

Tapaus 3

Sisällys

Johdanto	241
Tapauksen valikoituminen tutkimustapaukseksi	241
Aineistonhankinta ja käsittely	243
Taustaa	246
Taustakäsityksen muotoutuminen — yhteenveto	253
Vireilletulo	255
Lapset saapuvat	255
Ymmärrystä ja kuuntelua	256
Avun antajasta avun hakijaksi	257
Auttajaverkosto laajenee	258
Yllättävä käänne odottamassa lomilta palaavaa Ullaa	259
Yhteenveto	259
Naksaukset	261
Isä lähtee, arki romahtaa	261
Jäsennystä kaaokseen ja tukea arkeen	262
Uusi sotku jäsennyksiin	263
Ullan naksaus	267
Sarin naksaus	270
Vimpan naksaus	272
Kaislan naksaus	273
Yhteenveto	274
Johtopäätöksiä ja pohdintaa	276
Tapaus 3 ja tutkimushypoteesit	276
Moraalinen orientoituminen	280
Lastensuojelumäärityksen funktioista	287
Parityö ja asiakkuusmääritykset	292
Metodista pohdintaa	295

Johdanto

Tutkittava tapaus on Kunnasta. Se ei ole lainkaan “tyypillinen lastensuojelutapaus”. Perheen tapa tulla lastensuojelun asiakkaaksi on erikoinen, ja koko prosessi on moni-ilmeinen. Lapseton pariskunta toivoo adoptiolasta, ryhtyy jonotusaikana lastensuojelun asiakaslasten tukiperheeksi ja päättyy yllättäen orvoiksi jääneiden sisarusten huoltajiksi. Tilanteet muuttuvat nopeasti ja radikaalisti, ja molemmat puoliset hakevat apua.

Pariskunta asuu omistamassaan vanhassa omakotitalossa. Asuinalue on rauhallinen pientaloalue, ja se sijaitsee kuntakeskuksen laitamalla, palvelujen tuntumassa. Mies (Pertti) on ylempi toimihenkilö ja käy toisessa kunnassa töissä. Vaimo (Matilda) on ollut koko heidän kymmenvuotisen avioliittonsa ajan kotona. Yksityisyrittäjänä hän tekee töitä kotona. Tilauksia on ollut hyvin vähän.

Ulla tutustuu pariskuntaan, kun hän tekee adoptioselvitystä. Hänen työparinaan on Sari. Sari jää äitiyslomalle, ja Matilda pitää Ullaan yhteyttä. Pian sen jälkeen kun lastensuojelun asiakkuus on tullut vireille, päävastuinen työntekijä vaihtuu. Ulla jää sivuun, työpariksi, ja Sari jatkaa päävastuisena työntekijänä.

Ulla on 40 vuotta täyttänyt perheetön nainen, joka on tehnyt sosiaalityötä yli 10 vuotta. Sari on perheellinen pienten lasten kolmekymppinen äiti, ja hän on myös työskennellyt sosiaaalialalla yli 10 vuotta. Molemmilla on alempi korkeakoulututkinto, eikä kumpikaan ole osallistunut sosiaalityön eikä lastensuojelun täydennyskoulutukseen. Molemmat ovat olleet liki 10 vuotta Kunnassa sosiaalityöntekijänä.

Tapauksen valikoituminen tutkimustapaukseksi

Olin antanut sosiaalityöntekijöille yleiskriteerit valita tapaustutkimukseen tapaus, joka on ajankohtaisesti työn alla asiakkuuden määrittämiskysymyksenä ja joka kiinnostaa sosiaalityöntekijää siinä määrin, että hänellä on motivaatiota tutkia sitä tarkemmin. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä, Sari, valitsi ajankohtaisen, määrittämismielessä *pulmallisen* tapauksen. Tapaus oli kylläkin tullut vireille jo vuosi sitten, ja sen asiakkuudessa oli ollut monenlaisia käännteitä ja vivahteita.

Valintaan vaikuttivat monet tekijät. Sari piti hyvänä, että tapaus on *monivivahteinen*. Hän myös toivoi, että tutkimus antaisi hänelle *palautetta* tehdystä työstä. Hän arvioi, että sellaiset tilanteet ovat vähissä, joissa saa palautetta työlleen, voi arvioida tekemisiään ja kehittää työnsä sisältöä. Sari ei halunnut valita selkeää tapausta, vaan sellaisen, jota on joutunut pohtimaan paljon. Sari perustelee tapauksen valintaa tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijät eivät juuri ole päässeet osallistumaan ulkopuoliseen koulutukseen ja jossa työnohjausta ei ole järjestetty. Sari *toivoi oppivansa* tämän tapauksen tutkimisesta.

Tarja: “Missä merkityksessä sitten oli se todellisuus, että teillä ei silloin ollut työnohjausta. Se tuli niin moneen kertaan esille, että ei oo foorumia, missä käsitellä vaikeita tilanteita.

Sari: Se oli varmaan yksi sitten. Jos ois ollut ((työnohjaus)), niin emmä ehkä tätäkään olis valinnu, ei olis ehkä jaksanut sitä jauhata, luultavasti.” (K4, 7—8)

Valittu tapaus koetteli työntekijöiden kärsivällisyyttä sekä keskinäisiä suhteita niin paljon, että jos sitä olisi ollut mahdollisuus käsitellä työnohjauksessa, sitä ei varmaankaan olisi enää valittu tutkimustapaukseksi. Heti ensimmäisessä tutkimuskeskustelussa ilmeni, että tapaukseen liittyy työyhteisössä käsittelemätön ristiriita, joka konkretisoitui päävastuun työntekijän vaihtamiseen. Minua kiinnosti, miten nämä ristiriitaisuudet ovat vaikuttaneet tapauksen valintaan. Kysyin sitä viimeisessä tutkimuskeskustelussa.

Tarja: “Mites Ulla, kun Sari ehdotti tätä, ja sulla oli kuitenkin tavallaan tää kesken jäänyt loukkaantuminen taustalla, niin mitä sä ajattelit silloin? Arveluttiko sua, vai ajatteliks sä, että tulis nyt edes puheeksi tätä kautta, vai oliks se mukana tässä valinnassa?

Ulla: Tota, kyllä mä vähän ristiriitainen olin. Mähän oon yrittänyt, että tää keskusteltais, mutta että ei siihen oo ollut sellasta valmiutta. Kyllä mä tiesin, että mulla pulpahtaa kaikki esille. Mutta loppujen lopuksi, enhän mä nyt siihenkään olis voinut sanoa, että älä missään tapauksessa nyt ota sitä. Kun se oli sulle tarpeen ottaa, ja on se munkin hyvä(.) Mutta vähän semmonen ristiriitainen olo silloin oli.

Tarja: Mites sä ((Sari)) pohdit silloin tätä ristiriitaisuutta, kun sä sitä ehdotit? Kävikö sulla se mielessä? Miten se vaikutti sun valintaan tai ehdotukseen? Ajatteliksä, että nyt pääsee Ulla puhumaan?

Sari: Emmä varmaan silleen. Mä vaan niin kun mielessäni pyörittelin. Silloin mulla oli jotain nuoria, että mä olin niitä pyöriteltyt hyvin paljon. Toisaalta musta tuntui, että tämä oli sit sellanen hyvin luonteva. Muut oli silleen selkeitä. Ehkä olis päässyt helpommalla, jos olis ottanut selkeempiä, mutta kuitenkin ei sitten halunnut sitä. Mutta emmä tätä riitaisuuteen(.) Mä ajattelin, että jos Ulla on sitä mieltä, että sitä ei käsitellä, niin sitte ei.” (K4, 7—8)

Sari vakuuttaa, ettei tapausta valittu erityisesti sen takia, että käsittelemätön ristiriita voitaisiin nyt käsitellä ulkopuolisen kanssa, vaikka asia mielessä pyörikin. Oli niin tai näin, tässä tapauksessa tutkitaan asiakkuusmäärittelyn tuottamista, ja siihen vaiheeseen tulee erilaisia määrittelyksiä.

Aineistonhankinta ja käsittely

Matildan tapauksen tutkimusaineisto koostuu ATJ-muistiinpanoista, tutkimuskeskusteluista ja Sarin jälkikäteen laatimasta tapausyhteenvedosta. Tapausta on käsitelty koko tiimin kanssa yhdessä kolme kertaa. Viimeiset (neljäs ja viides) keskustelut käytiin pienemmällä joukolla. Neljäs keskustelukerta oli johtavan sosiaalityöntekijän ja minun välinen ja viides keskustelu käytiin lähityöntekijöiden, Sarin ja Ullan, sekä minun välillä.

Ensimmäiseen palaveriin tulin ATJ-tulosteiden sisältämän tiedon varassa. Johtava sosiaalityöntekijä (Kaisla) oli tulostanut asiakirjat ja lähettänyt ne minulle etukäteen tutustuttaviksi. Asiakirjamerkinnot alkoivat Sarin kirjaamasta puhelinsoitosta. Tulkitsin sen huolestumisen ilmaukseksi ja lastensuojeluilmoitukseksi. Keskustelussa kuitenkin ilmeni pian, ettei tapaus tästä merkinnästä alkanut. Lastensuojelukysymys oli ollut esillä jo paria kuukautta aikaisemmin, mutta sitäkin aiemmin “asia oli alkanut mietittyttää”, kuten Ulla sen ilmaisi. Ilmeni myös, että kysymykseen liittyy toimiston sisäinen erimielisyys, jota ei ollut käsitelty loppuun. Ymmärsin myös, että asiakirjat oli tulostettu käyttöön tietyillä hakusanoilla, mutta asiakirjoja oli enemmän, ja ne löytyisivät toisten hakusanojen avulla.

Ensimmäisen keskustelun lopussa olin aivan ymmälläni. Olin hahmotellut asiakirjojen perusteella etukäteen itselleni kohtalaisen ymmärrettävästi etenevän tarinan, joka kuitenkin mureni täydellisesti heti al-

kuunsa. Keskustelun nauhoitus tuotti runsaan uuden aineiston. Kykenin hahmottamaan sitä vasta litteroinnista, en elävässä prosessissa, jossa olin osallinen. Keskustelu tuotti sellaisessa tahdissa uusia teemoja ja vaihtelevia, vahvoja ja latautuneita tunnelmia, että päätin antaa vain aineiston tulla eli keskustelun edetä yrittämättä tarjota mitään hypoteeseja taikka välijäsennyksiä. Pyysin kyllä puhujia tarkentamaan sanomaansa ja yritin keskittää työntekijät muistelemaan, mitä tapahtui kaksi kuukautta sitten päivystyksessä.

Toiseen keskusteluun toimitin etukäteen hahmotelmani aikajanoista. Olin koonnut tiedot saamani ATJ-tulosten lisäksi ensimmäisen palaverin keskusteluista. Sari oli tehnyt yhteenvedon tapauksen vireilletulosta ja antoi sen käyttöni. Siten hän oli valmistautunut ja keskittynyt muistelemaan tapauksen alkuvaiheita. Keskustelu painottui ymmärryksen hakemiseen ja pohdiskeluun siitä, miten tässä näin on käynyt. Tapahtumain etenemisen konkretisointi aikajanelle tuotti Sarille kysymyksen ja oivalluksen: Mitä hetkeä (janalla) kukin elää? — *jokainen elää eri aikaa*: äiti menneessä, isä tulevaisuudessa ja sosiaalityöntekijä yrittää selvittää tätä hetkeä.

Kolmanteen keskusteluun tein lyhyen koosteen, jossa olin käyttänyt myös Sarin kirjoittamaa yhteenvedoa sekä hänen täydennyksiään janelle asiakkuuden ajalta. Olin keskusteluun valmistautuessani päätyntyn olettamaan, että *Kunnan tapauksissa ei ole kysymys yhdestä naksauksesta, vaan eri työntekijöiden eri aikaan tapahtuvista naksauksista*. Kulakin on asiaan oma näkökulmansa ja tietopohjansa. Keskityin kyselemään erikseen jokaiselta asiassa mukana olleelta työntekijältä niistä vaiheista, joissa hän alkoi hahmottaa asiaa lastensuojelukysymyksenä. Lisäksi etsin erilaisia vihjeitä, joiden perusteella jokin alkaa epäilyttää, mietityttää ja huolestuttaa työntekijöitä yhä enemmän. Yritin paikantaa näiden käsitysten suhdetta siihen, milloin asiakirjoihin ilmestyy merkintä LS, lastensuojelu.

Järjestyksessä neljäs ja viides keskustelu käytiin samana päivänä, ensimmäinen johtavan sosiaalityöntekijän ja seuraava sosiaalityöntekijäparin kanssa. Laadin näihin luonnoksen tapauskuvaukseksi ja toimitin sen etukäteen luettavaksi. Se sisälsi kysymyksiä ja tarkennuspyyntöjä. En ollut tähän tapaamiseen mennessä saanut kaikkia asiakirjoja käyttöni, mutta sain ne tuona päivänä mukaani. Tällä kertaa keskityimme tapauksen kontekstointiin. Keskustelimme kunnan erityispiirteistä, työyhteisöstä, tapaukseen liittyvän ristiriitaisuuden tulkinnoista sekä tapauksen kytkennöistä laajempiin yhteyksiin, kuten julkisuuteen ja viranomais-

käytäntöihin. Työntekijät antoivat palautetta minulle ja arvioivat tutkimusprosessia.

Kuvasin edellä ajallisena prosessina, miten tapaustutkimusaineisto kertyi tässä tapauksessa. Se erosi muista tapauksista siinä, että tässä kaikki asiakirjat olivat käytössäni vasta kun tutkimuskeskustelut oli käyty. Havaitsin, että *asiakirjat tutkimusaineistona tuovat selkeyttä* siihen, kuka tekee missäkin asiassa aloitteen ja milloin. Sekavasta ja jäsentymättömästä tapahtumasarjasta on vaikea saada jäsentynyttä kuvaa, jos käytössä on monia näkökulmia ja muistikuvia, joista keskustellaan, erilaisia käsityksiä tapahtumista ja summittaisia aikamääriä.

Tapauskeskustelut erosivat Kaupungin tapauksissa käydyistä keskusteluista siinä, että aikajana ei toiminut samalla tavalla välineenä, koska siitä (siis minulta ennen keskustelua) osoittautui puuttuvan keskeistä tietoa. Tämä johti siihen, että *käsittelin aineiston moneen kertaan*. Yritin luoda itselleni ajallisesti etenevää koherenttia tarinaa, mutta en saanut riittävän hyvää otetta siitä, mitä kukin työntekijä kussakin vaiheessa asiasta tiesi, miten siihen suhtautui ja millaiseksi mielsi oman tehtävänsä. Palasin näihin aina seuraavassa keskustelussa ja yritin täydentää janoja keskustelujen perusteella. Kuitenkin vasta, kun sain asiakirjat ja löysin niistä faktiset tapahtumat ja toimenpiteet sekä keskusteluissa esiin tulleita kuvauksia vastaavat merkinnät, saatoin täsmentää ne aikajanelle riittävän luotettavasti.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita muuta kuin sitä, että tutkittavan tapauksen aineisto kertyi erilaisen prosessin kautta kuin Kaupungissa. Kun kaikki aineisto oli koossa, saatoin analysoida sen sellaisena: vaiheistaa prosessin ja paikantaa näihin tapahtumiin ja vaiheisiin lähityöntekijöiden orientoitumisen elementit ja niiden muutokset. Kooste on minun tulkintani, ja siihen työntekijöillä on ollut mahdollisuus antaa kommentinsa.

Tutkimuskeskusteluissa puheenvuorojen jakautumista kuvaa seuraava taulukko. Siitä voi havaita, että Sarilla oli aktiivinen rooli kahdessa ensimmäisessä tutkimuskeskustelussa. Hän oli valinnut tapauksen ja valmistautunut tekemällä yhteenvedon. Ullan osuus korostuu kahdessa viimeisessä keskustelussa, joissa keskityttiin vireilletuloon sekä ensimmäisten vihjeiden paikantamiseen. Kolmannessa keskustelussa on monta aktiivista osallistujaa, koska silloin yritetään paikantaa jokaisen henkilökohtaista naksasta.

Taulukko 11. Käytettyjen puheenvuorojen määrä tutkimuskeskusteluis-
sa (T3).

<i>Kn</i>	<i>Tarja</i>	<i>Ulla</i>	<i>Sari</i>	<i>Kaisla</i>	<i>Vimpa</i>	<i>Muut</i>	<i>Yht</i>
K1	30	22	42	9	10	-	113
K2	14	13	19	6	4	4	60
K3	42	42	19	38	21	12	174
K4	96	91	71	1	-	-	259
Yht	182	168	151	54	35	16	606

Tapaus vaiheistui neljään osaan: Taustakertomus on oleellinen. Se liittyy lasta haluavan perheen elämänvaiheeseen. Toinen vaihe (vireilletulo) alkaa, kun avioparista tulee kahden vieraan lapsen huoltajia ja uudelleen muotoutunut perhe totuttelee muuttuneeseen tilanteeseen. Kolmas vaihe (naksaus) seuraa melko nopeasti, kun perheen tilanne muuttuu. Neljäs vaihe muodostuu lastensuojelun asiakkuudesta. Keskityn tässä toiseen ja kolmanteen vaiheeseen.

Taustaa

Matildalla ja Pertillä on ollut epäonnea sekä omien lasten saamisessa että myös adoptiolasten suhteen. Normaalimenettelyn mukaan kodista oli tehty huolellinen selvitys adoptiosta päättävälle taholle. Asia oli ollut vireillä jo kolmisen vuotta, kun adoptioselvitystä vielä tarkistettiin vastaamaan silloista tilannetta. Ulla arvioi, että odottelu-aika oli pariskuntaa koetteleva monessa mielessä: Pariskunta eli tämän asian suhteen jatkuvassa toivon ja odotuksen sekä pettymyksen vuorottelevassa tilassa. Adoptioasioita hoitava taho oli pariskunnan mielestä muutaman keran näiden vuosien aikana luvannut, että lapsi tulee parin viikon päästä, mutta eivät asiat sitten järjestyneetkään niin. (K1 ja K2)

Perheen pitkittyvä adoptiolasten odotus saa sosiaalityöntekijältä (Ullalta) ymmärrystä. Ulla ajattelee tarjota pariskunnalle vaihtoehtoista tapaa olla lasten kanssa tänä odotusaikana. Hän kertoo lastensuojelun tukiperhetoiminnasta. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta tarjolla oli lasten kasvattamiseen motivoitunut perhe, jolla oli voimavaroja vaikka tukiperheeksi. Tällaisille perheille löytyy aina käyttöä. *Tässä tilanteessa*

oli löytynyt siis melkoinen aarre, resurssi lastensuojelun keinovalikoimaan. Ulla kysyykin pariskunnalta sen kiinnostusta asiaan ja ehdottaa tukiperheeksi ryhtymistä. Pariskunta mietti asiaa vuoden ja otti lopulta yhteyttä. (K1, 10) Perhe aloitti kahden lapsen tukiperheenä.

“Perhe aloittaa tukiperheenä (--). Lapset käyvät mielellään tukiperheessä, käyntien määrää joudutaan jopa rajoittamaan. Hankaluuksia käytännön asioissa (--). Sosiaalityöntekijät ovat epäätietoisia, mistä ongelmassa on kyse. Pidetään yhteisneuvotteluja, monta. Tilanne ei oikein laukea. Tukiperhetoiminta loppuu tukiperheen äidin sairasteluihin.” (Sarin yhteenveto)

Sosiaalityöntekijöiden ensi käsitys perheestä on hyvin myönteinen. Lastensuojelun asiakkaana olevat lapset alkavat viihtyä uudessa tukiperheessä. Sari käyttää yhteenvedossaan ilmaisua “lapset käyvät mielellään”. Toisaalta lasten äiti näyttää myös vievän lapsensa mielellään tukiperheeseen. Ehkäpä tukiperhekin ottaa mielellään lapset hoitoonsa. Lapset ovat yhä pidempiä aikoja tukiperheessä.

Ulla: “Ja ne tukilapset todella hyöty täällä olostä. Tää äiti jaksaa lasten kanssa olla ja antaa virikkeitä, ja kyllä siltä rakkautta riittää lapsille, mutta(.)

Sari: Nää käytännön asiat vaan ei suju.” (K1, 10)

Tukisuhde käynnistyi, ja Ulla pitää yhteyttä perheeseen. Myös Sari on aktiivisesti työparina mukana neuvotteluissa. Hankaluudet alkavat käytännön asioista. Tukiperheestä saatu myönteinen kuva oli niin vahva, että yhä lisääntyvät hankaluudet tulkittiin tuettavien lasten äidistä johtuviksi. Tämä tuli esille jo ensimmäisessä keskustelussa.

Ulla: “Että ainoos, mikä meitä ihmetytti siinä tukiperhetoiminnassa, että kun meillä oli sen vuoden aikaan jatkuvasti kiistaa näiden tukilasten leluista, että me ei saatu niitä järjestykseen. Siinä oli aina niitä ongelmia. Me ei ymmärretty, kummasta se johtu. Me aika paljon kyllä ((ajateltiin)), että se olis tää tuettavan perheen äiti ollut, kun hän oli kans semmonen vähän vaikee. Mutta että ilmeisesti tästä Matildasta sitte johtu se, ettei niitä asioita saatu järjestykseen.” (K1, 7)

(--).

Ulla: Sit siin alko keväällä semmosta väsymystä tulla, että Matilda sairasteli. Tää tuettava perhekin oli semmonen aika raskas, varsinkin tää niitten lasten äiti. Että siinä oli koko ajan kauheita vaikeuksia. Mutta ei mitään tullut niin kun ilmi(.)” (K1, 7)

Sosiaalityöntekijät pohtivat niitä tietoja ja viestejä, joita he yhteistyön alkuaikoina saivat perheestä. Yhtäältä “mitään ei tullut ilmi”; siis selaista tietoa, joka olisi vaatinut toimia. Sosiaalityöntekijät tunnistavat ihmetyksen, mutta eivät silloin vielä olleet kovin huolissaan siitä, miten tukiperheen “äiti” jaksaa ja miten pariskunta perheenä toimii. Tuntui luonnollisemmalta tulkita, että tukilasten biologinen äiti oli vaikea ja ehkä mustasukkainenkin, ja naisten välinen suhde oli siksi hankala. Kuitenkaan tulkinta ei ihan tyydytä sosiaalityöntekijöitä. Jokin jää vaivaamaan, mutta siitä he eivät vielä saaneet täsmällisempää otetta.

Minua kiinnostivat huolen kehittymisen näkymättömät maamerkit. Yritin etsiä niitä aineistosta ja yritin palauttaa erityisesti kolmannessa keskustelussa sosiaalityöntekijöiden mieliin niitä tunnelmia ja kokemuksia, joita syntyi jo tukiperhevaiheessa perheen toiminnasta. Tavoitteenani oli saada esiin kaikkea sellaista, joka jää ihmetyttämään. Yritin päästä selville, mikä jää vastausta vaille tai saa jonkin riittävän tulkinnan siinä vaiheessa, mutta myöhemmin, uuden tiedon valossa, saa mahdollisesti toisen tulkinnan. Yritin siis saada kummastelun idut esiin. Ne tulevatkin esiin — ensin pidätellen, palanen tai oikeastaan osa palasesta kerrallaan. Tulppa aukeaa vasta kolmannessa palaverissa, jossa päästään uudelleenarviointiin ja sen tekijöihin.

Otin tehtäväkseni selvittää tarkemmin sosiaalityöntekijöiden omaa kummastelun aihetta eli *selittämättömiä ristiriitoja sekä niiden merkittävää ratkeamattomuutta*. Ilmenee pulmia ja erimielisyyttä Matildan ja tuettavien lasten äidin välillä asioissa, joista periaatteessa olisi helppo sopia. Mutta vaikka sosiaalityöntekijät yrittävät neuvotella ja sopia, ratkaisua ei näytä syntyvän. He tekevät kiistakysymyksiä varten jopa kirjallisen sopimuksen, mutta sekään ei toimi. Tilanteessa toimii jokin sellainen sisäinen dynamiikka, joka ei aukea, mutta joka hämmentää sosiaalityöntekijöitä. Heillä on erilaisia olettamuksia Matildan ja tuettavien lasten äidin motiiveista ja keskinäisten ristiriitojen aiheuttajista, mutta ne jäävät tuolloin olettamuksiksi ja epäilyiksi, jotka eivät tarkennu.

- Tarja: “Mä vielä palaan tonne aikaisempaan(--). Minkälaiset ajatukset ja fiilikset sulla oli tossa vaiheessa, kun te kävitte siellä ((koti-käynneillä)), ja se (tuki)suhde loppu?”
- Ulla: Kyllähän siinä kaikenlaisia epäilyjä heräsi. Tässä pitkin matkaa kun tää(.) Kun he aloittivat tukiperheenä, niin meillä oli näitä tapaamisia, ja niissä oli jatkuvasti semmosta ristiriitaa. Ei saatu asioita sovittua.--)
- Sari: Kyllä me silloinkin sitä jo mietittiin, että miten ne ei voi saada ((ratkottua asioita keskenään)). Kun tehtiin paperille kaikki selkeät sopimukset. Miten se on niin mahdotonta pitää niitä. Kyllähän se jossain vaiheessa mietityttää, kun se on niin täsmällinen se biologinen äiti konkreettisissa asioissa.
- Ulla: Ja sitten kun tää(.) Täähän loppu kamalan ikävästi, tää tukiperheenä oleminen. Siinä tapahtui niin nopeasti paljon asioita(.) (pitempi tauko) Sitten en tiedä, että minkälaisia nämä sairastelut loppujen lopuksi oli. Siinähän me sovittiin uutta aikaa, mutta sitten hän perui, kun hänellä on sitä ja sitä sairautta. Kyllähän se alkoi hirveän paljon epäilyttää.” (K3, 19)

Alun perin tuettavien lasten piti olla tukiperheessä kerran kuussa.

- Sari: “Mutta sitten se riistäytyi käsistä, että ne piti viikkotolkulla siellä. Se äiti vei sinne, ja nämä ((tukiperhe)) eivät pystyneet laittamaan rajoja. Sitten kun me ruvettiin niitä rajoja laittamaan, niin sittenhän se rupesikin tökkimään.
- Ulla: Nämä äidit keskenään, kato, sopi takana sen mitä me oltiin sovittu.
- Marjo: Joo, ett siinä vaiheessa tuli jo jotain sellaista pientä häikkää siellä.
- Ulla: Joo, kyllä siinä tuli. Me sitten aika paljon ajateltiin, että se on näitten lastensuojelulasten äidistä tulevaa.
- (Marjo/Sari: hyväksyvää muminaa)
- Tarja: Missä vaiheessa sinulla sitten, tai teillä, kääntyi tämä tulkinta siitä, että se ei olekaan siitä lastensuojelulasten äidistä vaan se on muusta? Mikä tieto aiheutti sen uudelleenarvioinnin?
- Sari: Loppu oli sellainen tilanne. Kun se loppui.
- Ulla: Ehkä pikkuisen aikaisemminkin minulla rupesi kyllä hälytyskellot vähän soimaan. Olisi ehkä pitänyt siihen sitten puuttua(.)” (K3, 23—24)

Ulla ei viittaa yksittäiseen asiaan, jossa tulkinta kääntyi, vaan tilanteeeseen, kokonaisuuteen. Sari kertoo tässä vaiheessa miettineensä aika usein,

miksi Matilda “hössöttää” kaiken aikaa ulkopuolisten tahojen kanssa, eikä keskity tukilapsiin (K4).

Tukisuhteen aikana perheelle oli järjestetty työnohjaus ja keskustelumahdollisuus kasvatus- ja perheneuvolaan (K1, 9). Tähän oli monta syytä. Perhe elää stressaavassa odotussalitunnelmassa. Se ryhtyy tukiperheeksi ja joutuu uudelleenlaisiin, kuormittaviin asioihin. Sosiaalityöntekijä (Ulla) ymmärtää perheen stressiä ja äidin sairastelua.

Ulla: “(--)) Matilda puhuu paljon. Hän haluaa keskustella kaikista kasvatusasioista. Meillä ei ollut oikeastaan mahdollisuutta siinä olla tukena. Meillä ei ole oikein mitään koulutustakaan ((tukiperheille)), ei sen kummemmin pystytty järjestämään. Niin tuli se idea, että jos sitten kasvatusneuvola on siinä antamassa näille vähän työnohjaustyypistä, että saa siellä rauhassa keskustella. Sitten toisaalta samalla kun näitten lastensuojelun tukilasten äiti ei suostunut menemään lastensa kanssa kasvatusneuvolaan, niin siitä tavallaan saataisiin vähän sieltäkin tietää, että miten hälyttävänä ne näkee tämän tilanteen.” (K3, 24)

Ulla yrittää löytää ratkaisua ja apua kolmeen asiaan: ensinnäkin järjestää tukiperheen valmennus ja koulutus ja toiseksi tarjota paikka, jossa Matilda voi keskustella kasvatuskysymyksistä. Kolmanneksi kasvatusneuvolakontaktin järjestäminen sisältää myös “hidden agendan”: kasvatus- ja perheneuvolasta voidaan saada tukiperheen työnohjauksen varjolla myös lapsia koskevia arvioita. Mutta koska lasten äiti ei antanut lupaa selvittää lasten asioita kasvatusneuvolassa, kasvatus- ja perheneuvola ei voinut tutkia lapsia vaan keskusteli Matildan ja Pertin kanssa. Niinpä kasvatus- ja perheneuvolan käsitys lasten kotitilanteesta perustuu siihen, mitä tukiperhe kertoo. Tämä heijastuu myös sosiaalitoimistoon.

Ulla: “(--)) Sitten Matilda rupesi joskus keväällä soittelemaan, ja oli niin huolestunut näistä tukilapsista. Että he on kasvatusneuvolassa keskustellu, ja nämä pitää ottaa huostaan heti, nämä lapset. Se meni vähän yli.

Sari: Ja kasvatus- ja perheneuvola meni niin mukaan sen juttuihinkin.

Ulla: Ne meni mukaan, niin.

Sari: Ettei pystyny niille realisoimaan sitä tilannetta.

Ulla: Niin.

Tarja: Jotain oli sitten niin merkittävää, että tekin tulkitsitte nyt, että kasvatusneuvola meni mukaan(--). Mitä sieltä muistista voisi löytyä, joka tukis sitä, että se tulkinta muuttui enemmän Matildan psyykkisen tilan epäröinniksi?(--)" (K3, 24)

Sari arvioi, että muuttuvaan tulkintaan vaikutti "kaikkien asioiden suurentelu ja meidän mielestä väärät johtopäätökset" (K4). Aiemmin perheen voimavaraksi tulkittu avoimuus kääntää esiin toisen puolensa: liiallinen avoimuus ja keskusteleavuus tulkitaankin rasitteeksi.

Tarja: "Tulee jännä kysymys siitä, kun puhutaan paljon ja ollaan avoimia, puhutaan kasvatuskysymyksistä. Milloin se menee liian avoimeksi tai rajattomaksi, että rupeaa hälytyskellot soimaan, että nyt on liikaa tätä kiinnostusta ja käsittelemätöntä, jota pitää koko ajan veivata? Sellainen jännä veteen piirretty viiva, että missä se kulkee? Jostain sieltäkö se löytyi sitten, ne vihjeet siitä ((ettei kaikki OK))?"

Ulla: Sieltä. Hän alkoi vaatimalla vaatimaan, että mun täytyy ottaa ne lapset huostaan, taikka hän tekee siitä lehtijutun.

Vimpa: Kuka tekee?

Ulla: Matilda. Se oli kevättä muistaakseni. He olivat johtavan sosiaalityöntekijän kanssa keskustelleet ja hän on samaa mieltä, että nämä lapset täytyy ottaa huostaan. Ne voi niin huonosti.

Kaisla: Ai kasvatus- ja perheneuvolan sosiaalityöntekijän kanssa?

Ulla: Niin, en tiedä, että kenet se oli sitten.

Kaisla: Vai jonkun tuttavansa?

Ulla: Kasvatusneuvolasta on oltu sitä mieltä myös." (K3, 25)

Ilmenee kuitenkin myöhemmin, kun tuettavien lasten biologinen äiti suostuu kasvatus- ja perheneuvolan tutkimuksiin, että lasten tilanne onkin huomattavasti parempi kuin he olivat arvioineet silloin, kun olivat keskustelleet vain tukiperheen kanssa (K3, 24).

Koska lastensuojelu oli tuolloin laajalti valtakunnan julkisuudessa erään yksittäistapauksen kautta, olin kiinnostunut, miten tämä yhteiskunnallinen ilmiö vaikutti tutkimustapauksessa — uhkailtiinhan siinäkin julkisuudella.

Tarja: "Mä jäin sitä miettimään, että kun siinä oli tämmöistä uhkailua (--). Ajattelin, että aktiivinen, oikeuksiensa perään tarkka asiakasperhe — kuitenkin siis myös siinä vaiheessa, kun se tulee ite asiakkaaksi — niin millä tavalla tää kokemus tästä julkisuusuh-

kasta on vaikuttanut siihen, miten te ootte työskennellyt? Kuinka varovaisia te olette joutunu olemaan? Tai miten te ootte kirjannu näitä asioita? Onks teillä ollut tietoisesti mielessä, että tää saattaa joskus haluta nää kaikki ((asiakirjat)) täältä katottavaksi? Miten se on niin kun tullut, kun se on kuitenkin ollut semmonen merkittävä kokemus siinä aika pienen ajan sisällä?

Sari: Niin no, emmä sitä julkisuutta ainakaan kauheesti kyllä (--)
Moneen kertaan oon yrittänyt sen äidin kanssa käydä läpi, että mitä se aiheuttaa, kun se ei sitten vie kenenkään asioita eteenpäin. Kyllä mä sitä mieltä olen, että näytetään paperit. Kyllä sitä muutenkin yrittää aika asiallista tekstiä kirjoittaa, ettei mitään omia mielipiteitä.

Ulla: Kyl mä muistan vähän sitä ensi reaktioo silloin, kun se uhkas, että kun täältä ei tehdä mitään ja hoidetaan niin huonosti hommat, ettei oteta lapsia huostaan. Niin kyllähän se aina pysäyttää. Panee mietityttää, että jos vaikka joutuukin lehden palstoille. Ett kyl se mua säikäytti sen verran, että kyl mä sitte rupesin selvittelemään. Kasvatusneuvolaan soitin, että onko ne semmosta puhuneet siellä, että pitää huostaanottaa. Jotenkin se siinä sitten painui kaikkien työkiireitten alle. Mutta kyllä se aina säikäyttää.” (K4, 10)

Tutkimustapaus poikkeaa lastensuojelun tyyppillisimmistä perheistä: se on keskiluokkainen ja sillä on nyky-yhteiskunnassa tärkeää, kulttuurista pääomaa: suhteita ja vaikutuskanavia. Se on tullut asiakkaaksi käyttämällä kaikkia tarjolla olevia palveluja ja vaatimalla niitä. Se on ehkä mieltänyt itsensä pikemminkin kuluttajaksi kuin asiakkaaksi. Sosiaalityöntekijä noteeraa asiakkaan määrityksen.

Tarja: “Eli tässä tulee tavallaan myös tämä kuvio, mikä on erilainen. Että on kysymys perheestä, jolla on resursseja. Jotka voivatkin vetää kaiken maailman meediat ja muut mukaan ja sitten on ne perheet, jotka ei ikimaaailmassa koskaan vedä, vaan on hiljaisia ja toisella tavalla syrjäytyneitä. Et sä oot ollu(,) te olette mollemmat olleet hirveässä paineessa sen kevään aikana?

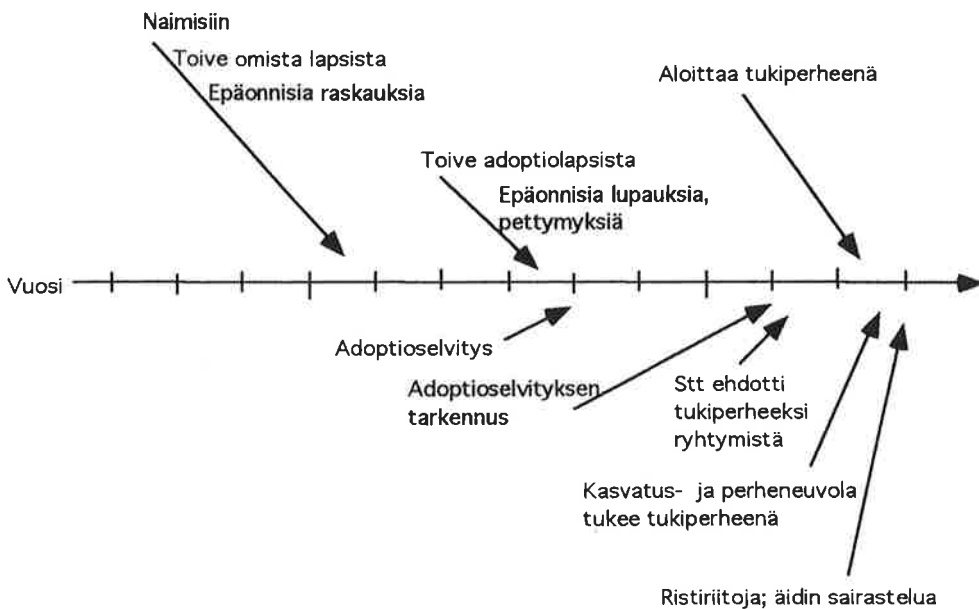
Sari: Onhan se ihan toisentyypinen perhe periaatteessa, kun jotkut lastensuojelu ((perheet)). Näähän osaa toimia ja tehdä ja olla.

Ulla: Osaa, niin.” (K3, 25)

Taustakäsityksen muotoutuminen — yhteenveto

Esitän taustoituksen aikajanana siihen hetkeen, kun toisen kunnan sosiaalitoimistosta otetaan yhteyttä perheen asiassa. Yhteydenotto voidaan tulkita lastensuojeluilmoitukseksi. Tiivistän arvioni orientoitumisen elementeistä tässä prosessissa.

Kuva 6. Tutkimustapaus aikajanalla (T3).



Alkuvaihe jäsentyy minulle seuraavanlaiseksi kertomukseksi. Lastensuojelussa hyvän tukiperheen löytyminen on kuin aarteen löytäisi — niinpä pariskunta aloittaa lastensuojelun resurssina. Erityisesti Matilda on kovin kinnostunut kasvatuskysymyksistä, ja perhe antaa yhä enemmän aikaansa tuettaville lapsille. Kun ristiriitoja ilmenee, ne tulkitaan asiakasperheen äidin “syyksi”.

Tiedot perheestä ovat myönteiset. Mitään kielteistä ei tule sosiaalitoimiston tietoon. Tieto on suoraa, ja se on saatu kotikäynneillä ja puhelimitse. Tiedon lähteenä ovat Matilda ja Pertti yhdessä ja Matilda yksin. Matilda ja Pertti käyvät kasvatusneuvolassa keskustelemassa ja tukea hakemassa. Ilmenee erimielisyyksiä Matildan ja lasten äidin välillä konkreettisissa asioissa, sopimusten pitäminen ei onnistu. Lopulta Matilda vaatii lasten huostaanottoa.

Emotionaaliset elementit: Tukisuhteen kautta ilmenevät ristiriidat ihmetyttävät. Matildan vaatimus tukilasten huostaanottamisesta tuntuu sosiaalityöntekijöistä perusteettomalta ja liioitellulta vaatimukselta. Matilda tehostaa vaatimuksiaan uhkaamalla lehtijutulla, minkä jälkeen sosiaalityöntekijöillä alkavat "hälytyskellot soida". Lisäksi yhä useammin peruuntuvat tapaamiset ja Matildan sairastelu alkavat epäilyttää.

Moraaliset elementit: Aluksi sosiaalityöntekijät innostuvat siitä, että löytyi hyvä tukiperhe jollekin tarvitsevalle lapselle. Kun kokemus yhteistyöstä karttuu, kognitiivisten ja emotionaalisten elementtien välille syntyy yhä enemmän ristiriitaisuutta. Mitään varsinaisesti huolestuttavaa tietoa ei ole tullut, mutta silti tuntuu, että asiat eivät ole ihan kohdallaan. Sosiaalityöntekijät kokevat, että tukiperhe toimii väärin, kun se toimii yhdessä tehtyjen hoitosopimusten vastaisesti. Matildan huostaanottovaatimukset tuntuvat liioitelluilta, eivätkä sosiaalityöntekijät aio edetä siihen suuntaan. Alkaa tuntua siltä, että tukisuhde pitää lopettaa.

Kognitiivinen kehyskertomus muuttuu, kun tulkinta perheen voimavaroista muuttuu: *aktiivisesta ja keskusteleavasta perheestä tulee tässä tapauksessa ongelmallinen samasta syystä, aktiivisuutensa ja keskustelevuutensa takia*. Aktiivisuus ja keskustelevuus näyttävät tässä tapauksessa muuttuvan heikkouksiksi silloin, kun ne suuntautuvat toisaalle kuin sosiaalityöntekijän motiivien suuntaan ja kun ne eivät tue suunniteltua työn etenemistä.

Tarinasta hahmottuu seuraavanlainen *toistuva kuvio*: Kun tulee vaikeuksia, perhe (useimmiten Matilda) ottaa yhteyttä ja odottaa (sekä vaatii) apua ja palvelua. Sosiaalityöntekijät vastaavat tarpeeseen ja järjestävät tukea. Mutta sitten tulee raja vastaan. Perhe ei hevin hyväksy sosiaalityöntekijän asettamaa rajaa (miten usein lapset käyvät), tarjoamaa sopimusta (tukilasten leluasioissa ym.) tai tekemää arviota ja päätöstä (sosiaalityöntekijät eivät suostu huostaanottamaan lapsia). Perhe haluaa viedä asian uusille areenoille, keskustella muiden, mm. asiantuntijoiden (kasvatusneuvola, tuttavat) ja lehdistön kanssa.

Vireilletulo

Tukiperhetoiminta on lopetettu. On sovittu, että Matilda ja Pertti eivät enää pidä yhteyttä tuettaviin lapsiin. Adoptiolapsia pariskunta ei ehdi saada. Käy niin, että Matildan tuttava tietää liikenneonnettomuudesta, jossa oli mukana nelihenkinen perhe. Vanhemmat kuolivat, ja kaksi lasta jäi orvoksi. Lapset ovat olleet pitkään sairaalassa, mutta ovat kuntoutumassa hyvin. Heillä ei kuitenkaan ole sukulaisperhettä, joka voisi ottaa heidät huoltoonsa. Tuttavan antaman vinkin perusteella Matilda ja Pertti ottavat selvää asiasta, käyvät katsomassa lapsia sairaalassa, pitävät yhteyttä lasten kotikunnan sosiaalitoimistoon — ja saavat lopulta lasten huoltajuuden. Lapset tulevat keväällä. Pojan on tarkoitus aloittaa uudella paikkakunnalla koulu; tyttö on vielä päiväkotikäinen.

Ulla ja Sari saavat tietää asiasta vasta kun siitä on jo päätetty. Käsittelen seuraavassa asian etenemistä sen taitekohtien kautta. Keskityn tarkastelemaan näissä taitekohdissa perheen ja sosiaalityöntekijöiden keskinäistä toimintatapaa sekä sosiaalityöntekijöiden käsitysten muotoutumista. Taitekohdat ovat eräällä tavalla yllätyksiä. Ensimmäinen yllätys sosiaalityöntekijälle on, että *lapset ovat jo muuttaneet* Matildan ja Pertin luokse.

Lapset saapuvat

Lapset, alle kouluikäiset sisarukset tulevat Matildan ja Pertin perheeseen sairaalasta. Lasten fyysinen kuntoutumisennuste oli hyvä, mutta psyykinen työskentely vanhempien menetyksen ja uuden perheen suhteen oli kesken. Lapsia pitää käyttää sairaalassa ja erikoistuneissa tutkimuspaikoissa usein. Jälkiseurannassa todetaan joitain uusia epäilyjä (Sarin yhteenveto, 1).

Vanhemmat olivat orientoituneet saamaan kuntoutumisesta kertovia myönteisiä tuloksia. Uudet löydökset ja epäilyt järkyttivät heitä (K1, 8). Sosiaalityöntekijät kuvaavat tätä kevättä sairaala- ja terveydenhuolto”rumbana” sekä kaaoksena, joka väsyttää perhettä. *Pariskunta oli odottanut jotain muuta*, kuin millaiseksi käytännön arki sitten osoittautui.

Ymmärrystä ja kuuntelua

Vanhemmat *hakevat tukea monesta paikasta*. He poikkeavat melko usein lasten kanssa sosiaalitoimistoon kertomaan tutulle sosiaalityöntekijälle, Ullalle, kuulumisia ja uusia tuloksia. Yleensä he tupsahtivat sisään ilman ajanvarausta. Ullan käsityksen mukaan he pitivät tavallaan itsestään selvänä, että voivat tulla milloin tahansa toimistoon huokaamaan (K4). Sen lisäksi he soittelivat Ullan suoraan puhelinnumeroon. Perheen tukeminen edellytti sosiaalitoimistolta ja Ullalta melkoista joustavuutta ajankäytön suhteen. Varmistan tulkintaani viittaamalla tekemääni yhteenvetoon.

Ulla: “Mun täytyy sanoa, että ku he tulla tupsahtivat, ei heille ollu aikaa varattu, he soitteli miten vaan. Niin siinä tilanteessa niin(--)
että kyl mä oikeastaan kuuntelin vaan.

Tarja: Joo.

Ulla: Ja yritin vastata siihen, mitä he silloin toi esille. Ei siinä ollut mitään suunnitelmaa, eikä mitään silloin.

Tarja: Niin, koiksä että sun tehtävä on olla siinä kuuntelijana?

Ulla: Kyllä mä koin että on. Mutta kun oli hirveesti töitä silloin, ja he tuli milloin tuli ja piti sitä itsestään selvänä. He ei kysynytäkään, että onko aikaa. Tämä äitihän — mä olin antanu suoran puhelinnumeron silloin kun siellä oli tukilapsia ja siellä tuli kaikenlaista hälyttävää — soitteli ihan miten vaan. Ja vaikka mä sanoin, että mulla on asiakas, että mä en ehdi nyt soitella, niin vaativasti vaan puhui ja sanoi, että hän vielä tämän kertoo. Se oli aika vaativaa silloin.”

(--)

Ulla: “Vaikkei ois aikaakaan, pitää kuunnella. Ja ei ollut aikaa sitä edes omassa mielessään miettiä, että mitä sille nyt pitäis tehdä. Semmosta kuuntelemista ja(.) keskustelemista sitte.

Tarja: Joo.

Ulla: Hirveesti hän haki tukea.” (K4, 3)

Perhe pyysi tukea monenlaisiin asioihin, ja se osasi myös vaatia. Ulla kuitenkin koki vahvasti, että hänen tehtävänsä on tässä tilanteessa kuunnella ja antaa aikaansa, koska heillä on nyt “tolkuttoman rankkaa” (K4, 3). Toimistossa on lomien loputtua kiire, ja siitä huolimatta Matilda vaati osansa, vaikka kuunteleminen ajoittain rasittikin Ullaa. Samaan aikaan Kunnassa oli työntekijävajausta: sosiaalityöntekijöiden sijaisuuksia ei ollut saatu täytettyä ja työntekijöillä oli myös sairauslomia kesän ja syk-

syn aikana, ja tämä tarkoitti, että johtavan sosiaalityöntekijänkin piti käyttää suurin osa ajastaan asiakkaiden vastaanottoon. Tunnelma oli kiireinen ja työntäyteinen.

Ulla mieltää tekevänsä perhekeskeistä sosiaalityötä eikä merkitse asiakirjoihin lastensuojelukoodia. On mahdollista, että “kun ei ollut aikaa sitä edes omassa mielessään miettiä, että mitä sille nyt pitäis tehdä”, oli enemmänkin luonnollista, että mielen täyttivät sekä Matildan että muiden asiakkaiden päälle kaatuvat asiat, eivätkä koodaukset. Lastensuojelumääritystä vastaavan koodisymbolin (viivästynyt) ilmestyminen asiakirjoihin ei liity pelkästään itse tapauksen luonteeseen, vaan myös työtilanteeseen, kiireiseen arkeen.

Avun antajasta avun hakijaksi

Pariskunnan sosiaalitoimistoasioinnissa tapahtuu muutos. Se oli sijoittunut sosiaalitoimistoyhteyteen vapaaehtoistyöntekijäksi, resurssiksi, sosiaalityöntekijän apuriksi. Se oli tottunut asioimaan Ullan kanssa ollessaan tukiperheenä. Nyt orpolasten uusina huoltajina, “vanhempina” ja näiden lasten “auttajina” heistä tuleekin *avun hakijoita*. He tarvitsevat itselleen ja lapsille apua selviytymiseen ja sopeutumiseen. Jotain vastaavaa he olivat kokeneet aikaisemmassa asioinnissa, sillä sosiaalityöntekijä oli järjestänyt heille tukea myös tukiperheenä jaksamiseen. Tilanteeseen sisältyi myös jotain uutta, toisenlaista. He olivat nyt vastuullisia vanhempia, jotka asioivat sosiaalitoimistossa “omien”, vaikkakin itselleen vieraiden, vielä toistaiseksi lähempää tutustumista vailla olevien, lasten asiassa.

Uuteen asiointirooliin asettuminen ei koske vain perhettä vaan myös sosiaalityöntekijöitä. Ulla oli pitänyt perheeseen tiivistä yhteyttä koko tukisuhteen ajan, ja hän jatkoi yhteydenpitoa, kun lapset olivat tulleet perheeseen. Edellä kuvattiin suhteen kehitystä resurssista epäilevämpiin tunnelmiin.

Ulla: “(--))mun mielestä meillä oli oikein hyvä suhde silloin sen äidin kanssa. Mutta se kääntyi sitten, kun hän aina moitti tätä tukiperheen äitiä(.) kun se oli lastensuojeluperheenä. Niin äkkiä hän olikin samassa tilanteessa, että tarvi toisen apua siinä sitten ite. Että toisella tapaa. Että kun hän oli aina hyvin tietävä siinä. Sitte hän tulikin meidän asiakkaaksi toisella tapaa(--))” (K1, 8)

Ulla korostaa hyvää suhdettaan Matildaan. Hän myös palaverissa usein kuvaa tapahtumaa eläytyen perheen tilanteeseen ja ymmärtäen sen vaikeuksia. Hän myös toteaa, että hän "tykkää tästä Matildasta" (K4). Aikaisemmasta asiointisuhteesta piiryy kuva hyvin tietävästä ja ihmishuolesta. Hän on kiinnostuneesta ja niistä mielellään puhuvasta Matildasta. On mahdollista, että Matilda kokee itsensä liki ammattilaiseksi sosiaalisissa kysymyksissä. Kun hän aikaisemmin on ollut arvioimassa toisten lasten huostaanoton tarvetta ja esittänyt siinä ratkaisuehdotuksia "ammattilaisten kesken", hän on nyt omine tarpeineen sosiaalityöntekijöiden arvioinnin "kohteena". Nyt sosiaalityöntekijällä on valta tehdä ratkaisuja ja päätöksiä hänen asiassaan. *Hänen oma asemansa asian valmistelussa ja arvioinnissa on muuttunut aikaisemmasta.*

Auttajaverkosto laajenee

Vanhemmat hakevat apua monesta paikasta. He ovat nopeasti, kuukauden sisällä hakeutuneet julkisen terveydenhuollon palvelujärjestelmän ohella myös yksityislääkäriin luokse. Mukana ovat sekä somaattisen että psykiatrisen erityistason palvelut. Heillä on paljon kontakteja psykososiaalisen ammattikunnan ihmisiin ja maallikkoauttajiin. Matilda viittaa usein eri tahojen mielipiteisiin ja neuvoihin.

Ulla: "(--)-mä niin kun ehdotin hänelle, kun hän aina toi esille näitä ystäviään, (--)-ttä että hän laittaa paperille niitä itteksensä. Että kun näitä ystäviä ja tuttuja on, miten ne voi olla tässä tilanteessa hänen tukena ja apunaan. Ja hän siihen suostu, mutta sitten hän vähän päästä soitti ja sano, että se on ihan huono idea. Hänen tuttunsakin sano, että mitä sä niillä nimillä teet. Se kariutui siihen. Että silloin oli tarkoitus niin kun hahmottaa, että ketä kaikkia niin kun ((on mukana)) ja millä tavalla kukin voi tukea häntä siinä. Mutta sitten kun tuli tämä työntekijävaihdos, ja(.)"

(K1, 11)

Ulla yrittää saada käsitystä siitä, millaisissa tilanteissa perheellä on mitään tukea saatavissa, jotta voisi arvioida, mihin sosiaalitoimistoa tarvitaan. Aie kariutuu. Samanlaista aikaisempaan asiointiin nähden on viittaaminen laajaan suhdeverkostoon. Erilaista on, että tuen tarve on nyt päivittäistä ja kokonaisvaltaista.

Yllättävä käänne odottamassa lomilta palaavaa Ullaa

Perheen tilanteen kärjistyminen sattuu ajankohtaan, jossa Kunta on supistanut palveluja säästöjen aikaansaamiseksi. Ulla oli lomalla ja sosiaalitoimisto oli suljettuna. Vain akuuttien asioiden päivystys oli järjestetty. Matilda soittaa sosiaalitoimiston päivystykseen, jossa Vimpalla oli työvuoron viimeiset päivät meneillään. Sari jatkoi päivystämistä Vimpaa jälkeen. Ulla oli vielä lomilla.

Sari: “Se oli soittanut Vimpalle, että isä oli edellisenä päivänä lähtenyt, jättänyt perheen. Niin siinä oli kai aluksi hänellä huoli, että miten hän selviytyy. Mutta se taloudellinen puoli oli kai sitten semmoinen aika kaaos(.) (K1, 5)

Pariskunta on saanut huoltoonsa lapset, mutta joutuu pian kohtaamaan odottamattomia asioita. Lasten tarvitsema kokovuorokautinen huolenpito ja hoito vievät uusien vanhempien voimat — he väsyvät. Isä tekee parin kuukauden sisällä ratkaisun: hän lähtee perheestä. Isä on löytänyt uudelleen nuoruuden rakastettunsa.

Lapset joutuvat keskelle avioeroriitaa. He joutuvat myös ilmapiiriin, jossa aikuiset purkavat toisilleen väkeviä tunteitaan melko estottomasti. Lasten omat vanhemmat ovat kuolleet. Lapset ovat tulleet toisenlaiseen perheeseen, jonka elämäntapa eroaa paljon siitä, mihin he ovat tottuneet. Heidän ympärillään on jatkuvasti vieraita ihmisiä. Ja sitten heidän kanssaan eniten ulkoillut ja lääkärikäynneillä aktiivisesti mukana ollut isä katoaa, muuttaa pois. Jäljelle jää vanhempien välinen riitaisuus.

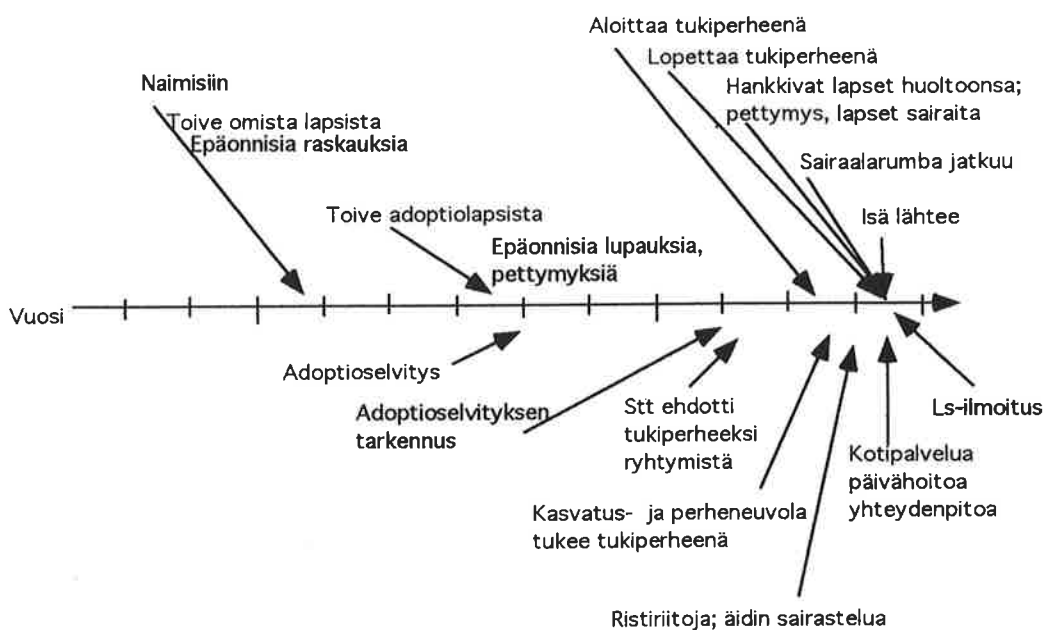
Yhteenveto

Perheen tilanne muuttuu äkillisesti. Lasten jälkitarkastukset antavat aiheita huoleen monessa asiassa. Perheen arki on kiireistä, lasten sekä fyysisen että psyykkisen tilan tutkimukset, hoidot ja tilanteen pohdiskelu vievät aikaa. Vanhemmat kertovat väsymyksestään sosiaalityöntekijöille.

Ulla vastaanottaa uutiset ja kuuntelee vanhempien huolia. Hän suhtautuu myötätuntoisesti ja ihmettelee, miten he jaksavat. Hän kokee, että nyt pitää vaan jaksaa kuunnella.

Sosiaalityöntekijät tulkitsevat pariskunnan avoimeksi, aktiiviseksi, tietäväksi ja jopa vaativaksi. Nämä aikaisemmin tukiperheelle liitetyt myönteiset ominaisuudet muuttuvat kielteisemmiksi, kun ne uhkaavat sosiaalityöntekijöiden asettamien tavoitteiden toteutumista. Vireilletuloaiheen ensimmäinen omatoimisuudesta ja vaativuudesta kertova vihje tulee jo sen tiedon mukana, että pariskunta on järjestellyt sosiaalityöntekijän tietämättä orpolapset huoltoonsa.

Kuva 7. Tapaus 3:n tapahtumat aikajanalla (T3).



Naksaukset

Kesällä useampi sosiaalityöntekijä joutuu kohtaamaan perheen tilanteessa, jossa isä on juuri lähtenyt. Kuvaan ensin kriisiytyvän tilanteen kulua. Jäsennän sen kolmeen vaiheeseen: 1) arki romahtaa, kriisitilanteen jäsennys päivystyksessä, 2) jäsennystä kaaokseen ja tukea arkeen sekä 3) uusi sotku jäsennyksiin. Erittelen sen jälkeen kunkin työntekijän subjektiivisia naksauksia ja teen niistä yhteenvedon.

Isä lähtee, arki romahtaa

Matilda soittaa päivystykseen, Vimpa vastaa. Hän ei tunne perhettä ennestään. Koneelta näkyvät vain perhetiedot. Matilda kertoo, että mies on lähtenyt edellisenä päivänä ja jättänyt perheen. Hän anoo taloudellista tukea ja puhuu vuolaasti hädästään. Vimpa myöntää pariaksi viikoksi toimeentulotukea ja pyytää ottamaan yhteyttä Sariin, koska arvelee, että tilannetta pitää selvittää enemmänkin.

Sari: “(--))Niin siinä oli kai aluksi hänellä huoli että miten hän selviytyy. Mutta se taloudellinen puoli oli kai sitten semmoinen aika kaaos(.)

Vimpa: Ja sit se, että miten se mies pitää yhteyttä, että miten se pysyy niin kuin kasassa, ja viittasi miehen ongelmiin.

Sari: Kauheesti puhu siitä kun mies on niin kauheen ongelmainen (.)” (K1, 5)

Matildan yritys ei ole taloudellisesti kannattava, ja hän on hädissään toimeentulostaan. Pertti on hoitanut kotityöt tähän asti sekä ulkoillut lasten kanssa. Matilda joutuu uusien tehtävien eteen. Hän painottaa kuitenkin omassa selviytymisessään taloudellisia kysymyksiä, vaikka puhuukin miehensä ongelmista. Kertomalla näistä hän kumoaa toisessa yhteydessä (adoptiokotiselvitystä tehtäessä) annettuja tietoja heidän molempien terveydentilasta. Vimpa kirjaa muistiinpanoihin:

“(--))Matilda kertoo, että adoptioasiaa selvitellessä ovat salanneet (--)), mies on ajoittain vahvasti ongelmainen. Nyt nämä kulissit ro-

mahtaneet ja Matilda kertoo totuuden asiasta. Mies ilmeisesti muuttaa naisen luokse, näillä näkymin erossa-asumisesta tulisi pysyvä. Kysyn, pärjääkö hän nyt kahden lapsen kanssa ja sanoo pärjäävänsä ja tämä käsitys tulee vaikeuksista huolimatta tässä alkuvaiheessa. Raha-asiat ongelmana. Annettu (--) avustus. Pyydetty ottamaan Sariin yhteyttä päivystykseen ensi viikolla, jolloin voi kartoittaa tilannetta enemmän.” (ATJ, 1)

Seuraavalla viikolla Matilda ottaa yhteyttä Sariin ja kertoo samoja asioita. Lisäksi hän puhuu sekavasti monenlaisia asioita yksityiskohtineen. Sari kirjaa tämän sekavan moninaisuuden ATJ:lle. Ulla on vielä lomalla, ja merkinnät odottavat häntä koneella.

Jäsennystä kaaokseen ja tukea arkeen

Ulla palaa lomalta ja Matilda soittaa. Puhelu on pitkä ja kertomus tapahtumista moninainen. Ulla kirjaa suuren osan esille tulleista asioista sellaisinaan, Matildan kertomina muistiinpanoihinsa. Hän ei kirjaa muistiinpanoihin omaa arviotaan vaan Matildan käsityksen:

“Matilda uskoo jaksavansa yksin lasten kanssa. Toimeentulon kanssa saattaa olla vaikeuksia, kun hänellä ei ole työtä.” (ATJ, 2)

Vaikka Matilda sanookin jaksavansa lasten kanssa, hän kuitenkin lähes päivittäin soittaa hätäntyneenä erilaisista asioista ja kertoo, ettei pärjää ilman apua. Ulla järjestää lisää tukea ja palveluja. Kodinhoitaja käy säännöllisesti auttamassa kotona. Nuoremmalle lapselle järjestyy päivähoitopaikka. Äidillä on huoli, miten hän selviää; talousasiat ovat kaoottisessa tilassa äidin mielessä. Lisäksi pulmiksi nousevat lasten ja isän välinen yhteydenpito ja riidat tapaamisista. Äiti saa toimeentulotukea ja keskusteluapua ja kertoo pärjäävänsä. Lapset reagoivat äidin kertoman mukaan voimakkaasti eroon.

Sari: “(--)Toisaalta se oli hyvä lähtökohta, että vaikka siinä oli toisaalta kaaos, mut sit siinä oli perhettä tukevat toimenpiteet saatu hyvin käyntiin jo siinä kuukaudessa, mikä tätä kriisiä oli seurannut. Että todella kotipalvelu kävi säännöllisesti, ja heillä oli kontaktia tänne ihan säännöllisesti. Ja sit oli se päiväkotipaikka, se oli järjestetty. Oli perusasiat kunnossa. Se oli se lähtökohta.” (K1, 5)

Kriisiä seuraavan kuukauden aikana asiakirjoihin kertyy merkintöjä paljon. Niistä pystyy seuraamaan liki päivän tarkkuudella, mitä tietoja sosiaalityöntekijälle kertyy vanhempien ja kodinhoitajien kertomana. Ullan tyyli kirjata asiat muistiinpanoiksi on selostaa melko tarkasti, mitä kukin kertoo. Puhujat ovat siis näkyvissä. Aluksi tietoa tulee vain Matildalta. Hän kertoo vaikeuksistaan ja saa ymmärrystä sekä konkreettista tukea selviytyäkseen. Käy ilmi, että Matildalla on myös paljon tuttavuuksia, joilta saa apua. Ulla yrittää saada tilannetta hallintaan. Hän yrittää vielä kartoittaa, keitä muita tätä kriisiä on selvittämässä. Tähän Matilda ei kuitenkaan suostu, kuten edellä on käynyt ilmi. Sari kuvaa kaaosta konkreettisesti: “Yhtä aikaa rikkoutuvan avioliiton kanssa myös perheen asuttama talo tuntuu luhistuvan käsiin.” (Sarin yhteenveto, 1).

Uusi sotku jäsenyyksiin

Ulla yrittää saada otetta kaaoksesta. Hän on myöntänyt toimeentulotukea ja järjestetänyt monenlaista käytännön apua Matildalle. Mutta Matilda ei ole tyytyväinen, ja hän soittaa johtaville työntekijöille.

Sari: “(--)) siinä kuun lopussa tapahtu semmonen vähän ikävä kuvio, että tää äiti soitti johtavalle sosiaalityöntekijälle. Ja sit tavallaan meiltä siinä ei Ullan kanssa kauheesti kysytykään, ja siinä vaan vaihdettiin työntekijää niin kuin vähän ulkokohtaisesti. Niin tosiaan, kun jostain toimistosta soitetaan, niin mä sain tietää että “sä rupeetkiin hoitaa sitä” eli tota sikäli aika huono lähtökohta tähän omaankin motivoitumiseen siihen työhön. Tavallaan kun siinä oli semmonen hirveä sotku ja kaikilla vähän paha maku suussa. Ja varmaan asiakkaallakin semmonen olo, että hän on pistänyt vähän(.) Sanoo, miten tässä tehdään ja miten hänen asioitaan hoidetaan. Jotenkin vähän tuntu, että ikävää aloittaa tätä.” (K1, 5)

Tämän tapauksen käsittelyssä kävi niin, että heti ensimmäisen palaverin alussa, ensimmäisessä puheenvuorossa Sari viittaa työntekijävaihdokseen. Minä olin tullut palaveriin asiakirjamerkintöjen pohjalta valmistautuneena ja yritän vielä aloittaa siitä, mistä merkinnät alkavat. Mutta toimiston sisäiset menettelyt nousevat välttämättömyyden voimalla esiin. Vaikka asiasta on keskusteltu toimistokokouksessa, jokin toi kysymyksen vielä tällekin foorumille. Lastensuojelun naksauskysymyksen tutki-

jalle työntekijävaihdokseen johtanut “sässära” osoittautuu tärkeäksi asiakkuuden määrittymistä käsitteleväksi teemaksi; kysymyshän on asiakkuusmäärittymisestä toimiston sisällä. Kysymys on yhteistoiminnasta sekä käytössä olleiden kommunikaatiokanavien tuottamista erilaisista käsityksistä ja tulkinnoista. Käsittelen niitä tekijöitä, jotka näyttäisivät olevan mukana tuottamassa määrittymiä asiakkuudesta sekä eri henkilöiden osuuksista tässä prosessissa. Myöhemmin käsitellään vielä tarkemmin eri työntekijöiden eri kohtiin paikantuvia naksauksia, mutta tässä keskitytään siihen, miten (väärin)käsityksiin perustuvat määrittymiset heijastuvat organisaatiossa sosiaalityöntekijöiden toimintaan.

Olen käyttänyt sässära-käsitettä sen kuvaavan äänneasun takia. Tarkoitan sillä hässäkkää, tiivistyvää tapahtumainkulkua, jossa on useita osallisia. Tapahtumat karkaavat hallinnasta ja niihin liittyy ähinää ja suhinaa myös pahastumisen ja kuiskuttelun mielessä. Sässära muodostuu ketjusta, jossa kunkin osallisen tulkinnat ja tunteet värjäyvät sekä omaa toimintaa vastaisuudessa että myös tulkintoja toisten osuuksista tässä asiassa. Oletan että sässära edellyttää vauhtiin päästökseen “pohjia”; eli jotain sellaista on aikaisemmasta yhteistoiminnasta jäänyt muhimaan, joka nyt saa vahvistusta tämän sässäran alussa muotoutuvissa tulkinnoissa. Keskusteluissa on esillä vihjeitä tällaisista “vanhoista pohjista” (K4, 7; K6, 2—3).

Vaativa asiakas panee liikkeelle sässäran toimiston sisällä. Hän on tyytymätön saamaansa palveluun sekä saamansa tuen määrään, vaatii saada asioida toisen sosiaalityöntekijän kanssa ja vaatii johtavalta sosiaalityöntekijältä toimeentulotukiajan saamisen nopeuttamista. Johtava sosiaalityöntekijä Kaisla yrittää palauttaa mieleen, missä asiakirjat ovat ja miten tässä on voinut syntyä tällainen sotku ja paha mieli. Hän on mielestään hoitanut toimeentulotukiasiassa asiakkaalle aikaa, kun tämä kieltäytyy asioimasta vakituisen sosiaalityöntekijän kanssa. Hän pitää tätä normaalina menettelynä vastaavissa tilanteissa. Kestää jonkin aikaa ennen kuin hän muistaa ja paikantaa Matildan soiton jälkeisen ajanvaraus-episodin.

Ajanvarausepisodi hahmottuu Kaislalle seuraavanlaiseksi. Hän ensin ihmettelee, miksi Ulla hoitaa asiaa, vaikka työnjaon mukaan asiakas ei kuulu hänelle. Hän soittaa Sarille, jolle asiakas sovitun jaon mukaan kuuluu, mutta Sari kieltäytyy ottamasta asiakasta vastaan. Sen jälkeen Kaisla katsoo koneelta ajanvarauslistoja ja huomaa siellä kolmannella sosiaalityöntekijällä sopivan välin, johon tekee varauksen. Ensimmäisessä palaverissa sässära tuodaan esille ja kolmannessa siihen palataan

siten, että sosiaalityöntekijät ikään kuin "puhuvat Kaislan suohon" ja esittävät toisenlaisen vaihtoehdon toimia tällaisessa tilanteessa. Kaisla huokaa, ja kertoo, ettei hän ole lainkaan ymmärtänyt, että tässä olisi kysymys lastensuojelumäärityksistä ja ettei hän mitenkään tarkoituksella ole näin toiminut. Vaikka tosiasiallisesti tuolloin LS-koodi oli jo tehty, perheellä on ollut asiakirjoja avattuna sen jäsenten eri sukunimillä. Sarille ja Ullalle episodi hahmottuu toisin.

Sosiaalityöntekijät ovat tuhtuneita, ja asiaa käsitellään toimistokokouksessa. Sari saa työmääräyksen. Hän on aikaisemmin hoitanut asiaa "vain parina". Hän kokee, että nyt kun tapaus on sekavimmillaan, se siirretään pois Ullalta, joka kuitenkin on hoitanut asiaa aktiivisesti koko kesän ja joka on halukas hoitamaan sitä edelleen. Sari ei ymmärrä, miksi Ulla "syrjäytetään", ja asia vain määrätään hänelle ulkoapäin hoidettavaksi vastaisuudessa. Työ on ikävä aloittaa, motivaatiota ei tahdo löytyä.

Henkilökohtaisen ja ammatillisen etiikan välinen jännite kostautuu henkilökohtaisella tasolla ja aiheuttaa stressiä. Yksi stressin aiheuttaja on ristiriita työntekijän omantunnon ja työnantajan tai auktoriteetin antamien ohjeiden välillä (Fleck-Hendersson 1991). Tällainen kokemus oli Ullalla. Hän oli hyvin loukkaantunut ja pettynyt, kun asia siirrettiin toiselle sosiaalityöntekijälle ilman että häneltä, päävastuiselta, kysytään mitään. Tapahtumaa ei ollut käsitelty Ullan mielestä riittävästi eikä loppuun asti. Loukkaantuminen oli vielä tuoreena mielessä, ja se näkyi punaisina läikkinä poskissa. Asiasta puhuminen oli raskasta, vaikka itse tapahtumasta oli kulunut jo vuosi. Ullalla oli kokemusta puolisoiden yhteydenottoherkkyydestä ja tavasta esittää asiansa, ja tämä kokemus vaikutti Ullan käsitykseen siitä, mitä hän epäili puhutun ja minkä vaikuttaneen siirtopäätökseen.

Ulla: "Niin, he soitti molemmat. Mies soitti niin kun, ja sitten tää äiti myöhemmin mulle tätä selvitti. Sitten kun tää työntekijävaihdos oli tehty, niin hän sano, että hän oli kuullut, että mä olisin sanonu jotain. Mutta hän tietää, että se ei ole nyt totta. Että se mies on valehdellut, että mä olisin sanonut jotain. Että semmoinen sotku siinä oli ollut." (K1, 7)

Ilmenee, että oli kaksikin tilannetta, jotka nostivat sosiaalityöntekijäkysymyksen esille. Ulla kuulee Sarilta puhelinsoitosta, jossa johtava sosiaalityöntekijä antaa työmääräyksen, ja Ulla aistii tästä yhteydestä itseensä kohdistuvaa ihmettelyä. Hän ottaa asian esille toimistokokouksessa ja

toteaa, ettei enää hoida asiaa: "Siirtyköön Sarille, kert se on Sarin aluetta" (K3, 18). Jälkeenpäin Ulla kyllä miettii sitäkin, että tällainen tapaus, joka muuttaa luonnettaan tukijasta tuettavaksi, olisi heti edellyttänyt työntekijän vaihtamista. Ullalle jää pettynyt mieli, ja hän prosessoii tapahtumaa paljon. Hän miettii myös omaa ammattitaitoaan ja ihmettelee, miten on voinut arvioida tämän näin ja miten tässä voi näin hullusti käydä.

Sarin ja Ullan ratkaisu tilanteeseen on, että he jatkavat yhteistyötä parina, mutta nyt niin, että Sari on päävastuussa. Koska ilmeni, että johdava ei ollut tästä vielä ensimmäisessä keskustelussamme tietoinen, kysyin menettelystä tarkemmin. Sosiaalityöntekijät totesivat, että yleinen käytäntö toimistossa on, että työskennellään itsenäisesti eikä kaikista yksityiskohdista erikseen informoida johtavaa (K4, 6).

Keskusteluista, rivien välistä, minulle välittyi sellainen sosiaalityöntekijöiden käsitys, että Matilda ja Pertti riidellessään toistensa kanssa haluavat välittää eri työntekijöiltä sellaisia kommentteja, jotka perustelevat heidän omaa näkökantaansa toisiaan vastaan. Sosiaalityöntekijät olivat työntekijävaihdoksen yhteydessä huolissaan myös siitä, että ratkaisu tuo taas työntekijämuutoksia, joita äiti heidän mielestään haluaa.

Vimpa: "Ja oliko näillä silloin näillä vanhemmilla menossa sellainen juttu, että ne pyrki saamaan viranomaisia puolelleen?"

Sari: Joo.

Vimpa: "Mullekin ne soitteli, molemmat. Ja yritti vedota muhun toista puolisoa vastaan, molemmat." (K1, 5)

Molemmat vanhemmat soittavat toimistoon useita kertoja useille eri työntekijöille. Heille on tärkeätä kertoa mahdollisimman monelle oma näkökulmansa, joka on erilainen kuin puolisolilla. Samalla he myös nyt, tässä tilanteessa, jälkikäteen kertovat vaikeuksista, joita he aikaisemmin peittelivät. He, kumpikin omalta osaltaan, yrittävät vedota viranomaisiin.

Ulla " (--)kun heille ero tuli, niin sittenhän me käytiin sitä läpi. Ei he yhtään kertonu, kun heillä oli ollut aviosuhteessa ongelmia. (--) He olivat hyvin taitavia peittämään. Ja molemmat pyysivät sitten loppujen lopuksi anteeksi, että he eivät olleet rehelliisiä. Ja jopa tää mies kysyi siihen aikaan, että nostetaanko heitä vastaan syyte, että he suoraan hämäs meitä — ja hyvin taitavasti." (K1, 7)

Naksauksessa on esillä kolme keskeistä teemaa: erilaiset käsitykset toimiston sisällä, työntekijävaihdokseen liittyvä tunnekuohu, joka paljastaa myös Ullan ja Sarin erilaiset motivaatiot tapauksen hoitamisen suhteen. Kolmanneksi se tuo esiin Matildan ja Pertin heille heti alussa antamat väärät tiedot ja naksauksen aikaan eron selittämiseen liittyvät ristiriitaiset tiedot. Tapausta luonnehtii siten sosiaalityöntekijöiden kokema vääryys sekä suhteessa asiakkaisiin että esimieheen. Palaan moraalisiin elementteihin tuonnempana.

Ullan naksaus

Valmistautuessani kolmanteen palaveriin päätän etukäteen kysyä tarkemmin tässä asiakastapauksessa mukana olevien työntekijöiden naksauskohtia. Olin havaitsevinani, että eri työntekijät määrittivät tapauksen lastensuojeluasiakkaaksi prosessin eri vaiheissa, erilaisten tapahtumien jälkeen. Aloitin Ullasta, joka oli työskennellyt perheen kanssa kauimmin.

Tarja: “Minä haluaisin palata siihen naksaukseen, että milloin tämä perhe nyt mieltä nimenomaan lastensuojeluperheeksi. Oikeastaan minä ensiksi kysyisin Ullalta, kun sinä olet ollut mukana (--) tekemässä sitä kotiselvitystä ja sitten ehdottamassa tukiperheasiaa ja olemassa siinä mukana. Pystytkö hahmottamaan, palauttamaan mieleen mitään sellaista kohtaa, jossa sinä selvästi — tai jotain sellaista vaihetta, jotain tapahtumien kitey(.) kasautumista — missä sinä ajattelit, että tämä on nyt lastensuojelun asia?”

Ulla: Se oli varmaan kesä, kun se koko juttu alkoi mietityttämään. Lapset tulivat keväällä. Silloin he oli hyvin ahkerasti yhteydessä. Puhelimella soittelivat, kuinka sairaita nämä lapset on. Silloin oli hyvin paljon sairaalassa käyntejä ja (--) Siinä oli ainakin kolme eri sairaalaa jotenkin alkuvaiheessa mukana. Michellä oli pitkä loma. Hän oli alkuun aika pitkään kotona (--) Se oli ihan mahdoton sotku. Heillä oli tapana jonkun kerran, kun he tuli sairaalasta, niin he tuli suoraan toimistoon ilman ajanvarausta. Ne olivat niin väsyneitä molemmat siinä vaiheessa. Tämä mies ei kerta kaikkiaan jaksanut yhtään mitään. Hän kun lysähti tuoliin, niin hän ihan apaattisena katteli ikkunaan vain. Lapset olivat mahdottoman villejä ja oirehti. Heti siinä alkuvaiheessa vanhemmat joutuivat yöstä päivää olemaan siellä sairaalassa. Se

on tavattoman raskasta aikaa. Niin silloin alkoi ensimmäisen kerran mietityttää, että miten he yleensä selviävät siitä.” (K3, 16—17)

Ulla muistelee, milloin alkoi mietityttää. Yritän vielä “pakottaa” häntä muistelemaan tarkemmin sitä, milloin hän määrätti perheen lastensuojeluasiakkaaksi.

Tarja: “Mä vielä kysyn, että onks(.) jos sä oikein muistelet, että niillä oli hirveä väsymys (--) ja se iso sairaalarumba, niin oliko siinä jotain semmosta(.) erityistä, mihin sinä kiinnitit huomiota? Joka sinun mielestäsi ei oikein sopinu kuvaan? Joka sua jäi vaivamaan. Joku sellainen ihan yksittäinen kohta mitä sinä mietit? Paitsi että isä lysähti tuoliin ja se oli ihan apaattinen ja se oli tehnyt ikäänkuin kaikkensa ja oli väsynyt siitä. Niin sulle tuli ensimmäinen ajatus sitten — jos tulkitsin oikein — siitä jaksamisesta. Että ne oli niin väsyneitä, että miten ihmeessä ne selviää.

Ulla: mmm (mietiskelevää muminaa)

Tarja: Niin olikse tämmöinen vanhempien väsymys-ajatus, että sä ajattelit, että nyt ne tarvii erityisesti? Että se on nyt lastensuojelun tehtävä tässä, järjestää se (tuki)?

Ulla: Ei. Ei sitä silloin vielä mitenkään kirjattu lastensuojeluksi. Mutta silloin alko vähän niinku mietityttää.

Tarja: Joo

Ulla: Olisiko se siinä vaiheessa sitten ollut, kun Matilda melkein päivittäin ja useamman kerran soitti ja ilmaisi sitä hätäänsä ja sitä, että hän ei pärjää.

(--) Sitten kun sinne kodinhoitajan sai avuksi niin sieltä paljastui jos mitäkin. Siellä kotona oli ihan mahdottomat olosuhteet. Likaista, pyykkikasoja oli kaikkialla. Sitten kävi ilmi, ettei Matilda osaa edes ruokaa laittaa. Kodinhoitajat toi sitten hälyttävää tietoa ja(.) Minä en osaa sen kummemmin sanoa. Että siinä vaiheessa oli niin mahdoton se tilanne.

Tarja: Kun sinä järjestit paljon tätä tukea ja sitten sait tietoa kodinhoitajilta, jotka on viranomaisia ja näkee sitä arkea, niin oliko se semmonen tieto, mikä sai sun niinku(.) oli semmonen tieto, joka meni sinne lastensuojelun puolelle?

Ulla: Kyllä varmaankin, näin jälkeinpäin ainaki ajatellen (--) Niin, ku hän aina soitteli. Mä yritin sitä jotenkin saada hallintaan (--) Mutta että koko ajan tämä mies oli kumminkin yhteydessä siinä rinnalla. Ja hän toi niitä hälyttäviä tietoja, hän niinku omien sanojensa mukaan puhui sitte totta. Hän kertoi tästä Matildasta

kuinka avuton esimerkiksi raha-asioissa. Ja että, mitä kaikkea siinä tuli, tämmöstä, että ihan valtavat laskut, kun hän soittelee maksullisiin palvelunumeroihin. Kaikellailla, että miten tämä Matilda sitten ajattelee yleensä ja mitä se heidän elämä on ollut ja. Sit siinä vaiheessa, sen jälkeen kun he oli niinku tänne soit-
tanu niin, sit se sit päätettiin, että se siirtyy Sarille.

Tarja: Mmm, mutta sulla oli tavallaan se naksaus sit jo silloin, kun sinä olit saanut sieltä kodinhoitajilta palautetta ja sitte isä vielä soittaa ja kertoo siitä arjesta oman näkökulmansa ja(.) Se näkyi puhelinlaskuissa(-). Ett tavallaan se näyttö(.) tai se tuntui sinusta sillä tavalla uskottavalta, että se käänsi sitä tulkintaa äidin tilanteesta niin, että sä olit entistä enemmän huolissas?

Ulla: Kyllä

Tarja .. ja ajattelit, että nyt täs niinku on iso sotku lastensuojelullisesti edessä?

Ulla: Joo, kyllä. Näin siinä kävi.

Tarja: Että sun naksaus tapahtu kuitenkin — tämä lopullinen naksaus — siinä(.) näiden kodinhoitajan ja isän soittojen?

Ulla: Niitten etupäässä(.) Ja samalla niinku tän äidin puheen ja valtava tarve, mitä hän toi esille.” (K3, 17—19)

Ullan huoli kasvaa hiljalleen. Hän havaitsee vanhempien kasvavan väsymyksen ja yrittää järjestää heille apua. Tässä vaiheessa hän ei kirjaa asiaa vielä virallisesti lastensuojeluksi, vaikka tilanne mietityttääkin häntä. Palattuaan lomalta hän saa tietää muuttuneesta tilanteesta. Matilda soittelee useita kertoja ensimmäisen kahden viikon aikana. Sen jälkeen Pertti soittaa, ja Ulla saa uutta tietoa Pertin näkökulmasta. Pertti soittelee tämän jälkeen useamminkin. Ulla saa lisää tietoja myös viranomaisilta, kodinhoitajilta, jotka tekevät omia havaintojaan. Lisäksi Matilda jatkaa yhteydenpitoa. Itse asiassa Ulla saa soittosuman ja paljon kaikenlaista hämmentävää tietoa lyhyessä ajassa. Ulla avaa lastensuojeluasiakirjan muutama päivä näiden yhteydenottojen (ja kiireisen viikon) jälkeen. Hän kirjaa muistiinpanoihinsa:

“Sanottu kuitenkin selkeästi, että tulemme seuraamaan lasten tilannetta jonkin aikaa, koska olosuhteet joihin lapset tulivat ovat hyvin erilaiset kuin suunnitellut.” (ATJ, 4)

Ulla siis toteaa Matildalle tämän asiakkuuden alkaneen. Ulla jatkaa tilanteen selvittämistä ja yrittää saada sitä hallintaansa. Tässä vaiheessa tapaus siirretään Sarin hoidettavaksi.

Sarin naksaus

Seuraavaksi kysyin Sarilta, milloin perheen tilanne hänen mielessään määrittyi lastensuojelun asiakkuudeksi.

Sari: “Mähän olin Vimpan jälkeen, tulin päivystään sitten itekseni. Silloinkin se soitteli jotenki(.) Mä muistan sen silloin, että mä ajattelin, että ei toi kyllä selviä tosta, kun se sitä silloin selitti, ett se on vähän ongelmallista kun hänellä on tämmöinen sairaus, että hän ei voi pestäkään lapsia. Kaikkea ihan niinku semmost sekavaa. Sitten kun oli kuitenkin aika paljon nähnyt, että isä (--)
oli aika paljon niiden kanssa. Tuli heti semmonen jotenkin, että se ei nyt kyllä selviä. Mutta en mä sitä sitten sen kummemmin miettinyt, ennen kun se siirtyi mulle.” (K3, 22)

Sari ei vielä päivystäessään ollut päävastuussa tästä tapauksesta. Hän saattoi hoitaa asiaa akuuttina, ja siirtää sen sitten toiselle työntekijälle hoidettavaksi loppuun. Samalla Sari saattoi huokaista helpotuksesta, että hänen ei tarvitse tämän enempää selvittää asiaa.

Olin kiinnostunut siitä, millaisten vihjeiden varassa Sarin käsitys ja huoli oli. Hänhän tunsu perheen sitä kautta, että oli tehnyt kotikäyntejä yhdessä Ullan kanssa ja tavannut perhettä toimistolla.

Tarja: “Sinä olit ollut siinä kuitenkin — jos mietit taaksepäin — niin sinä olet ollut tekemässä niitä selvityksiä. Te olette olleet yhdessä, parina tekemässä koko sen ajan. Ja se on käynyt toimistolla, jossain vaiheessa varmaan aika paljonkin. Tukiperheasioi-
den yhteydessä te teitte jonkin verran parityötä?”

Sari: Niin, mä olin siinä mukana.

Tarja: Niin tota, miten sinä hahmotat omien jäsenysten taikka fiilisten kulkua? Sen hädän ja selviämisen ja sen(.) ett onks siinä jutussa jotain mätää? Mitä sinä mietiskelit siinä aikaisemmin?

Sari: No sitä mä kato siinä mietin, kun me oltiin aika paljon Ullan kanssa pohdittu sitä perhettä kyllä. Silloin jo adoptioselvitystä tehtäessä mietittiin, kun se äiti on tämmöinen taiteilijatyyppe eikä se ymmärrä mistään mitään. Jotenkin niin selvästi jo silloin nähtiin se perheen sisäinen työnjako. Sillein, että se isä hoiti jutut. Ja se perhe pysyi kasassa sen varassa, niinku niiden erilaisuuksien varassa.” (K3, 22)

(Ulla myöntelee)

Yritän korostaa parityötä; Sari ei tartu tähän, vaan toteaa *olleensa siinä mukana*. Ilmaisuu viittaa siihen, että Sari ei omaa työpanostaan ainakaan korosta, vaikka toisaalta kuvaakin, että asiaa paljon yhdessä pohdittiin. Toisessa yhteydessä käy ilmi (K2), että Sari on ollut sitä mieltä, että suosittelisi adoptioviranomaisille korkeintaan yhden lapsen sijoittamista tähän perheeseen.

Sari oli jo ensimmäisessä tutkimuskeskustelussa kuvannut Matildan toivottomaksi hahmottelijaksi. Ulla puolustaa kuitenkin vähän, ja nostaa positiivisen puolen esiin Matildasta.

Sari: (--)"Mutta että se päällimmäinen huoli mikä mulle tuli silloin syksymmällä oli se, että miten äiti pärjää kun se on toivoton semmoinen hahmottelija, että se ei niin kun mitään käytännön asioita osaa tehdä, että se niiden avioliittokin oli ollut silleen, että se oli ollut jotenkin jakaantunut (--)" se mies hoiti kaikki käytännön asiat. (--)" Että Matilda ei niin kun kertakaikkiaan varmaan osannu mitään. Ei osannu tehdä ruokaa tai käydä ostoksilla tai siivota, ei niin kun mitään, pukee lapsii ehkä, pestä vaatteita, ei mitään." (K1, 6)

Ulla: Mut täytyyhän sanoo tohon, että kävihän se sen hattukurssin, että hän on hyvin semmoinen teoreettinen ihminen. Hirveen hyvin arvosanoin.

Sari: Mutta silti ei osaa mitään tehdä.

Ulla: Ei ole käytännön ihminen." (K1, 5—6)

Sarille oli muodostunut jo adoptioselvitystä tehdessä vahva käsitys Matildan kotitaloustaidoista ja -haluista, mutta hän arvioi, että yhdessä Pertin kanssa he selviävät arkisista asioista. Kun hän kuuli, että Pertti on lähtenyt, hänelle palautui mieleen perheen työnjako, ja epäily Matildan selviytymisestä vahvistui.

Tarja: "Pystytkö paikantamaan sitä lastensuojelun naksausjuttua? Että sinä mielsit sen lastensuojelun asiakasperheeksi. Paitsi että sinulle tuli, että nyt hoidat tämän ilmoitusjutun. Mutta mihin se sinulla kytkeytyy? Oliko se se, vai oliko se aikaisemmin, se päivystyksen? Vai mihin?."

Sari: Kyllä minä sitä niinku päivystysaikaan mietin. Kun mä ajattelin, että mitä? Apua! Mä silloin todella mietin. Kun mä kysyin äidiltä, ett jaksatko vai pitäiskö lapset sijoittaa väliaikaisesti jonkin. Ni se äiti, ett ei, ei, et rahasta täs on vain. Mutta sitten se taas seuraavana päivänä soitti ja sitten olikin jo jokin muu on-

gelma. Ett en mä sitä ehkä o kirjannu, tavallaan, et on se siinä niinku kuitenkin pikkuhiljaa pyöriny se lastensuojelujuttu.” (K3, 22)

Koska tässä vaiheessa asian voi jättää Ullan hoidettavaksi, Sari ei avaa lastensuojeluasiakirjaa. Hän kirjaa vain yhteydenottojen sisällön. Hän katsoo, että päävastuullinen työntekijä huolehtii koodauksista.

Sari keskustelee äidin kanssa päivystyksessä. Hän epäilee äidin selviytymistä, kokee äidin esittämät asiat sekaviksi ja päivittäin muuttuviksi selityksiksi. Epäily nousee myös aikaisemmista havainnoista, joiden mukaan isä on hoitanut käytännön työt, ja nyt kaikki on jäänyt äidin varaan. Hän on myös havainnut puolisoiden keskinäisen riippuvuuden ja epäilee tulevatko toimeen ilman toisiaan. Lastensuojelumääritys on kuitenkin jossain määrin mukana, kun Sari jo tuolloin kysyy äidiltä mielipidettä tämän jaksamisesta ja lasten väliaikaisesta sijoittamisesta jonnekin muualle. Hän ei kuitenkaan mieti asiaa sen kummemmin eikä tee näistä havainnoista virallisia muistiinpanoja. Näiden samojen teemojen miettiminen on kuitenkin edessä, kun asia siirretään hänen vastuulleen. Tulkitsen Sarin toimintaa siten, että siinä heijastuu selvästi, onko hän tulkinnut asian omalle vastuulleen vai ei. Hän yrittää olla ottamatta huolekseen muiden vastuulla olevia tapauksia.

Kun Sari aloittaa päivastuisena työn tutkimustapauksen kanssa, hän määrittää työnsä lastensuojelutyöksi ensimmäisestä yhteydenotosta. Se tapahtuu samana päivänä, kun tapaus on siirretty hänelle virallisesti. Saumakohta avaa keskustelun parityön luonteesta. Pohdin sitä myöhemmin omana teemanaan.

Vimpan naksaus

Seuraavaksi siirryn kysymään Vimpan naksauksesta. Hänhän oli päivystäjänä, kun Matilda kertoi Pertin lähteneen.

Tarja: “Sinulla (Sari) naksautti silloin. Miten Vimpalla? Minkälaiset merkinnät ja fiilikset sinä jätit Sarille sitten perinnöksi, kun sinä olit just vaihtamassa päivystyksestä vapaalle?”

Vimpa: Merkinnöistä mä en muista, mutta kyllä mulle tuli heti silloin, kun se soitti, samantien niinku se olo, ett tää on nyt, ett täss on niinku kysymys siitä, että selviytyykö niiden lasten kanssa. Elikkä se on lastensuojelua.

Sari: Se voi olla, että se oli vielä niin akuutti se tilanne silloin. Sen hätäkin oli suurempi. Sitten se sai kuitenkin ehkä rauhoitettua itsensä siinä alussa.

Vimpa: (myöntelymuminaa) Se taisi olla toiseksi viimeinen tai viimeinen päivä, kun mä päivystin. Se oli siinä taitteessa just. Mut heti tuli se olo, että tää on nyt sitten, että tässä on kysymys lapsista.” (K3, 23)

Vimpa selvittää: “Asia tuli uutena ja perhetietoja oli jotain vain koneella käytössä. Vaikka olen kirjannut toimeentulotueksi, niin minulla oli hetimiten sellainen olo, että tästä tulee lastensuojeluasia, mutta varmaankin, kun olin jäämässä lomalle ja tiesin, että Sari on tulossa heti jatkaamaan juttua, niin Sari voisi paremmin arvioida asian ja merkitäkin LS. Mutta minun ensifilis oli, että tässä tarvitaan sosiaalityön lastensuojelua.” (Vimpan tekemä kirjallinen tarkennus)

Vimpa oli tapauksessa “ulkopuolinen”. Hän kuunteli Matildan selostusta ja arvioi välittömästi, ettei kysymys ole pelkästään toimeentulotuen tarpeesta, vaan lasten kanssa selviytymisestä on kysymys. Sekä tiedot tilanteesta että emotionaaliset “mittarit” osoittivat heti yhdenmukaisesti lastensuojelumäärityksen suuntaan. Koska on kysymys päivystystyöstä, Vimpalla on toimintavelvollisuus, mutta samalla oikeus vetäytyä, koska alueen työntekijä on juuri tulossa päivystysvuoroon.

Kaislan maksaus

Olen haastatellut maksauksista kutakin, ja Kaisla jo odottaa vuoroaan. Hän ehtii vastata, ennen kuin ehdin kysyä:

Kaisla: “Saanko sanoa — minä olen jo pitkän aikaa odottanut vuoroani. Minulla tapahtui sellainen naksahdus tässä. Sä rupesit kysymään Ullalta sitä määrittelyä. Sitten minä yhtäkkiä tajusin, että silloin, kun tämä asiakas soitti mulle ja johtajalle, niin oli kysymys nimenomaan toimeentulotukiasioista. En minä edes mieltänyt millään tavalla, että tämä olisi lastensuojelun asiakas. Vaan siinä koko ajan puhuttiin toimeentulotukiasioista ja niitten käsitteistä ja..” (K2, 20)

(--)”Mulla se maksaus tuossa oli se, että minä en mieltänyt sitä lastensuojeluasiakkaaksi.

Tarja: Milloin sinä mielsit? Mihin sinä panisit oman maksauskohtasi ja minkä infon ja fiilisten varaan?

Kaisla: Missähän se sitten olis?..” (K2, 22)

“Kun lasten kotikunnan sosiaalitoimistosta oli soitettu, sen jälkeen puhuttiin avoimesti lastensuojelusta.” (Kaislan tekemä kirjallinen tarkennus)

“Mutta lopullisesti minulla tämä juttu naksautti vasta tässä tutkimuspalaverissa.” (K6, 5)

Tarja: “Oliko sieltä sosiaalitoimistosta soitettu sitten Kaislallekin?

Kaisla: Ei. En minä ole tässä sillein tätä kokonaisuutta ollenkaan tiennyt. Niinku nyt osoittaa toikii, ett en minä ollut ollenkaan mieltänyt sitä lastensuojelutapaukseksi. Se on mieltynyt varmaan koko tän rytäkän jälkeen joskus. Se viesti, mikä mulle tuli silloin, oli se, että minä olin tehnyt jotenkin sellaisen älyttömän ja väärän liikkeen ja loukkaavan liikkeen siinä. Minulla keskittyi se siihen, että minä en mieltänyt sitä jotenkin lastensuojeluksi. Mä mietin niinku enemmän sitä asiaa. Ett se varmaan on tullut sitten joskus syksyllä, niitä merkintöjä lukiessa.” (K3, 23)

Nauhoituksista käy ilmi, miten Kaisla kaiken aikaa miettii ja yrittää palauttaa mieleen, missä asiakirjat ovat ja miten tässä on voinut syntyä tällainen sotku ja paha mieli. Tämä tuntuu olevan Kaislalle ratkaisematon kysymys, joka ei jätä häntä koko palaverin aikana rauhaan.

Yhteenveto

Esitän seuraavassa yhteenvetotaulukon lastensuojelun asiakkuuden määrittämisen elementeistä Matildan tapauksessa. Siinä on kuvattu vireille-tulo ja naksaus Ullan näkökulmasta, koska se on tämän tapauksen keskeisin määrittäminen. Sari jatkaa tapauksen hoitamista, kun asiakkuus on määritetty ja työskentely jatkuu tiiviinä.

Taulukko 12. Lastensuojelun asiakkuusmäärityksen elementit Matildan tapauksessa (T3).

Vaiheet/ Elementit	Vireilletulo/Ulla	Naksaus/Ulla	Asiakkuus/Sari
Kognitiiviset	<ul style="list-style-type: none"> * lapset tulevat * lasten tutkimukset ja hoidot jatkuvat * päivät täyttyvät erilaisista hoitokäynneistä * vanhemmat väsyneitä * lapset villejä, oirehtivat 	<ul style="list-style-type: none"> * isä lähtenyt * eroaikeita ollut aikaisemminkin * molemmilla ollut psyykkisiä vaikeuksia, joita tutkittu, hoidettu ja terapoitu * kodinhoitaja kertoo Matildan kyvyttömyydestä taloustöihin ja väsymyksestä; koti kaaoksessa; lapsista kahdenlaista tietoa: <ul style="list-style-type: none"> a) rauhattomia ja takertuvia sekä b) iloisia ja hyvinvoivia 	<ul style="list-style-type: none"> * työntekijää vaihdetaan * Matilda haluaa estää lasten ja isän tapaamiset * vanhempien riitely ja yhteydenpito Sariin jatkuu * arki kotona edelleen kaaosmainen * isä muuttanut naisen luokse * auttajaverkosto laajenee
Emotionaaliset	<ul style="list-style-type: none"> * myötätuntoa * mietityttää, miten yleensä selviytyvät 	<ul style="list-style-type: none"> * tuntuu mahdottomalta tilanteelta; kauheaa sotku * neuvoja on liikaa 	<ul style="list-style-type: none"> * tapaus ei motivoi, pikemminkin harmittaa, kun joutuu hoitamaan huoli, miten äiti selviytyy * äidin kanssa asiointi tuntuu toivottomalta * epäilyttää äidin mielenterveyden tila * mietityttää, millainen tuki ylipäättään voi riittää * ihmetyttää, että lapsista tulee myönteistä palautetta ja arviota monelta taholta
Moraaliset	<ul style="list-style-type: none"> * pitää kuunnella * pitää auttaa 	<ul style="list-style-type: none"> * yritettävä saada ote kaaoksesta * järjestettävä konkreettista apua ja selvitettyä keitä kaikkia tässä on mukana * on väärin, että pariskunta on sallanut asioitaa 	<ul style="list-style-type: none"> * on väärin vaihtaa työntekijää * pitänee tukea perhettä yksinhuoltajaperheenä * pitää olla yhteydessä ja selvillä koko ajan mitä perheessä tapahtuu, sillä mitä tahansa voi tapahtua milloin tahansa * yritettävä olla puolueeton
Pohdinta	<ul style="list-style-type: none"> * vanhemmat pitävät liki päivittäin Ullaa ajan tasalla tilanteesta. * Ulla ymmärtää väsymyksen ja koettelemukset, joihin perhe on joutunut. * hän kokee velvollisuudekseen auttaa perhettä selviytymään sosiaalityön keinoin, lähinnä myönteisen, antaen aikaa ja kuunnellen. 	<ul style="list-style-type: none"> * konkreettiset tiedot kotitilanteesta ja äidin kyvyistä selviytyä ovat tyrmääviä. Mutta merkillistä on, että lapset näyttävät kaikesta huolimatta voivan melko hyvin. * pitää kuitenkin turvata, että lapset saavat ruokaa ja riittävän perushoidon sekä selviävät vanhempien raastavasta riitelystä. * lasten pitää saada vakiintuvat olot ympärilleen. * lastensuojelun tukitoimet on järjestettävä (kodinhoitaja, päiväkotit) 	<ul style="list-style-type: none"> * ryhdyttävä työhön, kun tällainen lastensuojelutapaus on työksi annettu * Matildan toimintaa koskevat tiedot huolestuttavat ja tuskastuttavat, mutta koska lapset näyttävät sopeutuneen hyvin tähän kaaokseen, on yritettävä vain tukea vakiintuvia ja tasoittavia asioita, kuten lasten ja isän tapaamisten sujumista

Johtopäätöksiä ja pohdintaa

Olen esitellyt asiakkuuden vireilletulon sekä asiakkuuden alkamista jonkin verran — matkalla Ullan naksauksesta Sarin naksaukseen. Keskityn seuraavassa näihin vaiheisiin ja jätän asiakkuuden ajan vähemmälle. Keskityn pohtimaan naksauksia, ja tässä tarkoituksessa käsittelen sellaisia vasta *asiakkuuden aikana näkyviin tulleita ja voimistuneita teemoja, jotka sisältyivät vihjeiden muodossa jo asiakkuuden määrittämisen varhaisempiin vaiheisiin*. Aloitan kuitenkin arvioimalla ja tarkentamalla tutkimushypoteeseja ja pohtimalla, mitä uusia aineksia tämä tapaus antaa teoreettiselle kehittelylle.

Tapaus 3 ja tutkimushypoteesit

Tutkimushypoteesini mukaan sosiaalityöntekijä orientoituu työssään määrittämään lastensuojelun asiakkuuden tarvetta, ja tässä tehtävässä hänen ratkaisujaan ohjaavat erilaiset kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset tekijät. Mikään näistä tekijöistä ei yksin riitä määrittämään lopputulosta, vaan erilaiset tapaukset (ajassa, paikassa ja kontekstissaan) kutsuvat eri tekijöitä esiin, kussakin tapauksessa omanlaisena yhdistelmänä. Matildan tapauksessa määrittelijöitä oli useita. Jokainen työntekijä tuotti naksauksen eri aikaan, erilaisten tapahtumien yhteydessä. Tämä on sinänsä kiinnostavaa. Kun olin orientoitunut tutkimaan sosiaalityöntekijän naksauksia, tutkittavakseni tulikin samassa tapauksessa ilmenevät erilaiset naksaukset ja niille ominaiset yhdistelmät ja kontekstit.

Työntekijöillä ei ollut keskenään samanlaisia tietoja asiasta. Vimpa tiesi ainoastaan sen, mitä perhetiedot toivat esiin ATJ:ltä. Kaisla oli tietoinen siitä, että pariskunta oli toiminut tukiperheenä aikaisemmin. Kun Matilda soitti hänelle, Kaisla sai senhetkiset tietonsa puhelimitse sekä ATJ:n toimeentulotukipäätöksistä. Sarilla oli monipuolista tietoa pidemmältä ajalta ja useammista näkökulmista kuin Vimpalla ja Kaislalla, ja hän sai päivystäjänä ollessaan kriisivaiheessa tiedot muuttuneesta tilanteesta Matildalta. Ullalla oli ollut pitkä henkilökohtainen kontakti aviopariin, ja hän sai lomalta palattuaan selostuksen sekä kollegoilta että Matildalta.

Myös tilanne, jossa kukin työntekijä tuli vedetyksi mukaan tapaukseen, oli erilainen. Päivystystyö on siitä erityistä, että sen ensisijainen tarkoitus on antaa kriisiapua ja huolehtia, että asiaa käsitellään vastaisuudessa sen työntekijän kanssa, jonka piiriin tapaus kuuluu. Niinpä Vimpa voi siirtää vastuun seuraavalle päivystäjälle (Sarille), jolle tapaus myös sattuu kuulumaan. Sari taas tuntee asiaa entuudestaan ja tietää, että Ulla on hoitanut asiaa. Niinpa Sarikin voi siirtää vastuun eteenpäin. Sen sijaan Kaisla kohtasi Matildan tämän valitusluonteisen vetoomussoiton virittämänä. Kaisla tuli vedetyksi mukaan kiireelliseksi esitetyn toimeentulotukiasian kautta, jonka hoitamista kukaan ei näyttäisi ottavan vastaan. Kaisla ottaa huomioon Matildan toivomuksen vaihtaa työntekijää ja arvioi avun tarpeen sen verran kiireelliseksi, että joutuu määräämään vastaanottoajan sille, jolla ajanvaraustietojen mukaan on vapaa aika. Kaisla on siis ottanut taloudellisen avun tarpeeseen kiinnitetyn vetoomuksen vastaan ja tulkitsee toimineensa niin kuin yleensä tällaisissa tilanteissa on toimittu. Matilda on syytellyt Ullaa johtavalle, ja Ulla kokee syytöskohdan laajenevan.

Se, missä vaiheessa ja mistä positioista kukin työntekijä kohtaa perheen kriisiytyneen tilanteen, herättää kunkin subjektiivisia tunteita. Sisäiset signaalit pyydystävät erilaisia asioita, ja kukin sosiaalityöntekijä toimii tässä kontekstissa omalla tavallaan. Asiakas saattaa myös tarjota erilaisia tietoja eri tahoille. Jokainen työntekijä tuottaa toiminnallaan merkityksiä tilanteelle. Jokainen tulkitsee tapahtumia omien motiivien sekä elämänsuhteidensa kautta — ja antaa tapahtumille subjektiivisen mielen. Kriisitilanne tuotti heijasteita ei pelkästään sille, miten kukin työntekijä tulkitsee Matildan toimintaa ja suuntautuu asioimaan hänen kanssaan, vaan myös sille, miten kukin työntekijä tulkitsee toistaan ja suuntautuu yhteistyöhön keskenään.

Kukin miettii omalla tavallaan moraalisia kysymyksiä ja velvollisuuksiaan ryhtyä toimiin asiassa. Tässä tapauksessa jokainen työntekijä joutuu jossain vaiheessa ottamaan kantaa joko suoraan moraalisiin kysymyksiin tai selkiyttämään omat tahtotekonsa. He joutuvat ratkomaan ristiriitaa sisäisen ja ulkoisen velvoittavuuden välillä. Tämän tapauksen naksausyhdistelmissä *moraaliset elementit tarjoutuvat korostuneesti esille*. Niinpä käsittelen moraalisia elementtejä erikseen ja pohdin niiden osuutta naksauksissa.

Tutkittu tapaus nostaa esille joitain sosiaalityöhön kytkeytyviä elementtejä. Se esittää ratkaistavaksi, millaisia menettelyjä tyytymättömän asiakkaan asiassa sovelletaan. Se asettaa asiakastietojärjestelmän käy-

tolle kysymyksiä. Se myös haastaa työntekijöiden yhteistyön ja pari-työn sisällön keskusteltavaksi.

Vaikka taustaoletukseni mukaan lastensuojelun asiakkuuden määritysprosessit ovat tapauskohtaisesti ainutlaatuisia ja erilaisia, niistä on eriteltävissä myös jotain samanlaista, havaittavaa *kuvioitumista*. Sosiaalityöntekijät luonnehtivat Matildan tapausta kaaosmaiseksi ja sekavaksi. Tulkitsenkin, että kriisiytyneessä tilanteessa toistuvien kuvioiden hahmotus on tuntunut sosiaalityöntekijöistä ylivoimaiselta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö kuvioita hahmottuisi. Perustuihan sosiaalityöntekijöiden orientoituminen ja pariskunnan kanssa asioinnin muuttuminen jo tukiperhevaiheessa moniin vihjeisiin. *Vihjeitä oli kuitenkin mahdollista käsitellä vasta jälkikäteen*, kun uuden tiedon ja lisäymmärryksen myötä ne voitiin tulkita jonkin kuvion tai kertomuksen, osaksi. Sari totesi työskenneltyään tiiviisti Matildan kanssa puoli vuotta: "Tässä perheessä voi tapahtua milloin tahansa ihan mitä tahansa." Ehkäpä tässä on tiivistettynä kuvaus Matildan perheessä toistuvasta kuvioista, jossa toistuu "arvaamattomuus".

Oletin myös, että kuvioituminen liittyisi tapauskohtaisesti määräytyviin yhdistelmiin: millaista toivottomuutta taikka voimavaroja sosiaalityöntekijä näkee tilanteessa, jossa käytettävissä olevan voimavarayhdistelmän pitäisi vakuuttaa asiakkuuden tai ei-asiakkuuden tarpeesta. Kaupungin tapausten osalta voimavarayhdistelmät asettuvat toisin kun Kunnan tapauksissa. Kaupungin molemmissa tapauksissa voimavarayhdistelmään liittyi oleellisesti toinen viranomainen. Tässä tapauksessa auttajatahoja on paljon, mutta lastensuojelukysymys on yksinomaan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ratkaistavana. Vaikka Matilda haki apua monelta taholta, hän ei suostunut käsittelemään muiden auttajien osuutta. Siten sosiaalitoimistolla ei ollut ulkopuolista yhteistyötä vielä asian vireilletulo- eikä naksausvaiheessa. Lasten kotikunnan sosiaalitoimiston kanssa yhteistyötä ei ollut, ainoastaan yhteydenottoja.

Vaikka Ulla ja Sari olisivatkin arvioineet Matildan voimavarat toisistaan poikkeavasti, he olivat riittävän yksimielisiä kahdesta asiasta: 1) Hän kykenee antamaan lapsille rakkautta ja virikkeitä. 2) Arkisessa perushuolenpidossa on kuitenkin sellaisia puutteita, joista selviytymiseen Matilda tarvitsee paljon ulkopuolista apua - sellaista voimavarayhdistelmää, että lapsia ei tarvitse sijoittaa toisaalle. Ulla hakee tukea kodinhoitajista ja päivähoidosta. Avun tarve on Sarin tulkinnan mukaan myöhemmin, asiakkuuden aikana niin suuri, että Sari oli ajoittain melko toi-

voton äidin selviämisen suhteen. Silloin hän turvautuukin isän resursseihin: hänen motiivinsa suunnassa on isän edellytysten turvaaminen niin, että tämän koti voi toimia lasten varakotina.⁷⁰

Taustakäsitykseni on ollut, ettei määrittämisprosessista voi irrottaa *sosiaalityöntekijän toimintaympäristön* osuutta. Sosiaalityöntekijän toimintaa on tässä tapauksessa tulkittava toimistokontekstissa ja niissä eri yhteyksissä, joissa asia ajankohtaistuu kullekin työntekijälle. *Jokainen määrittelee asiakkaan esittämää pulmaa omasta näkökulmastaan.* Sosiaalityöntekijällä on toimintaverkostossaan erityinen asema sen suhteen, että hänen tehtävänsä on viime kädessä päättää lastensuojelun asiakkuudesta. Tässä tapauksessa asiakkuudesta päätti yhtäältä päävastuinen Ulla, joka avasi lastensuojeluasiakirjan kiireisellä viikolla muutama päivä sen jälkeen, kun hän oli vakuuttunut asiasta. Toisaalta asiakkuudesta päätti johtava sosiaalityöntekijä, joka siirsi tapauksen Sarille (johtava sosiaalityöntekijä oli siirtävinään toimeentulotukiasian, mutta tulikin siirtäneeksi lastensuojeluasian). Sari taas otti määrittämisprosessin annettuna ja jatkoi työtä lastensuojelutyönä. Hän ei ollut vähääkään motivoitunut koko tapaukseen, mutta näistäkin lähtökuopista hänen on pakko orientoitua. Motiivien suunnassa on jotain näkyvillä.

Sosiaalityöntekijään kohdistuu arkisessa työtilanteessa monenlaisia odotuksia ja ristipaineita. Tapaus vahvistaa tätä käsitystä. Yhteistyön alkuvaiheissa Matildan vaatimukset ja kasvatuseuvolan mukaan vetäminen tukilasten huostaanottoasiassa sisälsivät paineita ja odotuksia sosiaalityöntekijän toimintaa kohtaan. Lisäksi julkisuusuhkailu pelästytti Ullaa. Toimistosässärä aiheuttaa lopulta sen, että Ulla käy syvästi prosessia sekä oman ammatillisuutensa että myös työyhteisön suhteen.

Matildan tapaus tuotti aineistoa *moraalin osuuden pohdintaan* sosiaalityöntekijän orientoitumisessa kohti naksautta. Tapaus tuotti runsaudessaan myös muita teemoja, joita vielä käsittelemme: asiakirjamaailmaa naksauksessa, lastensuojelumäärityksen työtä kohdentavaa merkitystä ja parityön osuutta naksauksessa.

⁷⁰ Tavallaan (kärjistäen) Sari tulkitsi äidin "toivottomaksi haihattelijaksi" ja isän selkeäksi ja kykeneväksi antamaan perushoidon lapsille — ja hän löysi toimivan ratkaisun resurssiyhdistelmälle: silloin kun "haihattelu" menee "liian pitkälle", lapsilla on mahdollisuus saada toisenlaista aikuis- ja toimintamallia.

Moraalinen orientoituminen

Sosiaalityöntekijät pohtivat paljon sitä, miten Matildan tapauksessa voi toimia oikein; onko se edes mahdollista, kun riitelevä pariskunta kokee vääryyttä monenlaisista asioista samanaikaisesti — ja lisäksi sosiaalityöntekijät itse kokevat itseensä kohdistuvaa vääryyttä sekä johtavan työntekijän että asiakkaiden taholta. Myöhemmin vielä Sari kokee muiden auttajatahojen menevän mukaan Matildan juttuihin, uskovan niitä ja toimivan väärin syyttäessään sosiaalitoimistoa ja sosiaalityöntekijää.

Yhtäältä on siis kysymys siitä, miten sosiaalityöntekijä voi toimia oikein ja “puolueettomasti” riitelevien osapuolten välillä niin, että voi säilyttää luottamuksen molempien silmissä. Toisaalta kysymys on työtovereiden keskinäisestä luottamuksesta ja kolmanneksi mukana on uskottavuus suhteessa muihin viranomaisiin, auttajiin ja ulkopuolisiin.

Työntekijät ovat joutuneet lujille, ja he ovat joutuneet miettimään omaa toimintaansa. Ullan ja Sarin otteet ovat olleet erilaisia, mutta molemmat miettivät vakavasti suhdettaan sekä Matildaan että Perttiin. Yhtenä pulmana on se, *millaisen tehtävän* he itselleen määrittävät asiassa ja *miten se liittyy moraaliin*.

Ullalla on taustalla kaksinkertainen vääryyden kokemus. Pariskunta on valehdellut hänelle asioitaan, ja hän on moittinut tästä molempia. Ulla on käsittänyt äidin valittaneen hänestä johtajille näihin tapahtumiin liittyvästi. Ulla on kuunnellut pariskunnan vaikeuksia ja osoittanut myötätuntoa, ja nyt hän toteaa Matildalle, että hän alkaa seurata tarkemmin lasten olosuhteita. Ulla määrittää itselleen aikaisempaa aktiivisemmän työtteen, ehkäpä myös kontrolloivamman. Hän tekee sen selväksi Matildalle.

Sari tietää edeltävistä tapahtumista. Hän kertoo tehneensä selkeän rajauksen tehtävissään, koska hänen mielestään äiti olisi mielellään hoidattanut kaikki asiansa sosiaalityöntekijällä. “Myönsin toimeentulotuen, hoidin yhteydet muihin viranomaistahoihin ja pysyttelin ajan tasalla siitä, miten lapset voivat.”

Sari: “Ja se, mitä tässä miettii koko aika, on miten tavallaan puljata se oma työntekonsa, että olis tavallaan niinku puolueeton ja uskottava, kun koko ajan tietysti tulee semmosta, että mä olen jonkun puolella. Millä keinoin niinku pysyttäytyis asian ulkopuolella, vaikka tavallaan tuntuis, että kantaakin pitäis ottaa. Voiko mennä mukaan näihin äidin juttuihin välillä? Tai vastaavasti isän juttuihin? Tavallaan huomaa, että pitäis oikaista. Mutta jos oi-

kaisee, sitten on ihan hirveesti toisen puolella, puolueellinen. Se on vaikea tilanne mun mielestä toimia siinä. Että ne, joiden kanssa tehdään työtä, ne ei luota sinuun työntekijänä. Ne on niinkun ne päällimmäiset, mitä tuli mieleen, kun mä jäsentelin tätä.” (K2, 21)

Sari miettii, miten toimia sosiaalityöntekijänä, kun keskenään riidoissa olevilta asiakkailta tulee koko ajan palautetta, että sosiaalityöntekijä on *toisen puolella*. Sari kuvaa kahtalaisia pyrkimyksiä: a) pitäisi pysyttäytyä ulkopuolella ja b) pitäisi muodostaa oma kanta asiaan, ja sitä ei voi tehdä “ulkopuolelta”. Tässä tapauksessa Sarin ristiriitainen tehtävä on pysyä “puolueettomana”, mutta kuitenkin herättää sen verran *luottamusta* molemmissa osapuolissa, että *kontakti heihin säilyy*. Veeran tapauksen pohdinnoissa⁷¹ käsiteltiin kysymystä, voiko subjekti ylipäättään olla puolueeton, ja totesin, että ei voi: ihminen on aina puolueellinen, subjekti havainnoi ja tulkitsee tapahtumia subjektiivisesti. Voi siis ehkä olla, että Sari subjektina on “omalla puolellaan”. Hän havainnoi ja suuntautuu potentiaalisessa toimintakentässään, johon myös riitelevät osapuolet sisältyvät. Hän voi yrittää toimia neutraalisti osapuolten suhteen, mutta lopulta hänen kantansa (tietoinen tai tiedostamaton) on hänen, sosiaalityöntekijän näkökulma. Lastensuojelukontekstissa siihen sisältyy kuitenkin arvio siitä, miten vanhempien suhteen toimimalla voi parhaiten edesauttaa lapsen edun toteutumista.

Luottamuksesta saattaakin löytyä merkittävä, tulkintoja ohjaava kontekstuaalinen voima. Luottamuksen tunne voi syntyä vain subjektiivisesti ja vuorovaikutuksessa. Kun luottamus särkyä, subjektin asennoituminen muuttuu, ja kuva tilanteesta rakentuu uudelleen. Vastaavasti käy, jos luottamus palautuu. Luottamusteema on esillä kaikissa tapauksissa, mutta käsittelem sen enemmän seuraavan tapauksen yhteydessä.

Puolen ottaminen viritti vilkkaan keskustelun ja moraalisen pohdinnan. Ulla miettii ankarasti, miten voi olla mahdollista, että äiti, joka kuitenkin on jätetty ja pulassa, on saanut heidät sosiaalityöntekijöinä asennoitumaan itseään vastaan. Ja vastaavasti, miten on mahdollista, että he ovat isän puolella. Myös Sari pohdiskelee sitä, yrittää löytää näkökulmia ja etsiä selityksiä. Muut tiimin jäsenet tulevat mukaan pohdiskelemaan omine ehdotuksineen. (Tapaus on ollut niin voimallisesti riitelevien “aikuisten tapaus”, että lapset ovat keskustelussa — ja tässä puolien otossa — vähemmän esillä ja läsnä.)

⁷¹ Otsakkeen Tunteet tietolähteinä ja virhelähteinä alla.

- Ulla: "Eiks sekin ole kumma, kun mä olen nyt tota miettinyt, meillähän on aika selkeä mielipide tästä, ja kyllä me ollaan sen miehen puolella. Että miks me ollaan menty sen miehen puolelle?"
- Sari: Hyvä kysymys, mutta se johtuu varmaan näistä realiteeteista, että se mies kuitenkin pysyy niissä, ja se äiti ei pysy.
- Ulla: Mutta kun miettii sitä lähtötilannetta. Äiti halusi näitä lapsia enemmän kuin tämä mies. Mutta hän oli siinä mukana, että heillä olis kaikki siinä. Sitten kun he sai nämä lapset, ja sitten kun siinä tuli näitä vaikeuksia, niin tämä mies otti ja lähti. Ja silti me ollaan tämän miehen puolella.
- Sari: En mä nyt ihan selkeesti ole kenenkään puolella, mutta mä en ole valmis sulkemaan sitä miestäkään pois. Kyllä mun mielestä silläkin on oikeutensa, ja toisaalta lapsillakin on oikeutensa pitää muita aikuisia. En mä nyt siitä isäroolista niinkään olis varma, että olisiko siinä mitään niinku vanhemmuutta siinä merkityksessä, mitä vois olla. Mutta toisaalta ehkä senkin takia siinä ollaan ((mukana)), mä olen miettinyt, kun mä tätä jäsentelin, senkin takia on pakko olla, että se äiti huomaa, että ei pysty niinku rajaamaan. Kun tää äiti laittaa aina välit poikki siihen suuntaan, kuka ei toimi hänen mukaansa. Ei sitä lapsen edunkaan nimissä ihan mitä vaan voi tehdä.
- (--)
- Ulla: Vieläkin mä ihmettelen sitä, miten se on saanut meidät sitten niin vastaansa. Onhan se hirveetä, kun joutuu tolla tavalla hylätyksi. Ensin on yhteisiä lapsia odotettu, ja sitten kun tulee vaikeuksia, mies vaan lähtee. Ja silti meidän myötätunto on miehen puolella enemmän.
- Sari: Niin, kyllä se varmaan on. Tietenkin sekin vaikuttaa, niinkun tämmöset sopimukset. Sen ((Matildan)) kanssa ei voi sopia mitään. Tavallaan jos yrittää mitä tahansa, kuten ihmisten välillä pystytään sopimaan asioista, se ei toimi. Se on hirveen rasittavaa. Se on sama mitä sille sanoo, sen kanssa ei voi eikä hyödytä asioida mitään, kun se ei kuitenkaan kuuntele, mitä sille sanoo, eikä tee mitä sille sanoo. Lasten tilanne toimii sitä kautta, että niillä ois muutakin kuin se koti ja pienet ympyrät(--)
- (--)
- Ulla: Se minua on viime aikoina todella mietityttänyt omassa suhtautumisessa, että ei me paljon kyllä olla annettu myötätuntoa — ainakin kun itteeni ajattelen - niin kun ((äiti)) ei ole päässyt siitä irti, että mies sillä tavalla lähti.
- Kaisla: Mutta se kuva, joka siitä mun mielestä tuli, että se ei ole koko totuus, että mies vain lähti. Mistä se lähti? Ilmeisesti hän oli

henkisen kestävyksensä ääri rajoilla, jo pinnistellyt ja siinä olisi ollut mahdollisena vaihtoehtona tän isän sairastuminen tai joku tämmönen.

Marjo: Niin mä ajattelin, että tossa oli aika selvä syy varmaan, että miksi se isä lähti. Että se ei kestänyt tätä(.)” (K2, 19—21)

Katkelma tuo esiin sosiaalityöntekijöiden väliset orientaatioiden erot. *Ulla ihmettelee, mieltii ja kyselee ääneen.* Hän ei näytä saavan itselleen riittävästi perustelua sille, miksi on mennyt isän puolelle. *Ulla ei ilmeisesti ole vakuuttunut, että asiassa olisi toimittu oikein.* Näyttää siltä, että hän kokee toiminnan vääryytenä äitiä kohtaan. Hän on edelleen myötätuntoinen ja ymmärtäväinen äidin kaaokselle. Tämän lisäksi Ulla näyttää mieltävän perheessä mahdollisesti tapahtuneita vääryyksiä: ensin Matilda oli saattanut tehdä väärin Perttiä kohtaan “painostamalla” lasten ottamiseen, ja sen jälkeen Pertti teki väärin Matilda kohtaan jättämällä tämän yksin haluamiensa lasten kanssa.

Sari etsii selityksiä eri asioista ja *yrittää jäsentää* tapahtumia, lähinnä vanhemmista ja heidän välisistään persoonallisten toimintapojen eroista. Hän puhuu realistisuudesta, oikeuksista, rajoista ja sopimuksista. Minulle hahmottuu kuva, jossa realiteeteissa pysyvä, sopimuksista kiinni pitävä asiointitapa vetää Saria puolelleen, ja sellainen tapa loitontaa ja rasittaa, jossa eivät puheet eivätkä opetukset mene perille, jossa toimitaan spontaanisti eikä suunnitelmallisesti, jossa rajat eivät pidä ja jossa asiakas tekee sosiaalityöntekijän neuvojen ja ohjeiden vastaisesti.

Kollegat osallistuvat keskusteluun etsien myös syitä. He ikään kuin vahvistavat isää puolustavaa tulkintakehystä ja tarjoavat ymmärrystä isän pakostrategiaa kohtaan tästä stressaavasta tilanteesta. Työntekijät näyttäisivät orientoituvan eri tavoin ja ikään kuin etsivän moraalista vastuuta eri tahoilta. Ulla mieltii erityisesti omaa työmoraaliaan. Sari ehkä painottaa Ullaa enemmän vanhempien toiminnan moraalialia (tai moraalitomuutta).

Jäin miettimään, tuleeko Ullalle tutkimuskeskustelussa *syyllinen olo*, ettei äiti ole saanut häneltä riittävästi ymmärrystä? Tätä kysynkin viimeisessä tutkimuskeskustelussa. Ulla vertaa asennoitumistaan ja mukaan tulemisen tapaansa Sarin asenteeseen ja määrittää sen erilaiseksi.

Tarja: “Tää on mun mielestä aivan huikea tää teidän keskustelu, kun te mietitte sitä. Tää on mun mielestä yks semmosia tärkeitä, just tämmösissä riitasissa asioissa, että kun tavallaan vedetään puolelle, niin miten pysyy siinä: toisaalta rakentaa suhdetta, eikä

mennä puolelle, mutta mennä sen verran mukaan, että se suhde syntyy. Mutta sitten irtautua sen verran, että pysyy ikään kuin itse jäsenyksillään paikoillansa ja näkee sen — ettei mene omine tunteinensa ihan siihen. Siis tää on niin kun vaikeimpia kysymyksiä. Mutta tää teidän keskustelu on tosi huikee. Te mietitte sitä, ja Ulla palaa ja palaa(.) ‘mistä ihmeestä tässä on kysymys, kun me ollaan menty isän puolelle’. Ja mä luen siitä — tietysti mä luon siihen mukaan omiakin tunteita — sellasen olon, että kuinka me ei voitukaan olla äitiä kohtaan herkempiä ja antaa ikään kuin myötätuntoa enemmän. Ihan kuin sulla olis jotenkin syyllinen olo jälkikäteen siitä, että miks äidin vaikeuksia ei otettu vastaan kunnolla. Vaikka kuitenkin tässä näkee, että sä oot hirveen paljon jaksanu ja ollut ja joutanut ja myötäelänyt. Ja aina kun Sari sanoo enemmän, että ‘se on sellanen ettei se mistään mitään’, sä aina yrität sanoa, että ‘onhan siinä niin kun tällasta ja tällasta hyvää’. Jotenkin semmonen tulee siitä asetelmasta(.) mutta (--) että mikä sitten tuottaa sen määrityksen? Että nyt teille oli tavallaan määrittynyt, että se isä on tämmönen realiteeteissa ja sen kanssa voi sopia ja keskustella, ja äidin kanssa ei voi sopia mistään, kun se ei oo ollenkaan realiteeteissa, ja se on ihan toivoton — niin kun Sarin määrityksenä enemmänkin — tottakai, sähän sitä hoidatkin lopussa. Mutta että tää Ullan aito kysymys, että miten siinä on näin päässyt tapahtumaan?

Ulla: Mua on kaiken kaikkiaan tää koko juttu mietityttänny niin paljon, että kyllä mä uskon että(.) tässä on tää meidän toimiston tapa vaikuttanut ihan niin kun Sarinkin asemaan tämmöseen(.)⁷²

Tarja: Millä tavalla sä tarkotat Sarin asemaan tai tätä toimiston tapaa?

Ulla: No, sitä vaan että kun se siirty sit Sarille sillä tavalla yks kaks. Ja mä muistan, että et hyväksynyt sitä siirtymistä ja joillekin tahoille sä olit aika vihainenkin siinä vaiheessa. Mulle jäi epäselväksi mille taholle, ja ei mekään kovin paljon sitte keskusteltu siitä, muistaakseni.

Sari: Tässähän se on sanottu tää, tässä aikajanalla, että se ei motivoinut sitten. Että sehän on se kokonaisuus.

Ulla: Niin että asennoituminen oli jo sitten vähän toisentyyppinen. Ja mulla on vaikuttanut se, että oikeastaan mä oon aina tykännyt tästä naisesta (naurahtelee), jotenkin henkilökohtaisesti. Ei mulla miestäkään mitään vastaan oo, mutta me ollaan työskennelty monet vuodet. Niin sit vaan se mikä siinä tapahtui, niin mä en sitä ihan henkilökohtaisesti oikein vieläkään ymmärrä. Oon mä

⁷² Ulla ottaa esille ensimmäisen selitysyrittäksen: toimiston toimintatapa.

sitä yrittänyt kelata, mut ett siitä puuttuu niitä palasia niin paljon. Kyllä mä olisin ihan tykännyt työskennelläkin niitten kanssa jatkossa, mutta ne loukkaantui niin hirveesti.

Tarja: Niin, sulla on tavallaan oma ammatillisuus ollut siinä — jos-sain näissä keskusteluissa — niin vahvasti ((esillä)), että sä oot käynyt tosi ison prosessin ammatillisuuden kanssa, sen arvioinnin kanssa. Nyt sitten kun sä sanot, että sulla synkkas sen äidin kanssa, sä tykkäsit siitä äidistä, se tulee jotenkin sillai jännästi, että kun Sarin puheista enemmän paistaa jotenkin se, että se äiti on ihan toivoton tapaus ja kuitenkin että se isä on selkeempi tai näin pois päin. Siinä tulee jännä tämmönen niin kun isä — äiti ((asetelma)) tähän.

Ulla: Joo kyllä se isä on selkeempi, että ei mulle mitään mutta(.) en mä siinä asiassa eri mieltä ole.” (K4, 15—16)

Oletan, että kenen “puolelle on asennoitunut”, siis millaiset signaalit resonoivat sisäisesti subjektin kokemuksiin herkemmin kuin toiset, orientoi työntekijää merkittävällä tavalla myös sen suhteen, miten asia määrittäyty. Toisen puolen antamat tiedot saattavat tulla tulkituiksi esimerkiksi luotettavampina tai vähemmän omaa etua ajavina. Näyttää siltä, että asiakkuuden kulussa Matilda määrittäyty tuen tarvitsijaksi. Pertti näyttäisi edelleen säilyttävän auttajan roolinsa; hän määrittäyty resurssiksi, varakodiksi lapsille, jos Matildan pyörittämä systeemi jonain päivänä pettäisi pahasti. Sarin on helpompi hyväksyä tämä asetelma kuin Ullan. Ulla on Saria selkeämmin “vaihtanut puolta”, hylännyt äidin. Hän on kokenut läheisyyttä asioidessaan Matildan kanssa, eläytynyt hänen tragediaansa lapsettomuuden ja lasten odottelun suhteen ja pyrkinyt aina ymmärtämään Matildan toimintaa. Tunteet ja moraaliset arviot ovat selvästikin vahvasti mukana molempien sosiaalityöntekijöiden määrittäytissä, mutta eri tavalla.

Ulla kokee tulkintani mukaan, että on tapahtunut vääryys, ja hän haluaisi jotenkin “hyvittää” sen, mutta siihen ei ole mahdollisuutta, koska hän ei enää hoida (saanut hoitaa) tapausta. Sari taas aloittaa tapauksen hoitamisen “pakotettuna”. Hän tulkitsee monet tapahtumat ja asioinnin hankaluudet äidin “syyksi”, ja hän näyttää olevan loven kyllästynyt hoitamaan tapausta — ja sitä hän on ollut alusta alkaen, kun hän koki saaneensa “sotkun syliinsä” väärin perustein.

Vaiheessa, jossa työntekijä ottaa vastuulleensa moraalisen kysymyksen käsittelyn, hän samalla sijoittaa tähän pulmaan itsensä. Moraalinen dilemma on *hänen* subjektiivinen dilemmansa, johon hän etsii ratkai-

sua. Sosiaalityöntekijä ammatissaan, asemassaan, toimistossaan punnitsee erilaisia moraalisia näkökantoja niiden kannalta, jotka liittyvät tähän pulmaan. Hän saattaa olla tilanteessa, jossa hän työnantajan määräyksestä joutuu ottamaan tunnistetun pulman käsiteltäväkseen (kuten Sari oli) tai prosessoii sitä muusta syystä (kuten Ulla teki).

Lapsen edun taikka lapsen asian ajaminen kytkeytyy käytännössä moraalisiin ristiriitoihin. Lapsen edun ajajalla on “vuoroin nokka vuoroin pyrstö tervassa”. Tekee sosiaalityöntekijä ristiriitaisessa tapauksessa niin tai näin, aina joku kokee, että hän toimii väärin. Koetellessaan vaihtoehtoja sosiaalityöntekijä saattaa joutua toteamaan, että lopputulos sisältää uhkaa häneen itseensä kohdistuvista “vääristä syytöksistä”. Tämä voi olla myös lamauttavaa. Sosiaalityöntekijä joutuu ratkaisemaan, yrittääkö ja miten pitkälle sovitella erilaisia ristiriitoja vai löytääkö oikeutuksen “polkea” jonkun oikeuksia.

Matildan tapauksessa Sari miettii, onko oikein puuttua äidin vapauksiin toimia omalla tavallaan (K2, 19). Sari on naksauksen aikaan työskennellyt pääasiassa vanhempien kanssa. Naksauksen jälkeen hän näyttää kiinnittävän työtään enemmän lasten olojen vakiinnuttamiseen ja sen turvaamiseen, että tapahtui mitä tahansa, heillä olisi muitakin aikuiskontakteja, ja erityisesti, että heillä olisi isän luona vara(sijoitus)paikka. *Väitän, että lastensuojelun asiakkuuden tuottaminen on tärkeä vaihe. Määrityksen jälkeen lapset tulevat entistä enemmän näkyviin ja entistä enemmän työn keskipisteeksi; lapsen etu alkaa nousta sekä puheessa että toiminnan motiivina paremmin esiin.*

Mäntysaaren (1991, 255—258) tarkoittamaa moralistista tarpeen tyydytyksen sääntelyä ilmenee siinä, kun Ulla ei myönnä kaikkeen anottuun taloudelliseen tarpeeseen avustusta ja moittii Matildaa ja Perttiä valehtelusta. Kokemus ehkä viritti Ullan kontrolloimaan aikaisempaa tarkemmin, mitä pariskunta tämän jälkeen kertoo ja mihin hän voi luottaa. Sari taas moralisoi Matildaa siitä, että tämä ei pidä sopimuksia, puhuu sekavia ja toimii erikoisesti — siis ei toimi ohjeen, tavan eikä normin mukaisesti. Moraalinen kontrolli kohdistuu Matildan toimintaan. Hänen odotetaan toimivan toisin, norminmukaisemmin, ja moralisoinnin voi legitimoida tukeutumalla normeihin. On lainvastaista antaa väärää tietoa viranomaiselle. Ehkä Ulla koki tässä asiassa ensin välittömän loukkauksen ja vääryyden itseään kohtaan, mutta pohdiskeltuaan myös osallisuuttaan, asia kokonaisuudessaan sai uusia sävyjä. Kokemuksen jälkeen hän saattoi kokea sekä oikeudekseen että velvollisuudekseen ottaa moraalisesti kantaa vähintäänkin valehteluun. Tämän kokemuksen jäl-

keen aikaisempaa uskottavampaa, että Matilda on soittaessaan valehdellut johtajillekin, joten ilmeni riittäviä perusteluja moittia myös johtavaa sosiaalityöntekijää väärin toimimisesta — Ullan tulkitseman normin mukaan tämän olisi ensin pitänyt tarkistaa asia Ullalta.

Esitin edellä olettamuksen, että lastensuojelun asiakkuusmäärityksen tuottaminen muuttaa sosiaalityön suuntautumista aikaisempaa määrätietoisemmin lapsen edun toteuttamisen suuntaan. Käsittelen tätä seuraavassa tarkemmin. Aloitan asiakirjamerkintöjen funktioista Matildan tapauksessa ja jatkan käsittelyä sen herättämän keskustelun pohjalta.

Lastensuojelumäärityksen funktioista

Lukija lukee asiakirjoihin kirjattuja seikkoja omasta näkökulmastaan. Johtavan sosiaalityöntekijän, kollegan, parin ja päävastuuisen sosiaalityöntekijän asemat suhteessa tapaukseen ovat erilaiset — ja tämä on analyysissä otettava huomioon. Yksi keskeinen merkityksenantaja vaikuttaa olevan, onko asia koodattu ATJ:lle lastensuojeluksi vai ei. Koodaus näyttää ohjaavan työntekijän orientaatiota ja toimintaa. Tämä näyttää tässä tapauksessa merkittävältä asialta.

Aloitin työskentelyni tapauksen parissa niiden asiakirjojen perusteella, jotka johtava sosiaalityöntekijä oli minulle tulostanut. Siten hän oli tulkinut lastensuojeluasian alkavan tulostamastaan ajankohdasta. Tapaus ei kuitenkaan alkanut siitä, kuten heti ensimmäisen tutkimuskeskustelun alussa ilmeni. Hän oli paikantanut lastensuojelun asiakkuuden alun siihen, kun lasten aikaisemmasta kotikunnasta oli otettu yhteyttä ja kun tapaus oli siirretty Sarille.

Ulla oli kuitenkin tehnyt kuukauden ajan kriisitilanteessa perhekeskeistä sosiaalityötä ja tehnyt muistiinpanoja toimeentulotukikoodin taakse. Hän oli työskennellyt “lastensuojelullisesti”, mutta ei ollut heti kriisiselvittelyn alettua kirjannut tapausta LS:ksi, koska siihen liittyi toimeentulotukipäätöksiä. LS-koodi ilmestyy ATJ:lle kolmen viikon päästä siitä, kun Matilda soitti päivystykseen. Muistiinpanoja oli toimeentulotukiasiakirjassa, ja ne jäivät johtavalta sosiaalityöntekijältä epähuomiossa tarkistamatta.

Kysyin johtavalta sosiaalityöntekijältä, mitä hän olisi tehnyt toisin, jos olisi huomannut lastensuojelukirjauksen, ennen kuin siirsi tapauksen Ullalta Sarille. Olisiko “sässärä” ollut vältettävissä? Kaisla vastaa: “Olisin toiminut varovaisemmin ja myöntänyt toimeentulotuen vaikka

itse kiireellisenä pikkuavustuksena, jotta olisin saanut aikaa selvittää asiaa tarkemmin.” Hän jatkaa vielä pohtien menettelytapaa tällaisissa tilanteissa: “Kun asiat kirjataan tai mielletään jollain tasolla lastensuojeluki, tulisi siitä neuvotella esim. alueen työparin ja johtavan kanssa. Tällöin sovittaisiin asiasta vastaava työntekijä. Erityisesti jollei se mene normaalin työnjaon mukaan.” (Kirjallinen Kaislan tekemä tarkennus.)

Viimeisessä tutkimuskeskustelussa mietitimme Matildan tapauksen yhteydessä sitä, milloin asia määrittyy lastensuojeluksi ja mitä merkitystä tällä määrittelyksellä on. Asia oli ollut esillä aikaisemmin yleisellä tasolla.

Vimpa: “Sillä on aikamoinen merkitys, että onko sillä ((ATJ:llä)) LS vai TT(.) Mietin, kun sitä pitää LS:n alla, niin se velvoittaa enemmän. Tunteukset siihen asiakastapaukseen muuttuu.” (K3, 4)

Sari: “Kyllä se asiakkuuden määrittäminen on sikälikin tärkeätä, että se tosiaan tuo lisää vastuuta sitten, kun sen jotenkin määrittää.

Ulla: Kyllä.” (K4, 14)

Näyttää siltä, että lastensuojelun asiakkuuden määrittäminen lisää vastuullisuutta tapauksen hoitamiseen ja velvoittaa toimimaan. Tavallaan sosiaalityöntekijät painottivat ensimmäisenä toisenlaista työmoraalia: kun sosiaalityöntekijä toteaa tapauksen lastensuojeluasiaksi, hän samalla kokee aikaisempaan nähden toisenlaista velvoittavuutta. Määrittelyksellä hän ikään kuin antaa itselleen toimintavelvoitteen asiassa. Näyttää myös siltä, että ATJ-määrittäminen herkistää kollegoidenkin orientoitumista nimenomaan lapsen kysymykseen.

Keskustelu jatkuu. Näyttää siltä, että lastensuojelun asiakkuuden määrittäminen herkistää asennoitumista ja muuttaa emotionaalista suhdetta siihen. Määrittäminen myös lisää suunnitelmallisuutta ja vähentää kaavamaisista toimintaa. Työntekijä (vrt. edellä johtavan sosiaalityöntekijän kuvaus) näyttäisi orientoituvan ja kokevan tehtävänsä tämän tiedon (LS-koodin) perusteella hieman toisin, kuin tekisi ilman tätä tietoa. Hän olisi taipuvainen hankkimaan lisää tietoa tapauksesta, ennen kuin tekisi mitään isompaa liikettä.

Ulla: “Ja siinä on aikamoisia eroja varmaan tämmösissä lievemmisisä, niin kun työntekijöillä. Tietysti, jos on räikee(.)

Tarja: Jos sä mietit nyt sieltä toimeentulotukiasiakkaista niitä, missä on lapsia, ja ((joissa)) lasten harrastuksia ja muuta mitä erityi-

sesti tuetaan, tuleeko sulle mieleen jotain semmosia kriteereitä taikka periaatteita, että milloin sä sen sit laitat sinne lastensuojeluun?

Ulla: Mä en osaa sanoa ihan näin nopsasti. Sen mä nyt huomaan, että ehkä jotakin tulee sitten roikotettua, jos ne käy niin kun toimeentulotukiasioissa. Ja sitten jotain lastensuojelullista tulee ehkä liiankin pitkään siinä LS:n alla roikotettua, varsinkin jos ei oo kunnollista suunnitelmaa tehty, että miten lastensuojeluasiassa edetään. Mutta saattaa olla esimerkiksi, että mietti, että onkohan niitten touhut lasten kanssa nyt ihan kaikki OK, ja sit tulee vaikka lastensuojeluilmoitus, niin se saattaa sit yhtäkkiä kallistuakin, että sitä alkaakin laittaa LS:n puolelle. Ja sitten vaikka lastensuojeluilmoitukset, joista on puhuttu, ja siit ei oo sen enempää seurannut, niin voi olla, että se roikkuu vaan siellä LS:n puolella, että jotenkin varmuuden vuoksi nyt vähän niin kun. Kyllä siinä varmaan aikamoisia käytäntöjä on, jos niitä alkaa kunnolla tutkia.” (K4, 14)

Ulla jää miettimään omia lastensuojelun asiakkuusmäärittämiään. Hän tuo esiin kirjoja ja tapauskohtaista “roikottamista”: joskus niin päin, että asia roikkuu toimeentulotukimäärittämisessä ja joskus niin päin, että se roikkuu turhankin pitkään lastensuojeluna. Tavallaan Ulla kuvaa epävarmaa oloa asian suhteen — ja tällaisessa tilanteessa on ymmärrettävää, että ei tehdä mitään, vaan odotellaan varmuutta.

Tutkimuskeskustelussa tulee esille samoja lastensuojelun asiakkuuden määrittämisen työntekijäkohtaisia eroja, joita olen käsitellyt aikaisemmin (Kivinen 1994). Ullan kuvaus siitä, miten oman epäilynsä kanssa *odottelee*, ja jos siitä sattuu tulemaan ulkopuolinen lastensuojeluilmoitus, on määrittäminen jo helppo tehdä. Katja Forssén (1993) on havainnut, että pitkäaikaisten sosiaalitoimistoasiakkaiden asiakassuhteessa lastensuojeluilmoitukset käynnistävät lastensuojelullisen työskentelypyrähdyksen muutoin toimeentulotukikeskeisessä asiakassuhteessa. Harvemmin näiden asiakasperheiden lasten asiassa on hänen mukaansa tehty pitkäjänteistä sosiaalityötä.

Sari: “Mä olin joskus miettiny itekseni sitä, kun tää toiminta on ihan tämmöistä, että ei ihan sattumanvaraista. Mutta lastensuojeluasiakkuus mun mielestä määrittäminen helpommin siksi itekseen, jos tapaa sitä lasta. Että jos tapaa vaan aikuisia toimeentulotukiasioissa, niin sit aina vaan niinku puhutaan, mitä lapselle kuuluu(.) Sit jos tohon niin kun tulee joku 6-vuotias, joka potkii

tääl kaikki hajalle, tai menee käymään kotikäynnille jossain muissa asioissa, näkee lapsen jossain muussa tilanteessa, niin sen käyttäytymisestä sitten voi päätellä mielessään. Rupee niin kun tarkkailemaan silloin kun tapaa sitä.” (K4, 14) (--)

“Mutta että ehkä tässä on tunteet osittain mukana, että jos sä näet jotain lapsia, niin(.)” (K4, 15)

(--)

Ulla: “Ja missä määrin vaikuttaa sekin, että itte arvioi, että mitä siinä pystyy tekemään, jos se nyt on kauheen semmonen räikeä lastensuojeluasias.” (K4, 15)

Sari ottaa tärkeänä määrittäjänä esille henkilökohtaisen kontaktin lapseen. Sama asia tuli esille Jatan tapauksessa. Tapaus alkaa elää tunnetasolla toisin silloin, kun siihen saa *henkilökohtaisen kosketuksen lapsen kautta* verrattuna siihen, että asioisi edelleen vain aikuis(t)en kanssa taikka saa toisen käden kirjallista taikka suullista tietoa ja joutuu sen perusteella luomaan tapauksesta oman käsityksensä. Henkilökohtaisessa kontaktissa on mahdollista viestiä, vastaanottaa ja tulkita juuri sitä *nonverbaalista*, johon tunteilla orientoituminenkin perustuu. Ehkäpä juuri tällaisesta aineistosta tulee henkilökohtainen *varmistus* jollekin idullaan olevalle ajatukselle; ajatus tarvitsee emotionaalista tukea muodostuakseen tulkinnaksi. Henkilökohtaisuus korostaa tunteilla orientoitumisen merkitystä. Näyttää yhä vahvemmin siltä, että sosiaalityöntekijän huolestuminen virittää aikaisempaa aktiivisempaa toimintaa lastensuojeluasian määrittämiseksi. (Vrt. myös Oranen 1996.)

Ulla miettii omaa osuuttaan määrittelijänä, ja siinä hän ottaa esille myös toimintamahdollisuutensa. Hän miettii, missä määrin lastensuojelun asiakkuuden määrittämiseen vaikuttaa se, millaiseksi arvioi omat mahdollisuutensa tehdä asiassa jotakin. Tässä korostuu sosiaalityöntekijän oma tehtävän määrittely: millaiseksi hän hahmottaa työnsä ja asemansa ammatillisesti, työyhteisössä ja organisaatiossa; miten itsenäisesti, optimistisesti tai alistuvasti hän suhtautuu toimintamahdollisuuksiinsa taikka miten avarasti hän ylipäätään lastensuojelutyön määrittää. Näyttää siltä, että *naksaus on yhteydessä sosiaalityöntekijän toimintamahdollisuuksiin*, sosiaalityöntekijä suuntautuu *hänelle mahdollisessa* toimintakentässä. Naksauksen kannalta tämä tarkoittaa, että lastensuojelun asiakkuusmäärittelyllä ei määritetä vain asiakasta ja hänen ominaisuuksiaan eikä vain yleensä palvelujen riittävyttä ja tarkoituksenmukaisuutta, vaan myös sosiaalityöntekijän omia toimintamahdollisuuksia.

Tehtyään jälkikäteen yhteenvedon asiakkuuden viriämisestä tutkimustapauksessa Sari kiinnitti huomiota työn kohteeseen. Työskentely on ollut hyvin aikuiskeskeistä. Hän miettii implisiittisesti, auttaako määrittelyksen tekeminen keskittymään lapsiin ja lasten tilanteen kohentamiseen. Tuskin määrittely sinänsä voi taata lapsinäkökulman ensisijaisuutta, mutta on tärkeää pohtia, asettuuko lasten asema kuitenkin tämän määrittelyksen myötä toisin. Saattaahan olla myös niin, että lapsen etu määrittyy tapauskohtaisesti. Sari miettii tätä.

Sari: “Siinä alkutilanteessa oli, se mitä mä huomasin, että vaikka tämä on lastensuojeluperhe, niin tuki on kohdistunut äitiin ja sen jaksamiseen. Ja sitten jos miettii pohdiskeluja, mitä jo silloinkin heräsi, ja edelleen on pohdiskelun alla: miten paljon voidaan äidin tukemiseksi antaa sen pyörittää kaikkia tahoja? Eli tavallaan äidin tukemisen kustannuksella voidaan lasten oikeuksia tai toisen vanhemman oikeuksia kaventaa. Mikä oikeus sillä äidillä on rajata lasten elinpiiri? Hän pystyy nyt, kun ne lapset on pieniä, mutta kyllähän se jo nyt synnyttää ristiriitoja.” (K2, 19)

Sari miettii lapsen etua ja hän fokusoi työtään uudelleen. Aluksi lapset olivat sosiaalityön yleisenä kohteena “vanhempien kautta”. Sarilla on pulma: missä tasapainokohdassa hän sosiaalityöntekijänä voi tukea kuitenkin osallisen — lasten, äidin ja isän — oikeuksia. Onko väärin, että tuki on kohdistunut ensisijaisesti äitiin? Hän päätyy siihen, että lastensuojelutyön tarkoitus tässä tapauksessa on turvata lasten elämässä jotakin jatkuvuutta. *Jatkuvuuden turvaaminen konkretisoitui kahden kodin tukemiseen* siltä varalta, että ensisijainen rakennelma pettäisi jossain vaiheessa. Tässä mielessä työ kohdistuu molempiin vanhempiin ja näiden jaksamiseen. Sari siis löysi konkreettisia toiminnan kohteita motiivien suunnassa. Lisäksi Sari ennakoi, että lasten varttuessa nuoriksi äiti tulee olemaan yhä suuremmissa vaikeuksissa, jos jatkaa samanlaista toimintaa. Tapaus osoittaa, miten hankala lastensuojelun asiakkuutta on kiinnittää vain lapseen. Näyttää siltä, että lastensuojelun asiakkuus ja työn konkreettinen kohde *muuttuu* työskentelyprosessin kuluksa.

Sari: “Kai se ajatus oli mun mielestä se, että se näytti tosi huonolta. Pitkään mietittiin, että pitääkö tässä sijoittaa jonnekin, vai laitetaan lastenkotiin tai tällönsiä ajatuksia oli siinä. Mutta kai päällimmäisenä oli mielessä se, että voidaanko me täällä löytää niin paljon kaikkea tukea sille perheelle, että he kuitenkin pystys

muotoutuun, ei semmosena perheenä kuin miksi he on ajatellu muotoutuu, vaan tämmösenä yksinhuoltajaperheenä. Että tavallaan antaa lapsille se mahdollisuus, ettei heidän kuitenkaan tarvitsisi muuttaa kotia. Että he pystys ottaa tämän omaksi kodiksi, niillä avuilla, mitä meillä on tarjolla. Ja tavallaan se oli siinä vaikeus, että ne lasten reaktiot olivat niin voimakkaita, mutta suhteuttaa niin(--)" (K1,)

Äiti sai pikkuhiljaa otetta omasta elämästään, ja se heijastui lapsiin. Siten vanhempia tukemalla voitiin vaikuttaa lasten olosuhteisiin. Matilda tuettiin jaksamisessa ja arjen haltuun saamisessa, Perttiä tuettiin pitämään yhteyttä lapsiin ja autettiin sopimaan ja toteuttamaan lasten tapaamiset.

Tässä(kin) tutkimustapauksessa asiakirjamerkinnot keskittyivät aikuisten puheiden kirjaamiseen. Silloin kun tekstissä mainittiin lapset, he esiintyivät aikuisten kuvausten kohteena. Kun puolisoiden riitely oli kiihkeimmillään, he liittivät lasten oireet aseistukseen toista puolisoa vastaan. Asiakirjat eivät suoranaisesti kuvanneet lasten arkea; siitä luki ja voi luoda käsityksen toisaalta kotikuvausten ja toisaalta osapuolten riitakuvausten perusteella, rivien välistä. Ainoastaan sosiaalityöntekijöiden kotikäyntikertomus sekä kodinhoitajien kertomaksi kirjattu kotikuvaus sisälsivät lyhyet lauseet molemmista lapsista. Sinänsä lastensuojelumääritys ei näyttänyt lisänneen lapsia koskevien havaintojen ja tietojen kirjaamista avohuollon asiakirjoihin. Tutkimusten mukaan tällaiset kirjaukset lisäntyvät heti kun lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle (Egelund 1996; Bernler & Johnsson 1995).

Toinen asia sitten on, miten työkäytäntö muuttui määrityksen jälkeen. Tutkimuskeskustelujen perusteella lapsimääritys tuotti välillistä keskittymistä lapsiin: muut tahot kuin sosiaalitoimisto työskentelivät suoraan lasten kanssa. Sosiaalitoimiston tehtäväksi jäi näiden työskentelyedellytysten turvaaminen ja yhteistoiminnan koordinointi — vaikka kaikki yhteistyökumppanit eivät käytännössä oikein suostuneetkaan koordinoitaviksi, eivätkä nähneet tarvetta yhteiseen palaveriin.

Parityö ja asiakkuusmääritykset

Parityön käsite on kytketty yhteistyöhön, jossa tutkitaan huostaanoton tarvetta tai valmistellaan sen toteuttamista taikka kun sosiaalityöntekijät valmistelevat lausuntoa oikeudelle lasten huolto- ja tapaamisoikeus-

asiassa. Käsite sisällytettiin vuoden 1983 lastensuojelulakiin. Näihin aikoihin parityö lisääntyi. Käsitteen sisältöä ei kuitenkaan ole tarkemmin määritelty missään lakia täytäntöönpaneuvissa hallinnollisissa ohjeissa. Käsite saa sisältönsä kunta- ja sosiaalityöntekijöiden tiimikohtaisissa konteksteissa ja työkäytännöissä.

Sosiaalityöntekijä tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärityksen yksin tai yhdessä työparin kanssa. Keskusteluja saatetaan käydä myös johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Näiden yksittäisten keskustelujen osuutta on kuitenkin tässä tapauksessa mahdoton tutkia ja eritellä. Pohdin seuraavaksi parityön luonnetta ja osuutta asiakkuusmäärityksiin a) tässä tutkimustapauksessa, b) yleisemmin Kunnan sosiaalityössä ja lopuksi c) vertailen lyhyesti Kunnan ja Kaupungin parityötä.

Parityötä Matildan tapauksessa on sivuttu edellä erilaisissa yhteyksissä. On myös käynyt ilmi, että tutkimustapauksen lastensuojelun määrittämisvaihe sattui poikkeuksellisen kiireiseen aikaan; toimistossa purettiin kesän ruuhkaa ja työntekijämäärässä oli vajausta. Ulla ja Sari kuvasivat tiiminsä työskentelytavan itsenäiseksi (K4). Yhdenmukaisesti tämän kanssa johtava sosiaalityöntekijä painotti, että tässä tiimissä yksin työskentelyllä on vahva perinne (K6). Niinpä tässä tutkimustapauksessa Sari kuvaa parityön sisältöä omalta osaltaan. (Aikaisemmin hän oli todennut olleensa tapauksen hoitamisessa "mukana".)

Sari: "Niin, no mun kohdalta se on aika selkee jako (--) meidän parityö on ollut aika semmosta pinnallis(.) ei se oo silleen ollut parityötä. Meillä ei ollut semmoseen aikaa(.) niinkun sanan varsinaisessa merkityksessä. En mä oo joutunut pohtiin sitä asiaa, ennenkuin se tuli se asiakas mulle - ja silloinhan se oli suoraan lastensuojelua." (K4, 13)

Sari kuvaa kolmea tärkeää aspektia. Ensinnäkin siitä huolimatta, että hän (1) oli ollut mukana ensimmäisellä kotikäynnillä adoptioselvitysasiassa, (2) keskustellut Ullan kanssa silloin, kun perhe toimi tukiperheenä, ja tukisuhteessa alkoi ilmetä vaikeuksia, ja (3) tavannut perhettä useasti toimistossa, kun vanhemmat poikkesivat kertomaan ajankohtaisia uutisia lasten terveystilanteesta ja (4) keskustellut puhelimitse samasta asiasta ja (5) hoitanut kriisiaikaa päivystyksestä, hän koki parityön pinnalliseksi suhteessa "sanan varsinaiseen merkitykseen". Oletan, että parityöllä on monenlaisia subjektiivisia merkityksiä, jotka ovat sosiaalityöntekijöille erilaisia. Lisäksi parityön sisältö muodostuu kus-

sakin yksityistapauksessa ja jokaisen parin keskinäisessä yhteistyössä erikseen omanlaiseksi ja ainutlaatuiseksi ilmiöksi.

Toiseksi Sari viittaa kiireeseen ja kolmanneksi asemaansa suhteessa tapaukseen. Hän toteaa, että otti tapauksen mietittäväkseen vasta, kun se määrättiin hänelle. Juuri tästä kiinnostavasta erosta työskennellä “vain parina” taikka “päävastuullisena” työntekijänä keskustelimme tekemämme selvityksen yhteydessä. Parityötä koskevista havainnoista tuli yllättäen tuon selvityksen keskeinen tulos.

Parityön piirissä olevista tapauksista (N=45) 40 % (18 tapausta) oli sellaisia, joissa “pari” ei tunnistanut olevansa mukana. Hän ei sisällyttänyt näitä tapauksia omaan listaansa. Näyttäisi siis siltä, että tietynä hetkenä vähintään 40 %:ssa tapauksista työpari työskentelee “vain parina”, ellei sitten ollenkaan (vielä) parina. Niistä tapauksista (N=27), joista työpari esitti arvionsa tapauksen sekavuuden tai selkeyden suhteen, sosiaalityöntekijät kokivat yli puolet (56 %) yhdensuuntaisesti ja loput (44 %) eri tavoin.

Käsittelimme yhdessä (K3) mahdollisia selityksiä tälle tulokselle. Kävi ilmi monia “luonnollisia selityksiä”. Osan tapauksista työntekijät olivat määritelleet keskenään eri tavalla. “*Luonnollisesti*” selittyvät ne tapaukset, joista päävastuullinen työntekijä ei vielä ollut ehtinyt puhua parilleen. Toiseksi oli sellaisia tapauksia, jotka olivat mukana eri sukunimillä ja sellaisia, jotka ovat vain unohtuneet listauksesta. *Määrittelyeroja* tuli sellaisissa tilanteissa, joissa työskentelyssä oli pidempi tauko, ja “päävastuinen” hoiti yhteyksiä perheeseen itsenäisesti eikä keskustelut asiasta parin kanssa. Toiseksi jos kollega oli tullut mukaan “vain kotikäynneille”, mutta ei kokenut olevansa muutoin mukana, hän ei määritellyt sitä parityöksi. Jos tapauksesta oli “vain keskusteltu”, “pari” ei merkinnyt sitä listaansa. Näyttää olevan tilanteita, joissa “päävastuullinen” ikään kuin odottaa parityötä, mutta toivetta ei ole tehty eksplisiitiseksi erilaisista syistä.

Toiseksi selvitys toi näkyville sosiaalityöntekijöiden käyttämät käsitteet “vain pari” ja “päävastuinen”. Ne kuvaavat vastuumäärittelyä, joka tuli keskeisesti esille myös Matildatapauksessa. Tällaisia sekaannuksia ei esiinny Kaupungin toimistossa, koska lastensuojelun sosiaalityöntekijäksi nimetty on aina päävastuinen. Hänellä voi olla parina samasta toimistosta toimeentulotuen sosiaalityöntekijä, mutta tämä oli harvinaista. Useimmin parina oli toimiston toinen lastensuojelun sosiaalityöntekijä, jos sellainen oli (Jatalla oli, Veeralla ei). Kaikkein tavalli-

sinta kuitenkin oli, että työparina oli toimiston ulkopuolelta jokin yhteistyökumppani.

Kunnassa yhteistyö oli työn yleisen organisoinnin ja sen myötä parityön takia toimiston sisällä moninaisempaa ja sitä oli enemmän kuin Kaupungissa. Kunnassa jokaisella sosiaalityöntekijällä oli lastensuojeluasiasia parityönä vireillä kolmen taikka neljän eri kollegan kanssa. Koska keskinäistä yhteistyötä oli Kunnan toimiston sisällä paljon, se kietoutui tiimin työhön ja ilmeni työntekijöiden välisissä suhteissa toisin kuin Kaupungissa, jossa lastensuojelusta vastuussa olevan sosiaalityöntekijän työ on tiimissä "erilaista": hän on lastensuojelun asiantuntija tiimissä ja hänen yhteistyökumppaninsa ovat enemmän toimiston ulkopuolella kuin toimiston sisällä.⁷³ Kunnassa kaikki toimiston sosiaalityöntekijät ovat "samanlaisia", samojen asioiden asiantuntijoita tiimissään.

Naksauksen kannalta Kunnan ja Kaupungin välinen erilaisuus tarkoittaa, että Kaupungissa sektoroidun sosiaalityön työnjaossa lastensuojelun asiakkuusmääritykset delegoituvat ja keskittyvät lastensuojeluun erikoistuneille sosiaalityöntekijöille. He tuottavat määrityksen omalla asiantuntijuudellaan. Kunnassa määrittyy ensin päävastuullinen sosiaalityöntekijä, joka periaatteessa tuottaa lastensuojelun asiakkuusmäärityksen, mutta asiaan kytkeytyy käytännössä toisten työtovereiden määrityksiä enemmän kuin Kaupungissa.

Metodista pohdintaa

Tutkimustapauksessa kertyneelle aineistolle ja sen analysoinnille oli muutama seikka ominaista. Ensinnäkin erityistä oli *ajastus* kolmella toisiinsa kytkeytyvällä tasolla: 1) asiakkaan aikana, 2) tutkimuskeskusteluissa esillä olleina tapahtuma-aikoina ja 3) analysoitavien aineistojen ajallisena kertymisenä minulle. Aikakysymys nousi Sarin tapaukseen liittyvistä havainnoista. Hän havaitsi, että kaikki osalliset elävät ikään kuin eri aikaa.

Sari: "Sitten mä mietin tossa, kun mä katsoin tota aikajanaa, mä laitoin itellenikin, että se tuntuu itseasiassa, että me yritetään sosiaalityöntekijät elää tätä hetkeä ja äiti ei millään päästä irti siitä

⁷³ Kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhteistyökumppanit painottuvat yhä selvästi toimiston ulkopuolelle, vaikka parina aikaisempaa useammin onkin oman alueen toimeentulotukityöntekijä. (Johtavan sosiaalityöntekijän kirjallinen kuvaus, 35)

menneisyydestä. Ja se puhuu aina, kuinka tilanne oli silloin ja silloin, ja siihen palataan jatkuvasti. Ja sitten taas isä ja uusi perhe suunnittelee tulevaisuutta, että mitä lapsille sitten(.) Että tuntuu, että me kaikki eletään niinku eri ajassa. Ei päästä niinku samalle tasolle ollenkaan. “ (K2, 21)

Jäin miettimään ajan merkitystä. Tietenkin tutkimusmenetelmässä, jossa muistellaan menneitä tapahtumia, tekemisiä ja tunnelmia, on aina sekaannusten ja muistivirheiden vaara. Lisäksi tällainen tutkimusote vaatii tutkijalta erityistä tarkkuutta huolehtia siitä, että *puhutaan samasta ajasta*. Tapausta käsiteltäessä usein livettin puhumaan niistä tulkinnoista, joita voi tehdä jälkikäteen, niiden kokemusten ja tietojen perusteella, joita tapauksesta on vuoden päästä. Palasin viimeisessä tutkimuskeskustelussa teemaan ja mietin, miten ajan jäsentäminen oli ollut minulle tässä tapauksessa erityisen vaikeaa.

Tarja: “Mutta semmonen, mitä mä huomasin, joka tässä keisissä on must jotenkin olennaista: on kauheen vaikee täsmentää aina, että mitä missäkin vaiheessa oli esillä ja mitä tietoja ((sosiaalityöntekijöillä)). Se mitä me ollaan palavereissa puhuttu, niin yks puhuu yhdestä hetkestä ja sit se liukuu toiseen hetkeen ihan huomaamatta ja toisiin tietämyksiin siitä keisistä. Ja musta Sari sanoi jossain vaiheessa hirveen hyvin, että — tavallaan sen perheen kautta — me eletään eri aikajanoilla. (K4, 1)

Tutkimusaineisto ei sisällä määrittelyshetken pohdintoja, vaan muisteluja vuoden takaisista tapahtumista. Tunnelmat ovat vahvasti muistissa, ja ne vaikuttavat myös siihen, mitä tapahtumia kukin muistaa ja mitä on unohtanut. Tästä huolimatta hämmästyin siitä, (saatuani kaikki asiakirjat) että sosiaalityöntekijöiden muisti oli osoittautunut melko tarkaksi.

Tässä tapauksessa aineisto kertyi “takaperin” verrattuna Kaupungin tutkimusaineistoon. Se osoittautui mielenkiintoiseksi kokeiluksi. Se tuotti yhden havainnon: asiakirjat ovat merkityksellisiä paikantamaan tietyt ajalliset “faktat” puhuttuun. Takaperoisuus tuotti minulle moninkertaisen aineiston kelauksen ja käsittelyn, ja lopulta jouduin jättämään monta mielenkiintoista teemaa “yli”. Olin valinnan edessä sen suhteen, mitä teemoja valitsen pohdittavaksi. Lopulta sisällytin mukaan vain sellaiset teemat, jotka koin erityisesti liittyvän naksauksen tuottamiseen.

Aineiston esittämisen rakenne on toisenlainen kuin Kaupungin tapauksissa. Tämä johtuu siitä, että tapauksessa ei ollut mukana muita

keskeisiä tahoja sosiaalitoimiston ulkopuolelta, jotka olisivat osallistuneet määrittelyyn. Siten sosiaalityöntekijän toiminnan erittely suhteessa asiassa mukana oleviin tahoihin ei tuntunut toimivalta eikä tarkoituksenmukaiselta. Aineisto hankittiin pääasiassa tiimikeskusteluissa eikä yksilökeskusteluissa, kuten Kaupungissa. Kunnassa kaksi viimeistä haastattelua olivat parin ja johtavan sosiaalityöntekijän “yksilöhaastatteluja”.

Voisi tietysti ajatella, että aineiston hankintaa olisi fokusoitu Kunnan sosiaalityöntekijöiden keskinäisiin suhteisiin ja niissä toistuviin toimintakuvioihin. Näin olisin voinut eritellä niiden suhdetta tapauksen lastensuojelumäärittelyksen etenemiseen ja kunkin yksilölliseen orientoitumiseen tässä asiassa. Päädyin kuitenkin kuvaamaan tapauksen kulun oleelliset vaiheet ja keskittymään kussakin vaiheessa päävastuisesti työskentelevän sosiaalityöntekijän määrittelyyn. Sain keskinäisistä suhteista orientoivaa tietoa tutkimuskeskusteluissa, mutta en katso sen riittävän näiden suhteiden tarkempaan erittelyyn taikka johtopäätösten tekemiseen.

