

**Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhdetyöskentelyn
ulottuvuuksia lastensuojelun virka-aikaisessa
päivystystyössä**

Reetta Johansson
Pro gradu -tutkielma
Turun yliopisto
Sosiaalitieteiden laitos
Sosiaalityö
27.4.2023

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu
Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

TURUN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiaalityö
Pro gradu -tutkielma

Tekijä: Reetta Johansson

Otsikko: Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhdetyöskentelyn ulottuvuuksia lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä

Ohjaaja: Professori Merja Anis

Sivumäärä: 79 s., 1 liites.

Päivämäärä: 27.4.2023

Selvitin pro gradu -tutkielmassani sosiaalityöntekijän suhdeperustaisen työskentelyn merkityksiä ja mahdollisuuksia lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön käytännössä laadullisen tutkimuksen keinoin. Tutkimustehtävää käsitellään fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen mukaisesti ja substanssiteoriat huomioiden. Tutkimuskysymyksenä on selvittää lastensuojelun virka-aikaisen työn käytännössä, kuinka sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuutta ja mitkä tekijät estävät ja mahdollistavat suhdeperustaisen työskentelyn.

Tutkielman teoreettinen viitekehys perustuu lastensuojelun päivystystyön käytäntöihin ja tutkimukseen sekä suhdeperustaiseen (suhteeseen perustuvan) käytännön ja merkitysten teoriapohjaan. Suhdeperustaisuus merkitsee sosiaalityön ytimessä olevaa ihmissuhdetyötä ja siihen liittyviä kohtaamisia työntekijän ja asiakkaan välillä. Toteutin tutkielmaa varten kyselyn, jonka suuntasin virka-aikaisessa päivystyksessä työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Julkaisin kyselyn sosiaalisen median alustalla Facebookissa Sosiaalityöntekijöiden uraverkoston ryhmässä. Laadin kyselyn hyödyntäen sekä suljettuja kysymyksiä taustakysymyksenä että avoimia kysymyksiä, joiden vastausten avulla tarkastelin tutkimuskysymyksiä. Analysoin aineiston laadullisin menetelmin hyödyntäen dialogista tematisointia sekä teoriaohjaavaa sisällön analyysitapaa.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat, että kohtaamisiin liitetyt merkitykset ja vastavuoroinen vuorovaikutus asiakastilanteissa luovat suhdeperustaista merkittävyyttä. Ammatillinen osaaminen työhön liittyvien eettisten kysymysten, reflektion ja lastensuojelun kannalta edesauttaa suhdeperustaisen työskentelyn toteutumista. Työhön liittyvien käytäntöjen paineisuus kiireen, suurten asiakasmäärien ja nopeiden asiakkuuksien näkökulmasta heikentää mahdollisuuksia suhdeperustaiseen työskentelyyn, sillä ne vähentävät työntekijän kokonaisvaltaista reflektiota ja tuovat työn käytäntöihin tiedostamattoman luonteen.

Tutkielma osoittaa jatkotutkimuksen tarpeen päivystysluonteisen työn erityisosaamisen tunnistamisessa ja kartoittamisessa sosiaalialalla, jotta eettisesti kestävien, yhdenvertaisten ja laadukkaiden ammattikäytäntöjen edustus organisaatitasolla vahvistuisi ja niitä voitaisiin hyödyntää nykyistä laajemmin. Se mahdollistaisi ammattikäytäntöjen kokonaisvaltaisen reflektion niin työntekijän kuin organisaation tasolla.

Avainsanat: lastensuojelu, lastensuojeluilmoitukset, päivystys, asiakassuhde, reflektio

Sisällysluettelo

1	Johdanto	4
2	Lastensuojelun virka-aikainen päivystystyö	7
2.1	Lastensuojeluilmoitukset ja niiden käsittely	9
2.2	Lastensuojelun ensiarvio	11
2.3	Lastensuojeluun paikantuvat orientaatiot	14
2.4	Sosiaalityöntekijän dualistinen rooli lastensuojelun kentällä	15
2.4.1	Sosiaalityöntekijän rooli lastensuojelussa suhteessa vanhempaan ja lapseen	16
2.4.2	Työskentely suhteessa yksilöön yhteiskunnan murroksessa	18
2.4.3	Merkitysten tiedostettu ja tiedostamaton luonne	19
3	Suhdeperustaisuus sosiaalityössä	22
3.1	Suhdeperustaisuus lastensuojelun käytännöissä	27
3.2	Hyvinvointivaltion jälkeinen aika ja uusliberalismi	29
3.3	Suhdeperusteinen tiedonmuodostus	32
4	Tutkimusasetelma	34
4.1	Tutkimustehtävän ja kysymysten määrittely	36
4.2	Aineiston kuvaus ja keruu	38
4.3	Analyysimenetelmä	43
4.4	Eettiset kysymykset	44
5	Suhdeperustaisuutta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä	48
5.1	Asiakastyön eettinen kestävyys	49
5.2	Vanhemman horisontaalinen kohtaaminen	55
5.3	Suhdeperustaisen työskentelyn tiedostamaton luonne	60
6	Johtopäätökset ja pohdinta	64
	Lähteet	70
	Liitteet	79
	Liite 1. Kyselyn kysymykset	79

1 Johdanto

Sosiaalityötä ei ole ilman asiakkaita ja sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiä suhteita. Tavoitteena suhdeperustaisuudessa on ymmärtää kohtaamisten moniulotteisuus ja kompleksisuus sekä edistää kohtaamisilla sosiaalityön vaikuttavuutta ja voimaannuttaa yksilöä prosessissa. (Ward ym. 2010, 7.) Lastensuojelutyössä suhdeperustaisuus näkyy kaikilla tasoilla ja kaikkien toimijoiden välisissä yhteyksissä (Heino 2013, 103). Lastensuojelutyön ja siihen liittyvän päivystystyön luonteeseen kuuluu perhetilanteiden poikkeukselliset olosuhteet sekä elämäntilanteiden ongelmallisuus. Interventioiden tavoitteena on välittömyys ja avun tarjonnan nopeus, jolla pyritään lisäämään työn vaikuttavuutta ja laatua sekä varmistamaan lasten hyvinvointi. (Lahti 2008, 147.)

Henkilökohtainen mielenkiintoni sosiaalityössä suuntautuu asiakastyön vuorovaikutussuhteiden ja kohtaamisten merkityksiin sekä sosiaalityöntekijältä vaadittavaan asiantuntijuuteen edellä mainittujen osalta. Lähtökohtana tälle tutkielmalle on oma lyhyt työkokemukseni lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä kesällä 2022 ja sen herättämät huomiot ja pohdinnat suhdetyön mahdollisuuksista ja vaikuttavuudesta lastensuojelun ammattitaitoa vaativassa työssä, joka on usein asiakassuhteiden näkökulmasta lyhytkestoista, monesti nopeaa ja kasvotonta.

Tutkimustehtävän käsittelyn rajauksen vuoksi käsittelen lastensuojelun virka-aikaista päivystystyötä. Lastensuojelun virka-aikainen päivystys perustuu lastensuojelulain (2007/417, 11§, 26§) kunnille määrittämään mandaattiin joka liittyy lastensuojelun järjestämiseen ja lastensuojeluasian vireille tuloon. Lastensuojelun päivystystyö on vastuullista ja vaativaa, ja se edellyttää vaativaan vuorovaikutustyöhön asettumista, kuten virka-aikaisen päivystystyön mentorini sosiaalityöntekijä Meri Haikonen kuvasi osuvasti. Varsinainen tutkimus lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä on vähäistä, minkä vuoksi hyödynnän tutkielmassani sosiaalialapäivystyksen tutkimusta. (Ollila ym. 2019).

Valtakunnallisesti sosiaalipäivystystyön kehittäminen ja valvonta on haastavaa, sillä alueelliset järjestämistavat eroavat toisistaan (THL 2012, 121; Kivipelto ym. 2020, 7; Kuusikko-työryhmä 2022). Sosiaalipäivystyksen kehittymistä uhkaa kehittämisen puutteellisuus (THL 2012, 121). Viime vuosina sosiaalipäivystystyön kehittämistä on tehostettu muun muassa lainsäädännön kautta, mutta kehittämistyötä vaaditaan edelleen asiakasmäärien, asiakaskirjon ja tehtävien

moninaistumisen perusteella. (Ollila ym. 2019, 9). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaiseman raportin mukaan sosiaalipäivystyksen erityispiirteenä on työn sisällöllinen raskaus, joka liittyy nopeaan työtahtiin, tarpeeseen tehdä päätöksiä puutteellisin tiedoin sekä henkiseen kuormittuneisuuteen. Raportissa todetaan, että sosiaalityöntekijöillä pitäisi olla mahdollisuus erikoistua sosiaalipäivystystyöhön. (THL 2012, 121.) Sosiaalialan päivystystyöhön liittyvät haasteet ja kehitystarpeet liittyvät myös virka-aikana toteutettavan päivystystyön käytäntöihin. On tärkeää pysähtyä pohtimaan sosiaalityöntekijän toimintaa ja toiminnan taustoja lastensuojelun päivystystyön käytännöissä, joka usein on kiireistä, lyhytkestoista sekä nopeaa arviointia ja reagointia vaativaa.

Tämän tutkielman luvussa 2 rakennan lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön teoriaa yhdistämällä ensinnäkin lastensuojelua ohjaavaa lainsäädäntöä, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämiä lastensuojelun tilastoja sekä sosiaalipäivystyksen teoriaa (Ollila ym. 2019). Käsittelen lisäksi lastensuojelun työtä ja siihen vaikuttavia orientaatioita (Gilbert ym. 2011; Jaakola 2020) sekä työhön liittyvien moninaisia velvoitteita, jotka vaikuttavat suhdetyöskentelyyn asiakkaan kanssa. (Juhila 2006; Howe 2009).

Sosiaalityön suhdeperustaista työskentelyä (relationship-based practice) tarkastelen eri tasoilla luvussa 3. Tarkastelen suhdeperustaisuutta ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen muutoksia suomalaisessa lastensuojelun työkäytännöissä muun muassa Kirsi Juhilan (2006) suhdeteorian pohjalta tutkaillen suhteiden muotoutumista hyvinvointivaltion murroksen jälkeen. Huomioin kuitenkin sen, että suomalainen lastensuojelu ja siihen liittyvät suhdeperustaiset työkäytännöt eivät ole kehittyneet omassa suomalaisessa ”kuplassaan” vaan vahvassa kansainvälisessä vuorovaikutuksessa. Juhilan (2006) ohella hyödynnän tutkielmassani muun muassa David Howen (1998), Gillian Ruchin (2005) sekä Danielle Turneyn (2012) suhdeperusteisia tutkimuksellisia näkökulmia.

Käsittelen tutkielmani teoreettisia ja metodologisia asetelmia luvussa 4. Lähestyn tutkimustehtävääni suhdeteorioiden (esim. Howe 1998) mahdollistaman substanssiteorian lisäksi fenomenologis-hermeneuttisesta lähtökohdasta. Fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma mahdollistaa tutkimustehtäväni käsittelyn merkitysten kautta tehden siten tunnettua tiedetyksi (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tutkimustehtävänäni on lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön kontekstissa tutkia miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuutta ja mitkä tekijät edistävät ja estävät suhdeperustaista työskentelyä.

Analyysiluvussa 5 käyn aineistoni ja suhdeperustaisuuteen linkittyvän tutkimuksen välistä vuoropuhelua ja vastaan tutkimuskysymyksiini dialogisen tematisoinnin keinoin (Koski 2020). Tutkielmani tavoitteena ei ole todentaa minkään tietyn suhdeteoreettisen näkökulman paikkansapitävyyttä vaativissa lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä, vaan tarkastella niiden avulla työn ja käytäntöjen suhdeperusteisia ulottuvuuksia ja sille annettuja merkityksiä (esim. Alasuutari 2011; Tuomi & Sarajärvi 2018). Kokoan analyysini tulokset suhteessa tutkimuskysymyksiini ja pohdinnan jatkotutkimuksen tarpeesta johtopäätös ja pohdinta luvussa kappaleessa 6.

2 Lastensuojelun virka-aikainen päivystystyö

Lastensuojelun virka-aikainen eli kello 8–16 välillä tapahtuva päivystystyö palvelee kiireellisten lastensuojeluasioiden sekä lastensuojeluilmoitusten käsittelyä. Lastensuojelulaissa (2007/417) virka-aikaisen päivystystyön tehtävä on määrätty hyvinvointialueille, ja sosiaalityöntekijän rooli on kattavasti määritelty laissa. Lastensuojelun virka-aikainen päivystys eroaa sosiaalipäivystyksestä muun muassa siinä, että sosiaalipäivystyksen toteutus pohjautuu sosiaalihuoltolakiin (2014/ 1301, 12§, 29§-29a§), joka velvoittaa hyvinvointialuetta tarjoamaan jokaiselle alueensa asukkaalle välttämättömät ja kiireelliset sosiaalipalvelut siten, ettei hänen huolenpitonsa tai toimeentulonsa vaarannu. (Kivipelto ym. 2020, 1.)

Hieman karkeana erotuksena lastensuojelun virka-aikaiseen päivystystyöhön sosiaalipäivystys vastaa laajasti kaiken ikäisten moninaiisiin tarpeisiin. Yhdistävä tekijänä päivystystyyppien välillä on huomioitava myös kiireelliset (esim. kiireellinen sijoitus) lastensuojelun toimenpiteet. (LsL 2007/417; SHL 2014/1301). Sosiaalipäivystyksessä suurimman toiminta-alueen muodostavat lastensuojeluasiat (Ollila ym. 2019, 10; Kivipelto ym. 2020, 6). Haasteena sekä virka-aikaisen että virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen laadun ja sisällön kehityksessä on niiden järjestämiseen liittyvät tekijät, sillä päivystysmuodot järjestetään kunnissa usein erilaisissa organisaation rakenteissa (nykyisin hyvinvointialuilla). (Ollila ym. 2019, 72.)

Lastensuojeluasia tulee vireille joko hakemuksesta tai silloin, kun sosiaalityöntekijä (tai muu lastensuojelun työntekijä) saa muutoin tietää lapsesta, joka on mahdollisesti lastensuojelun tarpeessa. Mahdollisen kiireellisen suojelun tarve on arvioitava välittömästi asian tultua vireille. Muutoin sosiaalityöntekijällä on seitsemän arkipäivää aikaa tehdä päätös siitä, aloitetaanko palvelutarpeen arviointi. Sosiaalityöntekijän pitää arviossaan huomioida lastensuojelulain mukaisten tukitoimien ja palveluiden tarpeellisuus. Hänen pitää myös arvioida huoltajien tai muiden lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden edellytykset turvata lapsen kasvuolosuhteet muun muassa hoidon ja huolenpidon osalta. Arviointi pitää tehdä siinä laajuudessa, joita olosuhteet edellyttävät. Sosiaalityöntekijä voi arviota tehdessään olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin ja muihin viranomaisiin sekä asiantuntijoihin. Lain mukaan hyvinvointialueen määräämällä ja virkasuhteessa olevalla sosiaalityöntekijällä on päätöksentekovalta kiireellistä sijoitusta ja sen lopettamista koskien. (LsL 2007/417, 13§, 26§, 27§.) Lastensuojeluasioita käsittelevä lainsäädäntö pohjautuu paitsi YK:n lastenoikeuksien sopimuksen velvoitteeseen lapsen edun toteutumiseen julkisen vallan toimesta (YLO 60/1991,

3 artik.), myös Suomen perustuslain (1999/ 731, 19§) velvoitteeseen tukea lapsen vanhempia tai huoltajia kasvatustehtävässään.

Lastensuojelulain ohella merkittävä laki lasten ja perheiden aseman ja ennaltaehkäisevän tuen kannalta on vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki (ShL 2014/1301). Sosiaalihuoltolain (2014/1301) johdosta muuttuivat myös kriteerit lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta: asiakkuus alkaa vasta, jos lastensuojelun ja siihen liittyvien palveluiden tarve todetaan selvityksen perusteella. Myös kiireellisen sijoituksen kriteeristöä tiukennettiin siten, että siihen ryhtymisen edellytyksenä on huostaanoton kriteerien täyttyminen, lapsen oleminen välittömässä vaarassa tai sitä, että sijoituksen aikana tulisi käyttää rajoitustoimenpiteitä. (HE 164/2014, 84.) Muutos tarkoittaa käytännössä sitä, että lapsesta saapunut lastensuojeluilmoitus tai sitä seuraava palvelutarpeen arviointi ei käynnistä automaattisesti lastensuojelun asiakkuutta.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) julkaisi vuonna 2013 raportin *Toimiva lastensuojelu*. Vuonna 2007 tehdyn lastensuojelulain uudistuksen tavoitteissa oli lastensuojeluilmoituksen kynnyksen madaltaminen sekä ilmoitusvelvollisten joukon laajentaminen. Ilmoitusmäärät ovatkin lisääntyneet huomattavasti, minkä vuoksi ilmoitusten käsittelyssä esiintyy lastensuojelutyössä paikoin suuria vaikeuksia. Ilmoituksiin on havaittu liittyvän ongelmia muun muassa ilmoitusvelvollisuuden tunnistamisessa, ilmoituksiin liittyvissä viiveissä sekä ilmoituskynnyksessä, joka nähdään ajoittain jopa liian matalana. Raportissa tuodaan esiin myös epäkohtia ilmoitusten käsittelyjen käytännöissä. Joissain tilanteissa asiakas jää vaille tietoa lastensuojeluilmoituksen saapumisesta ja sen käsittelystä. Toisinaan ilmoitukseen ei reagoida asiakkaan odotuksista huolimatta tai ilmoituksen sisältöjen kirjaamiseen on liittynyt epämääräisyyttä tai se on viivästynyt kohtuuttomasti. Aika ajoin käy myös niin, ettei nimettömien ilmoitusten todenperäisyyttä ei ole selvitetty. (Kananoja, Lavikainen & Oranen 2013, 34.)

Lastensuojelulain saatikka asiakastyön näkökulmasta STM:n raportissa (Kananoja ym. 2013) esiteltyjen toimintatapojen puutteet lastensuojeluilmoituksissa eivät ole asiakas- tai työntekijänäkökulmasta eettisesti kestäviä, mutta ne kertovat kenties muutoksesta ilmoitusmäärien voimakkaasta kasvusta ja siitä seuranneesta työpaineesta. Apulaisoikeuskansleri on antanut vuonna 2020 ratkaisun kanteluun, joka koski lastensuojeluilmoitusten käsittelyä, lastensuojelun asiakirjojen laadintaa sekä hallintolain

edellyttämää asioiden asianmukaista käsittelyä koskevan säädöksen noudattamista. Asia liittyi kanteluun, jonka huoltaja oli tehnyt saatuaan tietää lastaan kokevasta lastensuojeluilmoituksesta vasta sosiaalihuollon asiakirjoista. Lapsen toiseen huoltajaan oli oltu yhteydessä seitsemän arkipäivän sisällä, mutta siitä ei ollut merkintää lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojeluilmoituksen käsittelystä ja lopputuloksesta oli jäänyt epäselvyyttä kantelun tehneelle huoltajalle. Apulaisoikeuskansleri kiinnitti huomiota siihen, että viranomaisten on käsiteltävä asianmukaisesti ja huolellisesti toimivaltaansa kuuluvat asiat. Huolellinen ja asianmukainen kirjaaminen lastensuojeluasiassa heti lastensuojeluilmoituksesta lähtien on ratkaisevan tärkeää sen kannalta, että hyvän hallinnon periaatteet ja asiakkaan oikeusturva toteutuvat. (Valtioneuvoston oikeuskansleri, 2020.)

2.1 Lastensuojeluilmoitukset ja niiden käsittely

Vuodesta 1991 on kerätty tilastoja lastensuojeluilmoitusten, avohuollon asiakkuuksien, huostaanottojen ja kiireellisten sijoitusten määristä. Nykyään tilastojen keruusta ja julkaisusta vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja aiemmin Stakes. Edellisen vuoden tilastot julkaistaan aina seuraavan vuoden kesäkuussa, joten viimeisin tilastotieto em. lastensuojelun aihealueilta on vuodelta 2021. Sinä vuonna tehtiin 173 466 lastensuojeluilmoitusta kaikkiaan 93 705 lapsesta. Sekä ilmoitusten määrä että ilmoitusten kohteena olevien lasten määrä kasvoivat edellisvuodesta seitsemän prosenttia. Eniten ilmoitusten määrät ovat kasvaneet 13–17-vuotiaiden lasten ikäryhmässä. Kiireellisten sijoitusten määrä on kuitenkin laskenut: 4 503 lasta sijoitettiin kiireellisesti vuonna 2021. Tämä oli viisi prosenttia vähemmän edelliseen vuoteen verrattuna. (THL 2022a.)

Lastensuojeluilmoitusten vastaanotto ja käsittely on järjestetty eri kunnissa hieman eri tavoin, kuten on luettavissa Kuusikko-ryhmän raportista vuodelta 2022. Raportti käsittelee kuuden suuren kaupungin lastensuojelun palveluita ja kustannuksia vuonna 2021. Raportissa käsiteltävät kaupungit ovat Helsinki, Vantaa, Espoo, Turku, Tampere ja Oulu. Lastensuojelulaki edellyttää kuntia ylläpitämään rekisteriä, josta ilmenee sekä lastensuojeluilmoitusten lukumäärä että syyt ilmoituksen tekoon. (Kuusikko-työryhmä 2022, 20–21.)

Kuusikko-työryhmän käsittelemissä kaupungeissa tehtiin vuonna 2021 yhteensä 61 638 lastensuojeluilmoitusta, joka oli 35,5 prosenttia kaikista sinä vuonna Suomessa tehdyistä ilmoituksista. Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla on keskitetty lastensuojelun virka-aikaisen

päivystysten työtä omiin yksiköihin, jossa myös käsitellään saapuneita lastensuojeluilmoituksia ja tehdään niiden ensiarviointia. Tampereella, Turussa ja Oulussa yleensä sosiaalipäivystys vastaanottaa lastensuojeluilmoitukset ja tekee ensiarviot mukaan lukien kiireellisten lastensuojelun toimenpiteiden osalta. Viimeksi mainituissa kaupungeissa ilmoitus ohjataan alueellisiin lastensuojeluyksiköihin silloin, kun se johtaa jatkotyöskentelyyn.

Suurissa kaupungeissa yleisimpänä syynä lastensuojeluilmoituksen taustalla on kehitystä vaarantavat olosuhteet (47,8 %). Tavallisia syitä ovat myös lapsen hoitoon ja huolenpitoon liittyvä tarve (15,8 %) sekä lapsen oma käyttäytyminen (35,1 %). (Kuusikko-työryhmä 2022, 4–6, 21.)

Lastensuojeluilmoitusten määrä on jatkanut tasaista kasvuaan. Vuonna 2020 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) julkaisi raportin, jossa näkyy, että lastensuojeluilmoitusten määrä kaksinkertaistui kymmenen vuoden aikana (2009–2019). Ilmoituksen kohteena olevien lasten määrä on kasvanut kymmenen vuoden aikana 56 prosenttia. Vuonna 2019 ilmoitukset kohdistuivat erityisesti lapsiin, jotka olivat täyttäneet 13-vuotta. (THL 2020, 17.) THL on myös tilastoinut lastensuojelun käsittelyaikoja vuodesta 2014 lähtien. Viimeisin kerätty tilasto ajankohdalta 1.4.–30.9.2022 osoittaa, että 97,5 prosentissa tapauksista (30 501) lastensuojelun tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi käynnistyi lakisääteisen seitsemän arkipäivän kuluessa. (THL 2022b.)

THL:n (2022a & 2022b) keräämät tilastot osoittavat, että lastensuojeluilmoitusten määrät ovat kasvaneet. Tilastot viittaavat myös, että ilmoitusten kasvaneeseen muutokseen on reagoitu kansallisesti hyvin ja lakisääteinen määräajan velvoite täyttyy pääosin hyvin. Kuusikko-työryhmän (2022, 20) raportissa on esitetty arvio, että lisääntyneet lastensuojeluilmoitukset ovat seurausta varhaiskasvatuksen, peruskoulun ja terveydenhuollon henkilöstön kouluttamisesta niin ilmoituksen tekemisen kuin ilmoituksen tekemiseen liittyvän velvoitteenkin osalta. Mielenkiintoinen huomio tilastoista on se, että ilmoitusten määrät kasvavat etenkin 13–17-vuotiaiden ikäryhmässä (THL 2022a; Kuusikko-työryhmä 2022). Kuusikko-työryhmän raportista on havaittavissa, että yläkouluun siirryttäessä lastensuojeluilmoitusten väestöosuus (lasten lukumäärä suhteessa saman ikäiseen väestöön ikäryhmittäin) nousee. Ikäluokissa 13–15-vuotiaat ja 16–17-vuotiaat on prosentuaalisesti eniten lastensuojeluilmoituksen kohteena olevia lapsia suhteessa samanikäiseen väestöön. (Kuusikko-työryhmä 2022, 21.)

Kuusikko-työryhmän (2022) esiin tuoma lastensuojeluilmoitusten kasvu nuorten ikäluokkien osalta jättää pohtimaan mahdollisia työkäytäntöjä sen suhteen, kuinka nuoret osallistetaan lastensuojeluilmoituksen läpikäymiseen ja ensiarvion tekemiseen palvelutarpeen arvioinnin käynnistymisessä. Salpakosken (2009, 9) mukaan kynnys lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamiseen pitäisi olla matala- Lasta pitäisi myös osallistaa selvityksen tekemiseen nykyistä vahvemmin, ja mahdollistaa lapsen oikeus suojeluun ja voimavaroihin. Myös lastensuojelulaki (2007/417, 5§) melko yksiselitteisesti velvoittaa lapsen ja nuoren mielipiteen kuulemiseen häntä koskevassa lastensuojeluasiassa. Platt ja Turney (2014, 1476) ovat tutkineet lastensuojelun palveluihin liittyvää kynnystä palvelutarjonnan näkökulmasta ja tuovat esiin muun muassa, että liian korkea kynnys päästä lastensuojelun tuen piiriin vaikuttaa jo ennaltaehkäistävien tukitoimien vähäiseen tarjontaan, jolloin ongelmat saattavat kasautua. Bardy ja Heino (2013, 22) argumentoivat, että osallistamalla oman elämänsä pohdintaan vastavuoroisesti toisen kanssa, lapsi saa mahdollisuuden sanoittaa omia kokemuksiaan. Lapsi tulee uusin tavoin todelliseksi niin itselleen kuin muillekin, ja sen heijastamana lapsi voi kyetä tunnistamaan paremmin omia kehityspotentiaalejaan, jolloin usko omiin kykyihin ja luottamus omiin oikeuksiin kasvaa. (emt. 22.)

2.2 Lastensuojelun ensiarvio

Tarkastelen ensiarvion tekemisen prosessia, sillä se on oleellinen vaihe lastensuojeluasiain tultua vireille. *Ensiarvio* on sana, jonka olen oppinut työkokemuksen kautta. Kirjallisuudessa tämän tilalla käytetään usein sanaa *alkuarviointi*, ja siitä on olemassa menetelmäoppaita (esim. Muukkonen & Tulensalo 2004; Möller 2004; Salpakoski 2009; Paaso 2010.) Alkuarviointia koskevassa kirjallisuudessa todetaan usein, että lapsen tilanteen ja mahdollisten lastensuojelun tukitoimien arviointiin (palvelutarpeen arviointiin) on käytettävissä kolmen kuukauden aika. Ensiarvioon sen sijaan on käytettävissä 7 vuorokautta. Ensiarvioon sisältyy myös sen harkinta, käynnistetäänkö ylipäänsä lastensuojelutarpeen arviointiprosessi. Sen vuoksi koen tarkoituksenmukaiseksi käyttää ensiarvio-sanaa erotuksena laajemmasta arvioinnin tekemisestä.

Ensiarvion tekemisessä on olennaista tiedostaa, että lastensuojeluasiassa asiakkaana on paitsi lapsi myös hänen huoltajansa. Lapsen tilannetta ensiarvioidaan ensisijaisesti yhteistyössä huoltajien kanssa. Perheen merkitystä lapsen luontaisena kasvu- ja elinympäristönä korostetaan, ja päävastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä kuuluu perheille – erityisesti

huoltajille, vanhemmille ja muille huollosta vastaaville henkilöille (Hämeen-Anttila 2017, 205). Lastensuojelutyöskentely ja siihen liittyvä arviointi on ammatillisesti vaativaa työtä. Erityispiirteinä on se, että työskennellään sekä lapsen että vanhemman kanssa ja tehdään sellaisia arviointeja ja ratkaisuja, jotka vaikuttavat pitkälle lapsen tulevaisuuteen. Työskentelyssä puututaan myös perheen yksityisyyteen ja käsitellään vanhemman ja lapsen välistä suhdetta. Vanhempien kasvatusedellytysten arviointi tapahtuu yhteistyössä eri toimijoiden välillä. (Sosiaali)työntekijältä edellytetään taitoa yhdistää omaan osaamiseensa eri ammattikuntien asiantuntijuutta ja kykyä rakentaa verkostoa ja toimintaa lapselle tärkeiden ihmisten ja palveluiden kanssa. Peruspalveluiden rooli lapsille ja perheille suunnattujen ennaltaehkäisevien ja matalan tuen palveluiden tarjonnassa kasvaa, jolloin lastensuojelun asiakkaiksi valikoituvien lasten ja perheiden ongelmat monimutkaistuvat ja vaikeutuvat. Tämä merkitsee osaamisvaatimusten kasvua lastensuojelutyössä. (Kananoja ym. 2013, 40–41.)

Ensiarvion tekemistä voi jo osaltaan pitää interventiona perheen tilanteeseen. Ensiarvion voi myös nähdä paikallistuvan ehkäisevään työhön ja työotteeseen, sillä se kytkeytyy osaksi asiakasprosessin alkua. Siinä vaiheessa merkityksellistä on se, että prosessiin ryhdytään oikea-aikaisesti ja nopeasti, jolloin pystytään mahdollisesti välttymään palvelun tarpeen pitkittymiseltä ja ongelmien monimutkaistumiselta. (HE 164/2014, 45–46.) Interventiona alkuarviointi kohdistuu laajasti lapsen tilanteen tarkasteluun niin perheen vahvuuksien kuin muutostarpeidenkin näkökulmasta (Hietämäki 2015, 51). On myös huomioitava tarve kehittää ja tiedostaa vallitsevia toimintatapoja ja työtapojen moninaisuutta lastensuojelun kentällä, jossa tehtävillä ratkaisulla ja päätöksillä voi olla hyvinkin pitkäkantoisia seurauksia asiakkaiden elämään. Kuntien (nyk. hyvinvointialueiden) ja työntekijöiden välillä on eroja toimintatavoissa ja kynnyksessä puuttua tilanteisiin. Hyvän ja toivottavan lapsuuden kulttuuriset tekijät toimivat vahvana pohjana työskentelylle. (Salpakoski 2009, 7.)

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, jolla on herännyt huoli lapsen tai nuoren tilanteesta esimerkiksi kasvuolojen, hoidon, huolenpidon taikka lapsen tai nuoren oman käytöksen vuoksi. (THL 2023). Tuija Kotiranta (2008, 44) esittää näkemyksensä siitä, että sosiaalityössä olennaisena pulmana on, että se on jotain ei-toivottavaa, epäselvää ja jotain sellaista, mitä ei lähtökohtaisesti haluta. Tilanne on siten vaikeasti käännettävissä hyväksi tai toivotuksi. Sosiaalityöhön liittyviä interventioita ei haluta, vaikka samaan aikaan olisikin toive saada palveluita. (emt 44.) Lastensuojelulliset perheinterventiot tosin näyttävät vetoavan yleiseen oikeustajuun tarkoittaen julkisen vallan kontrollin oikeutusta lasten kasvuoloihin sekä

ennaltaehkäisevästi että korjaavasti. Suomessa perheintervention oikeutusta on jo varhain perusteltu poliittisen, eettisen ja pedagogisen retoriikan ja argumentaation keinoin. Modernissa lastensuojelussa intervention perustelua korostetaan tieteellisin perustein, mihin linkittyy myös sosiaalityöntekijöiden akateeminen koulutus ja yhteiskunnallisesti kansalaisilta saavutettu vallankäytön oikeutus interventioiden käyttöön. (Hämäläinen 2011, 51–52.)

Tutkimustieto viittaa siihen, että varhaiset interventiot voivat osaltaan auttaa perheitä ja olla vaikuttavana tukimuotona. Toki on mahdotonta ennustaa, mitä olisi tapahtunut ilman interventiota. (Doel 2012, 70.) Suomessa sosiaalityöntekijät tuovat esiin, että interventiot eivät ole reaktioita yksittäisiin ongelmakohtiin vaan ne perustuvat pikemminkin holistiseen tilanneanalyysiin lapsen sosiaalisesta ympäristöstä. Sitä peilataan yhteiskunnassa vallitseviin sosiaaliin ja kulttuurisiin normeihin, joiden perusteella sosiaalityöntekijä arvioi lapsen tilannetta ”riittävän hyvän lapsuuden” tai ”riittävän hyvän vanhemmuuden” näkökulmista. (Pösö 2011, 116.) Tutkimus osoittaa, että Suomessa lasten ja perheiden parissa tehtävä arviointi korostaa työntekijäkohtaista harkintaa vahvasti strukturoitujen menetelmien sijaan. Lisätutkimusta tarvitaan sen osalta, kuinka toimintatapa vaikuttaa asiakasturvallisuuden ja laadun kysymyksiin. (Jaakola & Pösö 2022, 372.)

Muukkonen ja Tulensalo (2004, 12–13) kuvaavat lastensuojelun tilanearvion prosessiin kuuluvan neljä vaihetta: vireilletulo, aloitusvaihe, tapaamis- ja selvittelyvaihe sekä yhteenvedo ja jatkon suunnittelu. Itse paikannan virka-aikaisen päivystystyön ja sosiaalityöntekijän työtehtävät sekä vireilletulon että aloitusvaiheen prosesseihin. Vireilletulon prosessi merkitsee yhteydenoton ja ilmoituksen saapumista, jolloin sosiaalityöntekijän tavoitteena on selvittää yhteydenoton syytä, arvioida avun tarvetta ja apua sekä määrittää työntekijäpari. Aloitusvaiheessa työskentely syventyy yhteydenottoon perheeseen joko soiton, kirjeen tai tapaamisen merkeissä. Tavoite työskentelyssä on tällöin käynnistää tilanearviointiyhteistyössä lapsen ja vanhempien sekä muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Vuorovaikutus painottuu niin työntekijän ja asiakasperheen välille kuin perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksenkin havainnointiin. Tavoitteena on saada perustietoa ja arvioida sen perusteella jatkotyöskentelyn tarve ja toimenpiteet. (emt. 2004, 14.)

2.3 Lastensuojeluun paikantuvat orientaatiot

Lastensuojelun orientaatiolla tarkoitetaan poliittisia ja ideologisia lähestymistapoja lastensuojelun käytäntöihin. Lähtökohtaisesti on nimetty kaksi erilaista orientaatiota: lastensuojelun orientaatio sekä perhepalveluiden orientaatio. Näiden keskinäisestä paremmuudesta on historian saatossa käyty jopa kilpailua, tosin syyttä. Orientaatioiden tarkoituksena on raamittaa eri maissa vallitsevia lähestymistapoja lastensuojelun käytäntöihin ja lähestymiseen sen sijaan, että kilpailtaisiin paremmuudesta. Lastensuojelun orientaatio on pääsääntöisesti keskittynyt anglo-amerikkalaisiin maihin ja perhekeskeinen orientaatio Manner-Eurooppaan. Näiden kahden orientaation rinnalle on kehittynyt myös lapsikeskeinen orientaatio. Esimerkiksi Suomessa ja Norjassa lapsikeskeinen orientaatio näyttäytyy myös poliittisissa päätöksissä, jotka huomioivat lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja ideologisesti nostavat lapsen hyvinvoinnin keskiöön sen sijaan, että huomio keskittyisi nimenomaan suojelutarpeeseen ja riskien minimoimiseen. (Gilbert ym. 2011, 4–5, 252.)

Hietamäki (2015, 44–45) tunnistaa Gilbertin ym. (2011) orientaatioiden pohjalta suomalaisessa kontekstissa lastensuojelun orientaatioina perhepalveluiden, lastensuojeluun keskittyvän sekä lapsikeskeisen orientaation. Näistä perhepalveluiden orientaatio edellyttää perustuslain (1999/731, 19§) sekä lastensuojelulain (2007/417, 2§ & 5§) mukaisesti toimimaan siten, että vanhempia tuetaan lapsen kasvatustehtävässä ja tarjolla on ennaltaehkäiseviä ja perhettä tukevia toimia. Työskentelyä voi kuvata koko perheen tilannetta kartoittavaksi ja yhteistyöhön pyrkiväksi ja ennaltaehkäisyä painottavaksi. Lastensuojelun orientaatioissa työntekijän edustaman kontrollin elementti on keskiössä ja lastensuojelun toimenpiteet ovat viimesijaisia. Orientaatio korostuu tilanteissa, joissa lapsen hoitoa ja turvallisuutta on laiminlyöty vakavasti. Lapsikeskeinen orientaatio edellyttää puolestaan sitä, että lapsi huomioidaan yksilönä. Keskeistä on lapsen hyvinvoinnin, tarpeiden ja kehityksen näkökulmat. Orientaatio edellyttää lapsen oikeuksien toteutumista muun muassa oikeutena osallistua työskentelyyn ja tulla kuulluksi. (emt. 44–45.) Lapsikeskeisessä orientaatioissa on huomioitavaa, että siinä valtiollinen rooli kasvaa varhaisten interventioiden toteuttajana ja ennaltaehkäisevien palveluiden lisääjänä, mikä voi osaltaan vieraannuttaa vanhempia heidän kasvatustavastaan ja roolistaan (Gilbert ym. 2011, 252). Jaakola (2020) on tutkinut lapsen edun näkökulmaa lastensuojelun arviointiprosessissa sekä siihen orientoivia tekijöitä. Tutkimustulosten mukaan suomalaisen lastensuojelutyöskentelyn käytännöissä arviointia vahvimmin ohjaava lähtökohta on lapsen tarpeiden ja hyvinvoinnin orientaatio. Kyseinen orientaatio näyttää ennustavan

sosiaalityöntekijällä lapsikeskeisen arvioinnin lähestymistapaa. Lapsinäkökulman esiintuominen on oleellista työssä, jossa lapsi on asiakkaana ja hänen hyvinvointiaan tukevia tai haittaavia tekijöitä tarkastellaan. Haasteena on lapsen edun asettuminen ja sen tarkastelu mahdollisesti ristiriitaisissa suhteissa ja usein jännitteisistä lähtökohdista käsin. (emt. 9–10.)

Tulensalo ja Ylä-Herranen (2009, 23) kirjoittavat lapsi- ja perhekeskeisestä lastensuojelun ydintehtävästä siten, että keskeinen vaikuttamispäämäärä on tuottaa tavallista arkea ja lapsuutta niille lapsille, joilta se puuttuu, sekä tehdä näkyväksi lapsi ja hänen kokemuksensa. Jaakolan (2020, 119) mukaan suomalaisessa lastensuojelussa lähtökohtana on tukea lapsen hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmia. Kansainvälisesti vertailtuna se eroaa muista länsimaista, joissa lähtökohtana on lapsen riskejä tunnistava ja lasta riskeiltä suojaava lähtökohta. (emt.119.) Vertailukohtana voi tarkastella esimerkiksi anglo-amerikkalaista näkökulmaa, jossa sosiaalityön roolissa korostuu etenkin suojelun näkökulma lasten ja perheiden parissa työskennellessä (Doel 2012, 68–69). Sosiaalityön tehtävänä on suojella haavoittuvassa tilanteessa olevia lapsia ja työskennellä lasten kanssa, joita on kohdeltu kaltoin. Sosiaalityön rooli korostuu tällöin laiminlyönnin ennaltaehkäisyssä, sen varhaisessa tunnistamisessa, lasten turvaan saattamisessa ja jopa avustaminen lapsen laiminlyöntiin osallistuneiden ihmisten syyttämässä. (emt. 68–69.) Doelin (2012) esittelemän lähtökohdan voi nähdä poikkeavan suomalaisesta lähtökohdasta, jossa ennaltaehkäisyn perinne ohjaa vahvasti perhekeskeiseen orientaatioon. Lapsinäkökulman esiintuominen on oleellista työssä, jossa lapsi on asiakkaana ja jossa tarkastellaan hänen hyvinvointiaan tukevia tai haittaavia tekijöitä. Haasteena on lapsen edun asettuminen ja sen tarkastelu mahdollisesti ristiriitaisissa suhteissa ja usein jännitteisistä lähtökohdista käsin. Näin ollen suhde asiakkaaseen on yksilön ja yhteiskunnan rajapinnalla työskentelyä. On mielenkiintoista tarkastella, miten roolien ristiriitaisuus ja odotukset mahdollisesti näyttäytyvät sosiaalityöntekijän asiakassuhteeseen asettumisen näkökulmasta.

2.4 Sosiaalityöntekijän dualistinen rooli lastensuojelun kentällä

Howe (2009, 152–153) esittää näkemyksen sosiaalityöntekijän dualistisesta roolista suhteessa niin rakenteisiin kuin asiakassuhteen kaksinaiseen luonteeseenkin. Hän kirjoittaa sosiaalityön dualistisesta roolista siten, että huolehtiminen ja kontrolli kulkevat rinnakkain. Sosiaalityöhön sisältyy yhteiskunnallinen ulottuvuus suhteessa yksilöön, jossa vuorottelevat viestit halusta huolehtia samaten kuin tarpeesta ohjata yksilöä yhteiskunnallisesti hyväksyttävälle tielle. Tämä asettaa sosiaalityöntekijöille imagollisen haasteen niin asiakkaiden kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Sosiaalityöntekijä voi näyttäytyä asiakkaalle yhteiskunnallisen kontrollin

edustajana, ja toisaalta laajemmalle yleisölle ja päättäjille sosiaalityö voi näyttäytyä asiakasta hyysäävänä ja jopa naiivina ammattina, joka asettuu ns. yhteiskunnan epäkelvojen puolelle. (emt. 152–153.) Sosiaalityöntekijä työskentelee usein rajapinnoilla, mikä sai minut pohtimaan, miten sosiaalityöntekijän dualistinen rooli näkyy lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä ja miten se mahdollisesti vaikuttaa suhdeperustaiseen työhön. On olennaista pohtia, miten lastensuojelutyössä käsitetään asiakassuhde, kulloinkin vallitsevat yhteiskunnan arvot ja orientaatiot sekä omaan työhön liittyvät tietoiset ja tiedostamattomat valinnat.

2.4.1 Sosiaalityöntekijän rooli lastensuojelussa suhteessa vanhempaan ja lapseen

Lastensuojelun kontekstissa työskenneltäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, minkälaista kuvaa perheestä rakennetaan. Liittykö siihen vuorovaikutuksen tasolla elementtejä, jotka luovat perheenjäsenille käsitystä erilaisuudestaan suhteessa yhteiskunnalliseen vallitsevaan normiin? Syyllisyyden tunteet ovat prosessissa usein vahvasti läsnä, ja sosiaalityöntekijä voi toiminnallaan joko vahvistaa tai hälventää kyseistä tunnetta. Sosiaalityöntekijän kunnioittava ja arvostava puhe perheenjäsenistä toisilleen on tärkeää, vaikka toimintatavoissa olisi puutteita ja suojelutarve olisi ilmeinen. Esimerkiksi lapsen ja nuoren elämäntarinan ja identiteetin kannalta on merkittävää, miten sosiaalityöntekijä dokumentoi ja sanoittaa prosessia ja käsittelee vanhemmuutta ja siten vanhempia ihmisarvoisesti. (Välimäki 2009, 101–102.)

Hietämäki (2015, 164) käsittelee tutkimuksessaan palvelutarpeen arvioinnin prosessia vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksesta ilmenee, että vanhemmat arvostavat sosiaalityöntekijän kuuntelevaa työtettä, jossa vanhemman näkemyksille on tilaa ja alkuarvioinnin toteutuksesta ja perusteluista kerrotaan kattavasti. (emt. 164.) Tapa, jolla ihminen kohdataan ja miten ihmistä kohtaan käyttäydytään, on merkityksellinen etenkin silloin, kun kohdattavana on yksilö, joka on hädässä, stressaantunut tai vihainen. Usein sosiaalityön käytännössä kohtaamisiin liittyy edellä mainittuja tuntemuksia, ja kaikissa sosiaalityön teorioissa tunnustetaan suhteen merkitys. Suhdeperusteinen lähestymistapa sosiaalityöhön jäsentää suhteen merkityksen kaikkein olennaisimmaksi tekijäksi, ja laadukkaan, hyvän asiakassuhteen luominen määrittää vaikuttavuutta ja tyytyväisyyttä. (Howe 2009, 155–156.) Merkityksiä ja tulkinnallisia asiayhteyksiä muodostavat puhutun lisäksi ilmeet ja eleet, ja niiden puute vuorovaikutuksesta voi johtaa asiakkaan kannalta epätoivottavaan lopputulokseen (Aaltonen 2006, 289). Hietämäen tutkimuksen mukaan arviointiprosessin lähtökohdissa on huomionarvoista se, että lastensuojelun asiakkuus on usein arkaluontoinen asia, johon voi

kohdistua etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa jännitystä sekä pelkoa. Jo lastensuojeluilmoitus herättää voimakkaita tunteita: pelkoa, shokin sekä syvää loukkaantumista (Hietämäki 2015, 100, 163).

Sosiaalityön prosessi ei tarkoita asiantuntijan tekemiä toimenpiteitä tai antamia palveluita muutoksen aikaansaamiseksi, vaan se muodostuu eri pituisista yhteistyösuhteista. Prosessia ei pidä siis käsitellä vain sarjana työntekijän tekemiä toimenpiteitä, vaan se pitäisi nähdä asiakaslähtöisenä sosiaalisena kokemuksena, jonka avulla asiakkaan on mahdollista vahvistaa elämänotettaan ja jäsentää siinä esiintyviä haasteita. Lisäksi prosessissa pitäisi näkyä välittävä ihmissuhde. Prosessin syyn ja tavoitteiden pitäisi olla yhteisesti ymmärrettyjä työntekijän ja asiakkaan välillä. (Kananaja 2017, 190–191.) Sosiaalityöntekijän erityiseen asiantuntijuuteen kuuluu ihmisen näkeminen kokonaisuutena, osana perhettä ja yhteisöä niin sosiaalisena olentona kuin osana sosiaalista maailmaakin (Doel 2012, 66). Vahva eettinen velvoite näyttäisi ohjaavan sosiaalityön käytäntöjä suuntaan, jossa asiakasta ja hänen tilannettaan tulee lähestyä kokonaisvaltaisesti.

Lähtökohdat voivat olla kuitenkin ristiriitaiset ja jännitteiset lastensuojelun kontekstissa liikuttaessa (esim. Jaakola 2020; Turney 2012). Suomalaisen lastensuojelun kansainvälinen (YK: lastenoikeuksien sopimus 60/1991, 3 artik.) ja kansallinen (perustuslaki 1999/ 731, lastensuojelulaki 2007/417, sosiaalihuoltolaki 2014/3101) lainsäädäntö velvoittavat paitsi julkisen vallan rooliin lapsen edun turvaamiseksi, myös julkisen vallan tukeen vanhemmuudessa toimimiseen. Lapsen etu ja vanhemmuuden tuki liikkuvat siis suomalaisen lastensuojelun kontekstissa limittäin, ja sosiaalityöntekijältä edellytetään kompetenssia huomioida molempien velvoitteiden toteutuminen muun muassa palveluntarvetta arvioitaessa. Samalla lainsäädäntö jättää sosiaalityön käytäntöön paljon tulkinnanvaraa sen suhteen, kuinka esimerkiksi lapsen laiminlyönti tulee huomioiduksi tai todennetuksi prosessissa ja minkälaisia menetelmiä kukin työntekijä valitsee arviointityössä. (Pösö 2011, 114–115.)

Kansainvälisesti tutkittuna on havaittu, että länsimaisissa yhteiskunnissa 1990-luvun puolivälistä lähtien lapsi ja lapsuus itseisarvona on vahvistunut, mikä on tasapainottanut tavoitetta löytää tasapainoa lapsen ja vanhemman välisissä oikeuksissa. (Gilbert ym. 2011, 11.) Lastensuojelun kontekstissa on huomioitavaa, että lapsi on asiakas prosessissa. Asiakkuuden käsite ulottuu kuitenkin myös vanhempiin tilanteissa, joissa arvioidaan koko perhettä tukevien palveluiden tarvetta ja tukitoimia vanhemmuuden tueksi. Käsite on usein tarkoituksenmukainen

myös lapsen edun toteutumiseksi. Se asettaa silti haasteensa perheiden tilanteiden käsittelyyn, sillä usein eri perheenjäsenillä on eriävät mielipiteet ja tulkinnat tilanteista ja he voivat syyttää toisiaan. Lisäksi voidaan olla tilanteessa, jossa arvioidaan lapsen tarvitsevan erityistä suojelua vanhemmiltaan, jolloin sosiaalityöntekijän tulee tehdä valinta sen suhteen, minkälaiset painoarvon antaa tilanteessa vanhemman tulkinnalle. (Juhila 2006, 251–252.)

Tutkimuksesta (Jaakola 2020, 130) on myös ilmennyt, ettei palvelutarpeen arvioinnin aikana juuri arvioida lapsen kehityshistoriaa, perheen historiaa tai vanhemman omaa taustaa. Sen sijaan arvioinnin fokus keskittyy ensisijaisesti tarkastelemaan lapsen sen hetkistä tilannetta sekä siihen vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä. Erityisesti tarkasteltavia tekijöitä ovat sosiaalisen kasvuympäristön tuki lapsen kasvulle ja kehitykselle sekä lapsen voimavarat. Jaakola korostaa, että käytettävissä oleva aika ja sosiaalityöntekijän työroolin selkeys ovat yhteydessä lapsen kaltoinkohtelun tunnistamiseen. Tutkimuksesta ilmeni myös, että vaikka sosiaalityöntekijät tunnistavat lapsen subjektiivisuuden ja lapsen tuottama tieto on sosiaalityöntekijöille merkityksellisintä, niin edelleen lapsen informoiminen palvelutarpeen arvioinnista ja sen tarkoituksesta on vähäistä, samoin kuin lapsilta kerätty palaute. (emt. 130–131.)

2.4.2 Työskentely suhteessa yksilöön yhteiskunnan murroksessa

Howe (2009, 153) tuo esiin, että suhde yhteiskunnan ja yksilön välillä on jatkuvassa muutoksessa erilaisten poliittisten ja yhteiskuntateoreettisten näkemysten muokatessa ajatuksia ja näkemyksiä niin yksilöstä kuin yhteiskunnastakin. Nämä teoriat vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. (emt. 153.) Sosiaalityössä toisiinsa kytkeytyvät niin arvot, etiikka kuin poliittisuuskin (Kivipelto 2018, 19). Globalisoituminen, hyvinvointivaltion muutokset, uusliberalistinen talouspolitiikka sekä digitalisoitumisen eteneminen ovat yhteiskunnallisesti tarkasteltuina megatrendejä, joihin myös sosiaalityön asiantuntijuus ja siihen liittyvät murrokset kytkeytyvät. Markkinavetoinen politiikka korostaa tehokkuutta ja tuottavuutta ja asettaa vaateita sosiaalityön kentälle osoittaa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. Se tuo myös mukanaan talouskuria edustavan politiikan, joka pyrkii kaventamaan valtion roolia sosiaalisen vastuun kantajana ja nostaa yhteisöjen roolin merkittäväksi sosiaalisen koheesion kannattajaksi. Kuitenkin talouskuria edustavat toimenpiteet usein kohdistuvat yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevaan väestöön, kuten maahanmuuttajiin, lapsiin, naisiin sekä työttömiin. Suomessa vallitseva hyvinvointiyhteiskunta on vahvassa murroksessa, ja siten sosiaalityön asiantuntijuuden näkökulmat suhteessa valtaan, resursointiin, arvoihin sekä tietoperustaan ovat huomionarvoisia

asioita, sillä ne ohjaavat sosiaalityöntekijöiden päätöksentekoa, toimintaa sekä mahdollisuuksia puolustaa sosiaalisia oikeuksia. (Lindh ym. 2018, 9–10.)

Suomessa sosiaalihuollon piirissä näkyvät valtakunnallisesti väestön piirissä kasvaneet hyvinvointi- ja terveyserot. Työ ja elinkeino liittyvät vahvasti eriarvoisuuden lisääntymiseen, sillä monien ihmisten elämään on tullut epävarmuutta köyhyyden lisääntyessä, epätyypillisten työsuhteiden yleistyessä sekä pitkäaikaistyöttömyyden käännyttyä uudelleen kasvuun. Nämä ovat lisänneet myös syrjäytymisen uhkaa. Perheissä tämä näkyy huono-osaisuuden ylisukupolvisena siirtymänä, sillä perheen elinolosuhteilla sekä vanhempien hyvinvoinnilla on ratkaisevan tärkeä merkitys lapsen terveyteen ja hyvinvointiin. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin eriytyminen ja pahoinvoinnin kasautuminen ovat keskeisiä ongelmia ja voivat johtaa väestöosan pitkäaikaiseen syrjäytymiskehitykseen. Yhteiskunnassamme on siinä, miten sosiaalipalveluihin ja -huoltoon suhtaudutaan ihmisten hyvinvoinnin turvaajana. Siinä missä aiemmin sosiaalipoliittiset toimet kavensivat väestön tulo- ja hyvinvointieroja, nykyään yhteiskunnallisissa puheissa perheen ja yksilön vastuu korostuu ja yhteiskunnan vastuu ja rooli rajautuvat. (HE 164/ 2014, 9–10.)

Sosiaalityön näkökulmasta viime vuosina on korostunut asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen asiakastyössä siten, että heidän kokemustietonsa pääsisi esiin samoin kuin heidän oikeutensa ja vaikuttamismahdollisuutensa. Sosiaalityölle asetetaan kuitenkin vaateita myös yhteiskunnallisessa kontekstissa, jolloin vaateita on myös asiakkaiden aktivoinnille ja vastuullistamiselle. Lisäksi halutaan näyttää asiakasprosessien merkityksistä. Sosiaalityön tulee vastata yhteiskunnallisiin muutoksiin ja murroksiin, jotka koskevat asiakkuuden ja asiakasprosessien ymmärtämistä, kehittämällä työmenetelmiä, laatua ja vastuuta sekä tiedontuotantoa. (Lindh ym. 2018, 11.)

2.4.3 Merkitysten tiedostettu ja tiedostamaton luonne

Käytännön tasolla sosiaalityöntekijä käyttää omaa asemaansa ja asiantuntijuuttaan keräämällä tietoa eri diskursseista, kuten asiakkaan käyttämistä kuvauksista ja käsitteistä elämästään ja niiden luomasta merkitysmaailmasta ja liittämällä sen ymmärrettävämmiin tulkittavaan todellisuuteen esimerkiksi lakidiskurssin kautta. Työskentelyssä on huomioitava, että siihen liittyy usein hallinnollisia päätöksiä, joiden pohjaksi on käytettävä paitsi eri lähteistä koostuvaa tietopohjaa myös sen muokkaamista ja liittämistä käsitetodellisuuteen, joka on itselle ymmärrettävä ja hallittavissa. (Heino 1997, 23.) Kivimäen (2018, 34–35) mukaan asiakastyön

näkökulmasta tulisi huomioida kielenkäyttöön liittyvä valta ja siksi tarkastella ammatillista puhetta kriittisesti. Tutkimuksen mukaan sosiaalityön ammattilaisilta ajoittain uupuu omiin käsityksiinsä liittyvät perustelut tai pohdinta niiden lähtökohdista sekä siitä, millaista todellisuutta ne tuottavat. Työntekijöiltä edellytetään tietoisuutta argumenttien taustalle, jotka liittyvät erilaisten näkemysten oikeutukseen. (emt. 34–35.)

Sosiaalityössä on syytä pohtia myös työn edellyttämää tasapainoilua merkitysten tiedostetussa ja tiedostomattomassa luonteessa. Merkitykset ovat alati läsnä inhimillisessä todellisuudessa. Niihin liittyy kontekstisidonnaisuus, sillä asioilla tai esineillä ei itsessään ole merkitystä, vaan ne joudutaan suhteuttamaan toisiin asioihin. Herkkyys vivahteiden havaitsemiseksi on edellytys merkitysten tulkinnalle. Tutussa kulttuurissa ja siihen sosiaalistuneena erilaisten merkitysten tulkinta on helpompaa kuin vieraassa. Merkityksiin liittyy niiden luonne niin tiedostettuina kuin piilotettuinekin ominaisuuksineen. Merkitysten suhteen on oleellista ymmärtää merkitysten liitokset toisiinsa, jolloin ne muodostavat merkitysrakenteita, jotka voivat olla tiedostamattomia, vaikka yksittäiset merkitykset olisivat hyvin tiedostettuja. Merkitysten verkon hahmottamisessa onkin kyse siitä, miten eri merkitykset niveltyvät toisiinsa ja saavat merkityksiä suhteessa toisiinsa. (Moilanen & Räihä 2018, 51–52.) Lastensuojelun kontekstissa on huomioitavaa esimerkiksi yhteiskunnassa vallitsevia kielellisiä käytäntöjä, jotka voivat määrittää yksilön yhteiskunnallista asemaa ja asiakkuutta. Sosiaalityöntekijöiden ja eri auttajatahojen keskuudessa lastensuojelun asiakkuus voi muodostua ihmisen ominaisuudeksi ja alkaa siten ohjaamaan työntekijöiden toimia niin, että ne kapeuttavat yksilön toimintamahdollisuuksia, oikeutusta etuihin ja vaihtoehtoihin. (Heino 1997, 23.) Jaakola ja Pösö (2022, 271) argumentoivat, että suomalaisessa lastensuojeluperinteessä on vakiintunut toimintatapa, jossa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimintavalta ja harkinta korostuvat käytännöissä. Tämä on huomionarvoinen näkemys myös pohdittaessa suhteeseen asettumista asiakkaan kanssa esimerkiksi vastavuoroisesta näkökulmasta.

Merkityksiä voi hahmottaa muun muassa viestien näkökulmasta. Tällöin viestin lähettäjä toivoo viestin vastaanottajan ymmärtävän lähetettävän sanoman. Vastaanottajan ymmärrystä määrittää hänen aiemmat tietonsa ja kokemuksensa. Inhimilliseen vuorovaikutukseen liittyy ristiriita lähetettävän ja vastaanotettavan viestin välillä. Ihmisten toisilleen lähetettäviä viestejä ymmärretään eri tavoin, ja jokaisen omat lähtökohdat määrittävät sitä, kuinka ihminen ymmärtää toista ihmistä. Todellisuus sen inhimillisessä merkityksessä on monimuotoista. Tämä näkyy paitsi vuorovaikutuksessa myös kokemuksissa, jonka vuoksi merkitysten etsimisessä on

kyse henkilökohtaisissa merkitystenannoissa. (Moilanen & Rähä 2018, 52–53; Alasuutari 2011, 63.)

Merkitykset eivät ole kuitenkaan luonteeltaan täysin subjektiivisia, vaan ne muokkautuvat kulttuurillisten tarinoiden ja toimintatapojen perusteella. Niihin sisältyy myös institutionaalisia piirteitä. Merkitykset liikkuvat tiedostetun ja tiedostamattoman eri tasoilla yksilöllisestä ja yhteisöllisestä näkökulmasta. Yksilöllisellä tasolla tiedostettuina merkityksinä voi nähdä tiedostetut tunteet, tavoitteet ja uskomukset, kun taas tiedostamattomat merkitykset ovat piilotajunnassa. Yhteisöllisesti tarkasteltuna tiedostettuja merkityksiä liittyy rooliodotuksiin, normeihin, ihanteisiin ja moraalisiin. Tiedostamattomat merkitykset yhteisöissä ovat rutinoituneissa toimintarakenteissa, toiminnan piilevissä rakenteissa ja perusmyyteissä. Universaalisti yhteisöllinen tiedostettu luonne on yleispätevästi tiedostetuissa ideaaleissa ja moraalissa, kun taas tiedostamaton luonne liittyy yleispäteviin generatiivisiin sääntöjärjestelmiin. (Moilanen & Rähä 2018, 52–53.)

Lastensuojelun virka-aikaiseen päivystystyöhön voidaan nähdä liittyvän oletus, ettei lastensuojeluasiain vireilletulo tarkoita automaattisesti lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. On mielenkiintoista pohtia, kuinka se mahdollisesti ohjaa sosiaalityöntekijän asettumista suhdetyöskentelyyn asiakkaan kanssa. Suhdediskurssi on käsite, jota Anne Matilainen (Heino 1997, 23 muk.) käyttää vuonna 1994 julkaisussaan *Määrittelysuhteista mahdollisuussuhteisiin: psykiatrisen sairaalan hoitokäytäntöjen tarkastelua* siten, että asiantuntijalla on mahdollisuus koetella erilaisia vaihtoehtoja ja tulkintoja jännitteisessä ja ristiriitaisessa suhteessa. Työskentelyn osapuolena oleva henkilö ei ole tällöin vielä profiloitunut asiakkaaksi eikä hänen toimintamahdollisuuksiaan nähdä rajautuneiksi. Suhdediskurssi ei kuitenkaan ole sosiaalityön kentällä suhteena vailla tietynlaisen määrittelyn ja diagnoosin tavoitteita, kuten Heino (emt. 23) tuo esiin. Tämä on mielenkiintoinen näkökulma pohdittavaksi suhdetyöskentelyn perspektiivistä ja siihen liittyvistä tiedostetuista ja tiedostamattomista aspekteista.

3 Suhdeperustaisuus sosiaalityössä

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä on relationship-based käytäntö asiakastyössä, jossa näkemyksenä esitetään sosiaalityön ytimessä oleva ihmissuhdetyö; kohtaaminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä (Howe 1998; Ruch 2005; Juhila 2006; Turney 2012). Käytän läpi tutkielmani termistä relationship-based (suhteeseen perustuva) sanaa suhdeperustainen. Suhdeperustainen tavoite kuulostaa kauniilta ja kenties yksinkertaiselta: työskentelyssä tunnistetaan kohtaamisten moniulotteisuus, kompleksisuus ja vaikuttavuus yksilölle. Tavoitetta ei tule kuitenkaan liiaksi yksinkertaistaa, sillä sosiaalityön ammatillisuuteen liittyy vallan käsitteistöä sekä asiantuntijuuden perustelua. (Ward, Ruch & Turney 2010, 7–8.) Suhdeperustaista työskentelyä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä voi tarkastella palvelutyön ja psykososiaalisen työskentelyn kautta. Työskentelyissä limittyvät niin palvelujärjestelmän vahva tunteminen kuin asiantuntijuuskin ihmisen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden tarkastelussa ja niihin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. (Raunio 2009, 171.)

Ensimmäisiä sosiaalityön suhdetyöskentelyä käsitelleitä oli Felix Biestek, joka vuonna 1957 kirjassaan *The casework relationship* (Trevithick 2003, 164–165 muk.) määritteli seitsemän periaatetta, joita jokaisella sosiaalityöntekijällä tulisi olla asenteen, tiedon sekä kykyjen muodossa. Nämä periaatteet ovat:

- individuaatio ts. yksilöityminen
- tarkoituksenmukainen tunteiden näyttäminen
- tunneilmapiirin säännöstely
- hyväksyminen
- ei-tuomitseva asenne
- asiakkaan itsemääräämisoikeus
- luottamuksellisuus.

Suhdeperustaisella sosiaalityöllä on pitkät juuret sosiaalityön arvoissa ja käytäntöjen sekä toiminnan kehityksessä. 1980- ja 90-luvuilla tapahtui kuitenkin notkahdus suhdeperustaisen työskentelyn merkityksessä sosiaali-alan käytännöissä, tutkimuksessa sekä asiakastyössä (Howe 1998; Ruch 2005). Howe (1998, 46) perustelee notkahduksen johtuneen ideologisista muutoksista sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. Suhdeperustaisuus on

psykososiaalinen lähestymistapa, ja se itseisarvona syrjäytyi käyttäytymistieteellisten, rakenteellisten ja juridisten teorioiden nostaessa profiiliaan sosiaalityön käytännöissä. (emt. 46.)

Suhdeperustaisuutta voi tarkastella myös eettisten lähtökohtien näkökulmasta. Kananoja (2017, 174–176) kirjoittaa sosiaalityön arvojen ja eettisten periaatteiden läpäisevän asiakastyön lisäksi kaikkia sosiaalityön tehtäväalueita ja ammatillisia yhteistyösuhteita. Arvot kuvaavat ideologista perusjalkaa, jossa yhtäläinen ihmisarvo ja kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen korostuvat. Moraalisten kysymysten suhteen sosiaalityöntekijä joutuu usein ristiriitaisiin eri intressien vastakkaisuuksien takia sekä sen vuoksi, ettei tutkittua tietoa ole tarpeeksi. Ratkaisuihin asiakastilanteissa saatetaan päätyä ammatillisen kokemuksen sekä tilannekohtaisen harkinnan perusteella. Eettisesti kestävää sosiaalityötä on arvojen ja moraalin toteutuminen siten, että sopusointu säilyy paitsi yksilön myös kansainvälisten sopimusten ja lainsäädännön välillä. Sosiaalityön eettiset periaatteet, moraalit ja arvot eivät toteudu yhteiskunnallisessa tyhjiössä, sillä julkiset palvelujärjestelmät, kuten kunnallinen (nyk. hyvinvointialueiden järjestämä) sosiaalihuolto, toteuttaa suurimman osan sosiaalityöstä. (emt. 174–176.) Sosiaalityö on ammatti, jossa joutuu väkisin hankalien eettisten päätösten eteen, eikä niiden ratkaisemiseksi ole ehdottomia ja nopeita sääntöjä. Sosiaalityöntekijöillä ei myöskään koskaan ole täyttä varmuutta päätöksistään. (Young ym. 2015, 10.)

Sosiaalityöntekijät työskentelevät sosiaalisia ja emotionaalisia haasteita kokevien asiakkaiden kanssa, jotka tarvitsevat tukea sekä ohjausta tilanteeseensa. Sosiaalityön käytäntö ja interventiot liikkuvat usein yksilön sosiaalisen ja psykososiaalisen ulottuvuuksien rajapinnoilla. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityön käytännössä sosiaalityöntekijät huomioivat ihmisen sosiaalisen ympäristön haasteiden lisäksi usein sisäisiä jopa tiedostamattomia dynamiikkaan vaikuttavia tekijöitä, joiden avulla he jäsentävät ammatillisia kohtaamisia. Suhdeperustainen työskentely on monitahoista ja haastavaa. Aliresursoidussa työympäristössä asiakastyön suhdeperustaisuuden ylläpitäminen voi olla liian haastavaa ja kuormittavaa, jolloin työnteon käytännöt siirtyvät kauemmas kasvokkaisesta kohtaamisesta. (Ruch 2010, 16–17; Alatalo 2018, 102.)

Tutkielmani aiemmassa kappaleessa (2.1) esittelin vuosittain kasvavia lastensuojeluilmoitusten määriä, jotka ovat odotettua ja toivottuakin seurausta lastensuojelulain (417/2007) ilmoitusvelvollisuuden laajentamisesta. Myös väylät lastensuojeluilmoituksen tekemiseen ovat

moninaistuneet hyvinvointialueilla (THL 2023). On syytä pohtia työn käytäntöjen realiteetteja suhteessa suhdeperustaisuuden mahdollisuuksiin myös virka-aikaisessa päivystysluonteisessa työssä, johon liittyy työkäytäntöjen erityisyyksiä, mutta josta on hyvin vaikea löytää aiempaa tutkimusta. Kohli ja Dutton (2010, 85) ovat tutkineet pakolaisperheiden kanssa tehtävää lyhytaikaista työtä. Tutkimuksensa pohjalta he toteavat, että kiireisten ammattilaisten on vaikea hallita ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja ennakoida asiakkaiden toimia työssä, jossa asiakkuudet ovat pikaisia ja tapaamiset lyhytkestoisia. Kohtaamisiin liittyy myös asiakkaiden tarve suojata itseään viranomaiskohtauksissa, jolloin myös työntekijälle näkyvä osa asiakkaasta voi olla hyvin kapea. (emt. 86.) Lyhytaikaisen työskentelyn teema ja siihen liittyvät ilmiöt sopivat hyvin myös lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön tutkailuun suhdeperustaisesta näkökulmasta.

Suhdeperustaisuuden asettumista sosiaalityön käytäntöihin voi lähestyä psykososiaalisesta näkökulmasta, jolloin se asettuu merkityksellisenä sosiaalityön kahdeksaan eri käytännön osa-alueeseen. Näitä osa-alueita ovat:

- arviointi
- perusta tulevalle työskentelylle
- olla apuna ihmisille, joilla on vaikeuksia asettua suhteeseen itsensä, toisten ja laajemmin ympäröivän sosiaalisen ympäristön kanssa
- olla apuna, tukena ja hoivana ihmisille, jotka ovat haavoittuvassa asemassa ja riippuvaisia tietyistä palveluista hyvinvointinsa tueksi
- asianajo ja sovittelu eri palveluiden sekä resurssien arvioinnissa niiden ihmisten kohdalla, jotka kokevat syrjintää tai muuta hankaluutta
- tapa lähestyä ja käsitellä ahdistusta muutos- ja kriisitilanteissa
- perusta, jolle rakentaa toimintakykyä
- työkäytäntö, joka todistaa aitiopaikalta sosiaalisen pahoinvoinnin vaikutuksia ihmisiin ja kykenee siten raportoimaan niiden vaikutuksista palveluiden käyttäjiin. (Trevithick 2003, 166–167.)

Pysähtyessä kahdeksan eri osa-alueen ääreen voi havaita niiden kaikkien koskettavan myös lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön elementtejä ja osa-alueita.

Suhdeperustaisessa työskentelytavassa sosiaalityössä huomioidaan se, millaisen jäljen huonosti menneet ihmissuhteet jättävät yksilöön. Kokemus hylätyksi tulemisesta, yksinäisyydestä,

kaltoinkohtelusta, eristyneisyydestä tai hoivan puutteesta voi olla kestävä ja jättää ihmiselle tunteen jaksamattomuudesta, motivaation puutteen sekä toivottomuutta ja näköalattomuutta. Toisaalta positiivinen ihmissuhde voi tuoda energiaa, mielihyvää ja iloa ja siten yhteyden tunnetta, toivoa ja mahdollisuuksia. (Trevithick 2003, 168.) Howe (1998, 45) argumentoi samalla tavalla: suhde itsessään on merkityksellinen, ja sen sisällä tapahtuvat asiat luovat vaikuttavuutta ja merkitystä asiakkaan elämässä. Lyhytaikaisissa kohtaamisissa olisi hyvä tavoitella vastavuoroista ymmärrystä asiakkaan ja työntekijän välillä, jolloin vältetään pelkistetyistä asetelmista, joissa hyvän, pahan ja tarvitsevan asetelmat vuorottelevat. Välittämällä luotettavaa, selkeää, rehellistä, täsmällistä, lämmintä ja ystävällistä toimintatapaa, voidaan luoda luottamukseen perustuva asiakassuhde myös lyhytaikaisissa kohtaamisissa. Siten vältetään myös luomasta kuulustelutyypistä ilmapiiriä, vaan sen sijaan tilanteeseen luodaan avoin ja tiedusteleva ilmapiiri. (Kohli & Dutton 2010, 86.)

Kirsi Juhila (2006, 13–14) on tutkinut suhdeperustaista sosiaalityötä Suomessa ja jäsentänyt asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljän eri ulottuvuuden alle tarkasteltaviksi. Näitä suhteiden jäsenyyksiä ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Juhilan (2006) määrittämät suhteet liikkuvat suomalaisessa kontekstissa yksilön ja yhteiskunnan suhteiden rajapinnoilla ja ilmentyvät sosiaalityössä.

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa hierarkkisuus korostuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus näyttäytyy siinä vertikaalisena, eli sosiaalityöntekijän näkemys ylittää asiakkaan asiantuntijuuden, kun harkitaan asiakkaan tarpeita ja toimenpiteitä. Yhteiskunnalliset normidotukset ohjaavat prosessia vahvasti, jolloin vastuullisuus ja tehokkuus korostuvat ja ammatillinen liikkumatila kapeutuu. Sosiaalityöntekijän tieto on valta-asemassa, samoin kuin sen ohjaamat toimenpiteet ja menetelmät. (Juhila 2006, 99.)

Liittämisen- ja kontrollisuhteen vastasuhteenä voi nähdä kumppanuussuhteen, jota määrittelee horisontaalinen tiedonmuodostus. Se saavutetaan suhteella, jossa osapuolilla on yhtäläinen oikeus saada äänensä kuuluviin ja lähtökohdat huomioiduksi. (Juhila 2006, 147.) Lyhyissä asiakassuhteissa on huomioitava, että odotukset ohjaavat työntekijää muodostamaan lisätietoa hyvin nopeasti alkutilanteesta, jossa tietopohja voi olla hyvinkin kapeaa. Sen vuoksi voi olla houkuttelevaa siirtyä asiakassuhteessa nopeasti kohti ongelman käsittelyä. Toimintatapa

kapeuttaa mahdollisuutta reflektiiviseen yhteistyöhön, jossa annetaan tilaa eri tulkinnoille sekä omien toimintatapojen ja oletusten kyseenalaistamiselle. Reflektiivinen toiminta mahdollistaisi tilanteen ja mahdollisen ongelmallisen käyttäytymisen tutkailun laajemmin ja syvällisemmin sekä mahdollistaisi myös pohdinnan muutoksen mahdollisuuksista. (Kohli & Dutton 2010, 94.)

Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijän rooli on pitää huolta ja asiakkaan rooli on olla apua ja tukea tarvitseva. Suhde pohjautuu yhteiskunnan arvopohjaan, jossa jokaisella yksilöllä voidaan nähdä olevan oikeus huolenpitoon. Huomionarvoista on, että yhteiskunnalliset perusarvot muokkautuvat kulttuurissa diskursseissa ja ovat siten historiallisesti muuntuvia eivätkä pysyviä. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa on auttaminen ja tukeminen kaikessa monimuotoisuudessaan sekä asiakkaan asioiden ajaminen laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa, mikä tarkoittaa myös heikomman puolelle asettumista. (Juhila 2006, 199–200.) Kansainvälisessä tutkimuksessa vaativiin perhetilanteisiin liittyvien interventioiden osalta on havaittu, että vaikuttavuus syntyy, kun tullaan lähelle ihmisen tilanteita ja tarpeita sen sijaan, että välitettäisiin tietoa etäältä ja asiantuntijakeskeisesti paneuduttaisiin puutteisiin. Työtapoina menestyksellisimpiä ovat osallisuutta ja vahvuuksia korostavat keinot, ja ammattilaiselta edellytetään kykyä luoda suhde, jossa vältetään vanhemmuuden kritisointia ja pyritään vakaaseen, tukea antavaan ja lämpimään suhteeseen. (Bardy & Heino 2013, 20.)

Juhilan (2006, 254) käsittelemä vuorovaikutussuhde ja sen merkitykset liikkuvat tilanteittain rakentuvissa rooleissa. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuudessa korostuu kyky toimia tilanteen moninaisen tulkinnallisuuden kanssa, kuitenkin ottaen samalla huomioon erilaiset mahdollisuudet ongelmien syihin, luonteeseen ja ratkaisuihin. Asiantuntijuuteen kuuluu kyky myös huomioida instituution mahdolliset rajoitteet kohtaamisille sekä laajemmin erilaisten kulttuuristen diskurssien läsnäolo. Suhde liikkuu siis laajemmalla tasolla kuin ainoastaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutuksellisen suhteen menetelminä ovat identiteettien ja narratiivien rakentaminen sekä sosiaalisiin ongelmiin liittyvä tulkintatyö. Sosiaalityöntekijöiltä edellytetään kykyä pohtia eettisesti niitä valintoja ja niiden seurauksia, joita asiakastilanteissa on tehty, reflektiivistä taitoa jäsentää kohtaamisissa tuotettuja identiteettejä, narratiiveja ja ongelmantulkintoja sekä taitoa tunnistaa asiakassuhteeseen vaikuttavien kulttuuristen diskurssien ja institutionaalisten ehtoja. (emt. 245–255.) Päivystysluonteisen työn näkökulmasta Juhilan (2006) käsittelemä vuorovaikutuksellisuus suhteissa on mielestäni huomionarvoinen. Kohli ja Dutton (2010, 91–92) käsittelevät työntekijän roolia lyhytaikaisissa asiakassuhteissa siten, että työntekijän vastuulle prosessissa

jää – samoin kuin Juhila (2006) esittää – vastuunkanto ammatin ja viranomaisroolin edellyttämällä tavalla. Vastuunkanto edellyttää, että viranomainen varmistaa, että asiakas ymmärtää prosessin sekä viranomaisen roolin siinä. Vastuunkanto vaatii myös sitä, että viranomainen tuntee asiakkaan toiveet ja kummankin osapuolen odotukset työskentelyn lopputulemasta. Kohtaamiset edellyttävät edellä mainittujen toimintatapojen toistoa, joilla luodaan tilaa suhdeperustaiselle työskentelylle ja ymmärryksen rakentumiselle vastavuoroisesti. Työskennellään yhdessä sen sijaan, että työskenneltäisiin ulkopuolisen ongelman parissa. (emt. 92.)

3.1 Suhdeperustaisuus lastensuojelun käytännöissä

Lastensuojelutyössä on kansainvälisesti tutkittu ja tunnistettu tosiasia, että lasten suojelu edellyttää laajaa ammattikuntien välistä yhteistyötä ja vastuunkantoa. Siitä huolimatta sosiaalityö kantaa pääasiallisen vastuun lastensuojelun kentällä. (Julin & Pösö 2020, 96–97, Gilbert ym. 2011, 250.) Johanna Hietämäki (2015) on tutkinut lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutuksia vanhemman näkökulmasta ja koonnut sen pohjalta keskeisiä elementtejä, jotka koostuvat teoreettisia oletuksia kuvaavista periaatteista ja jotka nähdään oleellisiksi alkuarvioinnin onnistumisen kannalta. Toteutuessaan ne muodostavat hyvät edellytykset sille, että alkuarviointityö onnistuu ja että vaikutukset saavutetaan. Kyseisinä elementteinä on prosessimaisuus, työskentelyn avoin kuvaaminen asiakkaille, osallistuminen, hyvä asiakassuhde, lapsikeskeisyys, toiminnallisuus, tieto, voimavarakeskeisyys sekä muutostarvetietoisuus. (emt. 62–63.) Lastensuojelun sosiaalityössä on hyvä huomioida asiakkuuden määritelmään liittyvä haaste ja siihen liittyvä eettinen näkökulma etenkin vuorovaikutustilanteissa. Valinta- ja päätöstilanteita ajatellen on syytä pysähtyä pohtimaan sitä, mikä tulkinta asiakastilanteesta saa vahvimman aseman. (Juhila 2005, 249–250.) Tämä on oleellinen kysymys myös virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä, joissa ollaan valintojen äärellä usein vanhemmilta pohjaavaan tietoon perustuen.

Suhdeperustaisen asiakastyön tavoitteet ovat lähtökohtaisesti eettisiä ja asiakkaan arvoa kannattelevia. On kuitenkin hyvä huomioida ja tunnustaa myös asiakassuhteeseen liittyviä jännitteitä, jotka ovat usein läsnä lastensuojelutyössä. Juhila (2006, 250–252) nostaa esiin kolme erilaista jännitettä, jotka liittyvät asiakaslähtöisyyteen ja ovat siten huomioitavia suhdetyöskentelyssä. Ensinnäkin sosiaalityöntekijän pitäisi tunnistaa mahdollinen vallankäyttö asiakkaaseen etenkin suostuttelevien toimenpiteiden osalta, jotka mahdollisesti muokkaavat

asiakkaan identiteettiä. Työntekijälähtöiset toiminta- ja aktivointitavat eivät välttämättä kannata asiakkaan omassa elämässä ja toimintatavoissa. (emt. 250–252.)

Toiseksi on huomioitava, että tilanteissa on yleensä useita asianosaisia, joilla voi olla erilaisia ja toisilleen yhteensopimattomia näkökulmia tilanteeseen. Tämä jännitteinen näkökulma soveltuu etenkin lastensuojeluun. Uhrin ja toimijuuden roolit vaihtelevat kerrottujen versioiden mukaan, eikä sosiaalityöntekijä voi tällöin asettua tilanteeseen, jossa hän hyväksyy kaikki versiot yhtä perusteltuina. Tämä pätee erityisesti niissä tilanteissa, joissa osapuolena on suojelua tarvitseva lapsi. Tietyissä tilanteissa voidaan pyrkiä kompromissiin, muttei aina. Tällöin sosiaalityöntekijän on tehtävä valintoja. Sosiaalityöntekijä ei voi hyväksyä niin vanhemman kuin lapsenkaan kertomaa uhritarinaa, sillä tilanne muuttuisi kestävämmäksi. Sosiaalityöntekijän asettumisen uhrin puolelle voitaisiin tulkita asiakaslähtöisyydeksi, mutta myös syyllisen osapuolen logiikan ymmärtäminen voi edesauttaa uudenlaisen, vastuullisemman identiteetin rakentumista. (Juhila 2006, 250–252.) Lastensuojelutyössä perhetilannetta on tarkasteltava tulevaisuuttakin ajatellen (Biesel & Cottier 2020, 16).

Kolmantena jännitteenä voi tarkastella diskurssien suhdetta työntekijän, instituution sekä kulttuurin välillä. Instituutio usein määrittelee asiakkuuden kriteerejä, ja kulttuuriset diskurssit määrittelevät sosiaalisia ongelmia. (Juhila 2006, 250–252.) Juhilan (2006) käsittelemä uhri-syyllinen asetelma istuu hyvin lastensuojelun käytännöissä esiintyvään asiakastyön dilemmaan, jossa vuorottelevat lapsen suojelun sekä vanhempien kasvatustehtävässä tukemisen velvoitteet. Suomalaisessa lastensuojelutyössä on pitkä perinne tarjota palvelua, joka pyrkii yhteisen ymmärryksen löytymiseen. Sosiaalityöntekijöiden roolina on olla palvelija ('servant') asiakkaan perusoikeuksien rajoittajan sijaan. (Julin & Pösö 2020, 97.) Päivystystyössä korostuvat myös kulttuuriset diskurssit perhe-elämästä ja hyvästä lapsuudesta, joiden pohjalta lastensuojelutarpeen arvioimisesta tehdään. On myös tiedostettava, että sosiaalityön päätöksillä on usein vaikutusta ihmisten elämään. (Biesel & Cottier 2020, 16–17.) Nämä kaikki jännitteet asiakastyössä ovat sellaisia, joiden tietoinen pohdinta ja huomioinen edesauttavat eettisesti kestävästä suhdetyöskentelystä ja asiakaslähtöisyyttä.

Sosiaalipäivystyksessä työskentelevät sosiaalityöntekijät ovat nostaneet esiin, että asiakkaiden suhtautuminen perhetilanteen interventioon on pääsääntöisesti ollut myönteinen. Alkuhämmennystä on seurannut ymmärrys, ja sen ansiosta suhtautuminen väliintuloon on ollut hyväksyvä. Perhetilanteiden todellisuus näyttäytyy eri tavoin kohdattavissa akuuttitilanteissa,

mikä korostuu erityisesti lasten kohtaamisissa. Lasten kohtaaminen akuuttitilanteissa auttaa ammattilaisia ymmärtämään lasten tilannetta välittömämmin. Tämä ei usein toteudu virka-aikaiseen työskentelyyn liittyvissä tilanteissa, jossa lapsen riittävä kohtaaminen ja kuuleminen voi olla haastavaa ja perheiden tilanteiden pohdinta tapahtuu aikuisten välisissä keskusteluissa. (Lahti 2008, 152.).

Howe (2010, 331–332) argumentoi, että vanhemman ja työntekijän suhteella on lastensuojelun ja lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta merkittävä rooli. Lasta ei pidetä huomion ulkopuolella, vaan työntekijä kykenee pitämään lasta vahvemmin vanhemman mielessä vanhempaa huomioimalla, antamalla vanhemmalle tunnustusta ja pitämällä vanhempi vahvasti mukana prosessissa. Vaikka suhdetyön merkitys tunnustetaan laajasti sosiaalityön toimintatavoissa, käytännössä politiikka ja toimenpiteet vievät vanhempia ja työntekijöitä kauemmaksi toisistaan. Työntekijöihin kohdistuvat byrokratiavelvoitteet, työn käytäntöjen muutokset, raportointi sekä tavoitteet vievät inhimillisyyttä kohtaamisista, mikä johtaa osaltaan turvallisuudentunteen heikkenemiseen. (emt. 331–332, 339.)

Sosiaalityöhön ja lastensuojelun kontekstiin liittyy institutionaalinen luonne, joka tarkoittaa lain, julkisen hallinnon ja kansalaisten välisiä käytäntöjä. Nämä käytännöt yhdessä mahdollistavat valvomisen, puuttumisen ja ohjaamisen perhe-elämän sektoreille tilanteissa, joissa havaitaan ristiriitaa tai ongelmallisuutta suhteessa vallitseviin sosiaalisiin ja kulttuurisiin odotuksiin. Perhe-elämän yksityisyyteen ja siellä vallitseviin suhteisiin puuttuminen ylittää niin sanotun institutionaalisen rajan. Yksityiseen puuttuminen, esimerkiksi lastensuojelun toimenpiteiden keinoin, muuttaa henkilökohtaisen elämän instituution toiminnan kohteeksi. Siihen voidaan liittää myös moraalisen kannanoton ulottuvuus, jolla viestitään, että perheessä havaitaan lapsuuteen ja perhe-elämään kuulumattomia ja haitallisia elementtejä, minkä vuoksi instituutioon liittämistä tarvitaan. (Pösö 2010, 325.) Suhdeperustaisen työskentelyn ja tavoitteiden näkökulmasta sosiaalityöntekijän rooli osana instituutiota on huomionarvoinen asia, joka viitoittaa suhteeseen asettumisen rooleja työntekijän ja asiakkaan välillä.

3.2 Hyvinvointivaltion jälkeinen aika ja uusliberalismi

Merkittävä toimintaympäristö sosiaalityölle on hyvinvointivaltio, jonka rakenteet muuttuvat ajassa ja jonka kulloinkin vallitsevat diskurssit määrittävät myös sosiaalityön asiakasta (Juhila 2006, 232). Nostan tarkasteluun viime vuosikymmenien aikana tapahtuneen sosiaalipoliittisen muutoksen suhteessa hyvinvointiyhteiskunnan ideaaliin. Perustelen ratkaisuani sillä, että

tutkielmassani pyrin tavoittamaan suhdeperustaisen työskentelyn tasoja, jotka mahdollisesti vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhdetyöskentelyssä. Väitän, että suhdeperustaisuus ja sen hyödyntäminen ei ole sosiaalityöntekijän subjektista kiinni, vaan se kehittyy käytännöissä ja vuorovaikutuksessa niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnankin tasoilla. Tarkastelunäkökulmani on pääsääntöisesti suomalaisen yhteiskunnan muutoksissa huomioiden kuitenkin globaalit suuntaukset ja vaikutteet.

Suomalainen hyvinvointivaltioprojekti alkoi 1960-luvulla ja jatkui 1980-luvulle asti. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välinen suhde sai uudenlaisen ympäristön hyvinvointivaltion ansiosta. Tätä edeltänyt sosiaalihuolto sai osakseen kritiikkiä, sillä sen käytännöt koettiin kontrolloiviksi, syyllistäviksi ja leimaaviksi. Uusina ihanteina nousivat kansalaisten oikeudet, palveluhenkisyys sekä asiakaslähtöisyys, ja näitä ominaisuuksia vaadittiin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden väliseen suhteeseen. Yhteisöllinen, rakenteellinen ja alueellinen työ laajenivat kattamaan sosiaalityön ammatillisia menetelmiä. 1980-luvulla hyvinvointivaltio oli voimissaan ja tarjosi hyvän toimintaympäristön sosiaalityölle. Silti samanaikaisesti tapaa, jolla sosiaalityössä kohdattiin asiakas, kritisoiitiin normaalistavaksi, byrokraattiseksi ja kontrolloivaksi. (Juhila 2006, 47.)

Taluskriisi 1990-luvulla katkaisi hyvinvointivaltion kehitysvaiheen ja muutti myös sosiaalityön toimintaympäristöä. Yhteiskuntapoliittiset seuraukset jäivät, vaikka talous alkoi parantumaan 1990-luvun puolivälistä alkaen. Taloudellisen tilanteen kohentuminen ei ole onnistunut korjaamaan laman jättämiä jälkiä, jotka näkyvät taloudellisena eriarvoisuutena, sosiaaliturvan leikkauksina sekä pysyvänä työttömyytenä. Ideologinen muutos tapahtui siten, että luotiin poliittinen ilmapiiri, jossa kyseenalaistettiin valtiovetoinen hyvinvointipolitiikka ja hyvinvointivaltioajattelu. (Juhila 2006, 47) Bardy ja Heino (2013, 15) kirjoittavat, että Suomessa hyvinvointivaltion jälkeisessä murroksessa uusliberalistiset ideologiat ovat saaneet jalansijaa ja yhteiskunnallisesti yksilön pärjäämisen eetos ja kilpailuhenkisyys korostuneet.

Laman jälkeen 1990-luvun puolivälistä lähtien tapahtui myös ideologinen muutos suojelukysymysten käsittelyssä perheisiin, lapsiin ja lastensuojeluun liittyen. Yhteiskunnallinen puhe valtiojohdon tasolla muutti huoleen liittyvien teemojen käsittelyä. Sen sijaan, että olisi keskitytty tarjoamaan ennaltaehkäiseviä ja universaaleja palveluita perheille ja lapsille, keskityttiin kuvaamaan lapsissa ja nuorissa ilmeneviä oireiluja, kuten rikollisuutta, mielenterveysongelmia ja kouluun liittyviä ongelmia ja kitkemään oireilua. Huolipuheen

tematiikka muuttui siten, että huomio siirtyi juurisyiden kitkemisestä – toisin sanoen varhaisesta tuesta – huolestuttavien ilmiöiden ratkaisemiseen. Lastensuojelun kontekstissa huomio ja huoli kiinnittyivät lastensuojelun riittämättömiin resursseihin ja ammatillisen henkilöstön jaksamiseen. (Harrikari 2019, 310–311, 313.)

Tilalle hyvinvoinnin turvaajaksi nostettiin kansalaisyhteiskunnan merkitys sekä uusliberalistiset näkemykset, joissa taloudellinen kilpailu ja yksilöllinen vastuu korostuivat. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden muodostumisen näkökulmasta lama ja siihen liittynyt hyvinvointivaltioprojektin pysähtyminen olivat olennaisia. Sosiaalityön professio ja akateeminen status sekä sosiaalityön tutkimus vakiintuivat ja vahvistuivat 1990-luvun laman jälkeen, mutta sosiaalityön toimintaympäristö ja siihen liittyvät uudet ideologiset virtaukset aiheuttavat nyt oleellisia muutoksia ja ristiriitaisen lähtöasetelman sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteille. (Juhila 2006, 48.)

Lastensuojelun kontekstista katsottuna useassa länsimaassa on lisätty lastensuojelunpalveluita 1990-luvulta lähtien. Samalla on havaittu, että lastensuojelun palveluiden tarve on kasvanut ja lasten hoidon ja huolenpidon laiminlyönti yleistynyt. Yksiselitteisesti ei voida vetää johtopäätöksiä siitä, johtaako palveluiden lisääminen suoraan siihen, että laiminlyöntejä havaitaan enemmän ja määritellään laajemmin ja näin edelleen interventioden kynnyksen madaltumiseen vai lisääntykö ylipäänsä yhteiskunnallinen ymmärrys lapsen oikeuksista ja siten laiminlyönnin muodoista. Voidaan kuitenkin havaita, että lasten asema yhteiskunnassa on vahvistunut. Lastensuojelukäytäntöjen voi siten nähdä vastanneen tarpeeseen havaita mahdollinen lasten laiminlyönti ajoissa ja lisätä varhaista puuttumista. Toisaalta palveluiden lisääntyminen on osaltaan vahvistanut perheisiin kohdistunutta sosiaalista valvontaa. Kummasta tahansa katsantokannasta huolimatta yhteiskunnan, vanhempien ja lasten väliset suhteet ovat muutoksen tilassa. (Gilbert ym. 2011, 248.) Gilbert (2011) on tehnyt mielenkiintoisen havainnon siitä, että lapselle annettava asema yhteiskunnassa on muuttunut, mikä on merkinnyt muutosta myös perheen sisäisissä suhteissa. Ennaltaehkäisevät palvelut ovat myös nostaneet sosiaalista valvontaa yhteiskunnallisella tasolla. Jään pohtimaan, onko syytä tunnistaa uusi aiempaa piilevämpi viranomaisvallankäytön muoto, joka voi näkyä myös suhdeperustaisissa käytännöissä.

3.3 Suhdeperusteinen tiedonmuodostus

Kivipelto (2018, 33) kirjoittaa ”mikropolitiikasta”, jonka hän katsoo tarkoittavan sitä, että poliittisuus sosiaalityössä ilmenee vuorovaikutuksessa ja henkilökohtaisella tasolla hienovaraisesti asioita luokittelemalla, määrittelemällä sekä valintoja perustelemalla. Kivipelto peräänkuuluttaa sitä, että tarkasteluun olisi nostettava asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen, jonka hän kuvailee olevan sosiaalityön vahvuus.

Ruch (2010, 15–16) kuvailee sosiaalityön käytännön olevan usein vaativaa, hämmentävää ja ajoittain jopa paradoksaalista, sillä sosiaalityöntekijältä vaaditaan kykyä työskennellä ihmisen rinnalla ahdingossa ja elämän myllerryksissä. Sosiaalityöntekijän pitäisi kyetä tarjoamaan henkilökohtaista tukea sekä käytännön ohjausta luottamuksellisessa ja rakentavassa yhteistyösuhteessa. Työskentelyn epäonnistuessa voidaan havaita yhteistyösuhteen jääneen liian hataralle tasolle, jolloin suhde ei ole tarpeeksi vahva kestääkseen käytännön työskentelyä. Joskus kyse voi olla myös siitä, että sosiaalityöntekijä on ylityöllistetty, jolloin suhteen muodostamiseen tai siihen panostamiseen ei ole kylliksi aikaa. (emt. 15–16.) Sosiaalityön yhteiskunnallinen palvelu ei ole valtavirtainen tai universaali palvelu, eikä ihmisillä usein ole kokemusta sosiaalityön palveluista tai sosiaalityöntekijän kanssa asioinnista. Sosiaalityön asiakkuuteen liitetään myös ajatus marginaalisuudesta ja poikkeavuudesta yhteiskunnallisesta normista. Siihen liittyy stigmaa, ja siten sosiaalityön asiakkuus on usein epätoivottavaa. (Doel 2012, 62–63.)

Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuteen liittyy kyky tunnistaa asiakkaiden marginalisaatioon liittyviä kysymyksiä ja ilmiöitä sekä tietoa, jota marginaalisuuden paikoissa syntyy (Juhila 2006, 106). Tällä tiedolla on keskeinen rooli sosiaalityön asiakaslähtöisyyden periaatteen toteutumisen kannalta. Sosiaalityöntekijöillä on yhteiskunnalliseen hallintaan liittyvää virallista tietoa, joka syntyy niin sanotusti etäällä ja jonka tavoitteena on asioiden ja ihmisten hallittavuuden lisääminen. Tätä tietoa haastamaan voidaan nostaa toisen tiedon käsite, joka syntyy kokemuksellisesti, yksityiskohtaisesti ja paikantuneesti. Tämä toinen tieto on läsnä sosiaalityön kohtaamisissa, joissa asiakas tuo toista tietoa sosiaalityöntekijän ammatillisen tiedon virallisen hallinnollisen tiedon rinnalle. Vastaanottaessaan asiakkaiden tietoa sosiaalityöntekijä perustaa toimintaansa kumppanuuteen silloin, kun saatua tietoa pyritään välittämään eteenpäin hallinnon ja yhteiskunnallisten päättäjien tasolle. Kumppanuuteen perustuvassa sosiaalityössä tiedon vastaanottaminen edellyttää sosiaalityöntekijältä

marginaalisuuden moninaisuuden ymmärrystä ja kuulemista sekä eroja kunnioittavaa ja niistä liikkeelle lähtevää työtettä. (emt., 106.)

Marjo Alatalo (2018, 4) on tutkinut tiedonmuodostuksen eri tasoja suhdeperustaisesta näkökulmasta lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Tiedonmuodostuksen hän määrittelee tarkoittavan vakiintunutta tapaa hankkia ja vastaanottaa tietoa samaten kuin toiminta- ja ajattelutapoja, jotka ohjaavat tulkintaa. Alatalon tutkimuksesta ilmeni, että työnkuvaa hallitsemaan on noussut palveluohjauksellinen sekä kokonaisuutta koordinoiva työ, jolloin suhdeperustaisen asiakastyön toteutuminen on joutunut väistymään taka-alalle. Alatalo toteaa, että tämä muutos on aiheuttanut sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan sen, että sosiaalityöntekijät ovat alkaneet etäännyä asiakkaistaan ja suhdeperustainen tietäminen on alkanut valua muihin palveluihin. Tämä luo ristiriidan päätöksentekoon, sillä sosiaalityöntekijöiden koordinoivan roolin korostuessa heidän on täytynyt enenevässä määrin kantaa vastuuta päätöksistä, jotka perustuvat muilta toimijoilta välillisesti tuotettuun tietoon. (emt. 102.) Alatalon käsittelemä tutkimus perustuu lastensuojelun avohuollon käytäntöön, mutta se sopii hyvin myös lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen käytäntöjen tarkasteluun, vaikka lastensuojelun avohuollon asiakasprosessi perustuu usein pidempiaikaiseen työskentelyyn kuin mihin päivystysluonteisessa työssä on mahdollisuus.

Tiedonmuodostusta voi tarkastella myös vuorovaikutteisista lähtökohdista. Siinä missä reflektiivinen toimintatapa nostaa työntekijän toiminnan ja tietämisen keskuksen, vuorovaikutteinen tiedonmuodostustapa kyseenalaistaa ammattilaisen roolin tietämisen keskuksena ja edellyttää sitä, että työntekijän tehtävää ja asemaa arvioidaan uudelleen. Kritiikin ei ole tarkoitus suuntautua työntekijäkeskeiseen reflektointiin vaan auktoriteettiin, joka työntekijällä on. Tasavertaisen vuoropuhelun aikaansaamiseksi asiantuntijalta edellytetään kykyä asettua asiakkaan tasolle. Käytännössä se tarkoittaa hierarkioiden kriittistä tarkastelua ja madaltamista, asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tunnustamista sekä asiakkaan näkemistä kumppanina eikä työn kohteena. (Raunio 2009, 164–165.)

4 Tutkimusasetelma

Olen päätenyt tutkimaan suhdeperustaisuuden ulottuvuuksia lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä laadullisen tutkimuksen keinoin. Tutkielmani on laadullinen, sillä rakennan sen aiemman tutkimustiedon ja teorian, empirian sekä tutkijana oman pohdinnan ja päättelyn yhteyksistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Puusa ja Juuti (2020, 78) kirjoittavat laadullisen tutkimusasetelman olevan joustava siten, että aineistolle annetaan tilaa eikä tutkijan ole tarkoitus lähteä testaamaan mahdollisia ennalta asetettuja hypoteeseja. Aloittelevana tutkijana koen, että itselleni on tarkoituksenmukaista käsitellä tutkittavaa aihetta myös substanssiteoreettisesta näkökulmasta, joka soljuu niin makro- kuin mikrotasonkin välillä (Juhila 2022). Laadullinen tutkimusmenetelmä palvelee omia tutkimusintressejäni niin aiheen valinnassa kuin tutkimuksen toteutuksessa. Aiheen valinnassa minua ohjasi vahvasti omakohtainen lyhyt työkokemukseni ja kiinnostukseni sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä. Suorittaessani maisterivaiheen syventävää harjoittelua sain toimia sijaisuudessa ja työskennellä kaksi kuukautta intensiivisesti virka-aikaisessa päivystystyössä lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikössä pääkaupunkiseudulla. Huomasin pysähtyväni pohtimaan työn rakenteita ja mahdollisuuksia sekä sosiaalityön asiantuntijuutta kohtaamisissa asiakasperheiden kanssa hyvin ainutlaatuisessa ja vahvan intervention tilanteessa.

Tutkielmani teoreettisena kehyksenä ovat suomalaisen lastensuojelutyön kontekstiin peilaten muun muassa Juhilan (2006) määrittämät suhdeperustaisuuden muodot, mutta myös kansainvälisen tason teorian suhdeperustaiseen näkökulmaan (esim. Howe 1998, Ruch 2005, Turney 2012). Laadullinen tutkimus, joka nojautuu substanssiteorioihin, on luonteeltaan deduktiivista eli teorioista liikkeelle lähtevää. Ennalta valitut viitekehykset viitoittavat aineiston analyysia, mutta samalla on huomioitava, että ne voivat tutkimuksessa vahvistua tai osoittautua riittämättömiksi tai paikkaansa pitämättömiksi. Empirian ja teorian välillä käydään läpi tutkimuksen vuoropuhelua, ja aineistolta saatavilla empiirisillä näytöillä on lupa haastaa teoriaa. (Juhila, 2022.) Täysin deduktiivista tutkimusta ei ole tarkoituksenmukaista kuitenkaan tehdä, vaan lähestyä aihetta ja analyysia pikemminkin abduktiivisesti eli teoriaohjaavasti. Tällöin aineiston hankintaan ja tutkittavan ilmiön määritelmään liittyy vapautta, kun taas täysin deduktiivinen lähestymistapa määritteli ja sanelisi tutkittavaa ilmiötä ja siihen liittyviä valintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.2.)

Tutkielmani lähtökohdissa substanssiteoreettinen lähestymistapa tukee aineistonhankintani keinoja kyselytutkimuksen keinoin. Teoreettisen viitekehyksen kerryttäminen ja kartoittaminen oli suuressa osassa ennen aineiston keruuta. Toivoin siten saavani tarvittavaa pohjaa kyselyni asetteluun, joka on eri tavoin lukkiutunutta, sillä siitä uupuu haastattelutilanteen mahdollinen dialogisuus ja tulkinnallisuus (Alasuutari 2011, 149). Esimerkiksi lomaketutkimuksessa havaintojen määrän rajoittaminen hallittavamman kokoiseksi tapahtuu jo lomaketta suunniteltaessa ennen aineiston keruuta (Alasuutari 2011, 51).

Joudun asettumaan saamani aineiston pariin kysyen itseltäni tutkijana, pystynkö todella lukemaan sitä avoimesti ilman vahvaa ennakkotulkintaa. Onko aineistolla mahdollisuutta kertoa minulle jotain, mitä en jo ennalta pyrkisi siitä tulkitsemaan? Analyysissä minun täytyy myös pohtia aineistoni kokoa ja sitä, etten ryhdy pienen aineiston perusteella tekemään ylitulkintaa tai vain järjestelemään aineistoani. Yhtenä keinona edellä mainittujen sudenkuoppien välttämiseksi käsittelen aineistoani siten, etten pyri etsimään aineistosta keskivertoa tai tyypillisyyttä vaan pikemminkin nostan abstraktiotasoa, jolloin havaintojen yhdistäminen nousee keskeisempään osaan (emt. 50–51). Alasuutarin (2011) käsittelemä lomaketutkimuksen lähtökohta sopii myös kyselyn avulla keräämäni aineiston lähtökohtiin.

Lähestyn tutkimuksen toteutusta myös fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen mukaisesti. Fenomenologinen näkökulma on, että ensisijaista on ihmisen kokemuksellisuus sekä ajassa jatkuvasti muuttuva maailmansuhde. Se haastaa tarkastelemaan ihmisten luomia tulkintoja viitekehyksissä ja niiden luomia raameja pohtimaan sitä, ylläpitääkö raamien sisällä tuotettu tieto todellisuudessa niiden olemassaoloa. Raamien ulkopuolella oleva maailma ja ihmisten kokemukset kyseenalaistavat tuotetun tiedon. (Huhtinen & Tuominen 2020, 301.) Tavoitteena fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä on tutkittavan ilmiön, eli kokemuksen merkityksen, käsitteellistäminen eli tehdä tunnettu tiedetyksi. Tutkimuksen tavoitteena on nostaa näkyväksi ja tietoiseksi jokin, minkä tottumus on pelkistänyt itsestäänselvyydeksi tai mahdollisesti häivyttänyt huomaamattomaksi. Siten voidaan myös siirtää koettu tietoisesti ajatelluksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 1.3.3.) Varsinainen tutkimuksen kohde fenomenologiassa ilmentää inhimillisen kokemuksen merkityksellisyyttä, joka muotoutuu kokemuksen mukaan, sillä ihmisen suhde maailmaan ymmärretään intentionaaliseksi toisin sanoen kaikki ilmiöt merkitsevät yksilölle jotain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 1.3.2.) Tutkimusperinteen avulla pystyn tarkastelemaan suhdeperustaista näkökulmaa, jonka esitulkitsen olevan jotain, mikä on niin

sanotusti itsestäänselvyys sosiaalialalla ja sen käytännöissä, mutta jonka äärelle pitäisi pysähtyä ja pohtia sen esiintymismuotoja ja sille annettavia merkityksiä.

Olen pohtinut fenomenologis-hermeneuttisen metodin yhteensopivuutta substanssiteoreettisen lähestymistavan kanssa, sillä ne ovat, jos eivät toisiaan pois sulkevia näkökulmia suhteessa induktion ja deduktion kysymyksiin, niin ainakin lähtökohtaisesti erilaisia. Huomioin tutkielmassani, että metodologisten valintojen täytyy olla perusteltuja ja tarkoituksenmukaisia. Laadullinen tutkimus antaa tässä haasteessa myös liikkumatilaa, sillä nykytutkimuksessa tutkimusotteiden rinnakkainen käyttö, teoriatriangulaatio, on yleistynyt, jolloin jonkin menetelmän käyttäminen ei ole toista pois sulkeva. Tutkimustehtävä tai -ongelma määrittää valittujen työkalujen käyttöä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Ajattelen, että substanssiteoreettinen lähestymistapa tukee minua tutkijana työhypoteesien tunnistamisessa ja aiheen jäsenellyssä käsittelyssä, toisaalta fenomenologis-hermeneuttinen metodi tukee tutkimuskohteen ja aineiston merkitysten käsittelyä, jottei analyysi ajaudu pelkistettyyn tyyppittelyyn.

4.1 Tutkimustehtävän ja kysymysten määrittely

Tutkimustehtävänäni on selvittää suhdeperustaisuuden merkityksiä ja muotoja lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Lähestyn tavoitettani hyödyntämällä aiemmin muodostunutta teoria- ja tutkimustietoa suhdeteorioista (esim. Howe 1998; Ruch 2005; Juhila 2006) sekä lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön käytännöistä lakien (esim. LSL 2007/417, SHL 2014/1301) ja tilastotiedon (THL 2022) tarjoamin esimerkein ja lastensuojelun päivystys- ja arviointityön erityisiä piirteitä sosiaalityön osaamisvaatimusten kautta (esim. Jaakola 2020; Hietämäki 2015; THL 2012). Aiemman tutkimuksen lisäksi analysoin tutkielmassani kyselylomakkeen avulla (LIITE 1) kirjallisesti keräämäni aineistoa sosiaalityöntekijöiden antamista merkityksistä suhdeperustaiselle työskentelylle ja piirteistä lastensuojelun virka-aikaisessa työskentelyssä. Läpi tutkielman kuljetan myös omaa pohdintaani ja päättelyäni, mikä on toiminut lähtökohtana tutkimukseen ryhtymisessä.

Laadullista tutkimusta voi lähestyä arvoitusten ratkaisemisen näkökulmasta tarkoittaen sitä, että olemassa olevan tiedon ja kerätyn aineiston avulla tehdään tutkittavasta ilmiöstä merkitystulkinta (Alasuutari 2011, 44). Tarkoituksena ei ole todentaa suhdeperustaisten toimintatapojen olemassaoloa vaan avoimesti tutkia niiden mahdollisia muotoja ja merkityksiä fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen mahdollistamalla tavalla. Haluan siis

tarkastella usein hyvin lyhytkestoisessa suhteessa tapahtuvaa suhdetyöskentelyä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ja sosiaalityöntekijöiden antamia merkityksiä suhdetyöskentelylle. Lisäksi haluan tutkia sitä, minkälaiset tekijät mahdollistavat ja estävät suhdeperustaista työskentelyä lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä.

Tutkimuskysymyksinäni on lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen kontekstissa tutkia:

1. Miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuutta lastensuojelun päivystystyössä?
2. Mitkä tekijät edistävät ja mitkä estävät suhdeperustaista työskentelyä lastensuojelun päivystystyössä?

Vaikka laadullisen tutkimuksen luonteeseen ei kuulu varsinaisten hypoteesien testaaminen, niin on hyvä huomioida mahdolliset työhypoteesit eli oletukset tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijalla voi olla prosessin alkaessa jonkinlainen esiyymmärrys aiheesta, esimerkiksi omakohtaisen kokemuksen tai tiedon kautta, joka ohjaa myös tiedon hankinnassa. Tiedon muodostuksen kannalta on hyvä huomioida esiyymmärryksen vaikutus tutkittavaan ilmiöön ja havaintoihin, joita siitä tekee. Tutkijan valinta tutkimusasetelmasta perustuu usein omaan esiyymmärrykseen, ja se luo tiedon luonteeseen subjektiivisen ulottuvuuden. (Puusa & Juuti 2020, 78–79.) Laadullisissa analyysimenetelmissä on huomioitava tulkinnallinen mielivalta, joka liittyy tutkimuksessa tarkasteltavan kontekstin rakentamaan tulkintaan tutkijan tärkeiksi kokemista asioista. Laadullisessa tutkimuksessa kerättyyn aineistoon ja sen esittämiseen tutkimusraportissa liittyy haasteita, sillä aineiston esitystapa voi olla niukka ja jättää usein tilaa monitulkinnaisuudelle. Esimerkiksi yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa esiintyvä sosiaalinen konstruktivismi tuo tutkimustulosten tarkasteluun merkitysrakenteiden moniulotteisuuden näkökulman, minkä vuoksi laadullisen tutkimuksen tutkimustuloksille on taipumus antaa pienempi painoarvo. (Räsänen 2006, 169–170.)

Tunnistan edellä mainitut (Puusa & Juuti 2020; Räsänen 2006) näkökulmat ja lähtökohdat myös omassa esiyymmärryksessäni ja asemoitumisessani tutkimukseen, enkä pyri tutkimuksellani tavoittamaan tiedon objektiivisuutta. Tunnistan, etten kykene kovin objektiivisesti lähestymään aihetta, sillä omakohtaisen kokemukseni ja siihen liittyvien havaintojen ja pohdintojen kautta olen asettanut tutkielmalleni tietyt lähtökohdat ja näkökulman ilmiön tarkasteluun. Tunnistan

myös oman vahvan haluni ylläpitää asiakaslähtöisyyttä ja -näkökulmaa lähestymistavassani ja se näkyy lähtökohtien lisäksi tavassani muodostaa kyselyni kysymykset ja vastauksiin liittyvä tulkinta. Toiveenani kuitenkin on, että kykenen avointen kysymysten kautta lähestymään aineistoani avoimin mielin ja lukemaan sitä siten, että aineiston on mahdollisuus myös yllättää minut näkökulmalla, jota en osannut huomioida etukäteen.

Kriittinen tarkastelu ja reflektio läpi koko tutkimusprosessin luo reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteettia ja validiteettia tutkailtaessa on pysähdyttävä pohtimaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tuotetun tiedon objektiivisuutta: onko tiedon tarkoitus edes tuottaa objektiivista totuutta? Kaikki kvalitatiivinen tutkimus sisältää valinnan siitä, mitä tutkija havainnoi, miten hän tulkitsee havainnoimaansa ja kuka tuottaa tietoa mistäkin näkökulmasta. Subjektiiivinen ymmärrys ja merkitykset ovat kaikille erilaisia. (Waller ym. 2016, 20, 22–24.) Huomiota pitää kiinnittää siihen, kuinka tutkija kykenee analyysivaiheessa raportoimaan aineiston luokittelua ja jäsentelyä koskevat yksityiskohdat ja perustelemaan tutkimuskysymysten kannalta valitun tulkinnan keskeisyyden (Räsänen 2006, 171). Tutkimusaihetta valitessani ja siihen sitouduttuani minun oli huomioitava omat työhypoteesini, jotka ohjasivat minua vahvasti tutkimaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta juuri suhdeperustaisesta näkökulmasta. Voin myöntää luoneeni vahvan kokemuksellisen havainnon siitä, että suhdeperustainen työ on merkityksellistä virka-aikaisessa päivystystyössä, jossa on läsnä vahva viranomaisinterventio ja toisaalta tarve yhteistyöhön lapsen vanhempien kanssa lapsen edun turvaamiseksi. Myös työhön liittyvät käytännön rakenteet on syytä huomioida asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa.

4.2 Aineiston kuvaus ja keruu

Tavoitteena oli saada kuvailevaa aineistoa sosiaalityöntekijöiden kertomana niin suhdeperustaisesta työskentelystä kuin käytännön mahdollisuuksistakin virka-aikaisen päivystyksen työkentällä. Moilanen ja Räihä (2018, 58–59) kirjoittavat inhimillisen arjen olevan loputtomien tapahtumien ja toimintojen virtaa, jossa arjen tietoisuus on läsnä, mutta tietoisuus omasta tietoisuudesta ei. Jatkuva muutos tapahtumissa ja toiminnoissa muuttaa myös tietoisuuden sisältöjä. Tietoisuuden tutkiminen on ongelmallista, sillä sitä tutkiakseen täytyisi kyetä vangitsemaan kokemuksen hetkellinen tietoisuus. Kokemuksia voi tavoittaa vain osin kielen avulla, ja kokemukset jäsentyvät myös ei-kielellisesti. Kaikkea toimintaan vaikuttavia tekijöitä ei aina voida tiedostaa saatikka sanallistaa. Tiedostamattomia tekijöitä yksilön toiminnassa voivat olla erilaiset normit, myytit ja säännöt. Aineiston keruussa pitää hyväksyä

tekijät, jotka vaikuttavat kokemuksen luonteeseen huomioimalla kokemusten hetkellisyys ja kielen rajoitteet kokemuksen ilmaisemisessa. Aineisto tulisi kerätä tavalla, jolla on mahdollista tavoitella myös piileviä käsityksiä. Rikas ja monipuolinen aineisto on hyödyllinen merkitysten tulkinnassa, sillä sen avulla mahdollistuvat tulkinnalliset nyanssit ja erilaisten tulkintojen konstruointi. (emt. 58–59.) Moilasen ja Rähän näkökulmaan viitaten minun oli perusteltua lähestyä aineiston keruuta kirjallisesti. Ajattelin, että mahdollisten avointen kysymysten avulla saan sosiaalityöntekijöiltä kuvailevia vastauksia.

Pohdin aineiston keruuta lähtökohtaisesti myös ryhmähaastattelun keinoin vuorovaikutustilanteen ja moniäänisen keskustelun mahdollistamiseksi, mutta luovuin ajatuksesta käytännön syistä. Kollegoiden puheista ja kokemuksista sain käsityksen, että työskentely lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä on intensiivistä ja arvaamatonta, ja kentältä kuulemani mukaan työtahti kiihtyy loppuvuotta kohden. Sen perusteella ennakoin työntekijöiden olevan väsyneitä vuodenvaihteessa, mikä saattaisi osaltaan vaikuttaa vastausmielenkiintoon alkuvuodesta 2023, jolloin tavoitteenani oli kerätä aineisto. Olin myös lähtökohtaisesti ajatellut haastatella työyhteisöni jäseniä, mutta päädyin kuitenkin siihen, että tässä tutkimuksessa haluan säilyttää tietyn etäisyyden vastaajiin. Ajattelin, että haastateltavia voi olla vaikea löytää ja haastatteluajankohtaa sopia. Toinen syy verkkoaineiston keruulle kyselyn avulla oli se, ettei minun siten tarvinnut sitoa aineistonkeruuta yhteen tiettyyn organisaatioon ja sen työtapojen nostattamiin käytäntöihin, vaan pystyin keräämään aineistoa laajemmin, kuten graduani ohjaava professori Anis ehdotti. Pidin hänen ehdotustaan houkuttelevana ja ajattelin sen myös mahdollistavan hyvin kirjallisen aineiston keruun. Kyselyn tekemiseen ei kuitenkaan pidä suhtautua liian kevyesti tai metodin nopeutta korostaen, sillä aineisto, joka on huonosti kerätty ja heikkolaatuinen, ei ole laadukkaan tutkimuksen kannalta käyttökelpoinen (Gillham 2002, 1).

Kyselyn julkaisuun valmistautuessa työskentelin lastensuojelun yksikössä, jossa tehdään sekä virka-aikaista päivystystyötä että lapsiperheiden palvelutarpeen arviointeja. Kysymyksiin liittyen kävin keskustelua työyhteisössäni ja pohdin kysymysasettelua ja pohjaa keskusteluihin peilaten. Tämä työyhteisössäni käymä keskustelu oli kyselyyni liittyvä pilotointi, joka on tärkeä vaihe ennen varsinaisen kyselyn julkaisua. Pilotointivaiheen voi toteuttaa siten, että tutkija käy keskustelua kyselyn kohteena olevan ryhmän kanssa, jolloin hän esittelee paitsi kyselyn aihealuetta myös esittää kysymyksiä aihealueestaan. Tämä metodi ei anna tarkkoja

suuntaviivoja varsinaisen kyselyn sisältöön, mutta tarjoaa ymmärrystä aihealueeseen liittyviin tärkeisiin kohtiin. (Gillham 2000, 20.)

Luetutin kysymyksiäni myös tutkimukseni ulkopuoliselle kohderyhmälle, joka koostui opiskelutovereistani. Sain suoraa palautetta kysymysasetteluistani, ja kommenttien perusteella pyrin myös yksinkertaistamaan kysymyksiäni ymmärrettävämpään muotoon. Näin jälkikäteen huomaan silti, että kysymysasetteluun jäi jonkin verran omaa rönsyilevää kysymystyyliäni, mikä osaltaan kenties vaikutti vastausprosenttiin.

Kyselyn tekemiseen ja aineiston hankkimiseen kyselyn avulla liittyy myös haasteita ja huomioitavia tekijöitä. Kyselyssä aineisto kerätään ainoastaan kysymysten pohjalta, jolloin keskusteluun tai mahdollisten väärinymmärrysten korjaamiseen ei ole mahdollisuutta. Kysymysasettelun pitää olla yksinkertainen, ja kysymysten asettelulla on suuri vaikutus vastauksiin. Vastaajilta odotetaan myös usein kykyä vastata kyselyyn organisoidusti ja harkitusti. Vastaajien motivaation herättely ja mielenkiinto kyselyn aiheeseen voi myös olla vaikeaa saavuttaa. Kyselyiden vastausprosentti voi näin ollen jäädä alhaiseksi. (Gillham 2000, 8.)

Teknisesti toteutin kyselyn verkkokyselynä Webropol-työkalua käyttäen. Päädyin Webropol-kyselyn tekemiseen, sillä testattuani sitä huomasin sen käytännölliseksi ja lähtökohtaisesti tietoturvalliseksi työkaluksi. Webropol oli myös helposti käytettävissä Turun yliopiston käyttöjärjestelmässä. Ennen kuin julkaisin kyselyn, koekäytin Webropol-kyselytyökalua keräämällä testivastauksia eri aihepiireihin opiskelijatuttavapiirissäni. Varsinaiseen kyselyyn valitsin Facebookissa toimivan Sosiaalityöntekijöiden Uraverkosto -ryhmän, sillä se on suljettu ryhmä, jolle pääsemiseksi tulee olla sosiaalityöntekijä tai sosiaalityön opiskelija. Toiseksi ajattelin ryhmän tavoittavan maanlaajuisesti lastensuojelun virka-aikaista päivystystä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, sillä ryhmässä on yli 4 600 jäsentä.

Aineiston keräämisellä verkkokyselyn keinoin on monia etuja, kuten visuaalisuus, nopeus (niin kyselyn toimituksessa kuin vastausten palautuksessakin) sekä taloudellisuus (Valli & Perkkilä 2018, 117–118). Verkkokysely aineiston keruun tapana sopi tutkielmani aikatauluun ja työtapaani. Kyselyn muita etuja on lisäksi se, että kyselyllä on mahdollisuus tavoittaa laaja vastaajajoukko melko vaivattomasti, vastaajilla on mahdollisuus vastata omaan tahtiinsa ja vastaajien anonymiteetti on helppo turvata. Lisäksi haastattelija pystyy kyselyssä häivyttämään

omaa mahdollista puolueellisuuttaan ja vaikutustaan haastattelutilanteissa annettaviin vastauksiin. (Gillham 2000, 7–8.)

Toteutin kyselyn käyttämällä niin sanotusti vastaajaprofiilin taustakysymyksiä suljettuja kysymyksiä ja suhdetyöskentelyn näkökulmasta avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa julkaisin kattavan tietosuojailmoituksen, jossa tutkimuksen tavoite ja aineistoon liittyvät tekijät tulivat mahdollisimman perusteellisesti käytyä läpi. Pyysin myös kirjallisesti lupaa hyödyntää vastauksia tutkimuksessani ja sainkin jokaiselta kyselyyn vastanneista suostumuksen. En selittänyt kyselyn alussa liiaksi suhdeperustaisuutta, sillä oletin sen olevan sosiaalityön opintoihin liittyvän teoriapohjan kautta tuttua vastaajille. Suhdeperustaisuuden toistuva käyttäminen kysymyksissä oli kuitenkin tietoinen valinta, ja ymmärrän sen vastauksia ohjaavana tekijänä. Tarkoitukseni oli pysäyttää vastaaja suhdeperustaisuuden äärelle kuitenkin siten, että vastaaja itse sai määritellä mitä suhdeperustaisuus hänelle tarkoittaa. Sanan käyttö tarkoitti kuitenkin sitä, että lähestyin osassa kysymyksissä vastaajia johdattelevasti ja oletin suhdeperusteisuuden olevan vakioitunut käytäntö sosiaalityöntekijän työkäytännöissä. Näin ei tulisi lähtökohtaisesti toimia kyselyn kysymyksiä aseteltaessa (Dawson 2002, 90).

Kyselyä luodessa pohdin paljon tietosuojaa ja vastaajien anonymiteettiä. Kyselyn aineiston tallennukseen ja säilytykseen liittyvät asiat selvitin Webropolin tietosuojasta vastaavalta henkilöltä. Halusin varmistaa, että ainoastaan minulla (ja Webropolin pääkäyttäjillä) on oikeudet keräämääni aineistoon. Pohdin myös tarpeellisia taustakysymyksiä ja sitä, miten ne palvelevat keräämääni aineistoa. Aiemmin ajatuksenani oli kysyä taustakysymyksenä hyvinvointialuetta, jolla vastaaja työskentelee. Pohdittuani asiaa päätin kuitenkin jättää sen pois taustakysymyksistä. Ajattelin, että sillä ei ole relevanssia tutkimuskysymysteni suhteen.

Taustakysymyksiksi valitsin työkokemuksen, ammattinimikkeen sekä lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön muodon (yhteispäivystys vai lastensuojelun virka-aikainen päivystys). Sen jälkeen vuorossa oli yhdeksän avointa kysymystä (LIITE 1). Pohdin paljon ennalta sitä, onko avoimiin kysymyksiin vastaaminen liian raskasta, mutta toisaalta oman tutkimusaiheeni ja toivomani aineiston kannalta arvioin avointen kysymysten olevan tarkoituksenmukaisia tutkimuskysymyksiini nähden. (LIITE 1).

Julkaisin kyselyn ja vastaamiseen käytettävän nettilinkin 9.1.2023 Facebookissa Sosiaalityöntekijöiden Uraverkoston ryhmässä ja laitoin saatetekstiksi tutkimukseen liittyvää

lisätietoa. Olin ennalta päättänyt, että linkki kyselyyn vastaamiseksi olisi auki kolme viikkoa (vastausaika päättyi 29.1.2023) ja ilmaisin sen myös ensimmäisen julkaisun ja jokaisen herätteen yhteydessä. Kerran viikossa julkaisin ryhmässä uuden herätteen kyselyyn vastaamiseksi linkin kera. Eniten vastauksia tuli ensimmäisen viikon aikana kyselyn julkaisusta. Tekemäni herätteet toivat usein 1–2 lisävastausta, joten en saanut näyttöä siitä, että kyselyn pidempi aukiolo olisi huomattavasti kerryttänyt aineistoani. Kyselyajan päätteeksi suljin nettilinkin, eikä kyselyyn pystynyt sen jälkeen enää vastaamaan.

Kyselyn nettilinkki avattiin 266 kertaa ja vastaaminen aloitettiin 63 kertaa. Lopullisia vastauksia lähetettiin kuusitoista. Aineistoni koostuu siten kuudestatoista vastaajasta (N=16), joka tarkoitti 25 prosenttia kyselyn aloittaneista vastaajista. Aineisto jäi siten vastaajien osalta pieneksi. Gillhamin (2000, 9) mukaan persoonattomaan kyselyn vastausprosentti tyypillisesti jää 30 prosentin tienoille ja yli viiteenkymmeneen yltävä vastausprosentti olisi luokiteltavissa hyväksi. Toisaalta tutkimukseni on laadullinen, enkä pyri aineistollani tilastollisten yleistysten todentamiseen.

Periaatteena laadullisessa tutkimuksessa on, että tieto kerätään henkilöiltä, joilla on kokemusta asiasta tai he tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Edellä mainittu toimintapa mahdollistaa tutkittavan aiheen ilmiöpohjaisen käsittelyn kuvaamisen, teoreettisesti mielekkään tulkinnan sekä tietyn toiminnan ymmärtämisen näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 3.4.) Kyselyyn vastanneet olivat sosiaalityöntekijöitä, ja eniten vastauksia tuli ryhmästä, jolla oli työkokemusta takanaan 1–3 vuotta (37,5 prosenttia, N=6) ja toiseksi eniten yli kolmen vuoden työkokemuksen ryhmästä (31,3 prosenttia, N=5). Vastaajista 93,8 prosenttia (N=15) työskenteli lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä. Vastaajamäärät avointen kysymysten osalta vaihtelivat 13–15 välillä, ja sisällöllisesti arvioin aineiston olevan riittävä tutkimukseni tavoitteeseen ja tutkimuskysymysten tarkasteluun. Vastausten pituus vaihteli yksittäisen lauseen ja puolen liuskan mittaisten vastausten välillä. Yhteensä vastausmateriaalia oli kuusitoista sivua.

Sosiaalinen media on merkittävä viestinnän ja jakamisen väline yhteisöissä, ja sen voi ajatella tilana, joka yhdistää nykYTEknologian, käyttäjien tuottamat sisällöt sekä käyttäjien välisen vuorovaikutuksen. Se voi toimia tutkimuksen välineenä aineiston keräämisessä. Sosiaalinen media mahdollistaa sen, että ihmiset voivat saada äänensä kuuluviin ja tavoittaa näin muut ihmiset. Tutkijan täytyy olla tietoinen siitä, että hän huomioi luotettavuuden kannalta

kontekstin, miksi tietoa tuotetaan ja ketkä sitä tuottavat. On myös huomioitava aineiston ajankohtaisuus, koko, julkisuus sekä mahdollinen arkaluonteisuus. (Valli & Perkkilä 2018, 123–124, 126.)

Facebookin ryhmä oli helppo kanava julkaista tutkimukseen liittyvä kysely. Huomasin kuitenkin myös haasteet, joita kyselytutkimuksen toteuttamiseen liittyi verrattuna esimerkiksi sovitun haastattelun toteuttamiseen. Kysely on herättänyt mielenkiintoa, mikä näkyy kyselyn avanneiden määrästä (N=266), mutta lopulliset vastausmäärät jäivät kuitenkin pieniksi. Facebookin ryhmässä sain paljon tykkäyksiä ja aihetta kommentoitiin mielenkiintoiseksi, mutta se ei korreloinut vastaajamäärän kanssa. Olen pohtinut jälkikäteen avointen kysymysten olleen liian työläitä vastattavaksi. Muutamasta kysymyskohdasta on myös ollut luettavissa, että johdattelua kysymysasetteluni ja suhdeperustaisuuden toistaminen on hämmentänyt vastaajia ja he ovat kokeneet, etteivät osaa vastata.

4.3 Analyysimenetelmä

Leena Koski (2020, 157) kirjoittaa dialogisesta tematisoinnista, joka lähtökohtaisesti kuulostaa sopivan aineistooni ja tutkimusmetodiini. Dialoginen tematisointi soveltuu kaikenlaisiin laadullisiin aineistoihin. Analyysitavassa dialogisuus näyttäytyy empiirisen aineiston, teoreettisen ja metodologisen ajattelun, tutkimuskohteen kontekstuaalisen tiedon ja aiemman tutkimuksen sekä tutkijan oman ymmärryksen välisenä vuoropuheluna. Vuoropuhelua hyödynnetään analyysijä ja tulkintoja tehtäessä. Aineiston analyysi etenee raakatekstistä aineistokategorioiksi, joista muodostetaan teoreettisesti perusteltuja teemoja ja tulkintoja. (emt. 157.)

Sisällönanalyysin ja temaattisen analyysin välillä vallitsee samankaltaisuuksia, ja havaitsen omassa lähestymistavassani dialogista tematisointia, kun sisällytän siihen teoriaohjaavan sisällönanalyysin näkökulmaa. Analyysissäni käytän viitteitä molemmista metodeista niissä yhteyksissä, joissa perustelen tapaani lähestyä aineistoani ja siihen liittyvää tulkintaa. Sisällönanalyysin ja temaattisen analyysin välillä ei pysty tekemään toisistaan eroavia prosesseja, vaan niissä on elementtejä, jotka limittyvät keskenään etenkin silloin, kun aineistoa käsitellään teoriapohjaisesti. Johdonmukaisuus analyysitavassa, sen kuvauksessa ja perusteluissa on kuitenkin oleellista tutkimuksen kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.6.)

Teoreettinen ajattelu tarkoittaa muutakin kuin tutkimuksen taustaa tai viitekehystä. Se tulisi nähdä tutkijan luomana tilana ilmiön ajattelemista varten ja analyysin aktiiviseksi keskustelukumppaniksi. Tutkijan pitää käydä vuoropuhelua teorian, oman tutkimusongelman ja aineiston jäsentämiseen liittyvien kysymysten kanssa. Tavoitteena teoreettisessa ajattelussa on, että se tulisi tutkijan omaksi siten, että tutkija vapautuisi arkisista oletuksista ja itsestäänselvyyksistä. Tutkittavasta ilmiöstä voi siten löytää uudenlaisia prosesseja ja tutkimuksellinen luovuus mahdollistuu. Vaikka teoreettinen ajattelu herkistää tutkijan ymmärrystä alkutaipaleella, sitä ei pidä tutkimuksen alussa kirjoittaa viimeisteltyyn muotoon, vaan tutkimuksen edetessä ja aineiston analyysissä täytyy jättää tilaa teorian täydentämiseen tai jopa hylkäämiseen. (Koski 2020, 158–159.)

Dialogisessa tematisoinnissa analyysi lähtee liikkeelle aineiston lukemisella ja tutkimuskysymysten ja teoreettisen ajattelun kannalta oleellisten lausumien etsimisellä. Lauseista etsitään tiivistyksiä, joista muodostuu avaintapahtumia, jotka edelleen kategorisoidaan. Tärkeää on, että teoreettisen ajattelun ja aineiston välillä on jatkuva vuoropuhelu. Havaintojen ja teorian välillä liikutaan edestakaisin, myös muunnellen alkuperäisiä teoreettisia lähtökohtia. Teorioihin liittyvä dialogi on kehittynyt ajattelun ja havaintojen seurauksena, eikä se ole ulkoapäin annettu tai jähmettynyt. (Koski 2020, 163, 165.) Tutkijan aktiivinen rooli aineiston tulkinnassa on oleellinen. Tulkinnan johtopäätökset riippuvat aineiston lisäksi ennen kaikkea tutkijasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.6.) Todellisuuden realiteetit eivät ole olemassa ihmisten ymmärryksestä ja tulkinnoista riippumatta vaan merkitysvälitteisesti (Alasuutari 2011, 63).

Vuoropuhelu teorian ja aineiston kanssa on analyysissäni merkittävässä roolissa. Huomaan myös peilaavani aineistoa toistuvasti tutkimuskysymyksiini. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 4.6) kirjoittavat, että temaattisessa analyysissä aineiston analyysi etenee temaattisina karttoina toisin kuin sisällönanalyysissä, jossa analyysin eteneminen usein kuvataan taulukoiden kautta. Tämä on detalji näiden kahden analyysitavan pienistä eroista, mutta omalle toimintatavalle ominaiselta tuntuva.

4.4 Eettiset kysymykset

Tutkimuksen eettisinä arvoina voidaan pitää kunnioitusta, tavoitetta tuottaa hyvää, tutkimuksen tuottamaa itsellistä tietoa ja hyötyä sekä oikeudenmukaisuutta (Waller ym. 2016, Kuula 2011). Lähestyin tutkimusaiheittani oman henkilökohtaisen mielenkiintoni ja kokemukseni kautta ja

koin suhdeperustaisuuden liittyvän sosiaalityön käytäntöjen perusteisiin. Olen läpi tutkimuksen joutunut pohtimaan sitä, onko suhdeperustaisen näkökulman esiin nostamisella varsinaista relevanssia modernin sosiaalityön käytännön tutkimuksessa. Olen myös joutunut pohtimaan sitä, onko suhdeperustaisuuden tutkiminen virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä tarkoituksenmukaista, sillä työn käytännöissä asiakassuhde on usein lyhyt ja kasvoton.

Borgerson (2020, Method(s)) käsittelee laadullisen tutkimuksen keinoja ja toteaa tutkimusmetodin kykenevän vastaamaan hyvin kysymyksiin miksi ja miten. Laadullinen tutkimus antaa myös tilaa niille merkitysrakenteille, joita vastaajat tuovat esiin eri ilmiöistä.. Ajattelen, että valintani tutkia aiheitani laadullisen tutkimuksen keinoin edesauttaa tutkimukseni eettisyyttä, sillä pohdintani tutkimukseni lähtökohdista ja relevanssista saa itsestäni erillisen ulottuvuuden keräämäni aineiston kautta.

Tutkimuksen eettisyydestä ja tietosuojasta vastaa aina tutkija itse. Tutkimus pitää toteuttaa siten, ettei siitä aiheudu haittaa, merkittäviä riskejä tai vahinkoja tutkittavina oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille. Tutkittavia henkilöitä on kohdeltava siten, että heidän oikeuksiaan ja ihmisarvoaan kunnioitetaan. Keskeinen eettinen periaate ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa on tietoon perustava suostumus, jolloin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, oikeuteen keskeyttää osallistuminen milloin tahansa ilman kielteisiä seurauksia, oikeus peruuttaa suostumus tutkimukseen osallistumisesta sekä oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Tutkimusaineiston käsittely ja säilyttäminen pitää myös suunnitella, ja tutkittavia pitää informoida siitä. Mahdolliset haitat ja riskit tutkimukseen osallistumisesta pitää esittää totuudenmukaisesti ja avaten realistisesti tutkimuksen mahdolliset hyödyt ja vaikutukset. (TENK 2019, 7–8, 14, Kuula 2006, 127.)

Tutkielmani aineiston hankintaan kuuluva olennainen eettinen kysymys liittyy valintaan julkaista kysely sosiaalisen median sivustolla. DuBois ja Lisi (2011, 10.1) käsittelevät aihetta etenkin vastaajiin liittyvän harkinnan, suostumuksen pyytämisen ja yksityisyyden turvaamisen näkökulmista. Sosiaalisessa mediassa tehdyt julkaisut rekisteröidään ja tallennetaan automaattisesti, digitaaliset linkit ovat helposti kopioitavissa ja jaettavissa, eikä tutkija voi koskaan olla täysin varma vastaajasta. Sosiaalinen media on lisäksi melko uusi väline aineistonhankinnan kanavana, ja senkin puolesta eettisiä kysymyksiä on hyvä pysähtyä pohtimaan. (emt. 10.1.) Sosiaalisen median käyttöön liittyvä keskustelu etiikan näkökulmasta

käsittelee vahvasti internetistä ns. vapaasti löydettävissä olevan aineiston käyttöä ja suostumusta.

Eettinen periaate tutkimuksen vapaaehtoisuudesta oli esillä kyselyn julkaisussa ja huomioitu myös siinä, kuinka säilytän vastaajien anonymiteetin julkaistessani kyselyni julkisella foorumilla sosiaalisessa mediassa. Rakensin kyselylomakkeen siten, että kyselyyn vastaaminen oli mahdollista keskeyttää milloin tahansa, eikä keskeytyneen kyselyn materiaalia tullut aineistooni edes saataville. Anonymiteetin osalta huomioin, ettei minulle jää vastaajilta mitään muita tunnistetietoja kuin jotka heiltä kyselylomakkeella pyysin. Pohdin mitä tunnistetietoja kerään vastaajilta siten, että he eivät tule niiden perusteella tunnistetuiksi. Olen pyrkinyt toimimaan luotettavasti ja läpinäkyvästi. Vastauslinkin kopioimisen mahdollisuus on toki huomioitava, mutta mielestäni riski on pieni ottaen huomioon ryhmän, jolle julkaisin kyselylinkin. Ajattelen, että julkaisin kyselyn ryhmässä, jolta uskallan odottaa vahvaa eettistä harkintaa ja siten uskallan luottaa siihen, että vastaajat ovat heitä, joilta vastauksia toivoin.

Ajattelen, että olen kunnioittanut tutkielmassani ihmisarvoa muun muassa Arja Kuulan (2011, 60) esittelemästä näkökulmasta siten, että olen suhtautunut tutkittaviin ja heillä olevaan tietoon arvostavasti, turvannut tutkittavien itsemääräämisoikeuden toteutumisen, yksityisyyden (huolimatta kyselyn julkaisemisesta sosiaalisessa mediassa) ja pohtinut lähtökohtaisesti aiheeni ja metodini siten, etteivät ne ole vahingollisia tutkittaville. Tutkimukseen ryhtyessäni ja tutkimusasetelmaa pohtiessani en etukäteen arvioinut yksilötasoisien riskien olevan kovin merkittäviä, sillä kysymykset ja aihepiiri eivät mielestäni ole kovin sensitiivisiä.

Jälkikäteen olen käynyt läpi kysymysasetteluani ja sen johdattelevuutta pohtien sitä, että suhdeperustaisuus olisi teoriana jotain sellaista, mikä olisi jokaiselle sosiaalityöntekijälle tuttu käsite tai asia, ja jota he olisivat pohtineet käytännön työssä. Aineisto osoitti, ettei asia ole niin yksiselitteisesti oletettavissa. Olisin voinut myös pohtia sanavalintaani suhdeperustaisuus ja selkeyttää sitä esimerkiksi suhteeseen perustuvaksi työskentelyksi. Kuitenkaan en ajattele, että olen asettanut sosiaalityöntekijöitä ammatillisen dilemman äärelle, sillä en missään välissä väitä suhdeperustaisuuden olevan jotain sellaista, mikä olisi tai tulisi olla sosiaalityön käytännön normi. Ajattelen myös, että omien toimintatapojen ja ammattikäytäntöjen pohdinta kuuluu sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen.

Sosiaalityöntekijöiltä kerättyä ja sosiaalityön sisältä tuotettua tietoa voi kutsua sisäpiiritiedoksi, joka on sosiaalityön tutkimuksen kannalta tärkeä tietotyyppe. Toisaalta on huomioitava, että aineistosta tällöin puuttuu asiakkaiden tieto. (Pösö 2010, 328.) Olen keskittynyt tuomaan tutkielmassani esiin sosiaalityöntekijöiden tuottamaa tietoa ja koin sen perustelluksi tutkimustyöni tavoitteeseen liittyen. Toki tiedostan, että olisi aivan yhtä arvokasta saada esiin asiakkaan ääni. Se toisi tärkeää näkökulmaa muun muassa suhdetyöskentelyn vaikuttavuudesta.

Eettisenä kysymyksenä olen läpi tutkielmani joutunut pohtimaan lapsen näkymistä. Lasten ja nuorten osallisuus on ollut keskeinen teema tutkimuskentällä vuosikymmenten ajan, ja on myös havaittu, että aikuisten näkökannat jättävät herkästi lapsen äänen taakseen (Bardy & Heino 2013, 21). Olen suunnannut tutkimukseni näkökulman vahvasti sosiaalityöntekijän ja huoltajan väliseen suhdetyöskentelyyn. Se liittyi minulle kertyneeseen työkokemukseen ja huomioon siitä, että työskentely tapahtuu pääsääntöisesti huoltajan kanssa. Halusin kuitenkin kysymyksissäni käyttää pääsääntöisesti termiä asiakas, sillä ajattelin sen antavan vastaajille mahdollisuuden nostaa myös lapsen kanssa työskentelyn näkökulman esille. Kuitenkin kahdessa kysymyksessäni johdatin vastaajan keskittymään huoltajiin. Niinpä pohdin, että kenties kuitenkin valinnoillani vaiensin lapsinäkökulman vastauksista. Toisaalta olen pyrkinyt tuomaan lapsen edun esiin laajasti teoriapohjassa sekä aineistoni suhdeperustaisten näkökulmien tarkastelussa, sillä työskentelyssä huoltajien kanssa on ennen kaikkea myös kyse lapsen edun turvaamisesta. En ajattele, että vastakkainasettelu lapsen ja vanhemman välillä on lastensuojelutyön tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaista. Mutta kuten aiemmin nostin esiin, on syytä pysähtyä miettimään myös sitä, miten lasten ja nuorten suoraan tuottama tieto näkyy tutkimuksessa ja yhteiskunnassamme.

5 Suhdeperustaisuutta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä

Analysoin kyselyni aineistoa dialogisen tematisoinnin kautta (Koski 2020). Luin aineistoani ja poimin sieltä toistuvia käsitteitä ja ilmaisuja, joita peilasin sekä teoriapohjaan että aiempaan tutkimukseen. Luin aineistoa myös hakien sieltä mahdollisia ristiriitaisuuksia. Alasuutarin (2011, 223–224) mukaan normien löytäminen aineistosta merkitsee ristiriitaisuuksien tavoittamista, ja erilaisia normatiivisia tulkintoja voi tarkastella esittämällä aineistolle miksi-kysymyksiä. Yhtenä esimerkkinä normista ja siihen liittyvästä ristiriitaisuudesta omassa aineistossani nousi kohtaamisen merkitysten tematiikka. Analyysini edetessä opettelin lukemaan aineistoani siten, että huomasin mahdollisia normeja myös aineistosta uupuvista tekijöistä suhteessa aiempaan teoriaan ja tutkimukseen. Huomasin esimerkiksi normina, että sosiaalityöntekijöiden pohdinta ja reflektio omista tunteistaan ja niiden käsittelyistä puuttui lähes täysin.

Palasin toistuvasti tutkimuskysymyksiini pariin ja pohdin tulkintaani aineistosta myös niiden näkökulmasta esittäen aineistolle miksi- kysymysten ohella miten- kysymyksiä. Vastauksissa toistuneista käsitteistä pystyin muodostamaan avaintapahtumia, jotka teemoittelin (Koski 2020, 163). Teemoina aineistosta muodostui selkeitä toistuvuuksia, joita tulkitsin suhdeperustaisuuden näkökulmasta ja niille annettujen merkitysten kautta. Avaintapahtumista nousseita teemoja olivat:

- kohtaamisille annettu laaja merkitys suhdeperustaisessa työssä,
- kohtaamisen moninaiset tavoitteet suhteessa tietoon, vanhemmuuteen, lapsen etuun ja lastensuojelun prosessiin,
- sosiaalityöntekijän reflektiivisyys,
- holistinen ihmiskäsitys,
- päivystysluonteisen työn lyhytjänteisyys,
- asiakaslähtöisyys
- lastensuojeluosaaminen.

Edellä mainituista teemoista moni toistui kysymyksestä toiseen. Aloin luonnostella niiden pohjalta erilaisia ajatuskarttoja, luomaan tulkintoja ja linkittämään niitä kategorioiden alle, joita hahmottelin teoria- ja tutkimuspohjaan peilaamalla. Pyrin analyysissäni siihen, etten todistelisi

ennakkokäsityksiäni tai suhdeperustaisuuden yleisyyttä siten, että tulokset palvelisivat mekaanisesti oletettua lähtökohtaa (ks. Alasuutari 2011, 54). Tässä auttoi Kosken (2020, 158) kuvaama dialogisen tematisoinnin analyysitapa, jossa aineisto itsessään tuo esiin tarpeen teoriapohjan kriittiseen tarkasteluun ja lisätyöstöön.

Teemoista muodostin kolme kategoriaa, joiden kautta pyrin käsittelemään aineistoani ja sen sisällyttämiä avaintapahtumia ja vastaamaan tutkimuskysymyksiini suhdeperustaista työskentelyä mahdollistavista ja estävistä tekijöistä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä. Kategoriat ovat

- asiakastyön eettinen kestävyys
- horisontaalinen kohtaaminen ja
- suhdeperustaisen työskentelyn tiedostomaton luonne.

Kategoriat limittyvät avaintapahtumissa, mutta jokainen kategoria on sellainen, että tulkitsin sen analysoimisen aiheelliseksi tutkimuskysymyksiin ja aiempaan tutkimus- ja teoriapohjaan peilaten. Käytän analyysini tukena suoria lainauksia vastauksista, jotka olen koodannut kysymys (K) – vastaus (V) pohjaisesti. Olen luokitellut kysymykset ja vastaukset numeerisesti järjestyksessä. Lukijan on näin helpompi seurata, millaisen kysymyksen pohjalta tulkitsen siinä annettua vastausta. Käyn kategoriat seuraavaksi läpi edellä luettelemassani järjestyksessä ja pyrin tarkastelemaan suhdeperustaisuuteen liittyvän aiemman tutkimuksen pohjalta tulkintojani suhdeperustaista työskentelyä mahdollistavista ja estävistä tekijöistä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä.

5.1 Asiakastyön eettinen kestävyys

Käsittelen ensimmäisenä kategoriana asiakastyön eettistä kestävyyttä. Kategoria muotoutui tulkinnaksi peilattessani aineistossa toistuneita avaintapahtumia aiempaan teoriaan suhdeperusteisesta työstä. Eettisyyden avaintapahtumia aineistossa kuvasi asiakastilanteiden ainutlaatuisuuden korostaminen, koostamistyöhön liitetty reflektio, asiakaslähtöisyyden korostuminen niin työn lähtökohdissa kuin työn hyötyjä pohdittaessakin. Sosiaalityöntekijät käsittelevät eettisiä toimintatapojaan yksilölähtöisistä toimintatavoista käsin. Ajattelin etukäteen, että aineistosta nousisi vahvemmin esiin työn eettisiä ristiriitoja, joita virka-aikaisen päivystystyön rakenteet mahdollisesti aiheuttavat. Näitä voivat olla esimerkiksi suuret asiakasmäärät, tilanteiden ennalta-arvaamattomuus ja kiire. Yllättäen ne jäivätkin vastauksissa

vähäiseen osaan. Sosiaalityön toiminnassa on olennaista huomioida eettiset kysymykset. Asiakaskohtaamisissa jäsenetään asiakkaiden tilannetta, ja tämän pohjalta tehdään niin valintoja kuin päätöksiäkin moninaisten vaihtoehtojen välillä. (Juhila 2006, 248.)

Sosiaalityön ammattieettistä ohjeistusta ja koodistoa ylläpitää muun muassa Talentia ry (2021) sekä kansainvälisesti sosiaalityöntekijäjärjestö IFSW (International federation of social workers, 2018). Sosiaalialan eettisen arvokoodiston mukaisesti sosiaalityöntekijöiltä edellytetään kykyä huomioida ihmiselämän moninaisuus niin yksilöllisesti kuin esimerkiksi perherakenteissakin, minkä lisäksi sosiaalityöntekijöiden eettinen velvoite on osallistaa ihmistä sosiaalityön prosessissa muun muassa henkilöä koskevassa päätöksenteossa (Talentia 2021; IFSW 2018). Aineistossa on havaittavissa eettinen arvo osallisuudesta: moni vastaaja nosti sen esiin. Arvo näkyi nimenomaan kohtaamisen terminä, jonka avulla vastaajat kuvasivat moninaisesti asiakaslähtöistä arvopohjaa työn käytännöissä ja merkityksissä. Howe (1998, 45) kirjoittaa, että sosiaalityöntekijöiden tapaan lähestyä asiakkaita vaikuttaa se, miten he ajattelevat aiempien kohtaamisten vaikuttaneen asiakkaaseen ja miten he hyödyntävät näitä kokemuksia suhdetyöskentelyssä. Tätä kautta muodostuu vahva eettinen sitoutuminen asiakaslähtöiseen työhön.

Kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden vastauksista oli tulkittavissa halu lähestyä asiakasta ja hänen tilannettaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti – holistisesti, ja vailla vallitsevia ennako-oletuksia. Vanhemmuutta käsiteltiin ja lähestyttiin arvostavasti.

... Olen miettinyt teemaa myös paljon oman ammatillisuuden kautta. Uskon hakeutuneeni päivystystyöhön osaksi juuri siksi, että koen vahvuutenani juurikin suhdeperustaisen työn elementit. Työskentelyssä pidän tärkeänä omien ennakkokäsitysten kyseenalaistamisen sekä sen hyväksymisen, että myös oma arvio voi muuttua työskentelyn aikana täysin. (K 5, V 9)

Vuorovaikutustaidot, vuorovaikutustaidot ja vielä kerran vuorovaikutustaidot. Kyky ymmärtää tai ainakin yrittää tavoittaa toisen näkemystä ja kokemusta, kuulla ja kysyä arvostavalla uteliaisuudella. Arvostava kohtaaminen tilanteessa kuin tilanteessa on edellytys yhteistyölle ja suhteen luomiselle. Ihminen itse ei ole paha, vaikka teko voisikin olla. Ajattelen myös olevan tärkeä tiedostaa sukupolvien ketju ja ihmisen aina toimivan niillä eväillä, jotka on aiemmin omassa elämässään saanut. (K6, V13)

Ruch (2005, 118) käsittelee tutkimuksessaan sosiaalityöntekijän kykyä holistiseen reflektioon ja siihen sisältyvää suhdeperustaisuutta. Käsitteissä on limittymistä, sillä holistisen reflektion käytännöt ovat yhteensopivia suhdeperustaisten pääpiirteiden kanssa. Neljänä piirteenä suhdeperustaisen työskentelyn ja reflektion välillä ovat Ruchin mukaan ymmärrys asiakkaasta, ymmärrys itsestä ammatillisena, ymmärrys käytäntöjen sosiaalisesta ja organisaationaalisesta luonteesta sekä ymmärrys käytäntöön vaikuttavan tiedon luonteesta. (emt. 118–121.) Aineistossa korostui etenkin asiakkaaseen liitetty ymmärrys sekä ymmärrys käytäntöön vaikuttavan tiedon luonteesta.

Kyky asettua kuuntelemaan asiakasta. Empaattinen tapa kohdata niin puhelimesta kuin kasvotusten. Se että muistaa jokaisen asiakkaan tilanteen olevan ainutlaatuinen, eikä siten tee johtopäätöksiä omien olettamusten perusteella. (K6, V4)

Kyselyn aineistossa korostui sosiaalityöntekijöiden halu lähestyä asiakastilanteita painottaen avoimuutta ja kyseenalaistaen omat ammatilliset ennakko-oletukset. Näin toimien sosiaalityöntekijät pyrkivät parantamaan paitsi asiakasluottamusta yksilötyöskentelyssä myös laajemmin luottamusta lastensuojelun prosessiin. Turney (2012, 155) kirjoittaa, että valtaan liittyvät näkökulmat sosiaalityöntekijän ja vanhemman välillä ovat huomionarvoisia lastensuojelun lähtökohdissa ja käytännöissä liikuttaessa. Yksi tapa, jolla sosiaalityöntekijät voivat lähestyä vallan kysymyksiä, on pysyä ei-tietämisen tilassa, säilyttäen avoimen uteliaisuuden suhteessa asiakkaaseen ja hänen tilanteensa selvittämiseen. Näin toimien sosiaalityöntekijä pystyy myös välttämään liian pikaisen ”tuomion” tekemistä.

Avoimen mielen säilyttäminen prosessissa ei ole helppoa muun muassa siitä syystä, että kyseessä ovat lapsen etuun ja hyvinvointiin liittyvät kysymykset, jotka voivat vaatia nopeakin puuttumista. Silloin epävarmuutta helposti kyseenalaistetaan ja siihen liitetään heikkouden merkityksiä. Epävarmuuteen voitaisiin kuitenkin liittää merkityksinä myös intellektuaalista vahvuutta, täsmällisyyttä sekä eettistä asemoitumista, joiden avulla ammattilainen kykenee syvälliseen ja reflektiivisesti pohdiskelemaan käytäntöön. (Turney 2012, 155–156.)

Turneyn (2012) edellä mainitun näkemyksen voi linkittää myös Juhilan (2006) käsittelemiin vuorovaikutussuhteen asiantuntijuuden elementteihin, jossa sosiaalityöntekijältä edellytetään

laajaa tilannekohtaista eettistä ja reflektiivistä pohdintaa. Aineistossa sosiaalityöntekijät toivat esiin myös epävarmuutta, joka liittyy lastensuojelun työskentelyn haastaviin lähtökohtiin.

... Lasten kohtaaminen päivityksessä (päivystyksessä) väkivaltaepäilyyn (väkivaltaepäilyyn) takia itse kohtaaminen voi olla helpompaa, koska lapset ovat enemmän läsnä, mutta että lapsen tapaamisen perusteella toimintasuunnitelman tekeminen jatkuu on vaikeampaa koska esim pienen lapsen puheeseen ei voi täysin luottaa ymmärtää, tai puhetta ei ole kun ei ole sitä suhdettakaan ehditty luomaan, usein vielä lapsella eri äidinkieli. Lapsen olemuksen perusteella vaikea perustella esim kiireellistä. Pääasiasiassa päivystyksessä tavattiin lähisuhdeväkivallan uhreja. Puhelimessa hoidettiin kaikkea muutakin, huoltoriitajutuissa itsellä vaikea saada empaattista kohtaamista aikaiseksi kun ihmiset niin omassa totuuskuplassa eivätkä nää lapsen etua. (K6 V 5.)

Vanhempien omat näkökulmat voivat olla ristiriidassa lapsen edun ja hyvinvoinnin kanssa, joka haastaa sen (suhdetyöskentelyn) toteutumista. (K12 V3.)

Ruch (2005, 118) nostaa esiin holistiseen reflektioon liittyvän riskinoton näkökulman. Holistisen ihmiskäsityksen ylläpito edellyttää suhdeperustaisen työskentelyn taitoa ja kykyä sietää epävarmuutta sekä ei-tietämisen tilaa. Riskitekijöiden punninta vaatii harkintaa siitä, missä menevät niin sanotusti sallitut rajat epävarmuuden tilassa. Työskentelyn keskiössä on perheenjäsenten keskinäiset suhteet sekä suhdetyöskentely yksilöiden, perheen ja ammattilaisten välillä. (emt. 118.) Selkeänä rajana riskinoton näkökulmasta näkyy sosiaalityöntekijöiden tapa käsitellä lähestymistään esimerkiksi kiireellisen sijoituksen toimenpiteessä (LIITE 1, kysymys 11). Kiireellisten toimenpiteiden osalta lapsen etua käsiteltiin aineistossa vahvasti lastensuojelun ja lapsen hyvinvoinnin orientaatiosta käsin, kun muuten oli havaittavissa vahvasti perhetyön orientaatio (Gilbert ym. 2011, Jaakola 2020). Kiireellisissä sijoituksissa sosiaalityöntekijän päätöksenteko ja arviointi perustuu usein rationaaliseen ja analyyttiseen tietojen käsittelyyn, jolloin niin sanottu faktaperustaisuus korostuu. (Lamponen 2022,130).

Kyllä, se tulee huomioida kiireellisissä ja ei-kiireellisissä tilanteissa. Toki kiireellisissä sijoituksissa suurempi painoarvo on lastensuojelulain noudattamisessa kuin suhdeperustaisessa työtöteessä, jos tilanne on selkeä. (K11, V 2)

Sosiaalityön lähtökohta tulisi aina olla suhdeperusteisessa kohtaamisessa. Kiireellisessä sijoituksessa huomioidaan kuitenkin aina ensin lapsen etu ja hyvinvointi. (K11, V3)

Päivystysluonteisen työskentelyn haasteet nostetaan myös eettiseen pohdintaan asiakaskokemuksen kannalta. Sipilän (2011, 103) tutkimuksen tulokset tuovat esiin sen, että sosiaalityöntekijät arvottavat merkittävästi sitä, että asiakasta kuunnellaan ja kuullaan aidosti, häntä kohdellaan ihmisarvoisesti ja hänet huomioidaan yksilöllisesti. Näin toimien ilmennetään sitä, miten tärkeää on luoda luottamusta. Hietamäki (2015, 135) kirjoittaa alkuarvioinnin myönteisistä vaikutuksista asiakasnäkökulmasta siten, että sen avulla voi lisätä luottamusta sosiaalityöhön. Toisaalta kolikon kääntöpuolena on se, että vanhempien kokemus työskentelystä voidaan kokea perhettä vahingoittavana, mikä taas vähentää merkittävästi luottamusta. Vastauksista ilmenee laajasti, että negatiivista asiakaskokemusta haluttiin välttää. Eettisesti kestävä työskentely voi paikantaa myös sosiaalityöntekijöiden haluun käsitellä asiakkaan mahdollisia pelkoja liittyen lastensuojeluun ja sosiaalityön prosessiin.

... Koen suhdeperustaiseen asiantuntijuuteen kuuluvan jatkuvan itsereflektion sekä avoimuuden sille, että arvio voi muuttua. Lisäksi selkeys ja rehellisyys asiakkaan suuntaan: asioita ei tehdä asiakkaan "seläntakana", vaan työntekijän arvio ja toimenpiteet pyritään puhumaan mahdollisimman selvästi auki yhdessä (luottamuksen syntyminen). (K6 V 8.)

Lastensuojelun kentällä työskennellessä vanhempien rooli on merkittävä siinä, mitä tietoa lapsesta, perhetilanteesta ja historiasta saadaan. Vanhemmilla on prosessissa valtaa suhteessa siihen, miten lapsen tavoittaa ja miten mahdollisesti tarjottavissa olevaan apuun suhtaudutaan. Vanhempien kanssa tulee siis pyrkiä hyvään suhteeseen samalla, kun heidän vanhemmuuttaan ja perheen tilannetta arvioidaan. Lastensuojelutyössä on myös pysähdyttävä pohtimaan, millaiselle pohjalle suhteet rakentuvat ja huomioida se, että tarjotulla tiedolla voidaan pyrkiä myös tarkoituksellisesti johtamaan harhaan. Ristiriita suhdetyöskentelyssä onkin työskentelyn tavoissa, joissa ammattilaisen tulee aidosti sitoutua työskentelyyn, mahdollistaa osallisuus sekä kyetä eettisesti kestävään päätöksentekoon ilman, että on harhaanjohtavissa valheellisella myötämielisyydellä. (Turney 2012, 149–150.)

Asiallinen, kunnioittava kohtaaminen. Ei syyttelyä eikä haukkumista (K10 V1.)

Tärkeintä on mielestäni aidosti kuulla vanhempia, heidän ajatuksia, kokemuksia.

Monesti käydään läpi myös pelkoa lastensuojelusta.

Usein sanon vanhemmille, että te olette oman elämänne ja lapsenne asiantuntijat (K10 V13)

Vastavuoroisuuden elementtien tuominen käytäntöön voidaan nähdä eettisesti kestäväenä pohjana lastensuojelussa, kun työskennellään sensitiivisten asioiden parissa ja sellaisen asiakasryhmän kanssa, jolla voi olla haluttomuutta ja ennakkoluuloja työskentelyä kohtaan. Eettisyyttä voi lähestyä pohtimalla suhdetta tiedontuottamiseen ja sen dialogisia ulottuvuuksia. Sekä ammattilaisen että asiakkaan kokemukselle, asiantuntijuudelle ja tiedolle pitäisi antaa arvoa ja kummankin osallisen näkökulmia pitäisi arvostaa osana suhdetyöskentelyä. Howen (2010, 331) mukaan työskennellessä lastensuojelun monimutkaisten kysymysten parissa, haastavassa tunneilmapiirissä ja ajoittain hyvin hyökkäävässä ja haluttomassa asiakassuhteessa on riskinä, että työntekijä reagoi haastavaan tilanteeseen turvautumalla byrokraatiaan ja persoonattomuuteen. Tämä lisää tilanteen molemminpuolista jännittyneisyyttä ja tuo osaltaan lisää turvattomuutta tilanteeseen. Työntekijä saattaa turvautua valtaan ja prosessinomaisiin menettelyihin, jolloin vanhempi vetäytyy eikä kiinnity työskentelyyn. Kyseisen menettelytavan riskit voivat näkyä vanhemman toimintatavoissa suhteessa lapseen. (emt. 331.)

Vaikeiden asioiden käsittely voi aiheuttaa ristiriitoja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa varsinkin väkivallan selvittämiseen liittyvissä lastensuojeluilmoituksissa. (K12 V2.)

Lyhyet kontaktit. Monesti kontakti on vain puhelimesta ja vain yhden asian äärellä. Mutta toisaalta koen, että näillekin on paikkansa eikä päivystyksen tehtävä olekaan aina päästä sen pidemmälle tai syvemmälle. (K12 V5.)

Aineistossa sosiaalityöntekijät kohdistavat vahvaa eettistä pohdintaa suhteessa asiakastyöhön ja ymmärrykseen perhetilanteiden moninaisuudesta ja vanhemmuuden kysymyksistä. Eettisen toimintatavan kysymykset kiinnitetään tiiviisti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Tähän kyselyn kysymysasettelu osaltaan johdattikin. Suhdeperusteisen työskentelyn näkökulmasta eettisesti ammatillisena osaamisena koettiin kyky lähestyä

asiakastilanteita kunnioituksella ja uteliaisuudella ja kuulla asiakasta, jolloin annetaan tilaa asiakkaan muodostamalle tiedolle ennen päätöksentekoa. Holistinen ihmiskäsitys ja tilanteen tarkastelu sekä valtaan liittyvät kysymykset näkyivät aineistossa siten, että ne vaikuttavat mahdollistavan suhdeperustaisen työskentelyn myös virka-aikaisen lastensuojelun päivystystyön käytännöissä. Holistiseen ihmiskäsitykseen liittyy myös näkemys, että ammattilainen kääntää katseensa vahvasti myös itseensä, tunnetyöskentelyyn, syihin omien toimintatapojen taustalla sekä laajemmin työn käytännön rakenteisiin (Ruch 2005; Juhila 2006). Vastauksissa sosiaalityöntekijät eivät juurikaan avanneet syitä toimintatapojensa taustalla, omien tunteiden vaikutusta työhön tai työn rakenteiden vaikutusta kohtaamisiin. Palaan holistisen reflektion näkökulmaan sosiaalityöntekijöiden tavoissa tunnistaa omia toimintatapoja ja tunteita kappaleessa, jossa käsittelen asiakastyön tiedostamatonta luonnetta.

5.2 Vanhemman horisontaalinen kohtaaminen

Nostan kohtaamistyön omaksi kategoriakseen, sillä se oli sanana ja käytäntönä merkittävässä roolissa kyselyn vastauksissa. Asiakkaan sijaan käytän nyt sanaa vanhempi, sillä kysymyksissäni johdatin vastaajia pohtimaan kohtaamisen näkökulmia vanhempien kanssa. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa kohtaaminen oli työtapana määrittävä tekijä suhdeperustaisuuden käsittelyssä ja kohtaamisten merkityksen korostuivat. Kohtaamistyöskentelyä voisi tulkita myös eettisesti kestävästä työskentelystä, mutta sitä voi tarkastella myös asiantuntijuuden ja ammattitaidon näkökulmasta, minkä vuoksi siitä muodostui oma kategoriansa aineiston tulkinnassa. Nimesin kategorian vanhemman horisontaaliseksi kohtaamiseksi mukaillen Juhilaa (2006). Tällä kuvaan vastavuoroista, vanhemmuuden arvon tunnistavaa ja sen pohjalta asennoituvaa kohtaamista.

Suhde perustainen työ tulisi olla sosiaalityössä kaiken työn lähtökohtana. Päivystyksessä korostuu erityisesti kohtaamisen tärkeys. Käytännön työssä se usein jää kuitenkin kiireen tai sen tunteen jalkoihin; ei pysty välttämättä käyttämään niin paljoa aikaa yksittäiseen tapaukseen, jolloin myös kohtaaminen kärsii. (K5 V3.)

... Uusien tuntemattomien asiakkaiden kohtaaminen kriisitilanteessa on vaativaa vuorovaikutustyötä. Monille päivystävät sosiaalityöntekijät ovat ensimmäinen kosketus sosiaalityöhön. On tärkeä luoda luottamusta, kertoa ja kerrata mitä tulee tapahtumaan, antaa tietoa, luoda avoimuutta. ... (K5 V14.)

Kohtaamistyön tematiikkaa lähestyttiin lukuisissa vastauksissa, joissa vastaaja pysähtyi pohtimaan omia lähtökohtiaan ja toimintatapojaan suhteessa asiakkaaseen. Kysymyksessä (LIITE 1, kysymys 10), jossa pyydettiin pohtimaan toimintatapoja lastensuojeluilmoituksen läpikäymisessä huoltajan kanssa, oli nähtävissä, että kohtaamistyötä voi tulkita myös tarkastelemalla sosiaalityöntekijän dilemmaa niin tuen kuin kontrollinkin edustajana. Sosiaalityön vuorovaikutuksessa tuki ja kontrolli ovat usein kietoutuneita toisiinsa, ja niitä voi olla haastavaa erottaa toisistaan. Tuen tematiikka pyrkii vahvistamaan ihmisen omia voimavaroja ja resursseja rinnalla kulkien ja tukien. Kontrolliaspekti sen sijaan korostuu tilanteissa, joissa yksilön toimintatavat uhkaavat hänen lähiympäristöään tai läheisiään. (Juhila 2006, 215.) Näiden kummankin elementin olemassaolo on huomioitava lastensuojelukontekstissa liikuttaessa ja on havaittavissa myös vastauksista.

Lastensuojelun toiminnan lähtökohtien avaaminen rehellisesti, huoltajien näkemysten kuunteleminen, kunnioittava lähestymistapa, esiin nousseiden huolien avaaminen avoimesti ja suoraan, viranomaisen velvollisuuksien ja toimivaltuuksien avaaminen, huoltajan oikeuksien ja velvollisuuksien avaaminen, lapsen edun pitäminen keskustelun keskiössä, kiireettömyys (K10, V12.)

Kunnioittava, keskusteleva ote. Päivystystyössä perhettä ei tunneta ja taustoistakin voi olla hyvin vähän tietoa. Ja vaikka asiakaskertomukselta taustoja löytyisikin, on aina tärkeää kuulla asiakasta itseään. Asiat voivat ilmoituksissa olla kovin harhaanjohtavia eivätkä asiat ole useinkaan niin kuin ensinäkemältä voisi ajatella. Itse ajattelen, että kasvotusten tapaaminen ja aito, kuunteleva kohtaaminen on usein välttämätöntä jottei tule päätelleeksi asioita, joita ei pääteltävissä ole. (10 V5.)

Vastauksissa on nähtävissä tietynlaisen dualismin purkamista suhteessa asiantuntijuuden kysymyksiin ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kulttuurimaailmojen sekoittumiseen. Professionaalisuus ja siihen liittyvä asiantuntijuus ei ylitä asiakkaan maallikkotietoa, vaan se hyväksytään tasavertaiseksi tiedoksi. Tämä edellyttää kykyä kuunnella arjen asiantuntijuutta. Työntekijöiden tieto ei kuitenkaan jää asiakkaiden tuottaman tiedon alle, vaan ammatillista tietoa tuodaan kohtaamisiin. Kyse on kahden erilaisen tiedon dialogista, jotka tuovat perspektiiviä käsiteltäviin asioihin. (Juhila 2006, 139.)

Huoltaja on oman lapsensa asiantuntija ja tämä on hyvä pitää mielessä. Itselle tärkeää on myös pystyä olemaan tilanteissa rehellinen ja avoin. Tärkeää on nostaa keskusteluun kaikki ne ajatukset, mitä huomaa itse pyörittelevänsä.” (K10 V5.)

Hietamäen (2015, 151) tutkimuksen mukaan onnistuneen alkuarvioinnin ja siihen liittyvän vaikuttavuuden näkökulmasta tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat hyvän asiakassuhteen muodostaminen sekä asiakkaan voimavarojen tarkastelu. Hietämäki nimittää edellisiä tekijöitä asiakassuhdeorientaatioksi ja voimavaraorientaatioksi. Elementteinä, jotka tukevat hyvän asiakassuhteen muodostumista Hietämäki (2015) nostaa esiin aidon kiinnostuksen asiakkaasta ja hänen näkemyksistään sekä sen, että asiakasta kannustaa osallistumaan työskentelyyn. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteisen näkemyksen löytymistä heikensi ongelmakeskeinen lähestymistapa. (emt. 151.)

Aito dialogi ja mahdollisuus siihen, että lyhyemmälläkin kontaktilla päästään kiinni niihin asioihin, joihin on oleellista päästä kiinni. Myös kiireellisissä työtehtävissä onnistumisen takana on aina aito yhteistyö ja se, että kaikki osapuolet ymmärtävät miksi toimitaan kuten toimitaan. Vaikka asiasta ei aina samaa mieltä oltaisikaan. (K13 V5.)

Vaikka kohtaamiseen liittyvät haasteet tuotiin aineistossa esiin esimerkiksi lyhyiden asiakaskontaktien näkökulmasta, niihin liittyi vahva valmistautuminen työn käytännön tasolla. Valmistautumista asiakaskohtaamisiin käsiteltiin vastauksissa melko teknisesti toimenpiteiden kautta. Kaikissa vastauksissa käsiteltiin taustatietojen tarkastamista ja lapsen historiaan perehtymistä. Osassa vastauksista käsiteltiin myös työyhteisön ja lähiesihenkilön konsultoimista lähestymistavasta. Valmistautumiseen liittyen tuotiin esiin tilanteisiin liittyvä kiire ja toisaalta rutiininomaisuus. Toimenpiteet auttoivat työntekijää arvioimaan ja ennakoimaan kohtaamiseen mahdollisesti liittyviä haasteita. Valmistautumiseen liittyen sosiaalityöntekijät käsitelivät omaa tunnetasolla tapahtuvaa valmistautumista melko vähän.

Selvitän parhaani mukaan kaikki mahdolliset taustatiedot ja esim. asiointikielen. Jos joku kollega sattuu tuntemaan perheen entuudestaan, saatan kysyä hänen kokemuksistaan ja tiedustella hänen näkemystään vastaanotettuun lastensuojeluilmoitukseen. Jos koen epävarmuutta siitä miten ilmoitusta pitäisi huoltajien kanssa käsitellä, konsultoin työkavereita tai johtavaa sosiaalityöntekijää. (K8 V12.)

Työ on niin rutiinia, esim vklopun jälkeen voi olla pino väkivaltailmoituksia kenelle soittaa, niin ei siinä paljoa tarvi tai ehdi valmistella, sovitaan tiimissä tai työparin kanssa työnjako kuka kenelle soittaa, ja kutsutaanko tapaamiseen mihin aikaan. Jos ei kiireellisiä niin niihin ei oteta yhteyttä päivystyksessä. (K8 V6.)

Pyrin aina rauhoittamaan mieleni, ja käyn läpi ilmoituksen rauhallisesti, jotta tiedän mitä ilmoituksessa on.

Toki aina myös katson onko asiakkuutta ja aiempia ilmoituksia. (K8 V13.)

Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen osapuolina vanhemman ja sosiaalityöntekijän välillä valitsee luottamuksen ja epäluottamuksen välinen jännite. Vanhempien takana ovat usein perhettä koskeva tieto ja heidän mahdollinen epäluottamuksensa, pelot, vetäytyminen avoimesta vuoropuhelusta sekä suorainen epärehellisyys. Nämä estävät sosiaalityöntekijää saamasta tarvitsemaansa tietoa lapsen edun turvaamiseksi ja tarvittavien päätösten tekemiseksi. Pyrkimys vastavuoroiseen tiedonmuodostukseen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä paljon aikaa, vaivannäköä sekä sitoutumista, joita tulisi vanhemmille ilmentää teoin. (Alatalo 2018, 97.) Jännitteistä huolimatta aineistosta on tulkittavissa, että sosiaalityöntekijät lähestyivät asiakasta kumppanuussuhteen näkökulmasta, jossa kummallakin osapuolella on mahdollisuus tuoda esiin lähtökohdat näkemyksiinsä ja äänensä kuuluviin. (Juhila 2006, 147.)

Kohtaamisten ja niiden merkitysten äärelle on tarpeen pysähtyä. Reflektiivinen toimija on Donald A. Schönin vuonna 1983 kehittämä käsite (Karvinen 1993, 25–26 muk.), jolla hän kuvaa ammatillisissa käytännöissä tapahtuvaa tiedonmuodostustapaa. Tarkoituksena on luoda soveltavia tulkintoja ja ratkaisuja tilanteisiin, jotka ovat ennalta-arvaamattomia eikä niitä kyetä teknisesti ratkaisemaan tieteellisin perusteluin. Schön argumentoi, että ammattilainen kykenee reflektiivisen prosessin avulla itse toiminnassaan tuottamaan tietoa ja taitoa (reflection in action). Näin tehden asiantuntijuudessa korostuvat vuorovaikutustaidot ja kyky tulkita – taidot, joita hyödynnetään monimutkaisten ongelmien analysoinnissa. Kyse on prosessista, jossa aiemmat mielikuvat, mallit, teot ja ymmärrys toimivat lähtökohtana toiminnassa tapahtuvalle reflektiolle ja siten mahdollistavat uusien käsitysten muodostumisen. Olennainen osa reflektiivistä asiantuntijuutta ja siten taitavaa ammattilaisuutta on kyky tehdä tietoiseksi omaa toimintaa ja altistaa omat taustaoletukset kritiikille. (emt. 25–26.) Edellä käsitelty

tiedonmuodostustapa sopisi mielestäni hyvin päivistysluonteisen työskentelyn tiedon ja ammattitaidon käsittelyyn.

Aidosti laadukasta lastensuojelua ei voi mielestäni tehdä, mikäli suhdeperustaisuus ei lainkaan toteutuisi. Tuolloin kysymys olisi vain viranomaisten faktaan perustuvista toimenpiteistä, ei ihmissuhdetyöstä. (K13 V8.)

Raunio (2009, 164–165) esittelee vastavuoroista tiedonmuodostuksen tapaa siten, että asiantuntijalta edellytetään osaamista asettua asiakkaan tasolle ja tunnustaa asiakkaan osallisuuden merkitys. Juhila (2006, 137–138) käsittelee horisontaalista tiedonmuodostuksen tapaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kumppanuussuhteessa. Juhila lähestyy aihetta siten, että keskustelu, kuuntelu ja tiedonmuodostus on vastavuoroista ja siihen sisältyy ajatus mahdollisuudesta molemminpuoliseen oppimiseen tiedon karttuessa. Siten se on käsiteltävissä myös suhdeperustaisen työskentelyn näkökulmasta. On kuitenkin tärkeää havaita, kuten Rauniokin (2009, 166) tuo esiin, ettei vuorovaikutteinen tiedonmuodostus merkitse ammattilaisen tiedon mitätöintiä tai asiantuntijuuden merkityksettömyyttä. Kyse on siitä, että ennako-oletusten sijaan ammattilainen voi suunnata toimintaansa perustuen siihen tietoon ja ymmärrykseen, joka on syntynyt yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Aineistosta oli tulkittavissa, että kohtaamistyön tematiikka palveli suhdeperustaisesta näkökulmasta vastavuoroista tiedontuotantoa. Kohtaamisilla haluttiin turvata mahdollisimman positiivinen kokemus vanhemmalle, mutta se palveli myös työkäytännönä sosiaalityöntekijän velvoitetta selvittää saapunutta ilmoitusta, sen sisältöä ja tehdä päätöksiä saamansa tiedon pohjalta. Haasteina aineistossa nostettiin esiin kiire, vanhemman ristiriitaiset näkemykset suhteessa lapsen etuun sekä haastavat lähtökohdat, jotka liittyvät lastensuojeluilmoitusten sisältöihin. Huuskonen, Korpinen, Pösö, Ritala-Koskinen & Törrönen (Alatalo 2018, 23 muk.) tuovat esiin, että professionaalinen moraalinen ja periaate ohjaavat sosiaalityöntekijän käytännön työn toimintatapoja vahvemmin kuin esimerkiksi hallinnolliset pyrkimykset, jotka ohjaavat tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen.

Etuna se että saa tunteen siitä että asiakas kohdataan aidosti ja haluamme aidosti häntä auttaa, kiire ja paineet taas vaikeuttavat aitoa kohtaamista. (K13 V1)

Sosiaalityön käytäntöihin liittyy kuitenkin monia huomioitavia yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja poliittisia diskursseja, jotka vaikuttavat kohtaamisiin ja niistä tehtäviin tulkintoihin (Juhila 2006, 229). Myös työkäytännöt muokkautuvat usein vähitellen, jolloin sosiaalityöntekijän voi olla vaikea havaita niitä. Tiedonmuodostuksen kannalta on tarpeen tarkastella suhdeperustaisuuden ja hallinnollisen tiedon tarpeiden yhteensovittaminen toisiaan tukien, jotta ne eivät vesittäisi toisiaan. (Alatalo 2018, 23.)

5.3 Suhdeperustaisen työskentelyn tiedostamaton luonne

Aiemmin tarkastelin aineistossani esiintyvää eettistä ulottuvuutta työntekijöiden käsittelemän reflektion kautta. Kyselyn vastaajat reflektoivat eettisesti ja laajasti asiakastyötä ja harkittuja toimintatapoja siinä, miten asiakassuhde luodaan ja ylläpidetään lastensuojelun päivystystyön haastavissa lähtökohdissa ja rakenteissa. Aineistosta nousi kuitenkin myös ristiriita suhteessa suhdeperustaisuuteen ja siihen liittyvään reflektioon. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä (LIITE 1, kysymys 5) pyysin sosiaalityöntekijöitä kertomaan pohdintaansa suhteessa suhdeperustaisuuteen. Vastauksissa nousi esiin laajasti se, ettei nimenomaan suhdeperustaisuutta työtavoissa ole aiemmin pysähdetty pohtimaan.

Hyvin vähän. Päivystystyössä asiakastilanteet ovat lyhytkestoisia ja nopeita, joten varsinaiseen suhdeperustaiseen työhön jää melko vähän aikaa. Haastavissa asiakastilanteissa pyrin kuitenkin hyödyntämään myös suhdenperustaista työtä tilanteen sen salliessa. (K5, V1)

Nyt täytyy myöntää, että en ole pohtinut. Tämä kysely laittoi kuitenkin pohtimaan ja ajattelen, että suhdeperustaisella työotteella on merkitys ja ennen kaikkea paikka myös virka-aikaisessa lastensuojelupäivystyksessä. Se, että kohtaamiset / prosessit ovat lyhyitä ei tietenkään poista tätä. (K5, V5)

Ruchin (2005, 111) mukaan ammattilaisten on kyettävä kehittämään reflektiivistä osaamistaan, jotta suhdetyöskentely mahdollistuisi. Karvisen (1993, 30–31) mukaan sosiaalialalla kriittisesti ja reflektoivasti toimivalta ammattilaiselta edellytetään tietoista toiminnan tarkastelua suhteessa itseen ja omaan toimintaan, ammatin ja työn kokonaisuuden hahmottamista ja oman toiminnan suhteuttamista siihen. Lisäksi edellytetään kykyä kriittisesti tarkastella ja kyseenalaistaa oman toiminnan ja ammatin toiminnan tapoja suhteessa niiden yhteiskunnalliseen kontekstiin. Tietoinen, reflektiivinen toimijuus sisällytetään näin osaksi

yksittäisen toimijan kykyä ja mahdollisuuksia oman toiminnan tarkasteluun ja ohjaamiseen alati muuttuvissa olosuhteissa. Lähtökohtaisesti yksilön toimijuus ja reflektiivinen kyky toiminnan tarkastelussa on tärkeää, mutta olennainen kysymys on myös siinä, kuinka yksilötasoisesta oppimisesta ja toiminnasta päästään laajempaan kontekstiin, joka koskee työyhteisöä, organisaatiota ja koko ammattikuntaa. (emt. 30–31.)

Kaikko ja Friis (2013, 119–120) kirjoittavat, kuinka sosiaalityön koulutuksen läpikäyneillä henkilöillä on ehdoton vahvuus suhteissa ja suhteiden kanssa työskentelystä. Heillä on myös mahdollisuus valjastaa kyseinen osaaminen menetelmiin, jotka huomioivat sekä yksilöllisyyden että kokonaisvaltaisuuden. Vaikka sosiaalityöntekijät toivat vastauksissaan esiin sen, etteivät he ole välttämättä aiemmin pohtineet suhdeperustaista toimintatapaa päivystystyössä, vastauksista oli silti luettavissa laajasti kyky pysähtyä kysymysten ääreen ja pohtia omia toimintatapojaan. Se näyttäytyi ehdottomana vahvuutena sosiaalityön ammattiosaamisessa. Osa vastaajista toi kuitenkin vahvasti läpi kyselyn esiin hämmennyksen suhdeperustaisuuteen liittyen eikä lähtenyt sen enempää asiaa refleктоimaan. Aiemman reflektion vähyys ohjasi minut miettimään sitä, kuinka reflektionin asiantuntijuutta tutkaillaan paitsi yksilön kontekstista käsin myös laajemmin työyhteisöllisestä kontekstista käsin. Se puolestaan sai minut pohtimaan ammatillisten toimintatapojen tiedostamatonta luonnetta sekä mahdollisuuksia toimintatapojen reflektioon yksilötasolla ja laajemminkin työyhteisöissä.

Keskeisimpänä resurssihaasteet. Kiire ja työntekijäresurssi vaikuttavat siihen, kuinka kokonaisvaltaisesti arviossa on huomioitu eri näkemykset. Lisäksi kiire / stressi vaikuttaa yksittäisen työntekijän kykyyn tehdä päätöksiä ja toimia paineen alla. Kyky "out of the box" - ajatteluun vaikeutuu. (K12 V9.)

Ajattelen hyödyntäväni sitä yhtäläillä "tavallisessa työssä" kuin kiireellisissä toimenpiteissä. Sijoituksen arvioinnissa korostuu kokonaistilanteen huomiointi. Kiireellisissä tilanteissa on mielestäni tärkeintä pysähtyä ja miettiä kaikkien tiedossa olevien seikkojen kannalta lapsen edunmukaista ratkaisua. Lisäksi on kyettävä refleктоimaan omaan toimintaan vaikuttavia asioita (miksi arvioin näin). (K11 V9.)

Sosiaalityöhön liittyy valinnat ja päätökset, joita tehdään instituution, asiantuntijan ja asiakkaan välisissä suhteissa. Instituutiota edustavat lastensuojelulain mahdollistamat valtuutukset ja tehtävät, asiantuntijaa luonnollisesti sosiaalityöntekijä ja hänen viranomaisverkostonsa ja

edelleen asiakasta lapsi ja hänen vanhempansa sekä muu suhdeverkosto. Tällöin liikutaan julkisen ja yksityisen välimaastossa ja vuoropuhelua käydään muun muassa lakien, organisaation, perhe-elämää koskevien yhteisöllisten normien, asiantuntijuuden, lapsuuteen liittyvän tiedon ja tavallisuutta koskevan normatiivisuuden sekä arjen ja eletyn elämän näkökulmista. Sosiaalityöntekijällä on tässä maastossa liikuttaessa merkittävä rooli keskeisenä toimijana ja institutionaalisen rajan määrittäjänä. (Pösö 2010, 235.) Päätöksenteko kiireellisissä toimenpiteissä on vaativaa. Sosiaalityöntekijältä edellytetään arviota lapseen tai nuoreen kohdistuvasta välittömästä vaarasta, muodostamaan käsitys nykyhetkestä sekä perustella ratkaisua lapsen edun mukaisesti. (Lamponen 2022, 104.) Sosiaalialan työ on usein jännitteistä, ja tilanteisiin ja päätöksentekoon voi sisältyä riskejä. Suhdeperustaisen työskentelyn toteutumiseksi ammattilaiselta edellytetään sitä, että hän kykenee reflektiivisesti käsittelemään ja ymmärtämään paitsi asiakkaan tunteita myös omia epävarmuuksiaan ja mahdollisia ahdistusten tunteitaan. (Ruch 2005, 115.)

Kiire ja paine saada ratkaisua suhteellisen nopeasti (K12 V1.)

Eettisten periaatteiden noudattaminen työn käytännöissä voi olla haastavaa, jos ne paikannetaan yksilöllisesti vain sosiaalityöntekijän ominaisuuksiksi. Tietoisuus eettisten periaatteiden rakentumisesta vuorovaikutuksessa edellyttää ymmärrystä siitä, että toimijuutta on työntekijän lisäksi asiakkaissa, instituutioiden toimintapolitiikoissa sekä erilaisissa kulttuurissa diskursseissa. Toisin sanoen vuorovaikutuksen reflektiivisyyden tunnistaminen on oleellista, jotta eettinen kuormitus ei kasvaisi liian suureksi. (Juhila 2006, 249.) Reflektiivisessä organisaatiossa pitäisi mahdollistaa ammattilaisen tunnetyöskentely, jotta tunneilmapiiri olisi turvallinen ja käytännöt esimerkiksi ahdistuksen tunteiden käsittelyyn olisivat olemassa. Se loisi osaltaan vastavuoroisuutta myös suhdetyöskentelyyn ja tilaa käsitellä tunteita sen sijaan, että ne käsitettäisiin luonnostaan ongelmallisina ja vältettävänä. Väsyneenä ja ahdistuneena kyky kuunteluun ja empatiaan heikkenee, ja silloin yhteistyöhalukkuus on vähäistä niin asiakkailla kuin ammattilaisillakin (Howe 2010, 331).

Asiakkaat kertovat avoimemmin tilanteestaan, he uskaltavat kysyä ja pyytää neuvontaa, he ovat vastaanottavaisempia tuelle ja työskentely ei herätä yhtä voimakkaita tunteita jos luottamusta löytyy sosiaalityöntekijään. (K13 V7.)

Kiire. Kun ilmoituksia tulee liukuhihnalta ja puheluita jonossa niin väkisinkin vaikuttaa kohtaamiseen. Onneksi kiirettä ei kuitenkaan aina ole, vaan vaihtelee paljon millainen tilanne on. Pääsääntöisesti kaikki kohtaamiset ovat ennalta tuntemattomien ihmisten kanssa, ja heti mennään syvään päätyyn asioiden kanssa, voi olla haasteellista.” (K12 V6.)

Tulkitsen aineistoa siten, että työhön liittyvät tiedostamattomat elementit ovat sellaisia, jotka olisivat pikemminkin työyhteisötasolla ratkaistavissa olevia kysymyksiä kuin yksittäisen työntekijän ammattitaidosta johtuvia puutteita. Työn käytäntöihin ja toimintatapoihin on syytä pysähtyä asiakaslähtöisyyden ja suhdeperustaisen työskentelyn näkökulmasta, jotta asiakaslähtöisyyden ja lapsen edun kysymykset ovat eettisesti kestäväällä tasolla ja reflektiivinen työskentely ja ammatillinen kehitys mahdollistuu.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Olen tarkastellut tässä tutkielmassa suhdeperustaisuutta ilmiönä hyvin rajatulla sosiaalityön käytännön toiminta-alueella eli virka-aikaisessa päivystystyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. ”Asiakas” vahvistui tutkimusprosessin edetessä tarkoittamaan vanhempaa ja hänen kanssaan työskentelyä. Olen pyrkinyt kuitenkin tuomaan esiin, että suhdeperustainen työskentely vanhemman kanssa hyödyttää ja ylläpitää lapsen etua prosessissa. En ole pyrkinyt todistamaan normeja enkä ilmiön yleisyyttä, vaan vilpittömän haluni tutkimuksen taustalla oli tarkastella suhdeperustaisuutta lastensuojelun päivystystyön käytännöissä. Tulkintani perustuu paitsi tutkielmani lähtökohtaisiin ennakkokäsityksiini myös vahvasti aiempaan teoriaan ja tutkimukseen, jota tarkastelen suhdeperustaisesta näkökulmasta (esim. Howe 1998, Juhila 2006, Ruch 2005).

Tutkielmani tuloksiin liittyen on huomioitavaa, että aineistoni on pieni (N=16) eikä siitä ole tulkittavissa yleistettäviä totuuksia. Se ei toki ole ollut tarkoitukseniakaan, vaan olen analysoinut aineistoani löytääkseni olennaisia asioita teoreettisen viitekehitykseni ja tutkimustehtäväni kannalta (Alasuutari 2011, 40). Pienet aineistot ovat laadulliselle tutkimukselle ominaisia, ja yleistettävyyden sijaan ne tarjoavat usein syventävää näkemystä ja voivat synnyttää uutta teoreettista näkökulmaa tulevaisuuden tutkimuksiin (DuBois & Lisi 2021, 4.2). Tutkielmani ei mahdollista suhdeperustaisen työskentelyn hypoteesin todentamista suuntaan tai toiseen. Uskon kuitenkin, että tutkielmani on antanut tilaa suhdeperustaisuuden merkitysten pohdintaan ja työkäytäntöjen reflektioon, ja ajattelen sen olevan arvokasta tietoa sosiaalityön käytännöissä.

Aiempien tutkimusten valossa sosiaalialan suhdetyö näyttäytyy asiakaskokemuksen ja myös sosiaalityöntekijöiden esiin nostamien näkökulmien valossa merkittävältä osalta hyviä työkäytäntöjä. Suhdetyö edustaa eettisesti kestävästä sosiaalityötä. (esim. Howe 1998; Ruch 2005; Juhila 2006; Turney 2012; Hietamäki 2015). Rakenteet suhdetyön käytännön tukena osoittautuvat kuitenkin haasteellisiksi (esim. Ruch 2005; Turney 2012). Aiemman tutkimuksen valossa koin tärkeäksi ylläpitää tutkielmassa suhdetyön merkitystä sosiaalityön työkäytäntöjen osalta ja tuoda mahdollisesti näkyväksi siihen liittyviä elementtejä, jotka voivat olla sosiaalityöntekijöille tiedostamattomia tai unohdettuja työn suoriutumisen paineissa. Vaikka yhteiskunnan murros ja uusliberalismin arvot eivät korostu tutkimukseni aineiston vastauksissa, niin en voi olla havaitsematta rakenteellisia vaikutuksia, jotka lastensuojelun virka-aikaisen työskentelyn käytännöissä näkyvät. Koin perustelluksi juuri edellä mainituista syistä tutkailla

suhdeperustaista työtä nimenomaan lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä. Sosiaalialan päivystystyöhön kokonaisuudessaan on kohdistunut aiemmin melko vähän tutkimusta ja rakenteet ovat pirstaleisia. (THL 2012; Kivipelto ym. 2020).

Suhdeperustaisen työskentelyn kannalta lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä näkyi sekä mahdollistavia että estäviä tekijöitä. Mahdollistavina tekijöinä näyttäytyivät sosiaalityöntekijöiden työskentelyn eettiset ulottuvuudet sekä kohtaamistyöskentelyyn liittyvä reflektio. Estävänä tekijänä näyttäytyivät puolestaan työskentelyn rakenteelliset elementit, jotka ovat osaltaan syntyneet sosiaalipoliittisista lähtökohdista ja näkyvät työn käytännöissä. Reflektiivinen toiminta kohtaamisten merkityksissä virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä näkyi ristiriitaisesti. Toisaalta asiakastyön kohtaavuutta ja sen merkitystä kuvailtiin vastauksissa hyvin vuolaasti ja merkityksellisesti asiakkaan näkökulmasta, mikä toi työskentelyyn myös vahvan eettisen kiinnikkeen. Toisaalta sosiaalityöntekijän reflektion kääntäminen itseen esimerkiksi tunnetyöskentelyn näkökulmasta vaativassa kohtaamistyössä näyttäytyi aineistossa vain vähän.

Sosiaalityöntekijöillä on vahva pohja reflektiivisten toimintatapojen hyödyntämiseen ja kapasiteettia pysähtyä pohtimaan omia toimintatapojaan (esim. Kaikko & Friis 2013). Nämä elementit näkyivät myös suhdeperusteisuuden pohtimisessa ja näyttivät lisäävän työn eettistä kestävyyttä. Ne heijastuivat suoraan asiakastyöhön laajana ja monipuolisen kohtaamisen tematiikkana, jonka voi tulkita palvelevan vastavuoroista tiedonmuodostusta sekä lapsen etua. Suhdeperustaisesta näkökulmasta juuri sosiaalityöntekijöiden vahva eettinen osaaminen ja reflektion holistisuus (Ruch 2005) kohtaamistyöskentelyssä ja asiakkaan tilanteen tarkastelussa mahdollistavat sen, että lastensuojelun virka-aikaisessa työskentelyssä näkyy suhdeperustaisuus. Myös vahva lastensuojeluosaaminen edesauttoi siinä, että lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä työhön ja tilanteisiin voitiin orientoitua lapsi- ja perhekeskeisesti. (Gilbert ym. 2011, Jaakola 2020.) Näkökulmani oli toki hyvin fokuoitunut suhdeperustaisiin toimintatapoihin ja aineistoni pieni, eivätkä tutkielmani tulokset siten ole yleistettävissä käsittelemään työkäytäntöjen variaatiota ja kokonaisuutta. Vahvasti asiakastyön etiikasta ja kohtaamisosaamisesta huolimatta tulkitseen tutkimukseni tuloksia siten, että virka-aikaisessa päivystyksessä työskentelevä sosiaalityöntekijä reflektoi asiakastyön suhteessa ainoastaan yksilötasolla ja laajempi työyhteisö- ja organisaatiotasoinen reflektio uupuu.

Tutkielma toi esiin suhdeperustaiseen työhön liittyviä tiedostamattomia elementtejä. Ne näkyivät joko suoraan siten, että suhdeperustaisuus oli vastaajille vierasta tai siten, että aineistosta oli tulkittavissa ristiriitaisuuksia siitä, miten suhdeperustaisuutta voi hyödyntää omassa työssä. Suhdeperustaisen työskentelyn vahvuudeksi nostettiin useassa vastauksessa se, että jo yksikin kohtaaminen on merkityksellinen. Samalla kuitenkin epäiltiin työn mahdollisuuksia lyhyiden ja usein lähtökohtaisesti jännitteisten asiakassuhteiden kentällä. Eettisen ja reflektiivisen työskentelyn kannalta tietoisuus omasta toiminnasta on olennaista, mutta eettisyyden ja reflektiivisyyden kysymykset on saatava ulottumaan yksilötasolta myös laajemmin toimintakulttuurin kysymyksiin. Ruchin (2005, 121) mukaan ammattilaisten kyky vastata suhdeperusteisesti heidän kohtaamiinsa monimutkaisiin ja moniulotteisiin asiakkaisiin ja asiakastilanteisiin edellyttää sitä, että reflektiivisiä toimintakäytäntöjä helpotetaan ja ylläpidetään ja niille raivataan rakenteissa konkreettisesti aikaa ja tilaa.

Virka-aikaisen päivystystyön rakenteissa reflektion mahdollisuudet näyttävät jäävän vähäisiksi. Vastaajat toivat esiin sen, että suhdeperustaisen työn toteutumisen esteinä ovat kiire, lyhyet asiakassuhteet, lastensuojelutyöhön liittyvä problematiikka suhteessa käsiteltäviin asioihin ja ristiriita vanhemman ja työntekijän mahdollisissa näkemyseroissa, kun käsitellään lapsen etua. Pohjola (2018, 290–291) peräänkuuluttaa yhteiskunnallisessa murroksessa sosiaalityön paluuta ydintehtäväänsä eli yksilön toimintakyvyn ja voimavarojen vahvistamiseen. Samalla on toimittava siten, että asiakasprosesseissa saatu tieto välittyy päätöksentekoon niin, että sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaiset yhteiskunnalliset rakennetekijät toteutuvat. Pohjola (2018) kuvailee sosiaalityötä tiedeperusteiseksi ammatiksi, jossa sosiaalista asiantuntijuutta kehitetään sanoittamalla ja kontekstoimalla sitä yhteiskunnallisesti sekä jakamalla toimintojen onnistumiseen liittyvää vaikuttavuustietoa. (emt. 290–291.) Ajattelen, että tähän ydintehtävään palaaminen edellyttäisi sitä, että yksittäisen sosiaalityöntekijän ammattitaito ja reflektiokyky kiinnitettäisiin laajemmin työyhteisön ja koko organisaation tasolle.

Olen tutkimuksen teoriaan tutustuessani hieman yllätynyt siitä, miten vähän tutkimusta ylipäänsä sosiaalityön päivystyksestä saatikka virka-aikaisesta päivystyksestä on tehty – varsinkin ottaen huomioon sen, miten paljon asiantuntijuutta päivystystyö vaatii erityisesti kriisityössä, päätöksenteossa ja vuorovaikutustyössä. Tarve sosiaalipäivystystyön kehittämiseen ja tutkimukseen on tunnistettu muun muassa muuttuneiden asiakasmäärien ja -tarpeiden pohjalta. Samalla huomioidaan se, että sosiaalialan päivystystyö perustuu moninaisiin

ja pirstaleisiin käytäntöihin. (esim. Ollila ym. 2019.) THL (2012, 121) on julkaissut raportin sosiaali- ja terveydenhuollon päivystyksistä. Raportissa todetaan, että sosiaalipäivystystyötä luonnehtii henkinen kuormitus ja nopeatempoisuus. Työssä edellytetään kykyä tehdä nopeita tilannearvioita, päätöksiä ja jatkosuunnitelmia usein puutteellisin asiakastiedoin ja kriisiytyneissä tilanteissa. Samassa raportissa todetaan, että sosiaalipäivystystyö edellyttää tekijältään erityisosaamista ja erikoistumiskoulutus sosiaalipäivystystyöhön mahdollistaa ammatillisen kehittymisen. (THL 2012, 121.)

Koska sosiaalipoliittisesti sosiaaliala kulkee terveysalan kanssa käsikädessä, nostan pienenä vertauksena terveydenhuollon näkökulmaa lääketieteen aikakauskirja Duodecimistä vuodelta 2016. Akuuttilääketieteen merkitys on tunnistettu ja sitä on kehitetty vuosikymmenten ajan esimerkiksi Yhdysvalloissa, jossa se on tunnustettu erikoisalana. Erikoisalalan osaamisen ja koulutuksen tarve tunnustetaan myös Suomessa, samoin kuin tunnustetaan tosiasia, että sairaaloiden päivystykset toimivat ikään kuin näyteikkunoina sairaaloille ja niiden sujuva ja turvallinen toiminta on kansallinen tavoite. Päivystystyössä erikoisalojen ammatillinen yhteistyö on avainasemassa ja voittajana on potilas. (Lukkarinen ym. 2016.) Jään pohtimaan, onko lastensuojelulain (2007/417) ja sosiaalihuoltolain (2014/1301) mahdollistama päivystyskäytäntöjen aluekohtainen kirjavuus työn käytännöissä syynä siihen, ettei sosiaalialan virka-aikainen päivystystyö ole kehittynyt omaksi erityisosaamisalaksi.

Hietämäki (2015, 135) kirjoittaa, että alkuarviointia ei ole sosiaalialan kentällä tunnistettu omaksi interventiokseen, jolla olisi itseisarvoa vaikuttavuuden kannalta. Varsinaisen työskentelyn ja vaikutusten nähdään syntyvän vasta alkuarvioinnin jälkeen. Hietämäki katsoo, että alkuarviointi tarkoittaa kolmen kuukauden sisällä tehtävää palvelutarpeen arviointia. Pohdin, että lastensuojeluilmoituksen käynnistämä seitsemän arkipäivän sisällä tehtävä alkuarviointi on pieni osa Hietämäen tarkoittamaa suurempaa arvioinnin kokonaisuutta, muttei suinkaan vähäpätöinen pohdittaessa käytettävissä olevia toimintatapoja ja menetelmiä. Lastensuojelun virka-aikaisen erityisosaamisen kartoitus muun muassa ensiarvioinnin tekemisen näkökulmasta ansaitsisi lisätutkimusta. Asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta on vaikea nähdä muita kuin positiivisia vaikutuksia tutkitusti hyvien käytäntöjen laadusta, vaikuttavuudesta ja tarpeellisuudesta sosiaalialalla.

Reflektio ja suhdeperusteisuus rakentuvat vuorovaikutteisesti (esim. Howe 2010, Turney 2012), mutta kummankaan toteutuminen ja edelleen tietoinen ammatillinen toimintatapa

lastensuojelun käytännöissä ei saa jäädä yksilötasoisesti sosiaalityöntekijän ammattitaidon varaan tai vastuulle. Tutkielmani nosti esiin haasteet, joita kokonaisvaltaiseen reflektioon liittyy päivystysluonteisen työn käytännöissä. Reflektion haasteita voi käsitellä myös suhdeperustaista työskentelyä estävänä tekijänä. Tulkitseen sosiaalityöntekijöiden reflektion haasteiden liittyvän laajemmin lastensuojelun päivystystyön käytännön rakenteisiin. Kuten Ruch (2005) tuo vahvasti esiin, suhdeperustainen toimintatapa edellyttäisi ammattilaiselta reflektiota omien toimintatapojen ja tunnetyöskentelyn ulottuvuuksista. Reflektion ylläpitäminen lastensuojelun virka-aikaisen päivystystyön käytännöissä on kuitenkin haasteellista huomioiden vuosittain kasvavat lastensuojeluilmoitusten määrät sekä perhetilanteiden monimutkaistumisen (Kananoja ym. 2013, THL 2022a.) On myös tarpeen pohtia rakenteita, jotka raamittavat lastensuojelun virka-aikaista päivystystyötä esimerkiksi arviointiin käytettävän ajan näkökulmasta (seitsemän arkipäivää). Huomionarvoista on myös se, että virka-aikaisen työn käytännöissä lain määrittämään ensiarvion aikatauluun ylletään valtakunnallisella tasolla kiitettävästi (THL 2022b). Lapsen edun ja tilanteen arvioinnin näkökulmasta on inhimillistä, että interventio käynnistyy kohtuullisessa ajassa, mutta työhön sisältyviä elementtejä on tarkasteltava kokonaisvaltaisesti hyötyjen ja haittojen näkökulmasta. Työn vaikuttavuutta ei selitä yksinään määrärajoissa pysyminen.

Tutkielma tuo vahvasti esiin työntekijöiden kyvyn pohtia asiakassuhteeseen asettumista ja siihen vaikuttavia elementtejä omista toimintatavoista käsin. Tuloksissa on yhteneväisyyttä muun muassa Sipilän (2011, 144) tutkimustuloksiin, joissa sosiaalityön tietotaidon ulottuvuudet nähdään laaja-alaisiksi juuri siinä, miten ilmiö ymmärretään ja miten sitä hyödynnetään käytännön toiminnan tietoperustana. Tutkielmani kysely ohjasi vastaajia vahvasti omien toimintatapojen ja asiakassuhteen pohtimiseen, joten sinällään ei ole yllättävää, ettei vastauksissa laajemmin käsitelty työyhteisön tai organisaation taseisia kysymyksiä. Hiukan yllättävää kuitenkin on se, että työntekijöiden oma tunnetyöskentely uupui vastauksista lähes kokonaan. Sipilän (2011, 139) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät arvottivat tunnetyötaidot korkealle osaamisalueena. Tunnetaidot käsitettiin toimintatavaksi, jossa kyetään suhtautumaan inhimillisesti asiakkaaseen, mutta ennen kaikkea osaamiseksi tunteiden ja itsen hallinnassa. (emt. 139.) Taito on tärkeä jännitteisissä asiakassuhteissa, mutta on silti hyvä pysähtyä pohtimaan, onko tunteilla sijaa työyhteisöllisellä tasolla. Vastauksissa näkyi kykyä reflektioon ja vahva halu toimia eettisesti oikein. Päivystystyössä lastensuojelun kysymyksissä liikutaan vahvojen eettisten ristiriitaisuuksien kentällä, päätöksen tekoon on usein vain vähän aikaa ja

lapsen etua puntaroidaan usein vanhemmilta saadun tiedon kautta. Vahva arvopohja ja ammattietiikka tukevat laaja-alaista asiantuntijuutta ja ammattisivistystä (Sipilä 2011, 136).

Holistinen toimintatapa (Ruch 2005) edellyttää myös työntekijän omien tunteiden tunnistamista ja käsittelyä. Jäänkin pohtimaan, onko lastensuojelun päivystystyön käytännöissä aikaa tai toimintaperiaatteita siihen. Asiakas on kaiken keskiössä sosiaalityössä, ja päivystystyössä on kriittisesti kyettävä tutkailemaan esimerkiksi tehokkuusajattelun rajoja suhteessa kehittämiseen ja toimintaan. On kyettävä tarkastelemaan päivystystyötä suhteessa sosiaalityön tavoitteisiin ja arvioida kriittisesti onko päivystystyössä riskinä, että siitä syntyy yhteiskunnan kehitykseen tyypillinen pikapalvelu ilman pitkäkestoista tukea asiakkaalle. (Lahti 2008, 158.)

Jos sosiaalityöntekijän omasta tunnetyöskentelystä ei huolehdi, riskinä Howen (2010) mukaan on sosiaalityöntekijän ja vanhemman välisen suhdetyöskentelyn mahdottomuus, joka osaltaan heikentää lapsen etua prosessissa. Sen voi nähdä olevan myös sosiaalityön eettisten periaatteiden vastaista suhteutettuna asiakastyön merkitykseen (Sipilä 2011). Jaakolan ja Pösön (2022, 372) mukaan asiakasprosessin laadun varmistaminen arvioituvuudessa edellyttää sitä, että sosiaalityöntekijät kykenevät kriittisesti tiedostamaan mahdolliset puutteet ja ongelmakohdat omassa työskentelyssä. Heidän tutkimuksensa (2022) mukaan sosiaalityöntekijät itse määrittelevät, että (heidän tekemiensä) arviointien laatu on korkea huolimatta siitä, ettei organisaatiotasoisesti ollut käytäntöjä laadun, virheiden tai puutteiden käsittelyyn. (emt. 372.) Ajattelen, että sosiaalityöntekijöiden tunnetyöskentelyn mahdollisuuksia ja tapoja lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä työyhteisö- ja organisaatiotasolla olisi hyvä jatkotutkia. Se toisi esiin laajemman rakenteellisen ympäristön, jossa sosiaalityön käytännöt syntyvät ja avaisi toimintamahdollisuuksien realismia. Sosiaalityöntekijät ovat valtavan taitavia katsomaan asiakasta inhimillisen katseen kautta, sillä he kykenevät huomioimaan kokonaisuuksia vaativassa asiakastyössä. Suotavaa olisi, että tulevaisuudessa sosiaalityön tutkimuksessa olisi kiinnostusta rakenteiden kriittiselle tarkastelulle ja sosiaalityöntekijöihin kohdistettavalle inhimilliselle katseelle.

Lähteet

- Aaltonen, Katriina (2006) Internet auttamistyössä – huolenaiheet ja haasteet. Teoksessa Jaana, Hallamaa & Veikko, Lanis & Salla, Lötjönen & Irma, Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Vastapaino.
- Alatalo, Marjo (2018) Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. [online] <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58491/URN%3aNBN%3aff%jelu3ajyu-201806123136.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Viitattu 14.10.2022.]
- Bardy, Marjatta & Heino, Tarja (2013) Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Teoksessa Marjatta, Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 8.2.2023.]
- Biesel, Kay & Cottier, Michelle (2020) Errors and mistakes in child protection: understandings and responsibilities. Teoksessa Kay, Biesel & Judith, Masson & Nigel, Parton & Tarja Pösö (toim.) Errors and mistakes in child protection. International discourses, approaches and strategies. Bristol: Policy press.
- Borgerson, Kirstin (2020) What is human subjects research? Teoksessa Ana Smith, Iltis & Douglas McKay (toim.) The Oxford handbook of research ethics. [online] <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190947750.001.0001> [Viitattu 20.3.2023.]
- Dawson, Cathrine (2002) Practical Research Methods. A user-friendly guide to mastering research techniques and projects. Oxford: How to books.
- Doel, Mark (2012) Social Work: the basics. Hoboken: Taylor & Francis.
- DuBois, James & Lisi, Emily (2011) Current issues in behavioral and social science research ethics. Teoksessa Ana Smith, Iltis & Douglas McKay (toim.) The Oxford handbook of research ethics. [online] <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190947750.013.23> [Viitattu 22.3.2023.]
- Gilbert, Neil & Parton Nigel & Skivenes, Marit (2011) Child protection systems international trends and orientations. New York; Oxford: Oxford University Press.
- Gillham, Bill (2000) Developing a questionnaire. London. Continuum.
- Harrikari, Timo (2019) Lastensuojelun historia. Tutkielma oikeussäätelystä, kulttuurisista kerrostumista ja hallinnan murroksista. Tampere: Vastapaino.

- HE 164 (2014) vp Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. [online]
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf
[Viitattu 17.2.2023.]
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa: Sosiaalityöntekijän tuottama määrittely lastensuojelun asiakkaaksi. Helsinki: Helsingin yliopisto. [online]
<https://www.julkari.fi/handle/10024/75713> [Viitattu 1.3.2023.]
- Heino, Tarja (2013) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta, Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [online]
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 28.2.2023.]
- Hietamäki, Johanna (2015) Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [online]
https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 10.9.2022.]
- Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of social work practice* vol. 12 (1). 45–56. [online]
<https://www.proquest.com/docview/217571462/fulltextPDF/F8CCD87124404199PQ/1?accountid=14774> [Viitattu 15.3.2023.]
- Howe, David (2009) A brief introduction to social work theory. Basingstoke: Palgrave Macmillan. [online]
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/detail.action?docID=4762685> [Viitattu 5.10.2022.]
- Howe, David (2010) The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect. *Child abuse review* vol. 19, 330-341. [online] <https://web-p-ebscohost-com.ezproxy.utu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=021914f4-f453-4264-94b7-f2079029418e%40redis> [Viitattu 27.3.2023.]
- Huhtinen, Aki-Mauri & Tuominen, Juha (2020) Fenomenologia. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anu, Puusa & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämeen-Anttila, Lotta (2017) Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa Aulikki, Kananoja & Martti, Lähteinen & Pirjo, Marjamäki. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 199–207.

- Hämäläinen, Juha (2011) Perheinterventioiden oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Aini, Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- IFSW – International federation of social workers (2018) Global social work statement of ethical principles. [online] <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> [Viitattu 8.3.2023.]
- Jaakola, Anne-Mari (2020) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. [online] https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23436/urn_isbn_978-952-61-3435-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 14.9.2022.]
- Jaakola, Anne-Mari & Pösö, Tarja (2022) Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta. Janus vol. 30 (4), 359–375. [online] <https://journal.fi/janus/article/view/114926/75136> [Viitattu 19.4.2023.]
- Juhila, Kirsi (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2022). Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana, Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/> [viitattu 31.10.2022.]
- Julin, Essi & Pösö, Tarja (2020) The Finnish approach to errors and mistakes in child protection: trust on practitioners and service users? Teoksessa Kay, Biesel & Judith, Masson & Nigel, Parton & Tarja Pösö (toim.) Errors and mistakes in child protection. International discourses, approaches and strategies. Bristol: Policy press.
- Kaikko, Kirsi & Friis, Leila (2013) Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Marjatta, Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 28.3.2023.]
- Kananoja, Aulikki (2017) Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Aulikki, Kananoja & Martti, Lähteinen & Pirjo, Marjamäki. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 173–192.
- Kananoja, Aulikki & Lavikainen, Marjo & Oranen, Mikko (2013) Toimiva lastensuojelu – selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

- Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt; Harri, Jokiranta; Synnöve, Karvinen; Aila-Leena, Matthies & Anneli, Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Kivipelto, Minna (2018) Sosiaalityön asiantuntijuus suhteisiin paikantuvana mikropolitikkana. Teoksessa Tarja, Juvonen & Jari, Lindh & Anneli, Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIpress.
- Kivipelto, Minna & Koponen, Erja & Hiilamo, Heikki & Ilmarinen, Katja & Karjalainen, Pekka (2020) Sosiaalipäivystykset ja koronapandemian ensimmäinen vaihe. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2020. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139928/TUTI2020_009_Sosiaalipäivystykset%20ja%20koronaepidemian%20ensimmäinen%20vaihe_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y [Viitattu 18.4.2023.]
- Kohli, Ravi KS & Dutton, Jane (2010) Brief encounters: Working in complex, short-term relationships. Teoksessa Danielle, Turney (toim.) Relationship-based social work: Getting to the heart of practice. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Koski, Leena (2020) Teksteistä teemoiksi. Dialoginen tematisointi. Teoksessa Anu, Puusa & Pauli, Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 157–172.
- Kotiranta, Tuija (2008). Arvioinnin paradoksit. Jyväskylän yliopisto. [online] <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Viitattu 5.9.2022.]
- Kuula, Arja (2006) Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Jaana, Hallamaa & Veikko, Lanis & Salla, Lötjönen & Irma, Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuusikko-työryhmä (2022) Kuuden suurimaan kaupungin lastensuojelun palvelut ja kustannukset vuonna 2021. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 1/2022. Helsinki: Edita Prima Oy. [online] https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/22_06_01_Kuusikko_Lastensuojelu_2021.pdf [Viitattu 27.2.2023.]
- Lahti, Sari (2008) Sosiaalipäivystys osana lastensuojelutyötä. Teoksessa Kari, Huotari & Tarja, Hurtig (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia. 146–160.

- Lamponen, Tuuli (2022) Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnä. Tampere: Tampereen yliopisto. [online]
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/141402/978-952-03-2509-1.pdf?sequence=2> [Viitattu 17.4.2023.]
- Lastensuojelulaki (2007/417) Finlex. [online]
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L5P26> [Viitattu 8.9.2022.]
- Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Juvonen, Tarja & Romakkaniemi, Marjo (2018) Johdatus sosiaalityön asiantuntijuuden muutokseen. Teoksessa Tarja, Juvonen & Jari, Lindh & Anneli, Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIpress.
- Lukkarinen, Timo & Janhunen, Heikki & Harjola, Veli-Pekka (2016) Nykyaikainen päivystys. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim (24). [online]
<https://www.duodecimlehti.fi/duo13468#s7> [Viitattu 23.3.2023.]
- Matilainen, Anne (1994) Määrittelysuhteista mahdollisuussuhteisiin. Psykiatrisen sairaalan hoitokäytäntöjen tarkastelua. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Moilanen, Pertti & Rähä, Pekka (2018). Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna (2004) Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1. [online]
http://www.socca.fi/files/104/Lapsilahtoisien_tilannearvion_kasikirja.pdf [Viitattu 1.3.2023.]
- Möller, Sointu (2004) Sattumista suunnitelmallisuuteen: lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Jyväskylä: Pesäpuu.
- Ollila, Piia & Holopainen, Liisa & Juurikkala, Virva & rapeli, Merja (2019) Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019: 37. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [online]
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 19.4.2023.]
- Paaso, Sari-Anne (2010) Mitä lapselle kuuluu? Opas lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Jyväskylä: Pesäpuu.

- Platt, Dendy & Turney, Danielle (2014) Making threshold decisions in child protection: a conceptual analysis. *The British journal of social work* vol. 44 (6), 1472-1490. [online] <https://web-p-ebSCOhost-com.ezproxy.utu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=99539d8e-e2f2-4da8-bb9f-fc7e49515a66%40redis> [Viitattu 27.3.2023.]
- Pohjola, Anneli (2018) Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa Tarja, Juvonen & Jari, Lindh & Anneli, Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIpress.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (2020) Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Anu, Puusa & Pauli, Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 75-85.
- Pösö, Tarja (2011) Combatting child abuse in Finland. Teoksessa Neil, Gilbert & Nigel, Parton & Marit, Skivenes (toim.). *Child protection systems international trends and orientations*. New York; Oxford: Oxford University Press. 112–130.
- Pösö, Tarja 2010. Havainnot suomalaisen lastensuojelun institutionaalista rajasta. *Janus* 4 (18), 324–336. [online] <https://journal.fi/janus/article/view/50583/15324> [Viitattu 17.10.2022.]
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and family social work* vol. 10 (2). 111-123. [online] <https://web-p-ebSCOhost-com.ezproxy.utu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=571ae4b2-10e9-427a-92dc-5893acdaab76%40redis> [viitattu 13.3.2023.]
- Ruch, Gillian (2010) The contemporary context of relationship-base practice. Teoksessa Danielle, Turney (toim.) *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Räsänen, Pekka (2006) Tulkintaan liittyvän mielivallan ratkaisuyrityksiä kvalitatiivisessa analyysissä. *Janus* vol. 14 (2). 167–173.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. [online] https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html [Viitattu 2.11.2022.]

- Salpakoski, Ritva (2009) Lastensuojelu alkuarviointi – hankkeen loppuraportti. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja (17). Jyväskylä: KOSKE. [online] <https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Alkuarviointihanke-loppuraportti-09-verkkojulkaisu.pdf> [Viitattu 1.3.2023.]
- Sipilä, Anita (2011) sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. [online] https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf [Viitattu 30.3.2023.]
- Sosiaalihuoltolaki (2014/1301) Finlex. [online] <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P41> [Viitattu 9.8.22.]
- Suomen perustuslaki (1999/731) Finlex. [online] <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> [Viitattu 31.10.2022.]
- Talentia ry (2021) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan [online] <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a> [Viitattu 8.3.2023.]
- TENK (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019 (3). Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [online] https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf [Viitattu 21.11.2022.]
- THL (2012) Sosiaali- ja terveyshuollon päivystys Suomessa 2011. Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen raportti 30/2012. [online] <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80245/bc917b3e-23e1-495a-85a4-6ffb9db22482.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Viitattu 23.3.2023.]
- THL (2020) Lastensuojelu 2019: Lastensuojeluilmoitusten määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Tilastoraportti 28/2020. THL: Suomen virallinen tilasto, Lastensuojelu. [online] https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 8.2.2023.]
- THL (2022a) Lastensuojelu 2021: Huostaanottojen määrä väheni vuonna 2021. Tilastoraportti 22/2022. THL: Suomen virallinen tilasto, Lastensuojelu. [online] <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu> [Viitattu 7.2.2023.]

- THL (2022b) Lastensuojelun käsittelyajat 1.4.-30.9.2022. Tilastoraportti 43/2022. THL: Suomen virallinen tilasto, Lastensuojelun käsittelyajat. [online] <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelun-kasittelyajat> [Viitattu 7.2.2023.]
- THL (2023) Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasiain viireilletulo. [online] <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasiain-viireilletulo/lastensuojeluilmoitus> [Viitattu 28.2.2023.]
- Tretvithick, Pamela (2003) Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of social work practice* vol. 17 (2). 163–176.
- Tulensalo, Laura & Ylä-Herranen Tiina (2009) Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelutyössä. Teoksessa Ilona, Tanskanen & Eeva, Timonen-Kallio, (toim.). Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. [online] <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> [Viitattu 1.11.2022.]
- Turney, Danielle (2012) A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child & family social work* vol. 17 (2). 149-159. [online] <https://web-s-ebshost-com.ezproxy.utu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=aff3940a-df74-4a57-8b6f-f49fb3b11732%40redis> [Viitattu 1.3.2023.]
- Valli, Raine & Perkkilä, Päivi (2018) Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 117–128.
- Valtioneuvoston oikeuskansleri (2020) Lastensuojelu - Hyvä hallinto. Lastensuojeluilmoitukset tulisi käsitellä asianmukaisesti ja kirjaukset tehdä huolellisesti. Finlex: OKV/430/10/2020. [online] <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/foka/2020/20205636> [Viitattu 10.2.2023.]
- Välimäki, Sanna (2009) “Ootsä mun sossu?” Pohdintoja nuorten kohtaamisesta ja nuorten antamasta palautteesta. Teoksessa Hanna, Heinonen & Johanna, Metsälä (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Helsinki:

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja nro 19. 91–114.

Waller, Vivienne & Farquharson, Karen & Dempsey, Deborah (2016) *Qualitative Social Research: Contemporary Methods for the Digital Age*. Lontoo: Sage.

Ward, Adrian & Ruch, Gillian & Turney, Danielle (2010) Introduction. Teoksessa Danielle, Turney (toim.) *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Yleissopimus lapsen oikeuksista (60/1991) Finlex. [online]

https://finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2 [Viitattu 8.9.2022.]

Young, Susan & McKenzie, Margaret & More, Cecilie & Schjelderup, Liv & Walker, Shayne (2015) *Practicing from theory: Thinking and knowing to “Do” Child protection work*. Teoksessa Nigel, Parton. *Contemporary development in child protection. Volume 2: Issues on child welfare*. Sveitsi: MDPI- Multidisciplinary Digital Publishing Institute. 1–23. [online] https://mdpi-res.com/bookfiles/book/134/Contemporary_Developments_in_Child_Protection.pdf [Viitattu 10.2.2023.]

Liitteet

Liite 1. Kyselyn kysymykset

Taustakysymykset:

- 1 Annan suostumukseni vastausteni käyttöön tutkimuksessa (vastausvaihtoehdot: kyllä, ei)
- 2 Työkokemukseni lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä (vastausvaihtoehdot: 0-6kk, 6-12 kk, 1-3 vuotta, yli 3 vuotta)
- 3 Ammattinimikkeeni (vastausvaihtoehdot: sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja)
- 4 Teen lastensuojelun virka-aikaista päivystystyötä (vastausvaihtoehdot: Virka-aikaisessa yhteispäivystyksessä, Lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä)

Avoimet kysymykset:

- 5 Oletko pohtinut sosiaalityöntekijänä suhdeperustaisen työn merkitystä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä? Kertoisitko lyhyesti vastauksistasi?
- 6 Mikä on mielestäsi sosiaalityöntekijän suhdeperustaista asiantuntijuutta lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä?
- 7 Onko työskentelemälläsi hyvinvointialueella lastensuojelun virka-aikainen päivystys toteutettu yhteispäivystyksenä vai lastensuojelun päivystyksenä? Mitkä ovat mielestäsi toteutustavan hyödyt ja haitat?
- 8 Kun käsittelet päivystyksellisesti saapunutta lastensuojeluilmoitusta, miten valmistaudut ottamaan yhteyttä huoltajiin?
- 9 Mikä on tavanomaisin yhteydenottotapa lastensuojeluilmoituksen käsittelyyn? Mitä hyötyjä ja haittoja koet yhteydenottotapaan liittyen?
- 10 Mitä mielestäsi on huomioitava suhdetyöskentelyssä, kun huoltajien kanssa käydään läpi lastensuojeluilmoituksen sisältöä?
- 11 Lastensuojelun virka-aikaiseen päivystystyöhön kuuluu myös kiireellisen sijoituksen arviointia. Hyödynnätkö suhdeperusteista työskentelyä kiireellisissä toimenpiteissä?
- 12 Mitä haasteita suhdeperustaisen työskentelyn toteutumisella on lastensuojelun virka-aikaisessa päivystystyössä?
- 13 Mitä etuja työtavalla, jossa suhdeperustaisuus asiakkaan kanssa on huomioitu, voi kokemuksesi mukaan olla (virka-aikaista päivystystyötä ajatellen)?