessin eri vaiheissa sai, miten hän tämän uuden tiedon koki ja tulkitsi sekä millaisia tunnelmia ja koettua moraalista toimintapainetta se näytti herättävän.

Suhteeni päiväkirja-aineistoon on sama kuin Anneli Pohjolalla (1994, 49) asiakkaiden haastatteluihin heidän elämänsäkuulustansa: ensi käden lähteenä ihmisen primaari, subjektiivinen tulkinta omasta kokemuksestaan voidaan nähdä lähtökohdiltaan objektiivisena faktana. Se on siis subjektiivisuudessaan objektiivista, todellista — se on faktinen sosiaalityöntekijän käsitys asiakkuuden määrittymisestä. Siitä huolimatta vaikka se ei sisältäisikään ”oikeaa totuutta” sen suhteen, miten asiat ovat. Berger & Luckmann nimeäisivät sen ehkä sosiaalityöntekijän perustodellisuudeksi. Päiväkirjamerkinnät kertoivat minulle sosiaalityöntekijän orientoitumisesta. Se auttoi minua ymmärtämään prosessin kulkua.

Keskusteluaineisto

Keskusteluaineistot ovat kahdenlaisia: a) tapaustutkimusten yhteydessä kertyneet keskustelut ja b) yleisemmät teemakeskustelut. Viimeksi mainitut kytkeytyvät yhtäältä työympäristöön, toimistokontekstiin ja toisaalta asiakkuuden määrittymiseen liittyviin erilaisiin teemoihin. Tällaisina teemoina keskusteltiin tilastoinnista, asiakirjakirjoittamisesta,

parityöstä ja tekijöistä, jotka tuottavat sekavuutta tai selkeyttä asiakas-suhteeseen.

Ääninauhoilta tekstiksi purettuja keskusteluja on yhteensä 197 ykkösrivivälillä kirjoitettua sivua. Jokaisesta asiakkuusmäärittämisestä käytiin 3—4 keskustelua. Tutkimuskeskustelujen pääperiaatteita ja aineiston käsittelyä on kuvattu edellä tapaustutkimuksen metodin kehittelyn yhteydessä. Tapauskeskustelujen kulku on kuvattu jokaisen tapauksen yhteydessä yksityiskohtaisesti (kohdassa aineiston hankinta ja käsittely).

Keskusteluaineiston hankinta Kunnasta ja Kaupungista oli erilaista. Koska puhe on situaatiopuhunaa ja sillä on yleisönsä, on analyysissä pidettävä mielessä, että tutkimuspaikkakunnat eroavat toisistaan sen suhteen, keitä oli mukana keskusteltaessa tutkittavista tapauksista. Kunnassa tapauskeskusteluihin osallistuivat kaikki sosiaalityöntekijät sekä johtava sosiaalityöntekijä, ja miltei heillä jokaisella oli ollut valittuihin tapauksiin jokin yhteys. Lisäksi Kunnan molemmat tutkimustapaukset olivat siirtyneet työntekijältä toiselle, joten edellisen vaiheen sosiaalityöntekijöillä oli asiaan omat henkilökohtaiset kosketuspintansa ja näkökulmansa.

Kaupungin tutkimuskeskusteluissa olivat mukana vain tutkittavien tapausten sosiaalityöntekijät. He osallistuivat toistensa tapauksista käytyyn keskusteluun. Ensimmäisessä palaverissa oli mukana myös johtava sosiaalityöntekijä, joka kuitenkin vetäytyi pois tapaustutkimusten käsittelystä. Viimeiset tutkimuskeskustelut kävin vain sen sosiaalityöntekijän kanssa, jonka tapaus oli tutkittavana.

Järjestelin litteroidut keskusteluaineistot kunkin tutkimustapauksen yhteyteen siten, että käydyt keskustelut K1 ... Kn muodostivat tapauskeskustelut aikajärjestyksessä peräkkäin. Lisäksi kun keskusteluissa oli esillä muita teemoja (kuten tilastointi taikka yleisemmin asiakasmäärittäminen) tai kun käsiteltiin yhdessä tehtyjä selvityksiä, nämä keskustelut järjestelin asiayhteyksien mukaan. Lisäksi litteroidut nauhoitukset palaverista ovat tallessa sellaisena kuin ne etenivät, kokonaisuuksina, ja sellaisina ne toimitin myös sosiaalityöntekijöiden käyttöön.

Aikajanoille viedyt tapahtumat herättivät keskustelua. Kun laadin janakuvauksia, kun täydensin ja tarkensin niitä aina edellisen keskustelun perusteella, kysymyksiä virisi myös minun mielessäni. Esitin ne seuraavassa palaverissa, ja näin kuvaus täsmentyi ja yhteinen tutkimusprosessi eteni. Keskusteluissa hankin aineistoa erityisesti niiden sosiaalityöntekijöiden tunnelmista ja pohdinnoista määrittämisprosessin eri vaiheissa, jotka eivät olleet pitäneet päiväkirjaa. Tunnelmien esiin saami-

nen jälkikäteen oli tietenkin paljon vaikeampaa ja epäluotettavampaa kuin tapauksessa, jossa oli käytössä välittömästi ennen ja jälkeen tilanteen tehdyt päiväkirjamerkinnot. Hämmästyksekseni kuitenkin huomasin, että moni sosiaalityöntekijä korosti vielä luettuaan käsikirjoituksen (siis pari vuotta tapahtuman jälkeen), että tapaukseen liittyvät tunnelmat tulevat kuvausta lukiessa elävästi mieleen.

Tutkimuskeskustelujen päätarkoitus oli paitsi tuottaa tutkimukseen aineistoa myös toimia foorumina yhteiselle tutkinnalle ja tulkinnoille. Toin keskusteluihin kysymysteni lisäksi erilaisia oletuksiani tapauskuiluista. Testasin siten tulkintojani ja hypoteesejani toistuvista kuvioista ja mukana olevien tahojen suhteista, ja saatoimme kehittää näitä analyysejä yhdessä eteenpäin. Toimin ikään kuin puheenjohtajana; huolehdin siitä, että kunkin keskustelukerran asialistan sisältö kehittyi.

Siten asiat, joista keskustelimme, tulivat sosiaalityöntekijöiden eteen uudelleen sekä kuvallisessa janamuodossa että myöhemmin kirjallisten tapauskuvausten yhteydessä. Laadin yhteenvedon kunkin tapauksen kulusta, ja yhteenvedot sisältävät suoria lainauksia keskusteluista. Kaikkien tapausten julkaistua muotoa edeltävät versiot ovat olleet kommentoitavina sosiaalityöntekijöillä.

Litteroituja keskusteluaineistoja ei analysoitu sellaisinaan, irrallisina kokonaisuudesta tai tapauksen kulusta. Pyrin fokusoimaan keskustelun tiettyihin kysymyksiin ja teemoihin, hypoteesieni ohjaamana. Siten kierros kierrokselta keskustelut tuottivat lisää aineistoa ja tarkistuksia tulkintoihin — niin kauan kuin ei enää ollut saatavissa uutta lisätietoa, vaan sekä vastaukset että käynnistyvä keskustelu alkoivat toistua. Tässä mielessä tapauskohtaisesti saavutettiin saturaatiopiste.

Kunkin tapauksen esittelyn ja analyysin yhteydessä käy ilmi, miten valmistauduin kuhunkin keskusteluun. Niistä ilmenee, millaisia kysymyksiä ja tunnelmia oli mielessäni ja millaisia tulkintakehyksiä sovitellin, millaisia yllätyksiä ja vahvistumisia koin ja miten hahmotin tutkittavan prosessin sävystä ja teemoista niiden pysyvät ja muuttuvat piirteet ja rakenteet.

Tutkimustapausten käsittely ja analyysi

Tutkimustapausten käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa pyrin muodostamaan itselleni käsityksen siitä, miten prosessi etenee, ja siitä, millainen koherentti kertomus siitä alkaa muodostua minulle. Tässä suhteessa aineiston järjestely ja alustava käsittely tapauskuvauksen toimittamiseksi

tuotti yhden tutkimustuloksen. *Mistään asiakastapauksesta ei ollut valmiiksi olemassa yhtä, selkeäsi kirjattua kertomusta, vaan aineisto tarjosi useita kertomusehdokkaita.* Tapausta koskevat tiedot olivat hajallaan, ja ensimmäinen tehtävä olikin koota ne, konstruoida ja rekonstruoida tapauskertomus, kuvaus prosessin etenemisestä. Tässä tapauksen määrittymisprosessia rekonstruointiin ensin aineiston hankintavaiheessa ja sen jälkeen sitä jatkettiin tuottamalla ja toimittamalla yhtenäinen kirjallinen kuvaus. Aineiston hankinta, käsittely ja analysointi ovat rinnakkaisia eivätkä selkeästi toisistaan erottuvia tutkimusvaiheita (kuten usein tilastollisen aineiston kyseessä ollessa). Itse asiassa yllätyin siitä, miten vaivalloista salapoliisin työtä mielekkään kertomuksen tuottaminen oli.

Aineiston järjestelyn ja alustavan käsittelyn jälkeen keskityin kahteen asiaan. Ensinnäkin tapauskuvausten tuottamiseen ja toiseksi tutkimushypoteesien koetteluun tapauskohtaisesti (tutkimuskeskusteluissa). Analyysi tapahtui prosessinomaisesti, ja se yhdistyi aineiston hankintaan.

Kuten edellä kuvasin, analyysin keskeinen apuväline oli jana, joka toimi kahdessa tehtävässä: aikajanana ja määrittäjäjanana. Konkretisoin seuraavalla kuvalla aikajanaa ja asioita, joita janelle koottiin yhteisen kuvauksen ja analyysin pohjaksi.

Kuva 2. Aikajana tutkimustapauksen analyysivälineenä.

"ELÄMISMAAILMA"

Mitä perheestä ja lapsesta tiedetään
(minun käsitykseni siitä, mitä sosiaalityöntekijä tietää);
Tärkeät tapahtumat, arjen luonnehdintaa
sekä yhteydet lastensuojelun asiakkuuden määrittämiseen.

aika



"VIRANOMAISMAAILMA"

mitä viranomaiset tekevät, interventiot

Sosiaalityöntekijän asiakkuusmäärittäminen elementit prosessin kussakin:

Kognitiiviset: Mitä sosiaalityöntekijä asiasta tietää, miten tulkitsee.

Emotionaaliset: Miten sosiaalityöntekijä kokee tapahtumat, tiedot, tilanteen; tunnelmat.

Moraaliset: Mitä sosiaalityöntekijä kokee velvollisuudekseen tehdä, mitä hän pohtii.

Ennakoinnit: Mitä sosiaalityöntekijä kussakin vaiheessa ennakoii tapahtuvan seuraavaksi.

Janan yläpuolelle olen merkinnyt kaiken sen tiedon, joka kuvaa sosiaalityöntekijän käsitystä lasten/perheen elämästä ja sen tärkeistä tapahtumista ja joka sosiaalityöntekijällä on prosessin lopussa. Janan alapuolelle olen koonnut kaiken sen, mitä sosiaalityöntekijä ja muut viranomaiset ovat tehneet asiassa (interventiot). Sen jälkeen olen koonnut merkittäviksi tulkitsemieni tapahtumien alapuolelle, mikä sosiaalityöntekijän käsitys asiasta sillä hetkellä oli (*kognitiivinen aineisto*). Lisäksi olen kirjannut kaiken, mitä työntekijät kertovat omista tunnelmistaan ja kokemuksistaan taikka mitä päiväkirjaan on kirjoitettu (*emotionaalinen aineisto*). Kolmanneksi olen kirjannut samoista lähteistä ne pohdinnat, jotka kuvaavat sosiaalityöntekijöiden intervention oikeutusta ja velvoittavuutta (*moraalinen aineisto*).

Olen lisäksi sisällyttänyt janalle sosiaalityöntekijän prosessin kuluksi tekemät ennakoinnit silloin, kun hän on niitä tehnyt. Ennakointien tarkoitus oli tuoda näkyville, mihin sosiaalityöntekijä näyttäisi uskovan ja mitä epäroivän. Olen soveltanut ja yhdistellyt erilaisia aineiston analysointimetoja ja päätynt mielestäni tässä tutkimuskysymyksessä ja tapausaineiston käsittelyssä sopivaan ja toimivaan tapaan.

Kaikissa vaiheissa lastensuojelun asiakkuuden määrittymistä analysoidaan tutkimushypoteesin mukaisesti *yleisten orientaatiotekijöiden* avulla, ts. kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten elementtien avulla. Analyysissa kiinnitetään huomiota näiden tekijöiden keskinäisiin suhteisiin: sopu- ja riitasointuihin ja eritellään niitä suhteessa muotoutuvaan asiakkuusmääritykseen. Kuvaan tapaustarinan määrittymisen elementit erikseen kaikissa prosessin vaiheissa. Elementit ilmenevät sosiaalityöntekijän toiminnassa, ja sosiaalityöntekijä tuottaa toiminnallaan myös erilaisia määrittymisen elementtejä. Ne näkyvät erityisesti silloin, kun prosessissa *jokin muuttuu*. Toiminnan analysoinnissa kiinnitän huomiota siihen, mikä muuttuu ja mikä jatkuu, siis eroihin ja samankaltaisuuksiin. Psykykinen orientoituminen, sosiaalityöntekijän suuntautuminen määrittymiskysymyksessä ilmentää elementtien ristiriitaisuutta taikka samansuuntaisuutta — ja siten määrittymisen suunta selviää. Janakuvaus ja taulukkokuvaukset visualisoivat määrittymisen prosessia, ja lopputulosta on koeteltu yhteisissä keskusteluissa.

Tutkimushypoteesin mukaisesti siirsin janalle asiakkuuden määrittymisen kehitystä kuvaavat asiat sellaisena kuin ne ilmenivät tutkimusprosessin kuluessa. Jana siis *kehittyi* prosessin kuluessa. Raportoin kuitenkin kuvaukset vain lopullisessa muodossaan; välivaiheiden kuvaukset toimivat yhtäältä tietojen luotettavuuden tarkistamisen keinona ja

toisaalta yhteisen analysoinnin ja dialogisen tulkinnan välineinä. Lopullinen jana on tutkijan tulkinta yhteisen prosessoinnin tuotokseksi, ja se kuvaa sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakkuuden määrittymistä, sen elementtejä.

Jäsentämäni ensimmäisen asiakirjoihin perustuvan tapauskuvauksen toimitin yhteisen keskustelun pohjaksi etukäteen. Kuvaus tuotti keskustelun asiakirja-aineiston konstruoiman todellisuuden ehdoista ja samalla dynamiikasta, jolla kirjaaminen tapahtuu. Pelkkä tapauskulun yhteenvedo tuotti aineksia uuteen jäsenyykseen. Tarjosin työntekijöille pohdittavaksi hypoteesin tapauksen määrittymisen ratkaisevista hetkistä. Se oli muotoutunut, kun laadin oman ymmärrykseni pohjaksi alustavaa yhteenvedoa. Näitä pohdintoja arvioitiin yhdessä, ja vuorovaikutus kehitti jäsenystä eteenpäin.

Seuraavalle kierrokselle vein yhteenvedon aiemmasta dialogisesta kierroksesta. Pyrin syventymään ja keskittymään, zoomaamaan yhä tarkemmin niihin hetkiin ja tekijöihin, joissa oletin naksausmääritysten murtuneen. Keskityimme yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa etsimään prosessin vaihetta ja sen konkreettista kohtaa, jossa “sosiaalityöntekijällä naksautti” (tulkintakynnys ylitettiin), ja niitä tekijöitä, jotka naksauksen aikaansaivat. Tiedon keruu ja koonti keskustelussa on keskitetty ns. *fokustapahtuman* ympärille. Sillä tarkoitetaan keskittymistä tulkintakynnukseen, “naksaushetkeen”, ja kohtiin taikka “tukipisteisiin”, joihin arvio kiinnittyy ja jotka sitä muuttavat. Strauss & Corbin (1990) kuvaavat käsitteellä axial coding sitä, kun aineisto järjestyy uudelleen ja eri kategorioiden väliset yhteydet tulevat esiin (emt., 90, 96—115).

Tutkimusmetodeilla pyrin pyydystämään ne keskeiset asiakkaaksi valikoitumiseen johtaneet tekijät, jotka synnyttävät vahvan tulkinnan ja jotka ylläpitävät syntyynyttä tulkintaa. Keskustelimme ajatuskuvioista, jotka tuottivat tulkinnan kunakin hetkenä, esittelin omia ehdotelmiani ja pohdimme, minkälainen tulkintakehys näyttäisi sopivan kulloinkin määrittymiseen. Tavallaan etsimme mallia, joka yhdistäisi erilaiset, ristiriitaisetkin elementit tavalla, joka tuntuisi toimivan määrittymisen ymmärtämiseksi (Bateson 1988: a pattern which connects).

Jarl Wahlström (1992) on rakentanut perheterapiakeskusteluista mallin, jossa tarkastellaan tulkintadiskursseja ja eritellään niiden muuttumista. Siinä tutkitaan tapahtumien ja informaation ns. kontekstuaalista ja implikaatiivista voimaa: milloin tietty tapahtuma tai saatu tieto vahvistaa vallitsevaa tulkintaa ja milloin se muuttaa sitä, tuottaa käänteen? Kysymys on silloin tulkintakehityksen muuttumisesta. Yritän pyydystää

hetkeä, jolloin tietyn tapahtuman, tiedon taikka tunnelman implikaatiivinen voima murtaa sen (siihenastisen) kontekstuaalisen tulkinnan.

Pyrin välttämään asetelmaa, että minä ulkopuolisena tutkijana tulisin jäsentämään heidän tapauksensa “oikealla” tavalla, ikään kuin parempana tietäjänä tai kontrolloijana. Silloin työntekijällä olisi vaara joutua puolustamaan tekemiään valintoja, eikä uteliaalle ihmettelylle ja pohdinnalle jäisi tilaa. Yritän siis saada työntekijöitä auttamaan minua ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiötä. Se edellyttää, että työntekijät voivat luottaa tarkoituseriini ja vilpittömyyteeni niiden suhteen. Lähtökohtani rekonstruktioon on Watzlawickin (Watzlawick & Weakland & Fisch 1974) ryhmän viisaus: kukin yrittää ratkaista elämänsä tärkeitä asioita parhaan kykynsä mukaan. Tämä koskee sekä asiakkaita elämäntilanteissaan, työntekijöitä työssään että minua tutkijana.

Systeeminen konstruktivismi lähtee siitä, että muutos terapiassa tähtää muutokseen systeemin tietämisen struktuureissa, merkityksissä ja premisseissä. Muutoksessa *rekonstruoituu kertomus*, jonka systeemi on luonut ongelman ympärille (Feixas & Procter & Neimeyer 1993, 146). Tutkimusasetelmassani tämä tarkoittaa, että dialogisen tulkinnan metodista voi seurata muutos sosiaalityöntekijän tietämisen rakenteessa, merkityksissä ja premisseissä. Tapaustutkimuksessa tällaista ei tapahtunut, koska tapauskeskustelut käytiin naksauksen tapahduttua. Sen sijaan tutkimusprosessilla sinänsä sosiaalityöntekijöiden antaman palautteen mukaan on ollut merkitystä jälkeen päin muiden lastensuojelumääritysten yhteydessä. He raportoivat muutoksia tietämisensä tavassa tapahtuneen.

Keskusteluaineisto sisältää tulkintoja tilanteista sekä “musta tuntuu” ja “mulla on sellanen olo” -kuvauksia. Se sisältää sosiaalityöntekijöiden tulkintoja vuorovaikutuksesta eri tahojen kanssa. Keskusteluissa pyrin erityisesti keskittymään siihen, mitä kokemuseräistä ja muuta tietoa tapauksesta on kertynyt ja miten äänetön, kokemuseräinen tieto (tyst kunskap; Eneroth 1990) on mahdollista saada näkyväksi, jotta se samalla saataisiin tietoiseksi sekä pohdinnan ja kehittämisen kohteeksi. Saatava käydä myös niin, että vaiettua tietoa ei halutakaan käsitellä yhdessä sen jälkeen, kun se on eksplikoitu. Tutkimusprosessin eettiset valinnat tulevat punnittavaksi. Eivätkä vain eettiset ratkaisut, vaan myös se peruskysymys, mikä on aineistoa tutkimuksessa.

Ymmärrän tapaustutkimuksen ideaksi sen, että yritän näin jäsentää tutkimuksen teoria- ja empiriasuhdetta sosiaalityöntekijän arkisen työkäytännön ja toiminnan kautta. Jäsennän tutkimuksen teoriasuhdetta

valittujen tapausten empiirisen analysoinnin kautta. Tutkimuksen empiiriasuhde on näkyvillä ja lukijoiden arvioitavissa ja (myös mahdollisesti toisin) jäsennettävissä.

Kontekstualisoivat aineistot

Tapausaineiston lisäksi hankin muuta tutkimuskysymystä taustoittavaa ja kontekstoivaa aineistoa. Ensinnäkin hankin *sosiaalityöntekijän työympäristöä* kuvaavan aineiston. Kaupungin johtava sosiaalityöntekijä on kirjoittanut kuvauksen, jossa hän kertoo ja analysoi, mitä on tapahtunut sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, hallinnossa, sosiaalityön tukirakenteissa (työnohjaus, koulutus, tiimiytyminen). Kunnasta vastaava aineisto kertyi muistiinpanoistani, joita tein prosessin alusta alkaen. Laadin niiden perusteella yhteenvedon. Siitä käy ilmi, mitä tapahtuu samanaikaisesti sosiaalityöntekijöiden työympäristössä, mitä hallinnollisia muutoksia tapahtuu, millainen työtilanne ja resurssit ovat. Kunnan johtava sosiaalityöntekijä tarkisti yhteenvedon ja teki siihen täsmennyksiä.

Toiseksi kokosin *perustiedot sosiaalityöntekijöiden taustasta*: ikä, työkokemus, perhesuhteet. Stakesin sosiaalihuollon henkilöstötilastot tarjoavat valtakunnallisen vertailupohjan tutkimuskuntien sosiaalityöntekijöiden taustatiedoille.

Kolmanneksi käytin ja kokosin erilaista *lastensuojelun asiakkuutta kuvaavaa tilastotietoa*. Lastensuojelun asiakkuusmäärittämisestä on tehty valtakunnallinen selvitys (Kauppinen 1994). Siinä kartoitettiin, miten lastensuojelun viralliseen, valtakunnalliseen tilastoon tuotetaan kysytyt tiedot. Tätä selvitettiin haastatteleamalla niitä kuntien edustajia, jotka ohjaavat sosiaalityöntekijöitä taikka muita asiakastilastoa tekeviä lastensuojelun avohuollon uusien asiakkaiden tilastokriteerien suhteen. Otokseen valittiin mukaan tutkimuskuntieni edustajat. Tämä aineisto tarjoaa pohjan vertailla erilaisilla aineistoilla tutkittuja asiakkuusmäärittämiä ja pohtia ilmiötä yksittäisiä tapauksia laajemmin. Stakesin lastensuojelutilastot sisältävät luonnollisesti myös molempien tutkimuskuntien tiedot. Olen myös tehnyt Kunnan lastensuojelun *asiakkaiden* määrittämiä ja jakautumisesta yhteenvedon ja vertailutietoja muutamiiin samankokoisiin lähikuntiin lastensuojelutilastojen pohjalta. Pohdimme Kunnassa tilastollisten erojen syitä sekä keskustelimme mahdollisista atk-teknisistä selityksistä.

Neljänneksi halusin tietää, *mitä oli tapahtunut niille tapauksille, joista oli tehty lastensuojeluilmoitus*. Kaupungista oli vuonna 1992 kerätty aineisto tehdyistä lastensuojeluilmoituksista. Kartoitin nyt, ketkä tuolloin ilmoituksen kohteena olleista lapsista ja perheistä oli tullut asiakkaaksi lastensuojeluun ja kuinka suuri osa näistä oli jäänyt asiakkaiksi. Noin puolet niistä, joista oli tehty ilmoitus, oli asiakkaana lastensuojelussa kahden vuoden kuluttua ja joka neljäs oli ollut asiakkaana alle kaksi vuotta. "Pikkuasiakkaita" oli 13 % , siis sellaisia, joiden tilanne selvitetiin, annettiin tarvittava apu, mutta joissa selvittely ei johtanut asiakkuuteen. Ilmoituksista vain 6 % ei johtanut lastensuojelun asiakkuuteen (ns. "turhia ilmoituksia").

Viidenneksi kokosin Kunnassa erillisen asiakirja-aineiston (N = 18) vuoden 1993 lopussa kaikkien kolmen kuukauden aikana vireille tulleiden *uusien lastensuojeluasiakkaiden asiakirjamerkinnöistä* (ilman tunnistetietoja). Heidi Hakanen laati aineistosta kuvauksen, jonka yhteenvedon pohjalta keskustelin sosiaalityöntekijöiden kanssa kesällä 1994. Keskustelun alku tuotti hiljaisuuden, joka kehittyi vakavaksi pohdinnaksi. Sosiaalityöntekijät jäivät miettimään kahta asiaa. Ensinnäkin, miksi kirjaukset ja työskentely asiakassuhteen alussa näyttäytyivät *ai-kuiskeskeisenä*, vaikka he kokivat tekevänsä työtä perhekeskeisesti. Onko niin, että perhekeskeinen ote häivyttää lapsikeskeisyyden? Vaikka lapsi olisi merkitty asiakirjaan asiakkaaksi (10/18), ei tällöinkään aina ollut tavattu lasta. Joka kolmas lapsen tapaaminen tuotti jonkin merkinnän lapsesta, mutta tällöinkin yleensä vain lyhyen kiteytetyn lauseen.

Toinen sosiaalityöntekijöitä askarruttanut asia liittyi havaintoon, että lastensuojeluasian vireilletuloon liittyy aina jokin *kolmas taho*. Joku muu perheen ulkopuolinen henkilö ilmaisi mielipiteensä asiakkuuden tarpeesta joko pyytämättä tai sosiaalityöntekijän pyynnöstä. Näyttäisi siltä, että lastensuojeluasiakkuutta määrittelee yleensä sosiaalityöntekijän ja perheen lisäksi ainakin yksi muu taho, useimmiten viranomainen. Lastensuojelutyötä tehneillä on kokemusta siitä, että toisella viranomaisella voi olla asian ymmärtämisen ja jatkotyöskentelyn kannalta merkittävää tietoa. Asiakirjojen perusteella näyttäisi tavalliselta, että sosiaalityöntekijä myös itse pyytää toiselta viranomaiselta arviota perheen tilanteesta. Tästä hän voi joko sopia perheen kanssa tai olla sopimatta. Toisella palvelu- tai hoitoyksiköllä taikka viranomaisella voi myös olla hyvin voimakas näkemys lastensuojelun tarpeesta ja tarvittavista toimenpiteistä, ja se taas voi tuottaa ristiriitaisia elementtejä sosiaalityöntekijän työhön.

Asiakirjojen perusteella näytti siltä, että sosiaalityöntekijä yleensä ottaa ensin yhteyttä perheeseen (15/18). Epäselvissä tapauksissa kuitenkin saatettiin ensin tarkistaa asiaa muualta. Ainoastaan seksuaalisen pahoinpitelyn epäilytilanteissa Kunnassa oli päätetty toimintalinjasta, että näissä tapauksissa epäilijä ei koskaan ota suoraan yhteyttä perheeseen, vaan ensin kerää asiaa koskevat tiedot ja konsultoi tätä varten perustettua työryhmää. Ensikontakti on sosiaalityöntekijöiden käsityksen mukaan tulevan asiakassuhteen muotoutumisen kannalta merkittävä tekijä.

Tutkimusinterventio toi esiin myös yhden tuloksen. Asiakastietojärjestelmästä ei ole suoraan (teknisesti) saatavissa vireille tulleita tapauksia ulos, vaan johtava sosiaalityöntekijä joutui yksitellen tätä varten poimimaan kaikista (sekä sosiaalityön että lastensuojelun) asiakkaista ajankohtaisesti määrittymässä olevat tapaukset.

Lastensuojelun *asiakkuuden alkuvaiheiden pohdinta johti miettimään yhteyksiä siihen, millaiseksi työskentelyn jatko muotoutuu*. Havaitsimme kiinnostavaksi selvittää Kunnassa tätä kysymystä erikseen ja tästä muodostui kuudes kontekstoiva aineisto. Sosiaalityöntekijät listasivat kaikki tietyn kuukauden aikana lastensuojelutyön alla olevat, myös uudet ja tulossa olevat, asiakkaat lomakkeelle. Asiakastapauksia kertyi yhteensä 63. Pääosa (noin 70 %) asiakkaista oli parityön piirissä, jolloin näissä tapauksissa kaksi työntekijää esitti arvionsa yhdestä perheestä. Kiinnostavaa kyllä, näistä joista oli esitetty kaksi arviota, 15 perheen kohdalla arvio oli samanlainen, 12 kohdalla erilainen ja 18 tapausta oli sellaista, joista vain parityön toinen osapuoli esitti arvionsa ja toinen parityöntekijä ei sisällyttänyt tätä perhettä lainkaan sen kuukauden asiakkaakseen. Vain noin 30 % perheistä oli pelkästään yhden työntekijän asiakkaana.

Pyysin työntekijöitä arvioimaan kutakin tapausta kahden asian suhteen: onko tapaus heidän mielessään tällä hetkellä sekava vai selkeä ja oliko se vireille tullessaan sekava vai selkeä. Sosiaalityöntekijät esittivät yhteensä 104 arviota.

Taulukko 3. Sosiaalityöntekijöiden subjektiiviset arviot lastensuojelun asiakkuusmäärittämisestä (N = 104).

<i>Vireille tullessa</i>	<i>Tällä hetkellä selkeä</i>	<i>Tällä hetkellä sekava</i>
Alkoi selkeästi	<p>SELKEÄT: 30 (29 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> * selkeät suunnitelmat ja tavoitteet * perheellä "vakaa" tilanne, kun uutena ttjänä astuin työpariksi * vireille tullessa selkeä ongelmatilanne * tapahtuu edistystä * kokonaisuus on jäsentynyt * tieto selvänä, mitkä asiat työn alla * tavoitteita voidaan luoda 	<p>SEKAVOITUVAT: 13 (13 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> * ilmoitus pitkälle yksilöity, mutta selvittelyn alettua paljastuu uutta * tullut esille selkeän ongelman puitteissa * perehtymisen myötä tapaus mutkistunut * työntekijöillä ristiriitaista tietoa * selvää suunnitelmaa jatkoon osalta ei ole pystytty tekemään * asiakkaat eivät yhteistyöhaluisia
Alkoi sekavasti	<p>SELKIYTYVÄT: 26 (25 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> * alkoi akuutilla kriisillä, joka vaati paljon selvittelyä * tapaukset ravistelleet työntekijää * tavoitteellinen yhteistyö löytynyt; selvänä minkä eteen toimitaan * heräsi ristiriitaisia tunteita, miten päästä perheen kanssa yhteistyöhön, mihin tarttua * jatkosuunnitelma tehty 	<p>SEKAVAT: 35 (33 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> * asiakkaan omini puheisiin ei voi luottaa, vaihtavat mielipidettä ym. * "uusia" tai uudelleen virinneitä, joihin ei päästy vielä työskentelemään * mietityttää työparityöskentely * hyvin neuvoton olo * ei saa otetta * paljon ongelmia * asiakkaat näennäisesti yhteistyöhalukkaita * määrittämätöntä, mitkä asiat otetaan/tulee työn alle * yhteistyö vanhempien kanssa ontuu * vanhemmat eivät ole sitoutuneet heille esitettyihin tavoitteisiin, tai sitten niitä ei ole edes esitetty

Sosiaalityöntekijöiden arki lastensuojeluasioissa näyttää emotionaalisesti koettelevalta, sillä *noin puolet tapauksista koetaan selkeinä ja liki puolet sekavina*. Joka kolmas tapaus koetaan kaiken aikaa sekavana. Kokemukset vaihtelivat työntekijöittäin melko paljon. Ääripäissä yksi työntekijä koki melkein kaikki lastensuojelutapauksensa sekaviksi (5/6) ja toinen koki ne pääasiassa selkeinä (10/15). Myös vireillä olevien tapaus-ten lukumäärä vaihteli Kunnassa työntekijöittäin (6—18 tapausta/työntekijä). Selkeyden ja sekavuuden kokemus näyttää liittyvän työn kohteen jäsentymiseen, suunnitelmallisuuteen, yhteistyöhön ja tietojen ristiriidattomuuteen.

Kunnan sosiaalityöntekijöille ei ole itsestään selvää, ketkä asiakkaat ovat heillä parityön piirissä ja ketkä eivät ole. Parityön sisältöä koskevat tulkinnat vaihtelivat. Keskustelussa todettiin, miten työlästä asiakkuuden hahmotus on. Siinä myös itselleni jäsentyi erilaisia parit-

yön käsityksiä: “omat asiakkaat”, ne, joissa on “vain parina” ja ne, joissa on “vastuullisena parina”.

Seitsemänneksi kokosin erillisen *palauteaineiston*. Halusin sosiaalityöntekijöiltä heidän arviointinsa tutkimusprosessista ja metodin toimivuudesta. Tutkimussuhteen arvioimiseksi minulla on käytettävissäni prosessin ajalta myös omat havaintoni, jotka kirjasin aina tapaamisten jälkeen muistiinpanoihini. Kunnan sosiaalityöntekijät antoivat kirjallisesti arvionsa tutkimusprosessista ja metodin toimivuudesta jälkikäteen. Kaupungin sosiaalityöntekijät arvioivat tätä tutkimuskeskusteluissa. Sosiaalityöntekijät kommentoivat sekä tapauskuvausten ja -analyysin luonnoksia että tutkimuksen käsikirjoitusta. He ehdottivat niihin joitain tarkennuksia, lähinnä “omiin” tapauksiinsa.

Yleisesti ottaen kommentit olivat myönteisiä. Niissä korostuivat lukukokemuksen herättämät tunteet: kiinnostus; hämmennys; kiihtymys siitä, miten oma työ näyttäytyy; ihmetyskin siitä, miten oman tapauksen sekavuus jäsenyy; ehkäpä vielä pelko siitä, miten heidän työtään valtakunnallisesti arvioidaan. Jokainen kommentoi omalla tavallaan kuvauksen selkeyttä ja todentuntuisuutta. Kritiikkikin kohdistui lähinnä puhekielisiin osuuksiin: häpeä oman puheen epäselkeydestä, kauhistus esiin nousevaa vanhahtavaa työskentelyä kohtaan ja helpotus siitä, että tilanne on muuttunut (Kunnassa).

Asiakkuuden määrittäminen koettiin tärkeänä ja kiinnostavana tutkimuskysymyksenä. Se on herkäntynyt montaa työntekijää jatkossa lapsen asialle: kun määrittäminen tehdään, suhtautuminen muuttuu vastuullisemmaksi ja samalla vaativammaksi ja raskaammaksi. Aikajanaa pidettiin selkiytävänä ja emotionaalisten elementtien erittelyä tärkeänä.

Tutkimuseettiset kysymykset

Moni on tutkimusmatkan varrella esittänyt ihmetyksen, miksi pitäydyn sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan enkä esimerkiksi haastattele asiakkaita. Tähän valintaan on monta perustelua. Ensiksikin lähdin liikkeelle asiakkaaksi tilastoitumisen problematiikasta. Sain esiin rekisteröinnin kirjavuuden, ja päädyin tutkimaan, miten sosiaalityöntekijä tekee määrittäksensä.

Olen siis rajannut tutkimusongelmani siihen, miten asiakkuus määrittyy nimenomaan sosiaalityöntekijän työssä, hänen tietojensa, tulkittojensa ja toimintansa perusteella. Tiedot voivat olla erilaisia kuin jos ne hankittaisiin asiakkailta, mutta ne kuitenkin ovat juuri se, minkä perus-

teella sosiaalityöntekijä toimii. Tarkoitukseni ei ole tutkia, mikä "toisuus" asiakkaan asioiden suhteen on, vaan sitä, miten sosiaalityöntekijän käsitys asiassa muotoutuu.

Koin eettisesti huonona ratkaisuna sen, että olisin ollut yhteydessä asiakkaisiin. Asiakasyhteyksien pois jättämistä perustelee lisäksi se, että yhteys olisi helposti toiminut intervention luonteisesti ja siten vaikeuttanut keskittymistä varsinaiseen tutkimuskysymykseen. Oletan, että jos olisin haastatellut myös asiakkaita, se olisi vaikuttanut siihen, mitä tapauksia sosiaalityöntekijät olisivat valinneet tutkittavaksi. Mikko Oraselle (1996, 11) kävi juuri niin, että sosiaalityöntekijät eivät mielellään valinneet tapauksia, jotka he kokivat alkuvaiheessa oleviksi, hämäriksi, jäsentymättömiksi tapauksiksi. Orasen tarkoituksena oli haastatella myös asiakkaita.

Yritän varjella erityisesti asiakkaiden tunnistettavuutta. Olen saanut asiakirjakopiot tunnistetietojen osalta yliviivattuna. Tutkimuspalaverissa pyrimme puhumaan asiakkaista näiden peitenimillä. Jos asiakkaan oikea etunimi lipsahtikin joskus, en kykene liittämään nimeä kehenkään ihmiseen taikka perheeseen; se jäi minulle tunnistamattomaksi. Olen vielä käsikirjoitusvaiheessa erityisesti pyytänyt sosiaalityöntekijöitä kiinnittämään kommentissaan huomiota tunnistettavuuden vähentämiseen.

Asiakastapausten jotkin oleelliset piirteet ovat sellaisia, joiden häivyttämiseen liittyy muutamia ristiriitaisuuksia. Oleelliset piirteet ja tietyt yksityiskohdat ovat tapauskohtaisesti tunnusmerkillisiä ja tärkeitä asiakkuuden määrittämisen mielessä. Ne on kuitenkin ollut pakko muunnella sellaisiksi, että ne toisaalta säilyttävät oleellisuutensa tapauksessa, mutta ovat kuitenkin asiallisesti toisia kuin oikeassa tapauksessa; harhauttavat lukijaa assosioimaan toisaalle ihmisiin ja paikkoihin, mutta kuitenkin auttavat "jäljille" varsinaisen tutkimuskysymyksen, määrittämisprosessin ja sen elementtien suhteen.

Tapausten tunnistettavuuden välttämiseksi en paljasta sen enempää tutkimuspaikkakuntia kuin työntekijöitäkään. Työntekijöillä on keksityt nimet, ja joitain heidän muita tunnistetietojaan on muunneltu.

Tutkimuksen toteutumisen arviointia

Tutkimussuhteen arviointia

Yksityisten subjektiivisten pohdintojen, sisäisten dialogien ulkoistaminen on vaativa ja luottamuksellisuutta kysyvä prosessi. Sosiaalityöntekijälle ei ole yhdentekevää, mihin tarkoitukseen ja kenen käyttöön hän ulkoistaa pohdintansa. Eräs sosiaalityöntekijä kommentoi tällä kohdilla: ”pelottavaa, kun sitä ei itsekään tiedä”. Siten *tutkimussuhteen luominen* on oma prosessinsa (vrt. Grönfors 1985, 57—87). Arnkilin ja Erikssonin (1993) mukaan omien hypoteesien ulkoistamista voi kohdata ”rimakauhu”, erityisesti jos niitä pitää kertoa kontrollantiksi tai kriitikoksi koetulle henkilölle. Kysymys on heidän mukaansa myös hypoteesien kehittelystä, mihin vaikuttavat opit, työkokemus ja elämäkokemus. Ulkoistaminen edellyttää siten itsensä alttiiksi panemista kaikilla näillä alueilla. Edellä todettu koskee tässä tutkimuksessa sekä sosiaalityöntekijöitä että tutkijaa.

Tutkimussuhteen luominen tapahtui *vaiheittain*. Martti Grönfors (1985, 57—86) kuvaa tutkijoiden kokemuksia erilaisista tutkimuskohteista, kentistä ja niille pääsystä. Hän tekee varovaisen johtopäätöksen: Mitä suljetummasta ryhmästä ja mitä intiimimmistä tutkimusongelmasta on kysymys, sitä hankalampaa kentälle pääsy yleensä on. Hänen mukaansa arkaluonteista tutkimusongelmaa tutkittaessa kentälle pääsyä ja kontaktin ottoa helpottaa, jos ensikosketus tutkittaviin tapahtuu vaiheittain. Tutkittaville annetaan mahdollisuus tutustua tutkijoihin ja heidän motiiveihinsa vähitellen. Pysin pienten askelten toimintatavalla luomaan sellaista yhteyttä ja yhteistyötä, josta saatavat kokemukset eivät ainakaan heti tyrmää tapaustutkimukseen mukaan lähtemistä ja siihen antautumista. Tutkimusyhteistyö käynnistyi yleisemmistä asioista, kuten tehdyistä tutkimuksista ja kartoituksista, ja arvelen sen raivanneen tietä sosiaalityön sisältöön liittyvien henkilökohtaistenkin valintojen ja niiden perustelujen yhteiselle pohtimiselle.

Tutkimussuhteen kannalta ei ole yhdentekevää, mielletäänkö tutkija ”kuuluvaksi joukkoon” vai ei. Marjo Kuronen pyrki sosiaalityöntekijänä haastattelemaan ja olemaan läsnä neuvolan terveydenhoitajien työtilanteissa. Hän kuvasi terveydenhoitajien varauksellisesta suhtautumisesta sosiaalityöntekijän tekemään tutkimukseen. (Kuronen 1992, 61—80.) Hän arvelee, että yksi kentälle pääsyä vaikeuttanut tekijä oli, että hän eri alan edustajana oli ikään kuin tunkeutumassa vieraille reviirille

(emt., 74). Tosin Kuronen kertoo terveydenhoitajien palautekeskustelussa arvioineen, että vielä vaikeampaa olisi heidän oman alansa edustajan päästä tarkkailemaan heidän työtään. Kuronen toteaa, että ammatin ulkopuolisuuteen liitettiin “väärin tulkintojen” tekemisen mahdollisuus, mutta samalla se säästi tutkittavia alan sisältä tulevalta arvostelulta. Kun tutkija tutkii toisen ammattikunnan työkäytäntöjä, ammattikunnan edustajan on helppo tavoittaa epäilykset tutkijan puolueellisuudesta tai hänen ammattikuntansa värittämästä näkökulmasta. Kysymys ei kokemukseni mukaan ole pelkästään ammattikuntaisuudesta vaan myös yhteydestä ja instituutiosta, jossa ammattikunta toimii (kuten edellä esille otettu kontrollipositio).

Ihmiset ja yhteisöt pyrkivät suojelemaan itseään ja varjelemaan selviytymisstrategioitaan. Vaikka onkin väitetty, että yleensä yhteisöt ja yksilöt pitävät siitä, että heitä tutkitaan, on Grönforsin (1985) mukaan loogista, että tutkimuksen kohteet mieluummin vastustavat kuin suosivat tutkimusta. Yleensä tutkija tuntuu yhteisön tavallisessa elämässä ainakin häiriötekijältä, vaikka häntä ei pidettäisikään suorastaan vaarallisena. Tämä koskee varsinkin sellaisia tutkimuksia, joiden aihe on hyvin abstrakti ja joista tutkittavat eivät koe saavansa suoranaista etua. Jos taas tutkittavat ajattelevat saavansa aineellista tai muuta hyötyä, he helposti yliarvioivat tutkimuksen vaikutusmahdollisuudet. Tutkijan tehtävänä onkin poistaa mahdolliset tutkimusta kohtaan tunnetut epäluulot, mutta hän ei saa ruokkia epärealistisia odotuksia tutkimustulosten vaikutusmahdollisuuksista tutkittavien elämään. (Emt., 77—78.)

Sosiaalityöntekijät lähtivät tutkimukseen mukaan vapaaehtoisesti ja kertoivat olevansa kiinnostuneita tutkimusaiheesta. Kukaan ei ilmaissut vastustavansa yhteistä tutkimushanketta. Vaikka Kunnan muut työpaineet viivästyttivätkin tapaustutkimuksen käynnistymistä, se välittyi minulle pikemminkin niin, että häiriötekijät olivat muualla — tutkimus ei sinänsä sitä ollut. Sosiaalityöntekijät suhtautuivat yleisesti ottaen tutkimukseen kiinnostuneina ja odottavin mielin. Ehkäpä he olisivat kieltäytyneet yhteistyöstä, jolleivät olisi ajatelleet siitä olevan jotain hyötyä heille itselleen. Jokaisella lienee ollut omia odotuksiaan tutkimukselle. Jossain määrin niitä tulee esiin tapausten esittelyn yhteydessä.

Kaupungin sosiaalityöntekijät halusivat päästä “syvemmälle”, lastensuojelun asiakkuuden ytimiin, ja pohtimaan omaa työskentelyään tapausanalyysin kautta. Kunnan johtava sosiaalityöntekijä kertoi aistivansa työryhmässään tarvetta ja halua työmenetelmien kehittämiseen ja nimenomaan lastensuojelun sosiaalityön sisällöllisten kysymysten pohdintaan. Hän halusi tarjota siihen mahdollisuuden tämän tutkimuksen kautta.

Pyrin poistamaan epärealistisia odotuksia mm. sen suhteen, että tutkimus korvaisi puuttuvan täydennyskoulutuksen ja työnohjauksen tai että voisin (Stakesin edustajana) tehdä jotakin julkituoduille muille epäkohdille. Mutta toisaalta pyrin tietoisesti ylläpitämään tosiasiallista vaihtoa: jos tutkimusteemaan liittyviä raportteja ilmestyi, toin niitä sosiaalityöntekijöille tutustuttavaksi taikka suosittelin materiaalia teemoihin, joita palaverissa tuotiin esiin. Pyrin vähentämään mahdollista epäluuloisuutta ja korostamaan tosiasiallissa tapahtuvaa asiantuntijuuden vaihtoa, vastavuoroisuutta. He ovat asiantuntijoita omassa työssään ja minä omassani; he ovat työssään myös tutkijoita ja minä olen myös sosiaalityöntekijä, ja juuri tällainen yhdistelmä tarjoaa erittäin hyvän lähtökohdan tämän tutkimuskysymyksen tutkimiseen. Keinoksi näin avoimuuden ja ääneen ihmettelyn.

Tutkimusprosessin käynnistymistä ja luonnetta arvioitaessa on lisäksi huomioitava, onko tutkijalla (tai epäillään olevan) henkilökohtaisia yhteyksiä tutkimuksessa mukana oleviin ihmisiin muiden rooliensa taikka yhteyksien kautta. Tässä mielessä sosiaalityöntekijät ovat eri asemassa. Kaupungin toinen sosiaalityöntekijä oli jo valmiiksi tuttu edellisestä tutkimusvaiheesta, ja hänen kanssaan olen pohtinut lastensuojelun asiakkuuteen valikoitumista. Toinen taas oli aivan tuntematon, ja tapasin hänet ensi kerran vasta siinä palaverissa, jossa hän päätti tulla mukaan tutkimukseen. Hän oli kuullut työtovereidensa kokemuksista edellisestä tutkimusvaiheesta, ja suhtautui sen perusteella myönteisesti asiaan. Kaupungin työntekijöiden osalta aiemmat yhteydet vain helpottivat tutkimussuhteen jatkoon rakentumista ja tutkimuksen toteuttamista.

Kunnan sosiaalityöntekijöitä en tuntenut henkilökohtaisesti; vain yksi sosiaalityöntekijä oli ollut 10 vuotta sitten parin kuukauden ajan samassa sosiaalitoimistossa töissä kuin minä, mutta eri osastolla. Hänet siis tunnistin joukosta. Kunnan johtavan sosiaalityöntekijän tiesin nimeltä, mutta en tuntenut häntä henkilökohtaisesti. Emotionaalisesti koin hänet kuitenkin jollain tapaa tutuksi, koska meitä yhdisti työkokemus samassa kunnassa, vaikkakin eri ajalta. Johtavan sosiaalityöntekijän kanssa neuvottelin tutkimusprosessin aikana aikatauluista ja tutkimuksen eteneemisestä. Hän toimi Kunnan yhdyshenkilönä.

Vuorovaikutukselliseen tutkimukseen kytkeytyy kysymys keskinäisestä ymmärryksestä. Sosiaalityön toimintatavat ovat muuttuneet siinä ajassa, jonka olen ollut poissa "kentältä". Arkikäsitteet muuttuvat ja saavat uutta sisältöä, inside-merkityksiä (ammattikunnan sisäistä slangia, jossa on omat piilomerkityksensä ja joka ei helposti avaudu profession

ulkopuoliselle). Minun ja sosiaalityöntekijöiden, meidän kaikkien käsitykset todellisuudesta ovat keskenään erilaisia. Hallinnosta tulleen tutkijan ja asiakastyötä tekevän sosiaalityöntekijän kieli ja arkikäsitteet ovat erilaiset. Vaikka näkökulmat ovat erilaisia, ne eivät siitä huolimatta ole pysyviä eivätkä ikuisesti muuttumattomia. Ne voivat lähentyä ja niitä voi koetella ja kehittää yhdessä, keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

Näkökulmien erot saattavat olla hedelmällisiä, erityisesti, jos ne eivät ole liian erilaisia eivätkä liian samanlaisia. Välissä olevalla kulttuurisella rajamaalla voi oma kulttuuri tulla näkyväksi (Bateson 1988; Schön 1983). Arvioisin, että tutkijan ja sosiaalityöntekijöiden keskenään erilaisilla kulttuurisilla lähestymistavoilla on siinä määrin yhteistä, että erojenkin on mahdollista tulla näkyviin ja rikastuttaa toisiaan tulkinnoissa. Tutkijan ja sosiaalityöntekijöiden lähtökohdat eivät tulkintani mukaan olleet liian kaukana toisistaan, vaan koimme ymmärtävämme toistemme puhetta ja tarkoituksia melko hyvin. Tässä auttaa se, että olen itsekin koulutukseltani sosiaalityöntekijä ja lastensuojelun sosiaalityötä tehnyt, vaikkakin yli 10 vuotta sitten. Yhteistyöprosessissa molempien tutkimuspaikkakuntien kanssa korostui monasti se, että sosiaalityöntekijät luottivat puhuessaan siihen, että toinen sosiaalityöntekijä ymmärtää, mitä he tarkoittavat eikä tee “väärää” tulkintoja. Itsekin koin, että minun oli helppo ymmärtää mitä he tarkoittivat — tai ainakin missä suunnassa heidän tarkoituseränsä olivat — vaikka he eivät aina tarkkaan kyenneet ilmaisemaan tarkoitustaan sanoilla. Meillä oli mahdollisuus “intuitoidemme kohtaamisiin”, ja siinä auttaa samantyyppinen kokemustausta erilaisista asiakastilanteista. Lähtökohtamme eivät myöskään olleet liian lähellä toisiaan. Saatoin ulkopuolisena tutkijana toimia jäsenysapuna ja sellaisten kysymysten esittäjänä, joita käytännön työn yhteydessä työntekijät eivät olisi tehneet itselleen.

Tutkijan rooli on puhuttanut viime aikoina tutkijoita hyvinkin paljon. Ulkopuolinen tutkijaposition on asetettu yhä kyseenalaisemmaksi. Tärkeintä lienee, että tutkija tiedostaa oman osuutensa prosessissa ja tutkimustulosten suhteen. Ei riitä, että tutkija yksin tiedostaa tämän, vaan hänen on jossain muodossa raportoitava se tutkimukseensa, jotta lukijat voivat vakuuttua johtopäätösten relevanttiudesta ja suhteellisuudesta. Olen pyrkinyt esittelemään osuuttani aineiston hankinnassa ja sen analysoinnissa tapauskeskustelujen yhteydessä. Tutkimusongelman kehittyminen tarkennettuun ja tiiviimpään muotoon tutkimusprosessin aikana on kvalitatiivisessa tutkimuksessa jo osa analyysia. Se, miten esitteen tulkintojani työntekijöiden kommentoitavaksi, saattaa tuntua “pus-

kemiselta”, kun lukee vain tekstiä. Sen toinen puoli on kuitenkin tutkijan pohdintojen ja hypoteesien ulkoistaminen yhteiseen tarkasteluun ja tulkintaan. Tilanne, eleet ja äänenpainot tuovat tulkintaan tekstin ulkopuolisia elementtejä.

Erityistä, vaikka toisaalta niin itsestään selvää, on se, että tämä tutkimus on *läpikotaisin inhimillisten tekijöiden* kanssa tekemisissä: ihminen tutkii ihmisiä, jotka tutkivat ihmisiä. Kulttuuriantropologisissa tutkimuksissa on paljon pohdittu tutkimussuhdetta, mutta tutkimusten asetelmat eivät kuitenkaan ole olleet dialogisia siinä mielessä, että tutkittavat olisivat tutkineet samaa kohdetta, vaan tavallisimmin tutkija observoi kohdetta eri tavoin tai osallistuu toimintaan (toimintatutkimus, osallistuva havainnointi). Yhteisen tutkimisen kysymykset nousevat esiin muun muassa tutkimisessa ja työn kehittämiseen tähtäävissä projekteissa (Rajavaara 1989 ja 1991, Arnkil 1991, Toikka 1984, Engeström 1987, Simoila & Harlamov 1993).

Koska valitsin läheiseen vuorovaikutukseen perustuvan tutkimustavan, valitsin samalla tiedonhankintaprosessin, jossa joudun arvioimaan itseäni osana tiedon tuottamista. Tällaiselle tutkimustavalle Järventie (1993, 177—178) määrittelee kaksi periaatteellista normia: kosketuksen periaatteen, joka liittyy sosiaaliseen yhteisyyteen, ja rajan periaatteen, joka liittyy erillisyyteen. Kosketuksen saavuttaminen on hänen mukaansa edellytys sille, että tutkijan on mahdollista käyttää itseään, omaa toimintaansa ja psyykkisiä toiminnallisia prosessejaan työkaluna aivan erityisellä tavalla. Kuitenkin tutkijan maailmasuhteen rajan on säilyttävä selkeänä ja erillisenä tutkittavan maailmasuhteesta. Oikeastaan Järventie puhuu samoista ymmärtämisen ja kohtaamisen prosesseista kuin Arnkil & Eriksson (1995), jotka käyttävät käsitteitä mukaan meneminen (kosketuksen eli yhteisyyden saavuttaminen) ja toisin toimiminen (rajan eli erillisyyden säilyttäminen). Arvioidessani tutkimusprosessia jälkikäteen katson, että tunnelman välittömyys kertoo kosketuksen saamisesta ja omien jäsenysten tuominen sosiaalityöntekijöille arvioitavaksi puhuu tehtävärajojen selkeyden ja riittävän erillisyyden puolesta.

Järventie (1993, 179—182) etsii ja erittelee käsitteellistä perustaa sille, mitä hänen sisäisessä toiminnassaan tapahtuu tutkijana, kun hän käyttää tutkimusmetodiaan. Hän arvioi sitä erittelemällä tutkimusprosessin kulussa omia emotionaalis-kokemuksellisia, kuvallisia-visuaalisia ja verbaalis-kognitiivisia aineksiaan. Hän väittää, että toiminnallisessa kokonaisprosessissa nämä psyykkiset funktiot välittyvät toisiinsa ja toimivat yhdessä kokonaisuutena ja siksi samanaikaisesti eivätkä erillisinä

ja esimerkiksi perättäisesti. Hän väittää (emt., 184), että psyykkisissä prosesseissa merkitykset muotoutuvat emotionaalis-kokemuksellisten, kuvallis-visuaalisten ja kielellis-kognitiivisten tietoaineisten *synteesinä*. Tällöin menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus ovat kaikki käytössä, ja niiden sisältämistä tietoaineksista konstruoidaan tulkintoja *toiminnalliseksi kartoiksi ja selityskonteksteiksi*, joissa asioiden ja tapahtumien ajalliset suhteet eivät jäsenny sen paremmin lineaarisen kuin syklisenkään logiikan mukaan (emt., 184; kursivointi TH).

Tutkimussuhteessa vaikuttaa vielä vuorovaikutuksen *tilannesidon- naisuus*. (Silverman 1985, 21.) Tämä asetelma minun on pidettävä mie- lessä, kun tulkitsen sitä, mitä yksittäinen työntekijä kertoo minulle kah- denkeskisesti ja miten hän saman asian ilmaisee muiden läsnä ollessa. Tilannesidonnaisuuden merkitystä ei voi kieltää. (Ks. Pösö 1991, 162— 175; Pohjola 1994.) Olen pyrkinyt sensitiivisyyteen sen suhteen, millä tavalla erilaisia puhuntoja ovat ne, kun johtava sosiaalityöntekijä kes- kustelee tutkijan kanssa tai kun tutkija keskustelee joko yksittäisen sosi- aalityöntekijän, työparin taikka koko tiimin kanssa. Nämä kaikki yh- distelmät ovat eri tavoin läsnä tapaustutkimuksessa. Erilaisissa kokoon- panoissa tuotettujen puheiden yhteydet ovat erilaiset. Tutkijalta vaadi- taan sensitiivisyyttä, ja tilannesidosten ymmärtäminen on toisinaan mah- dotonta. Jälkikäteen voivat jotkin puhunnat aueta tulkinnalle. En voi väittää, että tutkimusaineiston perusteella olisin ymmärtänyt esille tul- leiden puhuntojen kaikki kontekstuaaliset kytkennät.

Tutkimuksen suunnittelu on tarkoituksenmukaista pitää mahdolli- simman avoimena, joustavana ja prosessin kulussa tuleville vaikutteille alttiina. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kvalitatiivisia menetelmiä käyttävä tutkija ryhtyy tutkimukseensa valmistautumatta. Kentällä saat- taan tulla eteen yllättäviä käännteitä ja ennalta odottamattomia seikkoja. Niihin voi liittyä ns. uutta tietoa, josta on apua teorian muodostuksessa. (Yin 1990; Grönfors 1985, 45.) Yllättävät käännteet ovat tässäkin tutki- muksessa vieneet tutkimusta eteenpäin ja lisänneet ymmärrystä myös tutkimuskohteesta. Esimerkiksi Kunnassa toteutettu erilliselvitys siitä, miten sosiaalityöntekijät kokivat asiakastapaukset, tuotti uusia havain- toja parityön käytännön määrittymisestä. Samoin eräs tapaus nostattaa esiin aikaisemmin tiimissä käsittelemättömän erimielisyyden, ja se hei- jastuu nimenomaan lastensuojelun asiakkuusmäärittelyssä.

Tutkimussuhteeseen vaikuttaa myös, minkälainen julkisuuskuva juuri sillä hetkellä toiminnasta on luotu. Tällöin korostuu, millainen kä- sitys tutkittavilla on tutkijasta ja tutkijan edustamasta organisaatiosta,

arvoista ja ideologiasta. Jos tutkittavien ryhmien asema ympäröivässä valtakunnassa on huono ja epävakaa, tutkija saatetaan kokea uhkaksi (vrt. Grönfors 1985, 63). Tutkimuksen toteuttamisen aikaan lastensuojelun julkisuuskuva oli (ns. Nikotapauksen käsittelyn aikaan) melko kielteinen, ja se saattoi lisätä sosiaalityöntekijöiden varovaisuutta suhteessa ”ulkopuolisiin”. Kaupungin työntekijät kertoivat, että he eivät kokeneet tutkijaa uhkana itselleen vaan tukena työn kehittämisessä. Kunnan työntekijät totesivat aivan samoin.

Tutkimuskeskustelut olivat luonteeltaan kahdessa oleellisessa mielessä erilaisia Kaupungissa ja Kunnassa. Ensimmäinen Kaupungin tutkimustapausten analysointi tapahtui *dialogisesti*. Sitä jäseni ja helpotti keskusteluryhmän pienuus ja homogeenisuus: tutkimuskeskustelut käytiin pääasiassa tutkijan ja tapausta määrittävän (yhden) sosiaalityöntekijän kesken. Vaikka meitä yleensä olikin paikalla kolme, sosiaalityöntekijäkollega osallistui lähinnä ulkopuolisena kommentoijana, ei tapausprosessiin osallisena. Keskustelut olivat intensiivisiä. Viimeiset keskustelut kävin kahden kesken. Veeran tapausta esittelimme lisäksi yhdessä alan koulutustilaisuudessa, johon valmistauduimme yhdessä.

Kunnan tutkimuskeskusteluja voisi luonnehtia *monenkeskiseksi*. Keskusteluihin osallistui kaksi työryhmää sekä johtava sosiaalityöntekijä, valittujen tapausten kautta mukaan ovat tulleet jossain mielessä kaikki työntekijät. Vain kaksi sosiaalityöntekijää on enimmäkseen ollut ”ulkopuolisen” kollegan asemassa. Molemmista Kunnan tutkimustapauksissa osallisia sosiaalityöntekijöitä oli useampi kuin yksi. Tutkimussuhde Kuntaan sisälsi siten useampia ja erilaisia suhteita kuin suhde Kaupunkiin. Minulla oli tutkimussuhde johtavaan sosiaalityöntekijään, koko ryhmään ja vielä työpareihin. Yksittäisten sosiaalityöntekijöiden kanssa en käynyt tutkimuskeskusteluja. Keskustelut olivat intensiivisiä, ja niissä tuli esiin tapauksen ohella myös tietoja työryhmien työskentelytavoista ja keskinäisestä yhteistyöstä.

Kunnassa tutkimusta koskevan tiedon kulkua vaikeutti se, että työryhmä oli suurehko ja siinä oli vaihtuvuutta prosessin aikana jonkin verran. Usein joku sosiaalityöntekijä oli poissa palaverista. Pitkät tauot palaverien välillä saattoivat paitsi muovata muistikuvaa ja tulkintaa siitä, mitä oltiin tutkimassa, myös hämärtää sitä. Ajoittain tutkimuskysymys pitikin palauttaa mieliin ja perustella sitä uudelleen. Tähän vaikuttivat myös tehdyt erillisselvitykset, joiden käsittely venyi useisiin palaverihin ja vei aikaa tärkeimmältä, valittujen tutkimustapausten asiakkuusmääritysten erittelyltä. Kuitenkin tapausten määrittämisestä vastaavat työ-

parit olivat koko prosessin ajan pääsääntöisesti mukana tutkimuskeskusteluissa.

Kunta erosi Kaupungista myös siinä suhteessa, että valitun tutkimustapausten vaiheita tunsivat muutkin kuin vain yksi sosiaalityöntekijä. Potentiaalisia kommentoijia oli enemmän kuin Kaupungissa, ja siten myös potentiaalisia näkökulmia ja annettuja merkityksiä oli enemmän sille, miten sosiaalityöntekijä tapaustaan jäsentää. Tämä oli vallitseva työtapa Kunnassa, ja sillä on oma kiinnostava osuutensa määrittämissä konteksteissä. Tutkimussuhteena kosketus Kunnan sosiaalityöntekijöihin jäi etäisemmäksi, koska läsnä oli iso ryhmä. Ainoastaan viimeiset keskustelut kävin pienissä ryhmissä, vain työparin taikka vain johtavan kanssa.

Toinen oleellinen ero liittyikin keskustelujen monenkeskisyyden ja dialogisuuden lisäksi siihen, että tutkimuskeskusteluissa sosiaalityöntekijöiden hierarkkinen asema muodostui erilaiseksi. Molemmissa tutkijan ja sosiaalityöntekijöiden erilaiset positiot ovat välttämättä läsnä. Lisäksi Kunnassa ryhmäkeskusteluihin osallistui johtava sosiaalityöntekijä, joten toimiston valtarakenne oli niissä läsnä. Kaupungissa johtava sosiaalityöntekijä ei osallistunut tapauskohtaisiin tutkimuskeskusteluihin.

Kunnassa tapauskeskusteluja käytiin sekä ryhmässä että parin kanssa. Koska erityisesti toinen tutkimustapausta oli nostanut esiin vaietun ristiriidan työryhmän sisällä, kertyi sen käsittelyssä eri kokoonpanoissa erilaista aineistoa. En voi tällä perusteella tehdä tulkintoja taikka arvioida, mitä kaikkea näihin eri kokoonpanoissa käytyihin tilaustilanteisiin liittyy ja sisältyy. Voin vain arvailla niistä jotain tulkitsemieni vihjeiden perusteella. Kunnan ryhmätilanne tuotti siis erilaista aineistoa kuin kahden (eri tiimissä toimivan sosiaalityöntekijän) vuorovaikutustilanne, joka oli tutkimussuhteen perusta Kaupungissa.

Se, että sosiaalityöntekijä on työyhteisön tai muun kollektiivin osa tutkimushetkellä ja vielä sen jälkeenkin, vaikuttaa ilmaistaviin asioihin. Strauss (1995, 21) toteaa, että yksittäiset toimijat yleensä näkevät itsensä ja muiden edustavan ns. kollektiivista positiota. Vaikka yksilökokemukset vaihtelevat, ryhmätason tyypittelyssä ja instituutioitumisessa on yhteisyyttä. Kunnan sosiaalityöntekijöistä kaksi vaihtoi työpaikkaa tutkimuksen loppuvaiheessa; he tulivat viimeiseen tutkimuskeskusteluun uudesta työpaikastaan. Toinen heistä kertoi ensi vaikutelmanaan tehneensä havainnon, että uudessa kunnassa (kaupunki) on hänen mielestään aivan toisenlainen kulttuuri lasten huostaanottojen suhteen: "siellä vielä katellaan, kun Kunnassa olisi jo ajat sitten otettu huostaan."

Oma yleisvaikutelmani jäi myönteiseksi. Arvostan sitä rohkeutta, avoimuutta ja luottamusta, jota sosiaalityöntekijät osoittivat antautumalla yhteiseen prosessiin. Henkilökohtaisen asiakkuusmäärityksen avaaminen paljasti sekä omia että työyhteisöön ja palvelujärjestelmään kytkeytyviä piiloisia tekijöitä, joita pääsimme yhdessä erittelemään. Katson olleeni etuoikeutetussa asemassa sen suhteen, että minulle muotoutui mahdollisuus näiden työntekijöiden kanssa eritellä vaiettuja kysymyksiä.

Tutkimussuhteen loppua kohden lisääntyi erilaisten henkilökohtaisten tekijöiden osuus. Henkilökohtaisia pohdintoja sekä privaatin elämän yksityiskohtia jaettiin molemmin puolin. Viimeiset palaverit käytiin tilanteessa, jossa oma tulevaisuuteni terveyden suhteen oli vaakalaudalla. Olin seuraavalla viikolla menossa leikkaukseen. Tilanteen ainutlaatuisuus ja koskettavuus tuotti osaltaan aikaisempiin verrattuna erikoislaatuiset palaverit. Kaikesta huolimatta (tai ehkä sen takia) keskityimme tapauksiin silloinkin antaumuksella. Olihan kysymys viimeisistä tutkimuspalavereista. Sillä erää.

Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Laadullisen tutkimuksen validiteettia osoittaa se, että on tutkittu, mitä on ilmoitettu tutkittavan. Tapaustutkimus on Silvermanin (1985) mukaan validi, kun se perustuu artikuloituun teoriaan. Tapaukset valitaan edustamaan teoreettisia periaatteita. Niiden ei välttämättä pidä olla tyypillisiä, vaan poikkeavia tai haastavia ja kilpailevia (emt., 113; Yin 1990, 54). Tärkeätä on selvittää, miten tutkittavat tapaukset on valittu tapaustutkimukseen. Tätä kuvaan tarkemmin aineiston sekä tapausten esittelyn yhteydessä. Tapaus pitää valita huolella, ja valinnan pitää olla perusteltavissa tutkimuskysymyksen ja tutkimusintressin kannalta, ei tilastollisista taikka muista näkökulmista (vrt. Yin 1990, 46–60). Annoin tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijöille tutkimustapausten valintaperusteet, joiden avulla arvioin saavani luotettavimmin tietoa lastensuojelun asiakkuuden määrittymisestä.

Grönforsin (1985, 178) mukaan oikeastaan ainoa tapa osoittaa laadullisen tutkimuksen validius on kertoa tutkimusraportissa yksityiskohtaisesti kaikki, minkä oletetaan helpottavan tutkimuksen itsenäistä arvioimista. Grönfors viittaa Kaplaniin (1964) ja toteaa, että tutkimusraporttia voidaan pitää kahden osapuolen, tutkijan ja tutkittavien, maailmojen synteessä. Tutkimusraportissa pyritään siis selvittämään paitsi

tutkittavien subjektiivista empiiristä kokemusta, myös sitä, miten tutkija liittyy siihen. Mitä tarkemman kuvan tutkimusraportti antaa kenttätöproesseista, sitä validimpaa voidaan tutkimuksen sanoa olevan.

Silverman (1985, 156—177) esittelee erilaisia lähestymistapoja suhteessa haastatteluaineiston validiteetin arvioimiseen. Interaktionistinen lähestymistapa painottaa intersubjektiivista syvyyttä ja aineistotriangulaatiota. Etnometodologinen lähestymistapa painottaa konsensusta analysoijien välillä; ryhmäistunnoissa tuotetaan ja käytetään käsikirjoituksia, ja se on itsessään tutkimustoimintaa. Olen käyttänyt tutkimuksessa sekä triangulaatiota että tuottanut siitä yhteistä aineistoa (käsikirjoituksia) tutkimuskeskusteluihin.

Yin (1990, 40—45) erittelee tapaustutkimuksen validiteetti- ja reliabiliteetikysymyksiä ja antaa ohjeita, miten ne varmistetaan. Yinin antamia ohjeita soveltaen olen varmistanut tutkimuksen rakennevaliditeetin sekä sisäisen validiteetin kuvaamalla tutkittujen tapausten määrittämisen prosessin kulun tarkkaan ja jakamalla kehkeytyvän tulkintani prosessin aikana työntekijöiden kanssa. Ulkoisen validiteetin osalta olen pyrkinyt korostamaan lastensuojelun asiakkuusmäärityksen yleistettävyyttä analyttisessä ja teoreettisessa mielessä, en tilastollisessa mielessä. Tavaltaan metodia ja teoriaa on toistettu neljässä tapauksessa ja korjailtu hypoteeseja tapausanalyysien tuottamien kysymysten avulla. Teoreettisten johtopäätösten teossa voidaan hyödyntää aikaisempia tutkimuksia samasta tai samantapaisesta ongelmasta.

Tapaustutkimuksen reliabiliteettia voidaan Yinin (1990) mukaan tarkastella sen suhteen, miten aineiston kokoamisen ja käsittelyn proseduurit on kuvattu ja miten proseduurit toistamalla voidaan saada samanlaiset tulokset. Koska olen oleellinen osa tätä prosessia, minun subjektiivinen olemukseni ja toimintani kytkeytyy aineiston kokoamiseen tavalla, jota on mahdoton toistaa. Sama koskee sosiaalityöntekijäsubjekteja. Siten (muiden) arvioitavaksi jää se, miten luotettavasti esitetystä aineistosta voi tehdä teoreettisia kehitelmiä ja johtopäätöksiä, joita olen tehnyt. Lincoln & Guba (1985) ehdottavat validiteetin ja reliabiliteetin sijasta laadullisessa tutkimuksessa käytettäväksi käsitteitä totuusarvo, sovellettavuus ja pysyvyys. Perinteinen reliabiliteetin tarkastelu ei sovi laadulliseen tutkimukseen, koska tutkimustilanne on ainutkertainen, dynaaminen ja prosessinomainen (Syrjäläinen 1994, 101).

Tapaustutkimuksessa on syytä erikseen pohtia sitä, missä määrin tapausten määrittäminen prosessit “edustavat” lastensuojelun asiakkuusmäärityksiä yleisemmin. Viimeksi mainitussa asiassa on pidettävä tarkkaan mielessä ero asiakastapausten edustavuuden ja määrittämisen prosessin edus-

tavuuden välillä. Tutkimuskysymyksen asettelu ei lainkaan edellytä tilastolliseen edustavuuteen pyrkimistä. Siinä määrin, kun olen kerännyt aineistoa yleisemmin lastensuojelun asiakkaistosta, vireillä olevista asiakkuusmäärittelyistä taikka asiakkuuden tilastointikäytännöistä, aineiston tehtävänä on kuvata tutkimuskuntien tapauksia laajempaa kokonaisuutta vasten, kontekstualisoida kysymys yleisempiin yhteyksiin. Sen sijaan tutkimuskysymykseen vastaaminen edellyttää määrittämisprosessiin sisältyvän “mallin” tai kuvion edustavuuden pohtimista. Yleistäminen ja edustavuus tarkoittaa tässä yhteydessä pikemminkin mallin siirrettävyyttä toiseen kontekstiin, esimerkiksi siihen, miten tuomari päätyy määrittämään rikoksesta epäillyn syyllisyyttä. (Vrt. Yin 1990, Strauss & Corbin 1990, 23—24.)

Latour (1988) huomauttaa, että “oikeassa olemisen todistamisen kuolettavien kilpailujen” sijasta pitäisi kilpailla siitä, millaiset opit ja menetit valloittavat verkostot — ts. yleistyvät. (Ks. Arnkil & Eriksson 1992.) Latour toteaa edelleen, että yleistettävää on se, mikä “kestää matkan” kontekstista toiseen. (Myös Lincoln & Guba 1985; käsitteen siirrettävyys; “transferability”.) Tässä tutkimusasetelmassa minun on mahdollista pohtia, miten työntekijöiden ja työryhmien kanssa kehittelemämme tutkimusvälineet kestävät matkan Kunnasta Kaupunkiin ja päinvastoin. Määrittysten elementtien samankaltaisuus ja erilaisuus tuottavat aineistoa siihen, mikä kestää ja mikä muuttuu tutkimuskontekstin mukana.

