



**TURUN
YLIOPISTO**

Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa

Asiakkaan positiota ammattilaisen silmin

Sosiaalityön
Pro gradu -tutkielma
40 op

Laatija:
Anne-Mari Kuusinen

12.1.2026
Turku

Pro gradu -tutkielma

Oppiaine: Sosiaalityö

Tekijä: Anne-Mari Kuusinen

Yläotsikko: Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa

Alaotsikko: Asiakkaan positioita ammattilaisen silmin

Ohjaaja: professori (ma) Kirsi Günther

Sivumäärä: 95 sivua, 7 liitesivua

Päivämäärä: 12.1.2026

Tämän laadullisen pro gradu -tutkielmani tavoitteena on tarkastella eettisiä vuorovaikutustapoja lastensuojelussa. Lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa ammattilainen muodostaa asiakkaastaan usein erilaisia positioita, jotka voivat edistää tai rajoittaa asiakkaan oikeuksia. Tutkielman tarkoituksena on vahvistaa lastensuojelun asiakkaan positiota tuottamalla ajantasaista tietoa eettisestä vuorovaikutuksesta. Ensimmäiseksi kysyn, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat vuorovaikutustapojaan asiakastyössä. Toiseksi kartoitan, miten sosiaalityöntekijät parantaisivat vuorovaikutustaan kyseisissä tilanteissa. Kolmanneksi selvitän, millaisia positioita asiakas sosiaalityöntekijän suunnalta saa ennen vuorovaikutustilanteita, niiden aikana ja niiden jälkeen.

Tutkielmani aineisto on kerätty viiden eteläsuomalaisen lastensuojelun sosiaalityöntekijän puolistrukturoiduista teemahaastatteluista. Jürgen Habermasin (1990) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteet ohjasivat teemahaastattelujen kysymysten asettelua. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin positiointiteorian (van Langenhove & Harré 1999) käsitteistöä, jonka avulla tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden muodostamia positioita asiakkaistaan. Analyysin kohteena olivat vuorovaikutustilanteet, joihin asiakas ei osallistunut tai hän oli niissä mukana.

Tutkielmani tulosten keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijä on avainasemassa asiakkaan eettisen vuorovaikutuksen mahdollistajana. Sosiaalityöntekijän sanat eli puheteot voivat joko edistää tai estää asiakkaan oikeudenmukaisen position toteutumista lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Puheteoilla voi olla tilannekohtaisia tai kauaskantoisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Asiakkaalla on oikeus esittää ajatuksiaan lastensuojelussa siten, että ne tulevat kuulluiksi ja huomioiduiksi ammattilaisen toimesta. Asiakkaan ääntä ei kuitenkaan välttämättä oteta vakavasti. Syynä voivat olla organisaatioon juurtuneet byrokraattiset, markkinaehtoiset tai instituutionaaliset rakenteet. Epäeettiset ja syrjivät organisaation rakenteet näyttävät asiakkaalle konkreettisesti joustamattomina toimintatapoina ja -ohjeina, joihin asiakkaan on tavallisesti vaikea vaikuttaa. Asiakas saatetaan sijoittaa epäedulliseen positioon myös arvojaan reflektoimattoman ammattilaisen taholta.

Asiakkaan ihmisarvoa kunnioittava sosiaalityöntekijä on päättänyt valita toisenlaisen toimintatavan. Asiakasta leimaavien puheenvuorojen rajaajana sekä muutoksen ja tasavertaisten oikeuksien mahdollistajana toimii moraalisesti rohkea sosiaalityöntekijä, joka edistää asiakkaan osallisuutta mikro-, meso- ja makrotason vuorovaikutusareenoilla. Asiakkaan kannalta keskeistä on, miten ja mihin työntekijä käyttää valtaansa sekä millä asenteella hän päättää tukea asiakkaan positiota. Asiakas voi yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa muokata toiveillaan ja jopa eriävillä näkökannoillaan häntä koskevia päätöksiä. Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa edellyttää sosiaalityöntekijältä ammatillista nöyryyttä olla ihminen ihmiselle.

Opiskelijan lausunto tekoölyn käytöstä tähän tutkielmaan liittyen:

En ole käyttänyt tekoölyä hyödyntäviä työkaluja tätä tutkielmaa kirjoittaessani.

Olen käyttänyt tekoölyä hyödyntäviä työkaluja tätä tutkielmaa kirjoittaessani. Tämä käyttö on dokumentoitu tutkielman liitteessä. Vakuutan, että tekoölyä käytettiin yliopiston ohjeistuksen mukaisella tavalla.

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

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Lasta suojelemassa	9
2.1	Yhteiskunnallinen konteksti	9
2.2	Lastensuojelu	11
2.3	Lastensuojelun asiakkuus	13
2.4	Lastensuojelun sosiaalityöntekijän professio	15
3	Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa	19
3.1	Eettisiä lähtökohtia ja teorioita sosiaalityössä	19
3.2	Eettisyys lastensuojelun vuorovaikutuksessa	21
3.3	Kieli todellisuuden rakentajana lastensuojelun asiakastyössä	24
4	Tutkimuksen toteutus	27
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	27
4.2	Tutkimusaineiston keruu ja tutkimuksen aikataulu	27
4.3	Positointi ja sen käyttö analyysimenetelmänä	29
4.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	36
5	Tulokset	38
5.1	Vuorovaikutustapoja lastensuojelun asiakastyössä	38
5.2	Vuorovaikutuksen kehittäminen	46
5.3	Asiakkaan positiot eri vuorovaikutustilanteissa	56
6	Johtopäätökset ja pohdinta	67
	Lähteet	81
	Liite 1. Tiedote	96
	Liite 2. Suostumuslomake	97
	Liite 3. Selvitys tekoälyn käytöstä	98
	Liite 4. Teemahaastattelurunko	99

1 Johdanto

Lastensuojelulliset tilanteet sisältävät usein riskin asiakkaan haavoittumiselle. Huolimatta vuosikymmenten aikana tapahtuneesta lastensuojelupalvelujen kehittymisestä lastensuojelun asiakkaat ovat kärsineet moninaisista kaltoinkohtelun ja väkivallan muodoista. Asiakkaiden syvimpiin tarpeisiin vastaaminen on jäänyt niukkojen resurssien vuoksi puutteelliseksi. (Tammi 2021.) Asiakkaan oikeus suojeluun on näin ollen vaihtunut turvattomuudeksi, mikä lisää haavoittuvuutta.

Monosen, Hakovirran, Rasinkankaan ja Ikosen (2021, 283–284) mukaan lastensuojelun sijaishuollossa varsin yleisenä esiintyvä vertaissuhdeväkivalta kohdistuu samoihin lapsiin muiden epätasa-arvoisten menettelytapojen lisäksi. Asiakas voi myös ominaisuuksiensa ja elämänhistoriansa vuoksi kokea lastensuojelun haavoittavana. Johtuipa asiakkaan herkkyyys haavoittuvuudelle asiakkaan pulmallisista tilanteista tai lastensuojelullisista toimista (Korpinen & Pösö 2021, 854), on sosiaalityöntekijällä avainrooli asiakkaan eettisessä eli arvostavassa kohtaamisessa asiakkaan haavoittuvuuden minimalisoimiseksi (Talentia 2023, 11, 21).

Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen on yksi oleellisista sosiaalityöntekijän työkaluista vaihtuvissa asiakastilanteissa (Payne 2020, 12, 14–15, 30). Vuorovaikutus tapahtuu suurelta osin erilaisin puhetavoin, mutta myös nonverbaalisin elein ja ilmein (Berger & Luckmann 1966, 39–40, 49–51, 53; Dunderfelt 2016, 9; Payne 2020, 34). Sosiologisen vankan näkemyksen mukaan kielen avulla muokataan todellisuutta (Aittola & Raiskila 1994, 226; Rissanen & Hujala 2017, 95).

Koska kielellä on vallassaan paljon, haluan kohdistaa tutkimuksellisen katseeni juuri sosiaalityöntekijän valitsemiin puhetapoihin ja niiden taustalla vaikuttaviin eettisiin asenteisiin lastensuojelun asiakastyössä. Ympäristöstä kumpuavat puhetyylit ja instituutionaaliset tavat vaikuttavat yksilöiden tasa-arvoiseen tai eriarvoiseen, osalliseen tai osattomuuden kokemukseen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutustilanteessa (Juhila 2006, 249–250, 261; Niemi 2013, 53; Raunio 2009, 172; Dunderfelt 2016, 134–140).

Sosiaalityön ammattilainen edistää asiakassuhteessaan luottamuksellisuutta, vähentää epätasa-arvoa ja edesauttaa asiakkaan mukanaoloa ja itsemääräämisoikeutta hänen asioistaan

neuvoteltavissa keskusteluissa (Talentia 2023, 31, 33). Suomen perustuslain (PL § 6) mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus määrätä asioistaan. Lapsen perusoikeutena on esittää omat näkemyksensä ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti sekä saada tulla kuulluksi häntä koskevassa asiassa (Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien sopimus 60/1991, 12 artikla LOS). Nämä työntekijän sisäistämät ammattieettiset periaatteet, arvot ja normit luovat pohjaa asiakkaan saamalle asemalle yhteisissä vuorovaikutustilanteissa. Asiakas joko tulee tai ei tule omine puhetekoineen työntekijän suunnalta huomioiduksi instituutionaalista järjestelmää edustavassa lastensuojelun vuorovaikutustilanteessa (Ganterer 2024, 206).

Olipa kyse lapsen lastensuojeluasiakkuuden tarpeen arvioinnista tai asiakkuuden aloitushetkestä, lastensuojelullisten palvelu- ja tukitoimien järjestämisestä tai rajoitustoimenpiteistä, asiakkuudessa ei kohdata vain arkiseen elämänrytmiin yleisellä tasolla ilmeneviä seikkoja. Lastensuojelussa on aina läsnä asiakkaan eri oikeuksien toteutumisten välistä punnintaa ja tuen ja kontrollin dilemmaa. Työntekijä voi joutua valitsemaan vaikkapa lapsen suojelun takaamisen tai perhe-elämän suojan välillä lapsen parasta kannattelevamman vaihtoehdon. Puuttuvissakin toimissa on muistettava perusoikeuksiin kajoamisen viimesijaisuus (Talentia 2023, 12–13, 33). Vaikka sosiaalityöntekijän hallinnoimissa lastensuojelun sosiaalisissa vuorovaikutusprosesseissa ammattilaisella on asiakkaaseensa nähden jo positionsa puolesta valta-asema, on lastensuojelun päätökset perustuttava tarkkarajaisesti lakiin ja eettisesti harkittuun päätöksentekoon (HL 6 §, 45.1 §, 46.1 §, 47 § & 54.1 §).

Olen aina ollut kiinnostunut eettisesti arvokkaan vuorovaikutuksen toteutumisesta ihmissuhdeperusteisessa asiakastyössä. Tavat, miten puhun, juontavat suoraan asenteistani ja ilmenevät puhuessani asiakkaan kanssa ja myös asiakkaan ollessa poissa. Asiakkaan voi nähdä ongelmakeskeisen, ennalta asetetunkin leiman sijaan (van Langenhove & Harré 1999 21, 27–28.) ainutkertaisena henkilönä tarpeineen ja piirteineen, kun sosiaalityöntekijä voi yksin ja yhdessä työyhteisön kanssa reflektoida eettisiä asenteitaan ja vuorovaikutustapojaan asiakastilanteihin liittyen. Oletan, että asiakkaan huomioiminen siten, että hän saa tulla aidosti nähdyksi ja kuulluksi omine tarpeineen ja mielipiteineen itsemääräämisoikeutensa perustuen, on eettisesti kestävää ihmisarvoista vuorovaikutusta lastensuojelussa.

Lastensuojelun eettisen vuorovaikutuksen tarkastelu on mielestäni ajankohtainen tutkimusaihe myös käynnissä olevien poliittisten säästötoimien ja sosiaali- ja

terveyspalvelujen markkinaehtoisen valinnanvapauden vuoksi, jotka luovat eriarvoistavia elinoloja asiakasperheelle. Sosiaalityöntekijä voi nostaa lastensuojelussa havaitsemansa puutteet ja asiakasta syrjivät käytänteet esiin omassa työyhteisössään, organisaatiossaan tai mediavaikuttamisen keinoin. Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakkaan elämän olosuhteissa ilmenevien epäkohtien puheeksi ottamista ja ratkaisuehdotusten esiin tuomista yhteiskunnallisilla foorumeilla (SHL 7 §; Talentia 2023, 23) tai muilla yleisillä tai yksityisillä keskusteluareenoilla.

Sosiaalityöntekijä voi työssään kadottaa otteensa heikommassa asemassa olevien asiakkaidensa tukemiseen. Työntekijä voi vyöryttää palveluja sosiaalisilta puhetaidoiltaan kyvykkäämpiä ja elämän hallinnaltaan menestyvämpiä asiakkaitaan kohti. (Niemi 2013, 54; Hokkanen 2013, 85.) Eettisen kohtaamisen kipukohtia lastensuojelun sosiaalityön vaiheissa ovat tutkineet Laitinen ja Väyrynen (2011, 163–173) painottaen ammatillisen pohdinnan ja sensitiivisyyden merkitystä asiakaskohtamisissa (emt. 183–184) Raunion (2011, 117–138) peräänkuuluttaessa asiakkaan osallisuutta kaikissa asiakastyön vaiheissa (emt. 135).

Jürgen Habermasin (1990, 89) mukaan jokaisella on oikeus kertoa näkemyksiään ja tuoda uusia ja kriittisiäkin ajatuksiaan keskusteluun muiden estämättä. Tässä tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutusta lastensuojelussa Habermasin (emt.) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteiden pohjalta. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni tarkastelee, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat omia vuorovaikutustapojaan asiakastyössä. Toiseksi haluan selvittää, miten sosiaalityöntekijät parantaisivat vuorovaikutustaan kyseisissä tilanteissa. Kolmanneksi minua kiinnostaa, millaisia positioita asiakas sosiaalityöntekijän suunnalta saa vuorovaikutustilanteita ennen, niiden aikana tai niiden jälkeen.

Tutkielmaani aineiston keräsin haastattelemalla eteläsuomalaisella hyvinvointialueella työskenteleviä lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä elo–syyskuussa 2025. Teemahaastattelujen analyysimetodina käytin positiointiteoriaa (Harré & van Langenhove 1999). Ihminen voi itse asettaa itselleen tietyn position eli aseman tai hänet voidaan toisten keskustelijoiden suunnalta positioida määrättyyn asemaan keskustelun aikana. Keskustelijan positioon, kuten vahvaan tai heikkoon asemaan keskustelussa, vaikuttavat keskustelijoiden käyttämät puheenvuorot. “Huomenna alkavat opinnot” -toteamus voidaan käsittää toisistaan erilaisin tulkinnoin riippuen sanojan saavuttamasta positioista. (van Langenhove & Harré 1999, 17.) Asiakkaan

positio lastensuojelullisessa keskustelussa määräytyy pitkälti siitä, millaisen asemoinnin asiakas sosiaalityöntekijän silmissä saa.

Tutkielmani ensimmäisessä Lasta suojelemissa -luvussa kuvaan lastensuojelun asiakasperheiden yhteiskunnallista kontekstia, lastensuojelua ja lastensuojelun asiakkuuden ydinkohtia sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammattia ja osaamisalaa. Toisessa luvussa keskityn lastensuojelun eettiseen vuorovaikutukseen, jossa tuon esille eettisiä teorioita, eettisyyttä lastensuojelun vuorovaikutuksessa ja kieltä todellisuuden rakentajana lastensuojelun asiakastyössä. Luvussa neljä valaisen tutkielmani kulkua lukijalle kertomalla tutkimustehtävästäni ja -kysymyksistäni, tutkimuksen aikataulusta sekä aineiston keruu- ja analyysimenetelmästäni. Neljännen luvun viimeiseksi tarkastelen tämän tutkielman eettisyyttä ja luotettavuutta.

Luvussa viisi kerron tutkielmani tuloksista, jotka olen jaotellut ylä- ja alakategorioihin. Yläkategorialukujen otsikot pohjautuvat kolmeen tutkimuskysymykseeni. Kukin yläkategoria jakautuu puolestaan neljään alakategoriaan, joissa pilkon teemahaastattelujen sisältöä edelleen pienemmiksi aihealueiksi. Kuudennessa luvussa on tutkielman johtopäätösten ja pohdinnan aika, jossa tulkitsen tutkielman tuloksia yhteen sekä pohdin tutkielmani vaiheita. Tutkielman lopusta löytyvät lähdeluettelo ja neljä liitettä.

2 Lasta suojelemassa

2.1 Yhteiskunnallinen konteksti

Vielä vuoteen 1870 yhteiskuntamme lapsia työskenteli tulitikkutehtaissa. 1860-luvun nälkävuodet tappoivat 270 000 Suomen kansalaista ja eloonjääneet ajautuivat absoluuttiseen köyhyyteen ilman mitään sosiaalista turvaverkkoa. (Jaakkola 1994, 79; Pulma 1994, 67–68.) 1900-luvun alussa lapsia menehtyi huonojen elinolojen vuoksi tauteihin sotien jälkeisten pulaaikojen vuorostaan kurittaessa lapsiperheitä (Jaakkola 1994, 84–85; Karisto & Takala & Haapola 2006, 31, 179).

Vuoden 1879 vaivaishoitoasetuksen mukaan vaivaishoidon piiriin kuuluivat turvattomassa tilassa olevat yhteiskunnan heikompiosaiset, kuten lapset. Heidät asetettiin asumaan vaivaistaloihin muiden vaivaisten, kuten vammaisten ja vanhusten kanssa. (Jaakkola 1994, 110–111, 113; Satka 1994, 265; Juhila 2006, 21.) Ennen sotia perheen heikoimmassa asemassa oleva lapsi saattoi huonojen elinolojen kohdatessa joutua myös kiertämään talosta taloon ruotuhoidettavana (Jaakkola 1994, 131; Karisto ym. 2006, 229). Varsinaisen sosiaalityön syntyä edeltävänä ajanjaksona eettisesti suuntautuneet toimijat vastasivat kukin tavallaan yhteiskunnan kulttuurisiin ja poliittisiin olosuhteisiin (Satka 1994, 261).

1700-luvulla vaivaisten hoitovastuu jakautui tilallisten kesken seurakunnan organisoimana. Yläluokkien rouvat harjoittivat 1800-luvulla hyväntekeväisyyttä kasvatuksellisin ja moraalisin periaattein köyhien perheiden parissa. (Pulma 1994, 45, 59; Satka 1994, 267.) 1800-luvun alussa vaivaisista huolehti seurakunta vastuun siirtyessä vuosisadan loppupuolella kunnalle (Karisto ym. 2006, 228; Juhila 2006, 19). Sosiaalityön yhteiskunnalliset juuret voidaan yhden tulkinnan mukaan mieltää kuntien vastuulla olleeseen vaivaishoitoaikaan (Juhila 2006, 19–21). Myöhemmin vuonna 1922 tullut köyhäinhuoltolaki korvasi vaivaishoitoasetuksen ja sosiaaliin avun tarpeisiin alettiin antaa tukea ongelmien syihin perustuen (Jaakkola 1994, 117; Satka 1994, 273–274).

Lapsen asema (Ylisaukko-oja 2024) on muokkaantunut yhteiskunnallisten vaikutusten myötä. Viime vuosisadan alkupuolelta lähtien yhteiskunta alkoi vähitellen ottaa vastuuta lasten huolehtimisesta, johon vaikuttivat poliittisesti epävakaat olot, kuten sodat (Satka 1994, 273). Lapsuuden itseisarvo elämänvaiheena oli vielä pitkälle sotienkin jälkeen oikeudellisessa mielessä kyseenalaista (Ylisaukko-oja 2024). Huoltajuusasioissa lasta kohdeltiin kuin esineenä, sillä vanhempien oikeudet ohittivat lapsen mielipiteen. Runsaan viimeisen sadan vuoden aikana suomalaisten käsitys perheestä, lapsesta sekä lapsen oikeudellisesta asemasta on kokenut järjestyttävän muodonmuutoksen. (Emt). Vaivaishoidosta eri vaiheineen kulkeneet sosiaalityön historian alkusysäykset kehkeytyivät 1960–1980-vuosikymmenten aikana suomalaisiksi hyvinvointivaltioksi (Juhila 2006, 46–47).

Lapsen oikeudet tunnustettiin valtiomme ratifioidessa vuonna 1991 Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimuksen (LOS). Sopimuksen toisen artiklan mukaan ”Sopimusvaltiot kunnioittavat ja takaavat tässä yleissopimuksessa tunnustetut oikeudet kaikille niiden lainkäyttövallan alaisille lapsille ilman minkäänlaista lapsen, hänen vanhempiansa tai muun laillisen huoltajansa rotuun, ihonväriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittisiin tai muihin mielipiteisiin, kansalliseen, etniseen tai sosiaaliseen alkuperään, varallisuuteen, vammaisuuteen, syntyperään tai muuhun seikkaan perustuvaa erottelua. Sopimusvaltiot ryhtyvät kaikkiin tarpeellisiin toimiin varmistaakseen, että lasta suojellaan kaikenlaiselta syrjinnältä ...” (Unicef). Lapsen oikeuksien sopimus on lapsen oikeuksia tunnustava ja arvoltaan lakeihin verrattava asiakirja.

Suomen perustuslaissa (PL 731/1999 1.2 §) säädetään jokaisen kansalaisen loukkaamattomasta ihmisarvosta. Lastensuojelun historiaan peilaten tervetullut muutokset suomalaisessa lainsäädännössä on perustuslakiin ja lapsen oikeuksien yleissopimukseen kirjatut pykälät ja artiklat, jotka koskevat lapsen oikeutta yhdenvertaisuuteen ja osallisuuteen (PL 6 §; LOS 12, 13). Tämä tarkoittaa lapsen lakisääteistä oikeutta vaikuttaa häntä koskevaan asiaan. Myös sosiaalihuoltolaissa (SHL 1301/2014 32 §), lastensuojelulaissa (LSL 417/2007 5 §, 20 §, 21 §) ja laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (huoltolaki 361/1983 11 §, 15 §, 15a §) säädetään lapsen oikeudesta vaikuttaa omaan asiaansa ja tulla mielipiteineen kuulluksi häntä koskevassa asiassa. Lapsen vanhempien tehtävänä on huolehtia siitä, että lapsen oikeudet toteutuvat (LSL, 2 §; huoltolaki 1 §; LOS 3; Nyrhinen 2023).

2.2 Lastensuojelu

Lapsen oikeuksien sopimus (LOS) velvoittaa yhteiskunnan eri toimijoita tavoittelemaan lapsen perusoikeuksien turvaamista. Jokaisen hallinto- ja lainsäädännöllisissä tehtävissä sekä tosiasiallista hallintotoimintaa työssään tekevän, kuten opetus- ja sosiaalialan toimijan, on huomioitava lapsen edun ensisijaisuus. Lapsen etu tarkoittaa lapselle kuuluvaa riittävää suojelua, huolehtimista, turvaa, hyvinvointia, kasvua ja kehittymistä liittyen vahvasti myös lapsesta vastuussa olevien huoltajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin. (LOS, artikkelit 3, 4, 12, 18, 19). Lapsen edusta säädetään sosiaalihuoltolaissa (SHL 1301/2014) ja lastensuojelulaissa (LSL 417/2007). Kumpikin viimeksi mainittu laki painottaa lapsen edun tarkoittavan lapsen hyvinvoinnin ja hänelle tärkeiden ihmissuhteiden, lapsen osallisuuden, huolenpidon sekä kehitykseen ja kasvuun liittyvien näkökulmien huomioimista (SHL 4 §, 5 §; LSL 4 §).

Päätöksentekijöiden, lainsäätäjien ja eri ammattiryhmien tehtäviin kuuluu lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja olosuhteiden havainnointi ja edistäminen hyvinvointialueilla ja kuntatasolla. Lisäksi näiden tahojen vastuulla on puuttua lasten ja nuorten kasvuympäristöissä ilmeneviin ongelmakohtiin. (SHL 9 §.) Toimivien palvelujen tarjoaminen lapsille, nuorille ja perheille heidän tarpeitaan vastaavasti on yksi keskeinen julkishallinnollinen tehtävä (SHL 10 §). Lapsella on Suomen kansalaisena oikeus saada tarpeelliset julkisvallan varmistamat ”sosiaali- ja terveystalvet” (PL 731/1999 19. 3 §). Sosiaalipalvelut on annettava kansalaiselle korkeatasoisesti ja muihin kansalaisiin nähden yhdenvertaisesti (SHL 1.1 §).

Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan lasten kasvu-, kehitys- ja hyvinvointitekijöihin vaikuttamista ja niiden varmistamista sekä vanhemmuuden tukemista (LSL 3a. 2 §). Tällöin lapsi ja perhe eivät ole lastensuojelun asiakkaita, mutta heidän hyvinvointiaan edistetään kunnan ja hyvinvointialueen toimesta (LSL 3a. 1 §). Ehkäisevän lastensuojelun piiriin kuuluvat myös tuen ja erityisen tuen muodot, joita lapsi saa vaikkapa sivistystoimissa ja neuvola-, sosiaali- ja terveystalvetuissa (emt).

Kunnalla on selkeä rooli ehkäisevän lastensuojelun toteuttajana. “Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää ...” (LSL 11.1 §). Hyvinvointialueiden tehtävänä on huolehtia lastensuojelun toimeenpanosta (LSL 11.3 §). Sekä kunta että hyvinvointialue laativat joka neljäs vuosi omat lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelmansa. Kunnat vaikuttavat lasten ja nuorten oloihin kunnallisessa toiminnassa, ja hyvinvointialueet organisoivat lastensuojelua ja edistävät lasten ja nuorten palveluja. (LSL 12.1 §, 12.2 §.)

Palveluita suunniteltaessa ja niistä päätöksiä tehdessä on kuunneltava lasten ja nuorten toivomuksia (LOS 12; SHL 10 §). Ehkäisevän eli yleisen lastensuojelun puolella voidaan ottaa mallia myös lastensuojelun asumiskäytäntöjä käsitelleen tutkimuksen johtopäätöksistä, joissa tarkastellaan, miten lapsen ääntä kuullaan tai miten se jää kuulematta. Equitin, Finckhin, ja Thomasen (2024) tutkimuksessa lasten ja nuorten toiveita kuulevat ne ammattilaiset, joilla on ymmärtävä asenne lapsen mielipiteen ja itsemääräämisoikeuden tärkeyden huomioimisesta. Nämä ammattilaiset järjestävät lapsille ja nuorille suunnitelmallisesti tilaisuuksia ilmaista mielipiteensä pyytäen heitä aktiivisesti mukaan asioiden ratkaisuun aikuisten kanssa. Ammattilaiset ovat myös valmiita muuttamaan lasten ja nuorten arkipäivän asioita heidän toiveidensa mukaan. Osallisuuden kautta lapset ja nuoret pystyvät vaikuttamaan myös kriittisillä mielipiteillään vallitseviin olosuhteisiinsa. (Emt. 34–35.)

Equit (2024, 179) on löytänyt myös toisenlaisia tutkimustuloksia aiempiin tutkimuksiin verrattuna. Ammattilaiset ohittavat lasten ja nuorten oikeuden osallisuuteen, kun he lapsilta ja nuorilta näkemysten kysymisen sijaan hiljentävät heidät. Tällöin ammattilaiset käyttävät aikuislähtöistä valtaa lapsia ja nuoria kohtaan. Julia Gantererin (2024, 210) tutkimuksen mukaan ammattilaisten antamat kauniit lupaukset lapsen äänen kuulemisesta eivät aina toteudu konkreettisesti käytännössä, ja lapset jäävät näkökantoineen äänettömiksi. Lapsista huolehtiville ammattilaisille on oltava päivänselvää, että lapsen mielipiteen huomioiminen (LOS 1991, 12. artikla) on luovuttamaton lapsen oikeus, josta ei voida neuvotella.

Lasten ja nuorten aito haave on saavuttaa luottamuksellinen suhde aikuiseen (Equit 2024, 177), jolle voi uskoutua myös kaltoinkohtelustaan (Ganterer 2024, 211). Aikuinen, jolle nuori

tai lapsi uskaltaa kertoa ongelmistaan, voi kertoa lapselle ja nuorelle hänen käytettävissään olevista valitusmahdollisuuksista asiassaan (emt). Poliittisilla, kunnallisilla sekä organisatorisilla foorumeilla on kuunneltava lapsen ja nuoren mielipidettä järjestämällä sopivia kanavia lapsen äänen kuulemiselle. Turun kaupungin Lasten parlamentti (2025) ja Tampereen kaupungin Nuorisovaltuusto (2025) kokoontuvat säännöllisesti. Parlamentissa ja valtuustossa jäsenet saavat mahdollisuuden vaikuttaa asioihinsa.

2.3 Lastensuojelun asiakkuus

Menneiden aikojen lastensuojelullisista kehitysaskelista huolimatta tarve lastensuojeluun ei ole vähentynyt. Kiireellisten sijoitusten ja huostassa olleiden määrä oli vuonna 2024 suunnilleen sama kuin edellisvuosina. (THL 2024a) Lasten kanssa työskentelevän tai muussa yhteydessä lapsen kanssa toimivan on ilmoitettava hyvinvointialueen sosiaalitoimeen, jos hän huomaa lapsen hoidossa ja huolenpidossa huolta herättäviä merkkejä tai lapsen kehitystä uhkaavaa vaaraa joko kasvuympäristöstä johtuvista syistä tai lapsen oman käyttäytymisen vuoksi (LSL 25 §). Lastensuojeluilmoituksen saapumisen jälkeen sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen, mikä voi johtaa lastensuojelun asiakkuuteen ja perheelle tarjottaviin tukitoimiin (THL 2024b). Sosiaalityöntekijä kuuntelee lapsen ja huoltajan toiveita ja näkemyksiä, osallistaen asiakkaita palvelutarpeen selvittämisen aikana (emt).

Äkillinen elämäncriisi, pitkäaikainen sairaus, työttömyys, taloudelliset ongelmat, riippuvuudet tai vanhemmuuden haasteet voivat laukaista lastensuojelun asiakkuuden (Tammi 2012, 597). Lastensuojeluasiakkuuteen voivat lastensuojelulain (27. 1, 1-3 §) mukaan johtaa lapsen kehitystä ja terveyttä vaarantava elinympäristö tai lapsen riskeille altistava oma toiminta tai perheen tarve lastensuojelullisille palveluille ja tuelle. Jokaiselle lapselle halutaan taata turvatut, kehitystä tukevat ja vakaat elinolot sekä lapselle tarpeellinen suojelu (LSL 1 §). Lisäksi lastensuojelun asiakkuus voi alkaa myös silloin, jos lapsen tilanne edellyttää hänen terveytensä ja kehityksensä välitöntä varmistamista tai lastensuojelullisten palvelujen alkamista ennen kuin lastensuojeluasiakkuuden tarvearviointi on selvitetty (LSL 27.2 §). Eduskunnan oikeusasiamiehen asiantuntijajuristi Tapio Rätty korostaa lapsen, nuoren ja perheen osallistamista lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisessa, joka on asiakkaan oikeuksia alleviivaava asiakirja (Koskiluoma 2025, 8–9).

Lastensuojelun asiakasperheiden pulmalliset tilanteet, kuten köyhyys sekä ihmissuhde- ja mielenterveysongelmat, kielivät kasautuneesta eriarvoisuudesta perheen jäsenten välillä ja suhteessa parempiosaisiin perheisiin (Pirskanen & Järvinen-Tassopoulos 2021, 22).

Päihtyneen vanhemman väkivaltaiset toimet ovat valtava riskitekijä perheessä (Ólafsdóttir & Orjasniemi 2021, 63–64). Lapsella voi ilmetä myös neuropsykiatrisia ja kognitiivisia haasteita. Lapsena koetut haavoittavat kasvuolosuhteet määrittävät turvallisuuden tunnetta ja henkisen hyvinvoinnin laatua vielä vuosikymmenienkin jälkeen (Hautala 2021, 169, 188–190). Haavoittuvuus liittyy henkilöiden tiettyihin piirteisiin, kuten vammaan, ikään tai eri tilanteissa ilmeneviin sosioekonomisiin tekijöihin ja elämän olosuhteisiin (Mackenzie & Rogers & Dodds 2014, 6; Virokangas & Liuski & Kuronen 2018, 330). Perheelle myönnettäviä lastensuojelullisia auttamismuotoja ovat lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen edistäminen sekä vanhemmuuden tukeminen lapsen kasvatus- ja huolenpitotehtävässä. Lisäksi tavoitteena on puuttua perheen pulmiin ehkäisevällä ja varhaisella otteella (LSL 4.1 §).

Perheen pulmiin pyritään tarttumaan ensisijaisesti lievimmän auttamistavoin eli avohuollollisin tukikeinoin (LSL 4.3 §; 36 §; Rätty 2023, 381), kuten tehostetun perhetyön, kotiin vietävän perhekuntoutuksen tai tukiperhetoiminnan palveluina. Lisäksi lastensuojelun tukitoimet voivat merkitä interventioita, joilla pyritään estämään esimerkiksi lasten kaltoinkohtelu. Interventioita voidaan tehostaa tukemalla vanhemmuuden taitoja, vastaamalla vanhempien sosiaalisiin ja emotionaalisiin tuen tarpeisiin sekä puuttamalla vanhempien päihteiden käyttöön ja mielenterveyden haasteisiin. (van der Put & Assink & Gubbels & Boekhout van Solinge 2018, 193.)

Lastensuojelun asiakkuuden tarvearvioinnin ja lastensuojelullisten toimenpiteiden lähtökohtana ja perusteena on oltava lapsen edun toteutuminen (LSL 4.1 §; 4.3 §; Rätty 2023, 451). Jos lapsen etu vaatii, hänelle on valmisteltava sijaishuolto (LSL 4.3 §), esimerkiksi lapsen huostaanoton jälkeen (Rätty 2023, 381). Huostaanotto on lastensuojelun asiakkaalle usein vastentahtoinen toimi, jonka vuoksi se eroaa huomattavasti lastensuojelun avohuollon palveluista, jotka ovat vapaaehtoisuuteen perustuvia.

Äärimmäisissä tilanteissa, kuten lapsen jäädessä perheessä ilman hoitoa ja riittävää valvontaa, on lastensuojelun työntekijän puuttava perheenjäsenten itsemääräämisoikeuteen (Talentia 2023, 12–13) sekä yksityiseen ja perhe-elämän suojaan (PL 7.3 §; LOS 16). Lapsen kiireellinen sijoitus lyhytkestoisena sijoitusmuotona asettuu asiakkaalle usein vastentahtoisesta huostaanotosta ja vapaaehtoisen avohuollon sijoituksen väliin, mutta muistuttaa silti huostaanottoa vahvana toimena (Lamponen 2018, 127–128). Kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle (LSL 38 §; 38a §; 40 §), se tarkoittaa voimakasta kajoamista yksilön ja perheen perusoikeuksiin (Ranta 2024), kuten ”henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen” (Huhtanen 2018, 34). Suomen perustuslain 7 pykälän ja 3 momentin mukaan ”Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta.” Lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimet on oltava perusteltavissa lailla.

2.4 Lastensuojelun sosiaalityöntekijän professio

Yhteiskunnallisen hädän käynnisti 1920-luvulla 20 000 orpolapsen joukko, jonka kasvatuksesta piti huolehtia (Satka 2003, 129). Helsingin Yhteiskunnallinen korkeakoulu aktivoi koulutustarjontaansa lastensuojeluopin vuonna 1926 (emt.), ja kahden vuoden kuluttua oli mahdollista suorittaa yksivuotinen lastensuojelututkinto (Satka 1994, 290; Satka 2003, 129). Ensimmäinen lastensuojelulaki näki päivänvalon vuonna 1936 (Urponen 1994, 180), ja pikkuhiljaa lakien ja dokumentoinnin arvon tiedostaminen sekä auttajan ja autettavan yksilöllisen kohtaamisen merkitys sosiaalityön kentällä sai jalansijaa (Juhila 2006, 36). Vuonna 1942 käynnistyi sosiaalihuoltajatutkinto, johon sisältyi samanaikaisesti sekä lastensuojelullisia kysymyksiä että muitakin teemoja (Satka 2003, 130).

Sosiaalityön koulutus kehittyi edistyksellisesti 1980-luvun puolivälissä, kun yliopistotasoinen maisterikoulutus syrjäytti sosiaalihuoltajakoulutuksen. Sosiaalityöntekijän tuli kelpoisuusvaatimusten mukaan olla koulutuksen suorittanut ammattilainen. Ongelmaksi kuitenkin muodostui sosiaalityöntekijöiden vähäinen määrä tarpeeseen nähden. Aloitettiin kirjavien koulutuspakettien räätälöinti, mikä aiheutti ammatillisen pätevyyden eriarvoisuutta sosiaalityöntekijöiden kesken. Nykyään lastensuojelun laillistetulla sosiaalityöntekijällä on joko yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteritason yliopistokoulutus, jonka hän on

suorittanut sosiaalityön koulutusohjelmassa itsenäisenä akateemisena oppiaineena. (Pohjola 2003, 147–151.)

Tiede- ja tutkimuslähtöinen sosiaalityöntekijän ammatti on ollut vankasti arvostettu osa ammatillisista osaamista viime vuosikymmenten aikana. Tutkimusteoreettinen tietämys kulkee aina aktiivisessa vuorovaikutuksessa sosiaalityön käytännön kanssa, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan kasvokkain tämän omassa kodissa, toimipaikassa tai etäyhteyden välityksellä. Sosiaalityön tietoperusta täydentää konkreettista sosiaalityön kenttätöitä ja päinvastoin. Ammatillaisen omaksumat eettiset arvot lukeutuvat osaamiseen, samoin kuin työtä vahvasti ohjaavat yhteiskunnalliset kehykset. (Raunio 2009, 31–32, 34.)

Sosiaalityön ammattihenkilö hyötyy monitieteisestä koulutusohjastaan, sillä ihmissuhdeperustalle rakentuva vuorovaikutustyö edellyttää asiakasta kohtaavalta työntekijältä paljon tietotaitoa sekä tutkivaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista työtettä (Vuolanto & Vanhala & Apponen 2015, 297–298). Lisäksi suomalaisella sosiaalityöntekijällä on osittain laajempi päätös- ja harkintavalta verrattuna Pohjoismaiden tai Yhdysvaltojen vastaavien kollegojen päätösvaltaan (Kuokka & Pösö 2018, 55).

Ammatillisista edistysaskelista huolimatta sosiaalityön professioon kohdistuu vuonna 2025 poliittisten, kulttuuristen ja organisatoristen muutosten aiheuttamia alaa horjuttavia tuulia. Petteri Orpon hallituksen päätös epäpätevien sosiaalityöntekijöiden harkinnanvaraisesta luvasta toimia alalla sai lainvoiman 1.1.2025 (HE 132/2024 vp; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 ja 16 §:n muuttamisesta 740/2024). Ammattijärjestö Talentian (2025a) toimijat arvioivat, että pätevyyksien väljentäminen vaarantaa merkittäväällä tavalla lastensuojelun asiakkaiden turvallisuutta ja sosiaalipalveluiden laatua.

Toisaalta yhteiskunnassamme on läsnä taloudelliseen riittävyyteen liittyviä huolia. Parhailaan yhteiskuntamme talouspolitiikkaa ohjailevat kouriintuntuvalla tavalla säästöliekillä rullaavat toimet, joilla on laaja-alaisia vaikutuksia myös lastensuojeluun suunnattuihin resursseihin (Lastensuojelun keskusliitto 2024). Petteri Orpon “Vahva- ja välittävä Suomi” -hallitusohjelman vision mukaisesti” Pidemmän aikavälin tavoitteena on tasapainottaa julkinen talous ja kääntää velkasuhde laskuun muiden Pohjoismaiden tasolle” (Valtioneuvosto 2023).

Hallituksen talousohjelma on valitettavasti tarkoittanut säästö- ja leikkauspolitiikkaa köyhimpien kustannuksella, mikä näkyy vuonna 2025 asumistuen ja työttömyysturvan muutoksina, jotka lisäävät toimeentulotuen hakijoiden määrää (Paukkeri 2024). Useilla hyvinvointialueilla sosiaali- ja terveysalan henkilöstöä irtisanotaan tai siirretään muihin töihin taloudellisten säästöjen vuoksi (Viinikka 2025). Poliittikkamme sääntelyn seurauksia voidaan pitää eettisesti arveluttavina vaikutuksina lastensuojelun asiakkaita kohtaan (Banks 2021, 1).

Viime vuosikymmeninä sosiaalipalveluihin on juurtunut liiketaloudellista mallia mukaileva markkinaehtoinen kilpailumentaliteetti (Hokkanen 2013, 56; Juhila 2009, 51). Sen mukaan sosiaalipalvelujen järjestäjä voi pyytää tarjouksia ja ostaa asiakkaan tarvitsemat palvelut kolmannelta sektorilta, yrityksiltä tai yhdistyksiltä kustannustehokkaasti (Kankaanpää 2017, 201–215; Rissanen & Hujala 2017, 92–93; Valtonen 2017, 78). Lisäksi Suomessa takavuosina toteutettu valtaisa sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus ei ole täysin onnistunut. Tehokkuustavoitteistaan huolimatta uudistus ei ole kuronut eriarvoisuuden kuilua umpeen kansalaisten välillä.

Reformin vaikutukset ovat kääntyneet uusliberalistisen markkinamallin mukaisesti ennestään toimeentulevien ja pärjääjien eduksi heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevien kustannuksella. (Virokangas & Salovaara & Krok & Kuronen 2020, 28, 35–36.) Yhteiskunnassa vallalla olevien markkinallisten ja säästöpoliittisten ohjelmien tuloksena syntyy kontrolloivia palvelurakenteita, jotka syrjäyttävät heikommassa asemassa olevat (Brown & Ellis & Smith 2020, 13).

Sosiaalityöntekijän on puututtava sosiaalityön asiakkaaseen epäoikeudenmukaisesti vaikuttaviin yhteiskunnallisiin toimiin, jotta asiakkaan tilanteessa voidaan aikaansaada muutos. Työntekijä voi kertoa havaitsemistaan epäkohdista sekä niiden poistamishetimituksista organisaationsa ja poliittisen tason päättäjille. Rakenteellinen sosiaalityö on yksi sosiaalityöntekijän lakisääteisistä tehtävistä. (SHL 7 §; Närhi & Rantamäki & Kannasoja & Kokkonen & Ruonakangas 2023, 6, 14.)

Lisäksi jäykkiin organisatorisiin rakenteisiin vaikuttaminen (Laitinen & Niskala 2013, 11; Hokkanen 2013, 63, 67, 74–75, 82) on mahdollista esimerkiksi silloin, kun sosiaalityöntekijä nostaa esiin toimimattomia instituutionaalisia työtapoja yhteisiin keskusteluryhmiin

organisaation sisällä tai sen ulkopuolella. Laura Tiitinen (2016) on esittänyt, että 20 prosenttia hänen epäkohtatutkimukseensa osallistuneista sosiaalityöntekijöistä ei ilmoittanut asiakastyössään havaitsemistaan lainvastaisista ja eettisesti kyseenalaisista toimintatavoista eteenpäin. Yksi syy tähän oli se, että epäkohdista puhuminen oli kielletty organisaation johtajille, paikallisille poliittisille toimijoille ja median edustajille. Tiitisen mukaan organisaatioiden työyhteisöissä ei tiedotettu epäkohtien raportointitavoista. (Emt.)

3 Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa

3.1 Eettisiä lähtökohtia ja teorioita sosiaalityössä

Sosiaalityön arvomaailman perinteet sijaitsevat juutalaiskristillisyydessä ja ovat myöhemmin sekoittuneet erilaisiin sekulaareihin kulttuuriympäristöihin (Banks 2021, 11). Ensiksi mainitut perinteet voidaan edelleen nähdä juurevasti läsnä oleviksi sosiaalityön asiakastyössä. Mikäpä muu lause voisi kiteyttää yksilön kunnioittamisen paremmin kuin yksi kristillisyyden päälauseista: ”Rakasta lähimmäistäsi niin kuin itseäsi.” Omaksi eettisesti kysymykseksi noussee: ”Mitä tarkoittaa olla hyvä sosiaalityöntekijä?” (Banks 2021, 78). Kysymykseen saataneen moninaisia vastauksia perustuen kunkin ammattilaisen omiin arvoihin ja maailmankuvaan.

Filosofi Immanuel Kant (1724–1804) tunnustetaan henkilönä, joka loi sosiaalityön etiikkaan lähtemättömästi vaikuttavia käsitteitä. Kant alleviivaa ihmisen kunnioittamista, joka sosiaalityön etiikassa on perustavanlaatuinen, vahva ja moraalisesti kattava näkökulma (Banks 2021, 46). Kantin teorian mukaan ihmisellä on vapautteen perustuva tahtotila, moraalinen ja järjellinen päättelytaito (Kant 2018, 58). Kant ajatteli, että jokainen yksilö on kohdattava omasta tahtotilastaan käsin, päätöksiä tekevänä ja päätöstensä seurauksia ymmärtävänä henkilönä (Kant 2018, 59). Kantin moraalisen ajattelun pohjalta syntyi malli itsemääräämisoikeudelle.

Sosiaalityössä nostettiin 1900-luvun lopulla esiin myös muita eettisiä periaatelinjauksia, jotka liittyvät asiakkaan vapaaseen tahtoon perustuvaan itsemääräämisoikeuteen. Päinvastoin kuin Kant ajatteli, viimeaikaisissa sosiaalityön eettisissä linjauksissa on korostettu yksilöiden oikeuksien toteutumisen punnintaa niiden tekijöiden valossa, joiden avulla saavutettaisiin tarkoituksenmukaisin etu yksilöiden oikeuksien maksimaalisen hyödyllisyyden vuoksi. Tällaista eettistä suuntausta kutsutaan utilitarismiksi. Kantilaisuuden ja utilitaristisen teoreettisen lähestymistavan mukaan yksilöä tarkastellaan hypoteettisesti vapaan tahdon omaavana ja sen puitteissa toimivana. (Banks 2021, 53, 55, 56.) Kantilaisuudesta vaikutteita

ammentanut saksalainen filosofi ja yhteiskuntateoreetikko Jürgen Habermas (s. 1929) kehitti diskurssieettisen teorian. Sen kolmen argumentaatioperiaatteen pohjalta Habermas peräänkuuluttaa kaikkien osapuolten kuulluksi tulemistä (Banks 2021, 47–48).

Habermasin (1990, 89) kehittämän diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteet ovat:

- (3.1) Jokainen subjekti, jolla on kyky puhua ja toimia, saa osallistua keskusteluun.
- (3.2) a. Jokainen saa kyseenalaistaa minkä tahansa väitteen.
b. Jokainen saa tuoda keskusteluun minkä tahansa väitteen.
c. Jokaisella on oikeus ilmaista asenteitaan, toiveitaan ja tarpeitaan.
- (3.3) Yhtäkään puhujaa ei saa estää, sisäisellä tai ulkoisella pakkovallalla, (3.1) ja (3.2) kohdissa säädettyjen oikeuksiensa käyttämisestä.

Edellä esitetyt Habermasin diskurssieettisen teorian kolme argumentatiivista periaatetta ilmentävät jokaisen yksilön oikeutta osallistua keskusteluun eri sanamuodoin. Kohdassa 3.1. täsmennetään, että kaikki, joilla on kyky osallistua argumentointiin, ovat oikeutettuja olemaan siinä mukana. Periaatteen 3.2 mukaan kaikille taataan samanarvoiset oikeudet osallistua keskusteluun omine näkökantoinen. Kohta 3.3 puolestaan vahvistaa, että edellä mainitut oikeudet on oltava saatavilla kaikille ilman minkään tyyppistä syrjintää ja epätasa-arvoa. Voidaksemme mieltää keskustelun normit vakavimmiksi ihanteellisen sopimuksellisuuden sijaan, niiden välttämättömyys tai pakottavuus on näytettävä todeksi. Jos keskustelukumppanin puheet ja teot näyttäytyvät epäjohdonmukaisilta sovelluksilta liittyen oletettuihin argumentaationormien omaksumiseen nähden, tilanteessa voidaan viitata implisiittiseen tietoon olemassa olevan, loogisesti etenevän keskustelun reunaehdoista. (Habermas 1990, 89–90.)

Keskustelun teemoittamista, aloittamista, katkaisemista ja uudelleen aloittamista on tehtävä suunnitellusti. Instituution suunnalta tämä edellyttää organisoituja toimia, jotka ehkäisevät keskustelun esteitä ja edistävät ideaalisia ympäristöjä, vastaten keskustelua tarvitsevien odotuksiin. Perusoletuksena on keskustelijoiden hyväksyntä siitä, että kaikki saavat osallistua keskusteluun (3.1) ja puheenvuorot perustellaan loogisesti (3.2). Universalisointiperiaate diskurssietiikassa toteutuu käytännön keskustelussa, kun kaikki puhujat hyväksyvät

keskustelua ohjaavat normit. Itse keskustelunaihe tulee keskusteluun osallistuville muualta, ei diskurssietiikan piiristä. (Habermas 1990, 92–93, 103.)

Habermasin lisäksi toinen vaikuttaja eettisten ohjeiden saralta oli amerikkalaissyntyinen Biestek (1961, Banksin 2021, 49–50 muk.) seitsemällä eettisellä ajatuksellaan. Niihin lukeutuvat henkilön yksilöllinen ja arvostava kohtelu omine piirteineen ja itseohjautumisen taitoineen, tuomitsemattomuus sekä luottamus (emt). Banks (2021, 50) toteaa, että Biestekin (Biestek 1961) eettisessä listauksessa on tunnusomaista Kantin teorialle tuttu ydinajatus jokaisen kunnioittamisesta omista asioistaan itsenäisesti määräävänä henkilönä. Lisäksi Biestekin (1961, Banksin 2021, 50 muk.) eettisten periaatteiden luettelosta käy ilmi, että jokaisen ihmisen kohtaaminen omina yksilöinä ja heitä luonnehtivine piirteineen on merkityksellistä. Biestek (1961, Banksin 2021, 52 muk.) on edellä mainituilla eettisillä ohjeillaan halunnut keskittyä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen tarkasteluun, eli siihen, miten työntekijä käyttäytyy asiakkaan hyväksi tämän kohdatessaan.

3.2 Eettisyys lastensuojelun vuorovaikutuksessa

Ammattieettisten koodistojen tarkoituksena on turvata asiakasta ja luotsata vahvan valta-aseman omaavaa ammattilaista toimimaan eettisesti asiakkaan kanssa (Banks 2021, 124). Noudattaessaan ammattieettisiä arvoja sosiaalityöntekijä suojaa samalla asiakkaan oikeusturvaa: asiakasta koskevilla päätöksillä ei saa käyttää mielivaltaisuutta (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 180). Asiakas ja sosiaalityöntekijä jakavat valtaa vaikuttaen yhdessä ”power with”- tyyppisesti, jolloin keskinäisissä puheenvuoroissa ja luottamukseen perustuvassa ihmissuhdetyössä sosiaalityöntekijän ylivalta-asema ei pääse nakertamaan asiakkaan asiantuntija-asemaa ja asiakkaan vahvistumista tilanteessaan (emt. 134–135).

Ammattieettisten koodistojen lisäksi lait luovat työntekijöille raamit kohdella asiakasta eettisesti kestäväällä tavalla. Sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada hyvää ja ihmisarvoisesti turvallista kohtelua (Räty 2023, 74). Talentian (2023, 7) linjaamiin sosiaalialan ammattieettisiin perusteisiin kuuluu asiakkaan oikeudenmukainen ja yhdenvertainen kohtaaminen (Valtonen 2017, 72), ihmisarvon ja oikeuksien arvostaminen,

itseään määräämisoikeuden kunnioittaminen, arvostava vuorovaikutussuhde, tasa-arvon ja osallisuuden edistäminen, voimavarojen huomiointi ja epäoikeudenmukaisuuden, syrjinnän sekä väkivallan torjuminen. Sosiaalityön eettisiin periaatteisiin kuuluvat myös ”asiakkaan itsenäisyyden ja elämänhallinnan tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen sekä asiakkaan yksityisyyden suojaaminen” (Talentia 2023, 11, 16).

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Talentia 2017) teroittavat sosiaalityöntekijän ominaisuuksia asiakkaan kohtaamisessa. Pätevyytensä lisäksi sosiaalityöntekijältä edellytetään asiakastyössä monia sosiaaliseen kanssakäymiseen tarvittavia kykyjä. Näihin kuuluvat myötätuntoinen, sensitiivinen, hyväntahtoinen, puolueeton, arvostava, vilpitön, kärsivällinen, asiallinen, rehellinen, tahdikas, teeskentelemätön ja hyväksyvä asennoituminen asiakasta kohtaan. Luotettavalla ja harkitsevalla tavalla toimiva ammattihenkilö tarvitsee työssään myös moraalista rohkeutta. (Talentia 2017, 31–32.)

Ammattialojensa etiikkaan perehtyneet asiantuntijat ovat laatineet hyveitä sisältäviä luetteloita hyvän sosiaalityöntekijän ominaispiirteistä. Ruotsalaisen ammattieettisen ohjeistuksen mukaan (Akademikerförbundet SSR 2017) sosiaalityöntekijän piirteiksi soveltuvat vastuullisuus, myötätunto, pelkämättömyys, pitkämielisyys, yhteistoimintakyky, sydämellisyys ja oikeudenmukaisuus sekä halu ja taito työskennellä eettisesti soveliaalla tavalla. Eettisillä ohjeistuksilla on paikkansa niiden luodessa kehykset ammattilaiselle, joka ei muuten toimisi ohjeiden mukaan (Banks 2017, 103). Toisaalta, jos sosiaalityöntekijä toimisi vain sääntöjä painottaen, työntekijän oman työn reflektointi vähenisi (emt).

Käsitellessään sosiaalityön etiikan hyveitä, Banks (2021, 102) viittaa ammattilaisen harkintataitojen kehittymiseen, jolloin työntekijä voi kasvaa eettisten periaatteidensa suhteen. Joku saattaa kyseenalaistaa moninaiset listaukset hyveistä ja eettisistä koodistoista. Banks (2011, 102) kuitenkin esittää, että eettisten ohjeiden sisäistäminen yhdessä hyveitä edustavien henkilöiden esikuvan seuraamisen kanssa auttaa ammattilaista kehittymään eettisessä tietoisuudessa. Eettinen tietoisuus kuuluu sosiaalityöntekijän eettisen herkkyyden ominaispiirteiden kirjoon (Mäkinen ym. 2009, 184). Eettisesti sensitiivinen ammattilainen

havaitsee asiakkaalle kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet sekä ennakoi päätösten vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen.

Viitasalon (2013, 373–374)) mukaan työntekijän on harjaannuttava tiedostamaan omasta ja kulttuurisesta taustastaan vaikuttavien tekijöiden ilmentymät työtavoissaan ja ruodittava niitä itsereflektion avulla. Lastensuojelun puuttuvien toimien yhteydessä sosiaalityöntekijä voi pohtia lapsen tilannetta kysymällä: Mitä hyvä elämä tarkoittaa tälle lapselle? (Jaakola 2022, 90). Toisaalta Juhila (2009, 308–309) viittaa siihen, että sosiaalityöntekijän työtapojen oikeellisuutta ei aina voi kuitata vetoamalla työtapojen perusteena oleviin ammattieettisiin ohjeistuksiin, vaan asiakkaan oikeuksien toteutumista on tarkasteltava monipuolisemmin.

Haavoittuvuudelle alttiit saattavat pelätä, etteivät he voi enää vaikuttaa asioihinsa vapaasta tahdostaan käsin (Mackenzie ym. 2014, 9). Tämä huoli ei liene aivan aiheeton, sillä käytännön asiakastilanteissa sosiaalityöntekijä voi näyttäytyä asiakkaalle hallitsevalta tyrannilta valta-asemassaan. Tällainen tilanne voi syntyä vaikkapa silloin, kun työntekijän ajattelematon, asiakasta ymmärtämätön ja kategorisoiva puhetapa rajoittaa asiakkaan ajatuksia ja aloitteita (Jokinen 2008, 119–120; Krok 2008, 158–162). Kiireissään suuria asiakasmääriä tai instituutionaalisia vastuitaan hoitava työntekijä voi helposti mitätöidä toiminnallaan orastavan vuorovaikutussuhteen asiakkaaseensa (Talentia 2017, 26–27; Välimaa 2008, 181–182). Lisäksi sosiaalityöntekijän työtapoihin voi kuulua organisatorisiin kaavoihin kuuluvia vähäisiä asiakaskontaktinottoja (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 123–126).

Moraalisen jämäkkyyden omaavalla ammattilaisella on paineensietokykyä, minäpystyvyyttä ja kykyä toimia tavoitteellisesti toisinaan haastavissakin asiakastilanteissa (Mäkinen ym. 2009, 185). Lisäksi sosiaalityöntekijät hyötyvät ammatillisesti niin yksilöinä kuin kollegiaalisesti omaksuessaan eettisiä periaatteita työhönsä (Banks 2021, 125). Eettiset periaatteet, joihin lukeutuvat palvelunkäyttäjien arvostaminen ja heidän oikeuksiensa turvaaminen hyvinvointia edistäen, sisältävät runsaammin etiikkaa kuin ammatillisesti sovitut asiat (Banks 2021, 121).

Kunkin eettisen linjauksen käyttökelpoisuus ilmenee siinä, millaisessa asiakastilanteessa sosiaalityöntekijä kokee asianmukaiseksi käyttää tiettyä eettistä ohjetta (Banks 2021, 132). Käytännön eettisesti pulmallisiin asiakastilanteisiin ei usein ole oppikirjamaisen selkeitä vastauksia, minkä vuoksi sosiaalityöntekijän on tehtävä päätöksiä eettisen harkintansa mukaisesti asiakkaan kannalta kahden epämieluisan vaihtoehdon välillä (Banks 2021, 13, 24; Mäkinen ym. 2009, 183). Sosiaalityöntekijältä edellytetään kriittistä argumentointikykyä eettisten ongelmien ratkaisemisessa (emt. 185).

3.3 Kieli todellisuuden rakentajana lastensuojelun asiakastyössä

Me ihmisinä hallitsemme ja vaikutamme päivittäisessä kielellisessä vuorovaikutuksessa toinen toisiimme. Toteaahan sananlaskukin: ”Kielen vallassa on elämä ja kuolema”. Hallintolain mukaan sosiaalityöntekijän on puhuttava asiakkaalle asiallisella tavalla (HL 2.1 §; 9.1 §). Sosiaalityöntekijän käyttämällä puhetapojen kirjolla on vahva vaikutus siihen, rakentuuko asiakkaan todellisuus lastensuojelussa asiakas- vai asiantuntijalähtöisesti. Viranomaisen ja asiakkaan keskinäistä vuorovaikutusta voivat hallita jo asiakassuhteen alkusysäyksestä lähtien asiakasta normittavat tai luokittelevat puhetyylit, jotka asiakas saattaa omaksua itsestäänselvyyksinä asemaansa kuuluvina kyseenalaistamatta niitä (Mäkitalo 2014, 31–32).

Vuorovaikutustilanteessa ammattieettisesti toimiva sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaansa tasaveroisesti, jolloin molemmat jakavat tapaamisissa asiantuntijuuttaan. Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen ammattilaisen kompetenssi, jonka kautta sosiaalityöntekijä kommunikoi asiakkaansa kanssa käyttäen dialogia. Tällöin keskustelukumppanit arvostavat toistensa itsemääräämisoikeutta ja antavat toisilleen tilaa, mikä edistää yhteisen ymmärryksen aikaansaamista vuorovaikutuksessa. (Mäkinen ym. 2009, 138–139, 186, 188.) Juhilan (2006, 248–249) mukaan asiakastapaamisiin vaikuttavat kulttuureista ja organisaatioiden toimintatavoista kumpuavat diskurssit. Sosiaalityöntekijän on tunnistettava lastensuojelun asiakastyössä käytettyjen keskustelutapojen taustalla vaikuttavia tekijöitä ja niiden käytön merkitys asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä voi pohtia, missä määrin omien puhevalintojen taustalla vaikuttavat eettistä päivänvaloa kestävämmät arvot, olettamukset ja asenteet.

Asiakasta saattavat luokitella myös organisatoriset toimintakäytännöt ja rakenteet. Tietty ryhmä voi tarvita yhteiskunnan kädenojennusta johonkin sosiaaliseen ongelmaansa, kuten lastensuojelulliseen kysymykseen, jolla on yhteys ympäristöön ja siinä oleviin rakenteisiin (Meeuwisse & Swärd 2013, 38–39). Virokangas, Liuski ja Kuronen (2018, 336) näkevät, että haavoittuvuutta käsiteltäessä katse tulisi kohdistaa haavoittuvuutta synnyttäviin olosuhteisiin, ihmisten välisiin menettelyihin, yhteisöihin ja instituutionaalisiin rakenteisiin, jotka voivat joko tasapainottaa tai luoda lisää asiakkaalle haavoittavia elinoloja.

Sosiaalityöntekijän tulisi luoda tilaa ja aikaa asiakstapaamisiin (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 256) lastensuojelulain velvoittaessa sosiaalityöntekijän tapaavan asiakkuudessa olevaa lasta ”riittävästi” (29.1 § LSL). Lapsen ja hänen tilanteensa tunteminen lisää ymmärrystä sosiaalityöntekijälle lapsen näkemyksistä sekä lapsen ja perheen tarvitsemista oikea-aikaisista tuki- ja palvelumuodoista. Ihmissuhteen rakentaminen asiakkaaseen on sosiaalityön yksi kulmakivistä (Talentia 2017, 31; Pyykönen & Taipale 2022, 419; Romakkaniemi & Kivistö & Harrikari & Hautala & Fiorentino & Leppiaho 2023, 2) ja lasten tapaamisella on siinä ensiarvoinen sija (Talentia 2017, 32).

Sosiaalityöntekijä huolehtii lapselle myönnettyjen tukitoimien kirjauksesta lapsen asiakassuunnitelmaan ja asiakastietojärjestelmään (LSL 30 §; 36 §). Asiakaskirjauksissa tulee kuulua asiakkaan ääni (LSL 30 §) asiakkaan oikeusturvan ja osallisuuden oikeuden vuoksi. Asiakkaan aito osallistaminen keskusteluun ja asiakkaan näkemysten kirjaaminen asiakastietoihin tekee näkyviksi asiakkaan mielipiteet, joiden kautta hän voi vaikuttaa omaan ajankohtaiseen tilanteeseensa (Ganterer 2024, 188–189, 191, 195). Lapsiasiakkaan oikeudet eivät ole minioikeuksia aikuisasiakkaiden vastaaviin nähden, vaan Suomen perustuslain (PL) 6 §:n mukaan lapsen oikeudellinen positio on yhdenvertainen aikuisen kanssa.

Mönkkönen (2018, 60) kuvaa asiakasneuvotteluissa ilmenevää ammattisanastoon painottuvaa kielenkäyttöä, jota asiakas ei ymmärrä. Jokinen (2016, 146) käsittelee instituutionaalista asiakkaan ja työntekijän kesken ilmenevää ongelmakielen käytön painottumista, jossa työntekijä edustaa organisaationsa periaatteita ja asiakas pulmiaan. Asiakkaan ääntä ei välttämättä kuulla tai se ohitetaan ammatillisissa keskusteluissa, esimerkiksi kun tietoa

siirretään toimijalta toiselle asiakkaan läsnä ollessa (Günther & Raitakari & Juhila & Saario & Kaartamo & Kulmala 2013, 93–94). Ilmiötä kuvataan käsitteellä rajatyö (emt).

Korpisen ja Pösön (Korpinen & Pösö 2021, 1) mukaan sosiaalityöntekijän tulisi suhtautua kriittisesti omiin työtapoihinsa tilanteissa, joissa hän huomaa, että asiakas ei kykene antamaan tietoon perustuvaa suostumustaan huostaanottoon liittyvässä päätösprosessissa. Asiakkaalla voi olla haasteita ymmärtämisessä tai muita haavoittuvuutta lisääviä tekijöitä, jotka vaikeuttavat tietoisien suostumuksen antamista. Kun asiakkaan puheajan lisääminen ja ajan maksimointi asiakkaan näkemyksen saamiseksi ei ole riittävää, kyseisissä tilanteissa olisi asianmukaisempaa toteuttaa asiakkaiden osallisuuden tukemista toisin. Ennen kaikkea lastensuojelun päätösprosesseissa on tärkeää tarkastella sosiaalityöntekijän omia taitoja. Riittävätkö työntekijän kyvyt erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan tukemiseen, vai onko asiakkaan osallisuutta edistettävä vaikkapa edunvalvonnan avulla? (Korpinen & Pösö 2021, 1, 9–11.) Jokaisen lastensuojelun viranomaisen tulisi pohtia omien puhetapojensa tilannekohtaisia vaikutuksia ja ajattelutapoihin liittyviä pitkäaikaisia seurauksia (Juhila 2016, 148, 153, 159, 165, 170) niin asiakkaalle, organisaatiolle kuin yhteiskunnalle (Jokinen & Juhila 2016, 276–277).

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoituksena on luoda ymmärrystä siitä, millaisia eettisiä vuorovaikutustapoja sosiaalityöntekijöillä lastensuojelun asiakastyössä on. Haluan myös selvittää, miten sosiaalityöntekijät kehittäisivät vuorovaikutustaan asiakastilanteissa. Lisäksi pyrin tuottamaan tietoa siitä, millaisia positioita sosiaalityöntekijät muodostavat asiakkaistaan vuorovaikutustilanteita ennen, niiden aikana tai niiden jälkeen.

Tässä tutkielmassa kysyn:

- 1) Miten sosiaalityöntekijät kuvaavat omia vuorovaikutustapojaan asiakastyössä?
- 2) Miten sosiaalityöntekijät parantaisivat vuorovaikutustaan kyseisissä tilanteissa?
- 3) Millaisia positioita asiakas sosiaalityöntekijän suunnalta saa vuorovaikutustilanteita ennen, niiden aikana tai niiden jälkeen?

4.2 Tutkimusaineiston keruu ja tutkimuksen aikataulu

Tutkimusaineistoni muodostuu eteläsuomalaisella hyvinvointialueella työskentelevien sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Aineiston keruumenetelmä on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tavoitteenani on saada vastauksia tutkimuskysymyksiini haastattelujen avulla (Hyvärinen & Suoninen & Vuori 2021; Günther & Hasanen 2021). Puusan (2020) mukaan haastatteleamalla voidaan kerryttää tietoa tutkijajohtoisesti ja tavoitelähtöisesti tutkimusaineiston kartuttamiseksi. Puolistrukturoidussa haastattelussa asiat, joihin halutaan saada vastauksia, ovat etukäteen muotoiltu kysymysten muotoon. (Hyvärinen ym. 2021.)

Teemahaastattelussa pääosaa näyttelee tutkittavalta saatu kokemusperäinen tieto ja käsitykset tutkittavasta ilmiöstä. Ennen haastatteluja vastuullinen tutkija kartoittaa tutkimusaiheeseen liittyvää tutkimuskirjallisuutta saadakseen mahdollisimman kattavan kokonaiskäsityksen aihepiiristä. Mitä yhteneväisemmin tutkittava ja tutkija jakavat yhteistä ymmärrystään

tutkittavasta ilmiöstä, sitä paremmin teemahaastattelu palvelee tiedon saantia tutkittavaan ilmiöön nähden. Tutkija suunnittelee etukäteen haastattelurungon pääkysymyksineen, jonka puitteissa haastattelu kulkee valmiiksi pohdittujen teemojen mukaan, kuitenkin luovasti ja tutkittavan vapaalle ilmaisulle tilaa antaen. (Puusa 2020.)

Valmistelin haastattelukysymykset toukokuussa 2025. Haastattelurunkoni (liite 3) viisi pääteemaa olivat: yleistä asiakkaan ja ammattilaisen eettisestä kohtaamisesta (ensimmäinen teema), haastavat asiakaskohtaukset (toinen teema), toimiva vuorovaikutus (kolmas teema), ammattilaisen tuki (neljäs teema) ja ammattieettisesti hyvä toiminta (viides teema). Vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijällä on usein positionsa puolesta vahva instituutionaalinen asema asiakkaaseen verrattuna, ja asiakkaan positiota määrittelevät hänen ominaisuutensa tai hänestä kertyneet dokumentit (Juhila & Mäkitalo & Noordegraaf 2014, 16). Kysymysteni tarkoitus oli tavoittaa erityisesti sitä, miten sosiaalityöntekijät mahdollistavat asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden huomioimisen lastensuojelun vuorovaikutuksessa.

Sain luvan tutkielman tekoon (TENK 2023, 13) eteläsuomalaisen hyvinvointialueen lasten-, nuorten- ja perheiden palveluiden johtajalta kesäkuussa 2025. Kesälomien jakso (heinä–elokuussa 2025) ei ollut optimaalinen ajankohta lähettää haastattelukutsuja hyvinvointialueella, sillä haastateltavia oli vaikea tavoittaa. Hyvinvointialueella toimivat johtavat sosiaalityöntekijät lähettivät pyynnöstäni omille alaisilleen haastattelukutsuni sähköpostitse. Tutkimushaastattelut toteutuivat elo–syyskuussa 2025.

Suostumuksen haastatteluun allekirjoitti kaiken kaikkiaan kuusi eteläsuomalaisella hyvinvointialueella työskentelevää lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Kuudennen sosiaalityöntekijän haastattelu peruuntui, sillä hänelle tuli este juuri ennen sovittua ajankohtaa. Lisäksi haastattelin kahta sosiaalityöntekijää ennen varsinaisia tallennettuja haastatteluja. Testihaastattelut suoritin saadakseni varmuutta teemahaastattelurungon toimivuudesta tutkimustehtävääni ajatellen. Kolme viidestä haastattelusta toteutuivat haastateltavan kanssa kasvokkain hyvinvointialueen kolmen eri sosiaalitoimiston

neuvotteluhuoneissa. Haastattelin kahta sosiaalityöntekijää Teams-etäyhteyden kautta haastateltavien toiveiden mukaan.

Etäyhteydellä toteutuneiden haastattelujen ääni tallentui nauhurille hieman heikompilaatuisempana kasvokkain tapahtuneisiin haastatteluihin verrattuna. Kaikesta huolimatta jokaisen haastattelun puheenvuorot tallentuivat pääsääntöisesti häiriöttömästi tallentimelle. Kaikki haastateltavat kuvasivat monipuolisesti ja motivoituneesti kokemuksiaan lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Yksikään haastattelu ei pysynyt suunnitelluissa aikaraameissa: lyhin kesti hieman yli 51 minuuttia ja pisin noin 1 tunti ja 21 minuuttia. Kaiken kaikkiaan nauhurille kertyi tallennettua puhetta 312 minuuttia.

Litterointi tarkoittaa tässä tutkielmassa haastattelujen puheen kirjoittamista sanasta sanaan siten, kuin se on esitetty haastatteluhetkellä (Padgett 2017, 146). Ennen analyysin aloittamista litteroin viisi haastattelua, mikä osoittautui aikaa vieväksi työvaiheeksi. Vaikka prosessi oli työläs, äänitallenteiden usea kuuntelu johdatti ajatukseni keskittymään aineiston sisältöön huolellisesti, jolloin se alkoi aueta minulle yhä tutummaksi (emt. 149–150). Litterointien valmistumisen jälkeen edessäni oli runsaan sadan sivun pituinen datapaketti kommentti- ja koodisarakeineen odottamassa analyysia.

4.3 Positiointi ja sen käyttö analyysimenetelmänä

Positiointiteoria (positioning theory) kuuluu kognitiivisen psykologian suuntaukseen, joka tarkastelee sosiaalista toimintaa. Teorian avulla tutkitaan ihmisten omaksumia ilmeisiä ja tiedostamattomia päättelyketjuja, jotka näkyvät konkreettisesti ihmisten välisissä toimintatavoissa toisiaan kohtaan. (Harré & Moghaddam & Cairnie & Rothbart & Sabat 2009, 5.) Pöysä (2010, 153–154) on nimittänyt positiointiteorian asemointiteoriaksi ja kuvannut asemoinnin tapahtuvan vähintään kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa.

Yksilön asema eli positio (position) sosiaalisessa ympäristössä on erilaista kuin tietyn roolin omaksuminen, sillä positio on lyhytkestoinen luonteeltaan (Harré & Slocum 2003, 127).

Yksilön positio muotoutuu ja muokkaantuu uudelleen sosiaalisen vuorovaikutuksen kehityskulun prosesseissa ja diskursiivisissa käytännöissä eli kertomuksissa, joihin henkilö on osallinen. (Davies & Harré 1999, 35.) Henkilön kulloinenkin positio vaihtelee tilanteittain, eli ihmistä ei määritä tietty positio yhdessä keskustelutilanteessa (Davies & Harré 1999, 37). Positointi on ilmiö, jossa toinen yksilö voi ottaa dominoivan aseman, kun toinen yksilö mukautuu nöyristelevään puhetapaan keskusteluhetkessä (van Langenhove & Harré 1999, 17).

Yhteiskunnassa käytävät keskustelut tuovat esiin puhujien henkilökohtaisia kulttuurisia moraalikäsitteitä, jotka kietoutuvat kunkin yksilön omaksumaan ymmärrykseen juridisesta ja institutionaalista järjestyksestä. Yksittäisen keskusteluhetken osallistujat omaavat toisistaan vaihtelevan moraalijärjestysten areenan, joka ilmenee keskustelijoiden puheenvuoroissa. (van Langenhove 2017, 4, 10–11.) Ensimmäisen asteen positioinnilla (first order positioning) tarkoitetaan keskustelijoiden ottamia positiointiasemia, jotka ovat samassa linjassa vallitsevan moraalijärjestyksen kanssa (van Langenhove & Harré 1999, 20). Harré ja van Langenhove (1999, 1) ovat todenneet, että yksilöiden käymissä kielellisissä vuorovaikutusprosesseissa keskustelijoiden asema muovautuu paikallisten moraalijärjestelmien, oikeuksien sekä velvollisuuksien asettamissa raameissa. Keskusteluun osallistuvien henkilöiden oikeudet eivät toteudu keskenään tasavertaisesti (emt.)

Omaa tarinaansa tuottavan positiolla eli asemalla on suora yhteys siihen, mitä hänen käyttäytymiseltään odotetaan, mihin hänet velvoitetaan sekä millaisia oikeuksia hänellä katsotaan olevan vuorovaikutuksen aikana (van Langenhove 2017, 9). Tämän moraalijärjestyksen omaavan positioinnin kolmiosaisen jaon (the positioning "triangle") ensimmäisellä sijalla on positio (position). Positiossa on kyse toimista, kuten henkilöiden sinnikkästä pyrkimyksestä olla osa vuorovaikutteista yhteisöä tai torjua sisäänpääsyä toisilta halukkailta olla vaikuttava ryhmän jäsen. (Harré & Moghaddam 2003, 5–6.) Toisella sijalla kolmiosaisessa positiointijaossa ovat "speech and other acts", eli "puhe- ja muut teot" (emt. 6). Sen mukaan "jokainen yhteiskunnallisesti merkittävä teko, tarkoitettu liike tai puhe on tulkittava teoksi, sosiaalisesti merkitykselliseksi ja merkittäväksi toimitukseksi" (emt.), ja puheaktin lausujan asema korostaa sanotun valtaa sekä voi vaikuttaa jopa ratkaisevasti elämäntapahtumiin (Harré & Slocum 2003, 128).

Ensimmäisen asteen positioinnissa keskustelija voi joko ottaa hänelle annetun position ja toimia sen mukaisesti tai vastustaa sitä. Vastustaminen tarkoittaa siirtymistä toisen asteen positioinnin tilaan (second order positioning), ja torjutusta positioinnista seuraa keskustelu. Ensimmäisen ja toisen asteen positioinnin eroja tarkasteltaessa huomio kiinnittyy siihen, millä tavoin keskustelijat positioivat itsensä ja toisensa vuorovaikutustilanteessa. Keskustelussa hallitsevaa asemaa pitävä henkilö voi esimerkiksi käskyttää toista keskustelijaa tekemään puolestaan jonkin asian, kuten vaatimalla toista keskustelijaa kirjoittamaan puheenvuoroista muistiinpanot. Kyseisessä puhetilanteessa, eli lausuttujen sanojen kautta, tapahtuu näiden kahden henkilön positiointi. (van Langenhove & Harré 1999, 20.) Toisen asteen positiointiin siirrytään myös silloin, kun yksi keskustelija väittää toiselle, että hänellä ei ole mahdollisuutta saada vaatimaansa oikeutta (Harré ym. 11).

Puheenvuoroja saatetaan käyttää vaikuttavan henkilön ohjauksen ja säätelyn mukaan. Keskustelun asemaltaan hallitseva puheenvuorojen käyttäjä positioituu henkilöksi, joka saa käsityksen moraalisesta oikeudestaan antaa käskyjä toiselle keskustelijalle, joka kirjoittaa muistiota hänen puolestaan. Muistion kirjoittaja positioituu siten myös henkilöksi, jota voidaan käskyttää hallitsevan henkilön suunnalta. Käskytettävänä oleva keskustelija voi suhtautua keskustelussa tapahtuneeseen positiointiinsa kahdella vaihtoehdoisella tavalla. Hän voi joko kirjoittaa muistiinpanot kritisoimatta positiointiin tai kyseenalaistaa muistiinpanojen kirjoittamisen eli keskustelussa saamansa positioinnin. Jälkimmäisen tilanteen esiintyessä tapahtuu toisen asteen positiointi, jolloin ensimmäisen asteen positioinnissa esiin tulleita positiointeja ei keskustelussa enää hyväksytä itsestään selvinä keskustelijoiden asemina tai positiona ja niistä alkaa uudelleen neuvottelu. Aihe, josta keskusteltiin alussa, vaihtuu teemaltaan itse keskustelun arviointiin. Keskustelun aloitushetken jälkeen kunkin näkökulma itseä ja muita kohtaan voi muuttua. (van Langenhove & Harré 1999, 20.)

Minä ja toisen positiointi (self and other positioning) tarkoittaa, että keskustelija positioidessaan itseään positioi väistämättä myös puhekumppaninsa. Toista positioidessa määrittäyty samalla myös oma positio. Samaan aikaan asemien määrittäminen on keino, jonka avulla voidaan aloittaa neuvonpito itsen ja toisen position suhteen uudelleen. Keskustelijoiden positiointi ei ole yleensä tietoista tai päämäärähakuista ensimmäisen asteen positioinnin vaiheessa, mutta toisen ja kolmannen asteen positiointiin sisältyy tarkoituksenmukaista toimintaa. (van Langenhove & Harré 1999, 22.)

Moraalisesta ja henkilökohtaisesta positioinnista (moral and personal positioning) on kyse silloin, kun ihmisiä positioidaan niiden moraalisten rakenteiden puitteissa, joissa he toimivat sosiaalisesti. Instituutioissa vallitsee moraalinen järjestys, jonka puitteissa asiakas ja työntekijä toimivat. Heidän sosiaalisen toimimisensa positiot näyttäytyvät toisistaan erilaisina. Asiakkaan ja työntekijän keskinäinen positiointi muuttuu, kun heidän välillään siirrytään toisen asteen positiointiin. Tämänkaltaiseen itsen ja muiden positiointiin sisältyy poikkeuksetta jokaisella kerralla sekä moraalinen että henkilökohtainen näkökulma. Henkilökohtaisessa positioinnissa ihmistä voidaan positioida hänen yksilöllisten ominaispiirteidensä ja henkilöhistoriaansa liittyvien seikkojen perusteella, esimerkiksi aktiiviseksi tai passiiviseksi asiakkaaksi. (van Langenhove & Harré 1999, 21–22.) Henkilökohtaista positiointia voisi verrata vaikkapa instituution suorittamaan ihmisten jaotteluun heidän aikaansaannostensa perusteella, jossa yksilön oikeuksia työttömyystukeen arvioidaan hänen aktiivisuutensa mukaan (Juhila & Raitakari & Löfstrand Hansen 2017, 16).

Esipositioinnin diskurssissa (prepositioning) on kyse siitä, kun henkilö positioidaan hänen kykyjensä, ominaisuuksiensa ja elämänsä historiaansa perustuvien tietojen pohjalta. Esipositiointi voi olla joko negatiivista tai positiivista. Esipositioinnin kautta henkilön oikeuksiin ja velvollisuuksiin voidaan puuttua joko lisäämällä tai rajoittamalla niitä. (Harré ym. 2009, 10.) Henkilöihin, joiden ominaisuuksista ei koeta olevan hyötyä itselle tai omalle ryhmälle, kohdistetaan epäsuoraa positiointia (indirect positioning) kuvailemalla henkilöä epäedullisesti ja sulkemalla hänet oman vaikutuspiirin ulkopuolelle. Jopa poliittiset päätöksentekijät tai viranhaltijat voivat suunnitellusti estää tiettyjen yksilöiden tai kansanryhmien oman tarinan kertomisen. (Harré & Moghaddam 2003, 5–7.)

Toista ihmistä positioidaan tarkoituksenmukaisesti (deliberate positioning of others) silloin, kun hän on läsnä tai ei ole läsnä keskustelussa. Kun henkilöstä puhutaan hänen poissaollessaan, voidaan kyseistä keskustelumuotoa kutsua myös juoruiluksi. (van Langenhove & Harré 1999, 27.) Pakotettu positiointi (forced positioning of others) voi ilmetä tarkoituksenmukaisen positioinnin tavoin tilanteissa, joissa henkilö on joko läsnä tai poissa keskustelusta. Äärimmäinen esimerkki pakotetusta instituutionaalaisesta positioinnista on rikosoikeudenkäynti. Oikeudenistunnossa tuomarin lausunto kaikkien rikosepäilyä puolustavien tai syyttävien puheenvuorojen jälkeen voi lopulta langettaa epäillylle pakotetun toiseuden leiman. Ihminen positioidaan yhteiskunnallisesti ulkopuolisen asemaan. (van Langenhove & Harré 1999, 27–28.)

Käytin Jürgen Habermasin (1990, 89) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteita sosiaalityöntekijöiden teemahaastatteluja ohjaavana teoriana. Kyseisen teorian periaatteet luotsasivat haastattelujani oikeaan suuntaan aineistoa kerätessäni tutkielmaani varten. (Padgett 2017, 15.) Gilabertin mukaan (2006, 409) Habermasin (1998a) diskurssieettiset argumentaatioperiaatteet tarkoittavat kaikkien oikeutta osallistua keskusteluun omine näkemyksineen tasavertaisesti, syrjimättömästi ja mahdollisimman häiriöttömästi. Oletuksen mukaan keskusteluun osallistumismahdollisuuden lisäksi keskustelua ohjaavat normit ovat keskustelijoiden hyväksymiä, ja puheenvuorot perustellaan argumentatiivisesti. (Habermas 1990, 86, 88, 92–93.)

Jürgen Habermasin (1990, 89) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteet ovat seuraavat:

- (3.1) Jokainen subjekti, jolla on kyky puhua ja toimia, saa osallistua keskusteluun.
- (3.2) a. Jokainen saa kyseenalaistaa minkä tahansa väitteen.
 b. Jokainen saa tuoda keskusteluun minkä tahansa väitteen.
 c. Jokaisella on oikeus ilmaista asenteitaan, toiveitaan ja tarpeitaan.
- (3.3) Yhtäkään puhujaa ei saa estää, sisäisellä tai ulkoisella pakkovallalla, (3.1) ja (3.2) kohdissa säädettyjen oikeuksiensa käyttämisestä.

Ensimmäinen haastatteluteema käsittelee sosiaalityöntekijän eettisiä vuorovaikutusominaisuuksia, vuorovaikutustavoiltaan rajoittuneiden osallistamistapoja sekä heidän mahdollisuuksiaan vaikuttaa päätöksiin myös omaperäisin ideoin. Toinen haastatteluteema liittyy haastaviin asiakaskohtaamisiin eli työntekijöiden toimintatapoihin tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän puheenvuoroihin ja päätöksentekoon kohdistuu kritiikkiä tai niitä kyseenalaistetaan. Toinen haastatteluteema käsittelee myös työskentelyä oikeuksistaan tiedostavan ja tiedostamattoman asiakkaan kanssa. Lisäksi tämän aihealueen piiriin kuuluvat sosiaalityöntekijöiden oman toiminnan ja aseman pohdinta, asiakkaan mielipiteen huomioon ottamista edistävät ja estävät työtavat sekä osallisuuden esteitä purkavat keinot. Myös ne asiakastyön vuorovaikutustilanteet, joiden jälkeen sosiaalityöntekijän mielipide palvelusta tai päätöksestä on muuttunut, kuuluvat toisen haastatteluteeman kokonaisuuteen.

Kolmas haastatteluteema käsittelee asiakkaan ja sosiaalityöntekijän toimivaa vuorovaikutusta, asiakaskirjausten merkityksellisyyttä sekä työntekijän valmistautumista asiakastapaamiseen. Neljännen teeman otsikko käsittelee sosiaalityöntekijän saamaa tukea sekä työyhteisön puhetapojen vaikutusta työntekijän näkökulmaan asiakasta kohtaan. Työyhteisön keskustelukulttuurin vaikutusta asiakkaaseen suhtautumisessa tarkastellaan vuorovaikutustilannetta ennen, sen aikana ja sen jälkeen. Neljänteen teemaan kuuluvat edellisten aiheiden ohella työyhteisön työntekijälle antama tuki ennen asiakastapaamista ja niiden jälkeen. Viides teema käsittelee yhteiskunnallista keskusteluilmapiiriä, joka koskee lastensuojelun asiakkaita. Saman teeman yhteydessä sosiaalityöntekijät tuovat esiin kehittämisideoita lastensuojelun ammattietiikan edistämiseksi.

Toistuvien aineistolukujen yhteydessä koodasin haastattelutekstejä eri väreillä sen mukaan, miten tekstien merkitykset vastasivat tutkimuskysymyksiini. Litterointi- ja analyysitaulukkoon kirjasin sosiaalityöntekijöiden kertomuksista nousevia vuorovaikutusta kuvaavia koodinimiä, kuten ilmaisun 'Sosiaalityöntekijän ei tule tietää kaiken aikaa' (Padgett 2017, 170). Seuraavassa vaiheessa nimesin kyseiset kooditunnisteet vielä pelkistetyimmillä sanavalinnoilla.

Kiteytetyt kuvaukset auttoivat minua muodostamaan käsityksen tutkielman aineiston ylä- ja alakategorioista, joita kuvaan otsikolla "Vuorovaikutus lastensuojelussa teemahaastattelujen pohjalta" alla (taulukko 1). Taulukon yläkategorioiden otsikot kuvastavat tutkimuskysymyksiäni. Alakategorioiden otsikot puolestaan pilkkovat kunkin yläkategorian teeman aineistosta löytämiini koodeihin eli relevantteihin kuvauksiin aineiston sisällöstä. Etenin analyysin kiteyttämisessä kohti kokonaisvaltaisempaa ja edelleen pelkistetympää analyysia muodostamalla aineistostani yhä pelkistetympiä taulukoita tai tekstejä. (Padgett 2017, 149, 164, 166–168, 170, 175, 186).

Taulukko 1.

Vuorovaikutus lastensuojelussa teemahaastattelujen pohjalta

Vuorovaikutustapoja lastensuojelun asiakastyössä			
Ihminen Ihmiselle	Asiakkaan mielipiteen/ Itsemääräämisoikeuden huomioiminen	Ammattilaisen oman position tiedostaminen	Valta-aseman ymmärtäminen
Vuorovaikutuksen kehittäminen			
Yhteiskunnallinen keskustelu	Työyhteisön keskustelut	Toisin toimiminen	Koulutuksen, tuen ja johtajuuden merkitys
Asiakkaan positiot eri vuorovaikutustilanteissa			
Eettiset ristiriidat	Asianajotehtävä	Ei- tietämisen tila	Ammatillinen nöyryys

Laadullisen tutkielman tekijällä ei ole ennakoitua varmuutta siitä, miten analyysi etenee. Sen sijaan laadullista tutkielmaa tekevä palaa toistuvasti tutkimusaineistonsa äärelle tunteakseen sen syvällisemmin. Samaan aikaan tutkija käyttää valitsemiaan analyysitapoja, jotka auttavat ymmärtämään, mitä aineistossa todella sanotaan. (Padgett 2017, 37, 150.) Tutustuin yksityiskohtaisesti yli viiden tunnin haastatteluaineistooni lukemalla litteroitua tekstiä sinnikkäästi läpi (emt. 145).

Analysoin sosiaalityöntekijöiden teemahaastatteluja edellä esitellyn positiointiteorian käsitteiden valossa (Padgett 2017, 141). Analyysissäni käytän käsitteitä ensimmäisen asteen positiointi, toisen asteen positiointi, moraalinen ja henkilökohtainen positiointi, positiivinen esipositiointi, negatiivinen esipositiointi, pakotettu positiointi, epäsuora positiointi sekä tarkoituksenmukainen positiointi. Positiointiteorian käsitteiden kautta kiinnitän huomioni lastensuojelun vuorovaikutustilanteisiin ja siihen, miten Habermasin (1990, 89) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteet saavat jalansijaa lastensuojelun asiakastilanteissa. Asiakkaiden saamat positiot sosiaalityöntekijöiden silmin katsottuna ovat ikään kuin vastauksia Habermasin argumentaatioperiaatteisiin asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa.

4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2023, 11–12) hyvien tieteellisten toimintakäytäntöjen mukaan tutkija kantaa vastuunsa omasta tutkielmastaan toimien rehellisesti ja luotettavasti tutkielmaa suunnitellessaan, aineistoa kerätessään ja säilyttäessään sekä tutkielman valmistuttua. Näiden periaatteiden lisäksi olen tutkijana sitoutunut Turun yliopistossa sovittuihin tieteellisiin ja eettisiin linjauksiin sekä noudattamaan organisaatiossa sovittuja eettisiä ohjeita tutkielman teossa. (TENK 2023, 13.) Hyvinvointialueella lähetetyn haastattelupyynnön yhteyteen lisäsin tiedotteen (liite 1) ja suostumuslomakkeen (liite 2), jotka olivat tutkimukseen osallistuvien luettavissa. Molemmissa lomakkeissa kerron, että keräämäni tiedot eivät joudu ulkopuolisten käsiin ja tuhoan henkilöihin yhdistettävät tiedot turvallisesti. (Padgett 2017, 57.)

Tutkielmani kuuluu laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen piiriin. Tutkimuksellisenä lähestymistapana minua kiinnostavat sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimustapa. Tämän tutkielman lähestymistavaksi valitsin laadullisen tutkimusotteen, sillä se soveltui tarkoituksenmukaiseksi tavaksi tutkia valitsemaani aihetta. Ihmisten omakohtaisia kokemuksia tutkitaan syvällisellä tavalla laadullisen tutkimuksen keinoin (Padgett 2017, 2). Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoa kerätään usein vähäiseltä määrältä ihmisiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164) kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillisten laajojen otosjoukkojen sijaan (emt. 180).

Haastateltavieni rajallisen määrän vuoksi huolehdin erityisen tarkasti tutkielmani henkilötietojen anonymisoinnista (Günther & Hasanen 2015, 43). Tämän varmistamiseksi poistin tunnistettavuuteen liittyvät tiedot haastatteluotteista erityisellä pieteetillä sekä pyytämällä palautetta laatimastani raportista. Tiedote-lomakkeessa kerron, että tutkimukseen osallistuminen kuuluu haastateltavan itsemääräämisoikeuden piiriin. Tietoisien suostumuksensa antaneet saattoivat milloin tahansa peruuttaa osallistumisensa haastatteluun. Vapaaehtoisuus on yksi eettisesti arvokkaista lähtökohdista tutkimukseen osallistumiselle (emt). Haastattelujen sisältöjen teemat liittyvät lastensuojelun vuorovaikutustilanteisiin ja tavoitteenani on, että asiakasryhmän jäsenille ei aiheudu haittaa tutkielmassani käsiteltävien aiheiden vuoksi.

Tutkimuseettisten lähtökohtien on ohjattava minua koko tutkielman tekemisen ajan aitoina periaatteina. Hyvä esimerkki tästä on avoimuus tutkielman teossa. Avoimuus tarkoittaa vaikkapa sitä, että tiedottaessani tutkielmani tavoitteesta en voi luvata, että tämä tutkielmani ratkoo lastensuojelun eettiset vuorovaikutusongelmat. (Siipi 2023.) Avoimuus näkyy kaikissa tutkielman tekemisen vaiheissa, kuten tiedonhankinnan ja analyysivaiheen yksityiskohtaisessa ja aukottomassa kuvaamisessa, unohtamatta realistisia kommentteja mahdollisista virheellisistä tulkinnoista jossakin tutkimuksellisessa asiassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 226–229, 232.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvaa eettisen ja rehellisen toimintatavan lisäksi tutkimustulosten tarkka vastaavuus tutkimukseen osallistujien tuottamaan tietoon nähden (Padgett 2017, 50).

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkielmani pätevyyttä arvioi ennen kaikkea tutkielmaraporttini lukija. Mitä todenmukaisemmin ja täsmällisemmin valotan ja perustelen tiedonhankintaan ja analyysiin käyttämiäni menetelmiä, sitä paremmin tutkielmani luotettavuutta ja johdonmukaista etenemistä voidaan arvioida (Hirsjärvi ym. 2009, 261). Tutkielman johtopäätösten ja tulkintojen luotettavuus on sidoksissa konkreettisine aineisto-otteineen huolelliseen ja vaiheittaiseen aineiston analyysiin. Parhaimmillaan tutkielmassa esitetyt päättelyketjut vakuuttavat lukijansa tutkielman merkityksellisyydestä ja herättävät lukijassa innostunutta uteliaisuutta. (Emt. 268.) Raportin eri lukujen välinen tasapaino ja kappaleiden toisiaan täydentävät asiakokonaisuudet lisäävät tekstin luettavuutta.

5 Tulokset

5.1 Vuorovaikutustapoja lastensuojelun asiakastyössä

Kuten rakennus, joka ei voi pysyä koossa sortumatta ilman perustustaan, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta kannattelevat tietyntylaiset peruskehukset. Sosiaalityöntekijät korostavat lastensuojelun vuorovaikutustapojen lähtökohtaisia periaatteita, jotka ammattilaisten näkemysten mukaan muodostavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen kommunikaation kivijalan. Olen jaotellut *vuorovaikutustapoja lastensuojelun asiakastyössä* -yläkategorian edelleen neljään alakategoriaan sosiaalityöntekijöiden painottamiin aihealueisiin perustuen. Alakategoriat ovat *ihminen ihmiselle, asiakkaan mielipiteen tai itsemääräämisoikeuden huomioiminen, ammattilaisen oman position tiedostaminen ja valta-aseman ymmärtäminen*. Seuraavissa kappaleissa avaan mainitsemiani ylä- ja alakategorioita.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille syntyvä luottamus on työntekijöiden mukaan yksi tärkeimmistä peruspilareista vuorovaikutuksessa. Asiakkaan näkökulmasta palveluista on mielekästä neuvotella luotettavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse olla itseään puolustavassa asemassa. Luottamus merkitsee asiakkaalle sosiaalityöntekijän pysymistä sanojensa takana, jonka paikkansa pitävyys tulee todistetuksi asiakkaalle usein sosiaalityöntekijän konkreettisten käytännön toimien kautta. Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen voi saada viranomaisvastaisen asiakkaan avautumaan huolistaan työntekijälle. Otteessa 1 sosiaalityöntekijä kertoo:

Ote 1 Mielestäni kaikki pohjautuu siihen luottamukseen, ett lähdetään ---rakentamaan sitä luottamusta pikkuhiljaa. Ja siihen päästään tavallaan sillä, ett ollaan avoimia ja perustellaan hyvin, niin kun lapselle ja huoltajille sitten nämä asiat. Kerrotaan tarkasti ja vastataan aina uudestaan ja uudestaan niihin kysymyksiin, niin kuin ne ei välttämättä ole niin selviä ---siitä luottamuksesta lähtisi ja siitä avoimuudesta ja siitä, että jakaa sen tiedon ja kertoo hyvin --- missä, mitä asioita käsitellään. (2)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan kuunteleminen on arvokasta luottamuksen tunteen saavuttamiseksi. Avoimella ja uteliaalla mielellä sekä kuulevalla korvalla asiakastilanteeseen meneminen johdattaa ymmärrykseen asiakkaan aidosta näkemisestä ja kuulemisesta

tarpeineen. Yksi sosiaalityöntekijä puhuu vallitsevasta kunnioituksen kulttuurin ja ihmisarvon käsittämisen merkityksellisyydestä. Sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakkaan kunnioittamista ja kuuntelemista seuraavissa otteissa:

Ote 2 Ja semmoinen niin kun kunnioituksen kulttuuri siinä vuorovaikutuksessa, että ne on ainakin ---tärkeitä. Ja ehkä sekin täytyy siihen --- ihmisarvoon, että näkee jokaisen ihmisen niin kun arvokkaana---. (41)

Ote 4 --- on tärkeää antaa tilaa ja kuunnella. ---Sosiaalityöntekijä ei ole se, joka niin kuin eniten puhuu. --- että myös asiakkaalla on sellainen tunne, tulee kuulluksi. Aina tää ei oo helppoo, koska on niin paljon asiakkaita, jotka myös eivät puhu ja meillä on se valta-asetelma. --- sitten kun meidän tehtävään liittyy myös semmoinen, että meidän pitää olla aika suorita. --- jotta se kuunteleminen vois toteutua, niin sitten täytyy sosiaalityöntekijällä olla työkalupakissaan --- semmoiset tilanteen vakauttaminen ja sen turvan luominen ja --- Se valta-asetelma, mikä meillä on, niin niin kun vähenisi. --- asiakkaalla vois sen kautta tulla ---luottamuksen tunne. (114)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhdeperusteiseen luottamukseen on voinut tulla särö, jos työntekijä ei syystä tai toisesta ole voinut pitää asiakkaalle antamia lupauksiaan vaikkapa toivotun lastensuojelun palvelun suhteen. Luottamussuhteen särkyminen vuoksi asiakas on voinut vetäytyä pois vuorovaikutussuhteesta sosiaalityöntekijän kanssa tai vuorovaikutus ei muuten suju. Asiakkaan luottamuksen rakentumista sosiaalityöntekijät kuvaavat hitaasti etenevänä, asiakaslähtöisesti rakentuvana ja ammattilaisen avoimuuteen yhteydessä olevana. Eräs sosiaalityöntekijä sanoittaa avoimuuden ehdotonta olemassaoloa vuorovaikutuksessa näin:

Ote 5 No lähtökohtaisesti minun mielestäni jokaiseen tilanteeseen täytyy mennä ---avoimena --- Lastensuojelussa on ehkä helposti sitten jos asiakkuudet on pitkiä niin ihmisillä on jotkut ---ennalta odotukset ja määritelmät ihmisistä. Niin mä vierastan sellaista kovin paljon. Mun mielestä siinä täytyy olla aina --- avoin ja sille tilanteelle---. Sun täytyy antaa niin kun mahdollisuus ihmisille myös ---kertoa oma näkökulmansa ja olla niin kun rakentamatta minkään näköisiä puolia siinä tilanteessa. --- kyky niin kun avoimeen vuorovaikutukseen ---. Että niin kun avoimuus ja semmoinen kykeneväisyys kuunteluun. Aina et asioita ymmärrä etkä hyväksy, mutta ---asioiden kuuntelu sen ihmisen kannalta niin, on äärimmäisen tärkeetä ja sen ennakkoluulottomuus. (148–149)

Sosiaalityöntekijät mainitsevat tärkeinä asiakasta kunnioittavina vuorovaikutustapoina erilaisuuden hyväksymisen, empaattisuuden ja kiinnostuksen asiakkaan elämäntarinaa kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden mukaan avoin vuorovaikutustapa tarkoittaa asiakkaaseen suhtautumista avoimesti ja ennakkoluulottomasti. Työntekijät myös kertovat asiakkaalle

sosiaalityöntekijöiden itse kirjaamista tai tietoonsa tulleista kirjauksista. Tämä lisää asiakastyön avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan avoin ja rehellinen puhetapa vaikeistakin asioista asiakkaan läsnä- ja poissa ollessa rakentaa asiakkaan ja työntekijän suhdetta.

Ihminen ihmiselle

Työntekijät varaavat asiakkaan tutustumiseen riittävästi aikaa ja valitsevat tapaamispaikan asiakaslähtöisesti. Asiakkaan kiinnostuksen kohteita kunnioitetaan tekemällä yhdessä asiakasta kiinnostavia asioita. Sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaan ennen kaikkea ihmisen hänen omista lähtökohdistaan käsin. Lapsi- ja asiakaslähtöinen lähestymistapa voi antaa kokemuksen aidosta välittämisestä. Tutustumistilanteessa työntekijä voi hyödyntää oman persoonansa vahvuuksia asiakkaan hyväksi. Käytännön kekseliäätkin auttamisideat asiakkaan elämän eri pulmakohdissa voivat toimia oivana inhimillisenä kädenojennuksena asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä kokee vuorovaikutukseen pääsyn edellytyksenä tutustumiseen panostuksen asiakkaan kanssa:

Ote 2 --- palvelupäällikkö kerran itse asiassa sanoi, että näköjään se on työntekijästä kiinni, että miten nää perheet niin kun on. ---työntekijäkin voi provosoida tosi paljon. ---oon siis vaan vuosien varrella huomannut, ett se ei täsmää mitä mä luen; välttämättä millainen mielikuva mulle tulee tai mitä mulle kerrotaan. Ni mää meen aina sillee, ett nää on ihmisiä ja niillä on elämä, niillä on lapsia, niillä on sukulaisia, niillä on koti, niillä on työt, niillä on mitä tahansa. Mä meen tutustumaan niihin, näihin ihmisiin. (71)

Toimiminen inhimillisillä tavoilla vaatii työntekijältä rohkeutta ja luovuutta toimia eri tavoin sekä uskallusta olla ihminen. Ihmisyyttä arvostavan työntekijän puhetapa, äänensävy ja kehonkieli viestivät tuomitsevan ja alistavan tyylin sijaan lämpöä ja positiivisuutta asiakasta kohtaan. Ihmisyyden ymmärtäminen merkitsee ihmisen näkemistä ongelmalähtöisyyden sijaan. Ihmislähtöistä vuorovaikutustapaansa sosiaalityöntekijät kuvaavat oivaltavasti sanaparilla ”Ihminen ihmiselle”:

Ote 3 Ja puhutaan niin kuin ihminen ihmiselle. ---vaan ett mä puhun, ett mä nään, ett sen takana, niitten vaikeuksien takana on ihminen. Ja mä puhun ihmiselle, koska mä tiedän, että että kenelle tahansa voi, --- tulla semmoinen tilanne, että --- menee umpikujaan ja sitten niin kun se vaan menee solmuun. (98)

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan inhimillisyyden osoittaminen asiakasta kohtaan on vuorovaikutuksen avaintekijä. Myös työntekijän rosoiset elämäkokemukset voivat olla hyödyksi asiakkaan tilanteiden raadollisuuden paremmalle ymmärrykselle. Asiakkaan tilanteen tuomitsemisen (negatiivinen esipositiointi) sijaan asiakas saa osakseen positiivista sosiaalityöntekijän ymmärrystä ja tukea (positiivinen esipositiointi). Sosiaalityöntekijä kuvaa ihmiskäsitystään:

Ote 5 --- sillä perusteella sä et voi tätä työtä tehdä, ett --- arvotat itsesi ylemmäksi asiakasta. Kun se peruslähtökohta on, että meidän jokaisen ihmisen elämä voi muokkautua hetkessä. Ja me emme voi siihen vaikuttaa. --- ihmisyyden ymmärtäminen. Ja se, että me ollaan nyt tässä tilanteessa, missä me ollaan. No mitä me voidaan tehdä, että me päästään tästä tilanteesta eteenpäin? --- tuon esille sen, ett mä oon niin kun tässä nyt teitä varten. Mulla ei ole niin kun tarve syyllistää ketään. On asioita, mitä en ehkä ymmärrä, mitä olet tehnyt. Mut nyt me ollaan oikeasti tässä, niin miten me päästään tästä eteenpäin. (157)

Työntekijät korostavat jokaisen ihmisen riskialttiutta joutua elämän mullistavien tuulien riepottelemaksi, joihin päätyminen ei ole hänen omassa vallassansa. Asiakkaan kohtaaminen vuorovaikutustilanteissa yhdenvertaisesti on sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityön keskiössä. Työntekijän oman inhimillisen erehtyväisyyden näyttäminen asiakkaalle voi murtaa vuorovaikutusesteitä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

Asiakkaan mielipiteen/ itsemääräämisoikeuden huomioiminen

Asiakkaan mielipiteen itsemääräämisoikeuden huomioiminen ja arvostus on yksi perustavanlaatuisista asiakkaan oikeuksista lastensuojelussa (ks. esim. Rätty, 2023, 310, 719). Sosiaalityöntekijät ajattelevat, että asiakkaan todellisen tarpeen, tilanteen ja mielipiteen aktiivinen kuunteleminen, myös nonverbaalisia ja erimielisyyttä ilmaisevia viestejä kuunnellen, on asiakkaan oikeus ja eettisesti ehdoton työkalu. Työntekijöiden mukaan sekä lapsen että vanhemman, puheliaan ja rajoittuneen henkilön, mielipiteiden ilmaisutavat ovat keskenään samanarvoisia. Työntekijät näkevät, että kehonkieli, kuten eri ikäisten lasten sanattomat eleet, ilmeet, äännähdykset tai kehon asennot, voi viestiä asiakkaan ajankohtaisesta kokonaistilanteesta ja tuottaa tietoa lapsen voinnista ja tilanteesta.

Ilman asiakkaan mielipiteen kuuntelua hänen tarpeistaan voidaan päätyä vuorovaikutuksellisiin umpikujiiin ja auttamattomiin palveluratkaisuihin, jotka perustuvat pelkästään asiantuntijälähtöisiin arvioihin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan

mielipiteen kuunteleminen ja tarpeiden näkeminen edellyttää työntekijältä ennen kaikkea taitoa asettua asiakkaan rinnalle ja herkkyyttä olla aidosti läsnä. Sensitiivisyyteen ja aitoon läsnäoloon perustuva vuorovaikutus on työntekijöiden mukaan kaukana hierarkiasta.

Asiakkaan toiveiden tarkka huomiointi palvelun piirteitä ja vastaanottamista pohdittaessa kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta:

Ote 2 Ja sitten kun päästiin juttelemaan siitä, mitä he on mieltä, --- ett pidetään huoli siitä, --- tulee semmoinen palvelu, joka sopii just tälle ja haetaan, voidaan pistää niin kun ett pyytää tän ja tän tyyppistä, --- niin voidaan hakee näillä --- pyynnöillä, näillä toiveilla. Ja sitten voidaan kokeilla ja jos ei se miellytä, niin sitten ei ole pakko. (49)

Sosiaalityöntekijät näkevät keskustelun lähtökohtaisesti merkityksellisenä myös asiakkaan oikeuksia rajoittavissa tilanteissa. Lapsen suojelun ja edun turvaaminen on aina ensisijaista tilanteissa, joissa vanhempi ei kasvatusvastuustaan huolimatta kykene huolehtimaan lapsen tarpeista riittävästi. Keskustelu lapsen huostaanoton perusteista ja vaiheista sekä vanhemman vastuusta asiassa voi antaa hänelle käsitystä toivorikkaammasta etenemisestä tulevaisuutta kohden:

Ote 3 Mun mielestä pitää olla ja jopa sijoitustilanteessa niin --- vaikka ei pystyisi ihan siihen itse päätökseen suoraan vaikuttaa, niin pystyy siihen työskentelyyn vaikuttaa. Mun mielestä pitää olla. --- tavoitehan pitää olla aidosti. --- on sitä eettistä työskentelyä, ett se, se tavoite pitää aina olla aidosti myöskin, ett jollain tavalla sen tilanteen saa korjattua. Se ei voi olla vaan se, nyt se on, --- siellä laitoksessa ja ---, vaan se, sitten meidän tehtävä sosiaalityöntekijänä on tunnistaa näitä ilmiöitä. Miten ne vaikuttaa eri, ett eri tilanteissa. Ja sitten siihen, ett siitä ratkaisuja. --- (88)

Asiakas ja sosiaalityöntekijä muodostavat vuoropuhelussaan käsitystä asiakasta hyödyttävistä palveluista ja niiden perusteista. Työntekijä voi käyttää yhteisen ymmärryksen avaamiseksi asiakkaan elämänvaiheista ja ajankohtaisesta tilanteesta erilaisia toiminnallisia menetelmiä, kuten aikajanan tai sukupuun piirtämistä. Yksi sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaan osallisuuden palveluja arvioitaessa ja suunnitellessa olevan kaiken “vaikuttavuuden perusta”:

Ote 4 --- mää kuuntelen. Sehän on yks se kaiken lähtökohta ett --- --- lähtökohta, ett --- asiakas itse --- asettaa ne sen --- palvelut siihen omaan elämäänsä ja siihen omaan arkeen. Ja mun mielestä se on niin kun se kaiken lähtökohta ja se täytyy olla niin kun se kaiken niin kun vaikuttavuuden perusta tavallaan niin. (120–121)

Toisaalta työntekijät katsovat, että asiakkaalle annettavat palvelut on perustuttava aitoon ja arvioituun tuen tarpeeseen. Vaikka asiakkaan mielipiteet ja toiveet ovat merkityksellisiä, ei lastensuojelullisia palveluja voi kohdistaa perheelle vain palvelujen antamisen ilosta tai tilanteissa, joissa asiakas niitä ehdottomasti vaatii tai valikoi. Työntekijät tekevät antamastaan palvelusta asiakkaalle myönnetyn palvelupäätöksen. Eväytystä palvelusta on mahdollista tehdä kielteinen päätös.

Ammattilaisen oman position tiedostaminen

Sosiaalityöntekijälle kertynyt ammatillinen kokemus on yhteydessä siihen, millä tavalla työntekijä oman asemansa määrittelee. Ammatillisessa kasvussaan edennyt on kerryttänyt runsaasti arvokasta kokemusta erilaisista vuorovaikutusrepertuaareista monien asiakastilanteiden johdosta. Juuri alalle tullut sosiaalityöntekijä saattaa kaivata kokeneemman työntekijän konkreettisia neuvoja vuorovaikutustilanteissa, joissa asiakas vastustaa voimakkaasti työntekijän ajatuksia tai viranomaisasemaa. Se, miten ammattilaisen oman position tiedostaminen muovautuu, on paljolti sidoksissa työntekijän omaan persoonaan, arvoihin, ihmiskäsitykseen ja ammattietiikkaan:

Ote 5 --- se rakentuu paljon myös siitä, ett miten sä itsesi määrittelet. ---mitä sulle merkitsee sosiaalityöntekijä. Haluatko sä tehdä sitä työtä sen takia, ett sä oot jo --- auktoriteetti ja sä voit sanella ihmisille, että miten niitten kuuluu toimia. Ja vai haluatko sä tehdä sitä siltä pohjalta, ett sä haluat nähdä sen ihmisen erilaisuuden ja sä haluat myös niin kun oppia ymmärtään sitä, että miten erilailla tätä elämää voi elää eikä se silti välttämättä ole väärin. (160)

Työntekijän vuorovaikutustapa vaikuttaa asiakkaan elämänvaiheeseen. Sosiaalityöntekijän sanat voivat joko rohkaista tai lannistaa asiakkaan tilannetta kokonaisuudessaan. Vaikka sosiaalityöntekijä sallii asiakkaan argumentit häntä koskevassa asiassa, asiakkaan toive tai ajatus ei automaattisesti jalkaudu konkreettiseen käyttöön palvelua tai päätöstä toimeenpantaessa. Asiakkaan asema voi tällöin jäädä ensimmäisen positioinnin asteelle. Sosiaalityöntekijät muistavat useita keskustelutilanteita, joissa he olisivat voineet toimia toisin asiakkaan osallisuuden hyväksi.

Tästä huolimatta sosiaalityöntekijät näkevät yleisesti ottaen oman positionsa asiakkaan asiantuntijuutta kunnioittavana. Aidosti asiakkaastaan välittävä työntekijä ehkäisee omalla käytöksellään vuorovaikutukseen liittyviä turhia jännitteitä. Sosiaalityöntekijä voi huolehtia

asiakkaan hyvinvoinnista kysymällä asiakkaan ajankohtaisista tuntemuksista käsiteltävien asioiden ja yhteisten tapaamisten suhteen. Työntekijät kokevat, että heidän tehtävänä on luoda asiakkaille turvallinen kokemus asiakastyössä. Yksi keino tähän pääsemiseksi on työntekijän tietoisuus ensisijaisesti oman itsensä rauhoittamisesta ja asiakastilanteeseen orientoitumisesta. Koukeroisen ammattiterminologian välttäminen, oman puheliaisuuden hillitseminen ja miettimis- ja puhutilan antaminen asiakkaalle on sosiaalityöntekijöille toisinaan vaikeaa.

Valta-aseman ymmärtäminen

Sosiaalityöntekijät tiedostavat asiakkaan ja työntekijän välisen jyrkän valta-aseman lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Puhetavoilla voidaan alleviivata työntekijän vahvempaa valta-asemaa asiakkaaseen nähden. Yksi sosiaalityöntekijä kertoo kunnioittavansa oman valtansa korostamisen sijaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Tällöin työntekijä jakaa valtaa asiakkaalleen oikeudenmukaisella tavalla sallien asiakkaalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä ja toiveensa:

Ote 2 --- se on tosi tärkeä se kielenkäyttö siihen, että miten sitä ilmentää. Millaisella asenteella tulee siihen, että onko just se että, "Minä olen se jolla on valta". Mutta että ehkä omassa työskentelyssä just mä vierastan sitä, että mulla on valta näihin ihmisiin, mä ajattelen, että mä kunnioitan itsemääräämisoikeutta. Ja totta kai, kun tärkein tehtävä on suojella niitä lapsia niin --- se kulkee siinä koko ajan niin kun mukana. Mut lähtökohtaisesti --- mä kunnioitan sitä ihmisten itsemääräämisoikeutta ja sitä että, että kaikessa näissä niin, lastensuojelussakin kun ollaan, --- niin sillä vallalla voidaan joko hajottaa tai rakentaa. --- se valta mikä on, niin mihin sitä käyttää ja miten sitä käyttää. Kyllä tässä niin kun on valtaa. Mut että just mihin sitä käyttää. Että ja millä asenteella. --- Ja mulla on valta auttaa heitä. Ja ja mahdollisuudet siihen. (60–62)

Sosiaalityöntekijän mukaan (Ote 2) vallalla voidaan joko "hajottaa tai rakentaa" asiakkaan positiota. Merkityksellistä asiakkaan aseman kannalta on se, mihin ja miten työntekijä valtaansa kohdistaa ja millainen asenne hänellä vallankäyttäjänä on. Asiakas voi aistia valtaa hallitsevasti käyttävän työntekijän tahattomista eleistä, kuten pitkästä huokaisusta tai pistävästä katseesta, vähättelevän asenteen asiakasta kohtaan. Sosiaalityöntekijän näkemys on, että dominoivan työotteen sijaan työntekijällä on valta auttaa asiakasta ja mahdollistaa hänelle hyvinvointia turvaavia resursseja. Työntekijä kuvaa itseään perheen vanhempien kumppanina

yhteisessä lastensuojelutehtävässä. Sosiaalityöntekijä kuvaa sosiaalityötä interventiona seuraavalla tavalla:

Ote 2 ---se sosiaalityö itsessään on palvelu, mikä voi olla todella vaikuttavaa ja se on jo interventio itsessään, ett siinä on sosiaalityöntekijä. Että se, että me jutellaan ja on sovittuja tapaamisia ja näin ja keskustellaan niin se voi jo niin kun olla semmonen asia, mikä voi joko viedä hyvään suuntaan tai sitten tuhota ja tuoda stressiä ja ahdistusta sille perheelle. Ett se tavallaan, ett kaikki mitä mä sanon ja mitä mä teen ja miten mä sanon, niin ne voi joko vahvistaa ja rohkaista ja viedä eteenpäin perhettä tai sitten ne voi päinvastoin viedä huonompaan suuntaa. Että mä oon niin kun ehdottomasti sitä mieltä, että sen niin kun sosiaalityöntekijän tapaamiset ja kohtaamiset ja vuorovaikutus voi niin kun hajottaa sitä perhettä ja viedä sitä ikään kun, --- heikommalle. --- huonompaan suuntaan sitä perheen kokonaistilannetta kuin että tulee --- semmoisella rohkaisevalla ja kiinnostuneella ja empaattisella, ett "Mä oon niin kun osa teidän tukiverkostoa" – tyyppisellä asenteella. Niin se jo vie niin kun eteenpäin---. (55–56)

Asiakas, joka on usein elämäntilanteidensa vuoksi traumatisoitunut, jää tavallisesti heikompaan ja haavoittuvampaan positioon sosiaalityöntekijään nähden. Koska sosiaalityöntekijät (Ote 2 ja 3) tiedostavat oman valta-asemansa merkityksen, he kykenevät säätelemään valtaansa suhteessa asiakkaaseen tarkoituksenmukaiselle tasolle. Työntekijät haluavat kohdata haavoittuvammassa asemassa olevan asiakkaan auttaen häntä syrjimättä. Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä painottaa työntekijän tietoisuutta omasta valta-asemastaan:

Ote 3 On ja sitä pystyy koko ajan siis parantaa, ett että siinä niin kun pystyy koko ajan tulee paremmaksi. --- ett siinä on kuitenkin aina se valta-asetelma, ett että vaikka miten yrittää, ni niin siksi siitä vallasta pitää olla niin tietoinen, koska siinä on aina enemmän valtaa viranomaisella. Se vaikuttaa siihen sen takia ihan se niin kun semmoinen läpinäkyvyys.--- pystyy luottaa siihen, ett sä et tee mitään selän takana on --- Ett hän, ett pystyy tietää, ett pystyy luottamaan. Ett sä oot aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja haluaa selvittää sen. Joskushan se vaatii sen sijoituksen, mutta sekin voi mennä hyvin, jos tän saa niin kun rakennettua. (86)

Edellä mainittuun liittyen sosiaalityöntekijät katsovat, että perusteettoman lastensuojelullisen huolen tai palvelun ylläpitäminen on epäeettistä toimintaa, sillä tällöin työntekijä käyttää valtaansa asiakasta kohtaan väärin. Asiakassuunnitelmassa tulee selkeästi näkyä asiakkaan elämän tosiasioihin pohjautuvat seikat, joihin pyritään vaikuttamaan:

Ote 3 --- kun mä huomaan sen, ett silloin, kun tekee asiakassuunnitelmaa, että jos sulla on vaikea määritellä sinne, niin se on se kohta, kun pitää pysähtyä. --- määritellä tarkemmin mikä se on se ongelma. Kun ett semmoinen epämääräisen huolen niin kun viljeleminen on mun mielestä ihan epäeettistä, ett meillä on tosi iso huoli'. --- Ei se kerro mitään. Ja se on --- semmoista vallan käyttöä.--- Niin mitä on se, mitä me arvioidaan, että me päästään tilanteeseen, ett ei enää tarvita.---. Ni sitten kun me lähdetään kaivamaan, niin tulee joku esimerkiksi aikajanan kautta tulee ett, okei, nyt nyt selvisi. Ja jotain mitä on jäänyt kertomatta. (102–104)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan yksi mielivallan estämisen keino lastensuojelussa on työntekijän lain mukainen toiminta. Toisin sanoen kaikki asiakkaisiin liittyvät ratkaisut ja päätökset on kyttävä perustelemaan siten, että ne kestävät tarkastelun laillisessa valossa. Sosiaalityöntekijä näkee valta-aseman kulkevan käsi kädessä työntekijän vastuunkannon kanssa:

Ote 4 --- se on kaikkein suurin este se, ett meillä on se valta. Niin se on se vaan se fakta. Se on niin ja se vaikuttaa. Se vaikuttaa niin kaikkeen. --- Mä kerron niin kun sen, että lastensuojelu on se laajin tukimuoto, mitä perheelle voidaan antaa. --- siinä on niin kun monia --- eri keinoja niin auttaa ja tukea perhettä. --- mun mielestä oleellista, oleellista kertoo, jotta, jotta se valta-asetelma jotenkin vois edes vähän sitä hälventää. --- ett se valta-asetelma on hirveen oleellinen asia ja se me niin kun sosiaalityöntekijä niin, pitää niin kun tiedostaa. --- meillä on se valta ja meillä on myös se vastuu. --- (129–130)

Sosiaalityöntekijät ajattelevat, että asiakkaalle hänen asemastaan ja oikeuksistaan kertominen tasapainottaa työntekijän ja asiakkaan välistä valta-asemaa. Lapsen vanhempi saa kuulla, että hän on avainasemassa lapsensa suojelemisessa. Työntekijä tukee asiakasta hänen vanhemmuustehtävässään vain sen ajan, kun se on tarpeen. Työntekijöiden kokemusten mukaan luontevan kontaktin saaminen lapseen edellyttää usein yhteistyön avaamista lapsen vanhempien kanssa. Tällöin työntekijä jakaa valtaansa vanhemman kanssa.

5.2 Vuorovaikutuksen kehittäminen

Tässä luvussa esittelen sosiaalityöntekijöiden esiin nostamia parannusehdotuksia, jotka he tunnistavat merkityksellisiksi vuorovaikutuksessaan asiakkaan kanssa. *Yhteiskunnallinen keskustelu-, työyhteisön keskustelut-, toisin toimiminen- ja koulutuksen, tuen ja johtajuuden merkitys-* alakategorialuvuissa avaan yksityiskohtaisemmin sosiaalityöntekijöiden kehittämisehdotuksia. Työntekijöiden mukaan sosiaalityöntekijän tulee osata arvioida

tekemäänsä asiakastyötä reflektoiden siten, että hän voi nähdä menneet vuorovaikutustilanteet uusin silmin. Oman työtavan hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta asiakkaalle on hyvä kyetä arvioimaan ja tekemään opitun valossa vastaavissa tilanteissa toisin. Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa tällaista työtettä ikään kuin tanssiksi, jossa työntekijän on osattava sekä viedä asioita eteenpäin, mutta myös kyettävä peruuttamaan hienovaraisemmin tekemistään valinnoista:

Ote 3 --- vertaan tätä semmoiseen tanssiin. --- jossain tilanteissa sun pitää tykittää aika suoraan ja jossain niin kun pakittaa. --- mä tein semmoisen virhearvioinnin, --- mä lähin aika vahvasti tykittää sinne --- Ja sitten se jäi kesken, ett se lähti niin kun alusta asti ja siitä viisastuneena nyt --- mä tein virhearvion. Kyllä. (99)

Sosiaalityöntekijät näkevät työtapojensa arvioinnin ja toisin tekemisen ehdottomana eettisenä laadun varmistajana sekä asiakkaan oikeutena. Kun asiakas saa mahdollisuuden muokata mielipiteillään työntekijän palveluehdotusta, siirrytään yhteisissä keskusteluissa toisen asteen positiointiin. Yksi sosiaalityöntekijöistä peräänkuuluttaa inhimillisyyden ymmärtämistä päätöstenteon ytimessä:

Ote 4 Perustella oikein, mutta tää on kyllä semmoista haastavaa niin kun rajanvetoa. --- niin kun esimerkiksi --- kiireelliset sijoitukset --- Ollaanko me niitä tuomitsevia --- pitäytyy sinne lakipykälän taakse? Vai pystytetäänkö me näyttämään se, se meidän inhimillinen puoli? --- (144)

Sosiaalityöntekijä (ote 4) vertailee päätöksentekijän asennetta kahden roolin kautta: inhimillisesti toimivaan tai lakipykälän vetoavaan, tuomaroivaan tapaan. Edellisten otteiden molemmat sosiaalityöntekijät kiinnittävät katseensa työntekijöiden asenteisiin ammattieettisenä työkaluna. Paremmen tietämisen tila ja asiakkaan asettaminen hänelle epäedulliseen positioon vaikkapa ominaisuuksiensa ja historiansa vuoksi (moraalinen ja henkilökohtainen positiointi) on työntekijöiden esittämien vuorovaikutustapojen kehittämis ehdotusten vastakohta. Edellisessä alaluvussa 5.1 esitetyt sosiaalityöntekijän ihmislähtöiset työtavat palvelevat asiakkaan oikeuksien toteutumista parhaiten asiakkaan ja työntekijän välisissä keskusteluissa.

Yhteiskunnallinen keskustelu

Yhteiskunnallista keskustelua lastensuojelusta käydään erilaisten toimijoiden kesken. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yhteiskuntamme jäsenillä on moninaisia käsityksiä lastensuojelun asiakkaista, sosiaalityöntekijöistä ja heidän välillään tapahtuvasta keskusteluista. Kuva lastensuojelun sosiaalityöstä puskee esiin julkisten keskusteluareenoiden kannanotoissa. Julkisilla foorumeilla keskustelevien epäasialliset arviot muodostavat epäsuoran positioinnin heille tuntemattomasta asiakasryhmästä. Kyseiset ennakoasenteet ilmenevät usein ongelmakeskeisenä ja negatiivisena puhetapana asiakaskunnasta ja sosiaalityön kyvyttömyydestä vastata asiakkaiden tarpeisiin:

Ote 1 --- kun jotenkin se kaikki some-keskustelut ja sellaiset, niissä on; niissä ruvetaan sitten arvostelemaan ihmisiä --- sitten laitos on huono paikka ja lastensuojelu on ihan surkee ja mikään ei toimi ja --- (34)

Sosiaalityöntekijät ajattelevat, että kertominen lapsen asemasta, avoin tiedottaminen, positiivinen keskusteleminen ja lastensuojelusta valistaminen, myös median keinoin, voisi toimia parannuskeinona kielteisten puhetapojen purkamiseen. Yksi työntekijä näkee ihmisten pinttyneiden asenteiden muuttamisen epätoivoisena tehtävänä. Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä kertoo onnistuneensa muuttamaan lähipiirinsä tiedostamattomia käsityksiä lastensuojelun asiakkaista. Sosiaalityöstä muodostuneet käsitykset liittyvät usein asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen jyrkkään ja väistämättömään valta-asemaan ja sen negatiivisiin seurauksiin lapselle ja vanhemmille. Sosiaalityöntekijä kertoo valta-asemaan liittyviä ajatuksiaan:

Ote 2 ---Ja ja se voi niin kun tulla kehon kielestä ja äänen sävystä ja siinä tulee sitten just se valta-asetelma. Ikään kun että minä tulen täältä katsomaan oletteko te riittävän hyviä. Ja sitten jos ette onnistu, niin sitten voi käydä niin, että mä vien nämä lapset. Nii mun mielestä se tietyllä tavalla niin kun täytyy purkaa semmoista niin kun ajatusta. --- Että tietyllä tavalla se on sitten virkavelvollisuus tietysti lapsen suojelijana, viranomaisena on --- velvollisuus suojella sitä lasta, että joskus tulee tilanne, että jos se vanhempi ei näe tai ei kykene tai haluaisi, mutta ei pysty, niin joutuu niin kun ikään kun puuttumaan siihen, mutta --- just että kun ottaa sen vanhemman ja tehdään yhdessä ja mietitään yhdessä, niin vanhemmat voi itsekin silloin todeta, että "Hei musta ei ole tai nyt tää ei ole hyväksi tälle lapselle.--- mun mielestä toi sana valta --- se luo jo semmoisen niin kun negatiivisen valta- tai semmoisen valta- asetelman. (59)

Sosiaalityöntekijät haluavat painottaa sosiaalityön mahdollisuutta auttaa ihmistä hänen rajoittamisensa ja elämän hankaloittamisensa sijaan. Työntekijät saavat arkityössään usein hämmästyntä palautetta asiakkailtaan, jotka vastoin omia ennakkokäsityksiään kokevat sosiaalityöntekijän tapaamisen kannustavana ja auttavana. Lastensuojelun tehtävänä on oletetun rankaisemisen mielikuvan sijaan lapsen edun ja kuntouttamisen saavuttaminen, suunnan muuttaminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen:

Ote 3. --- meidän tehtävä ei ole niin kun rangasta, vaan meidän tehtävä on kuntouttaa. Ja kun me me mietitään, mehän ei mietitä vaan tätä yksittäistä tilannetta, vaan se, että sillä toiminnalla pystyy tekemään sellaisen lumipalloefektin. Ett sillä pystyy niin kun tekee ja ja parhaimmassa tapauksessa muuttaa sen suunnan ---. Ni se voi muuttaa sen tilanteen ihan. Ja kun me aina mietitään sen lapsen etua, ei ainoastaan tätä vaan siis sitä, --- myöskin sitä, että meisän tehtävä on ehkäistä --- syrjäytymistä oikeaan suuntaan. --- meidän työote on kuntouttava. (112)

Ote 5 Niin varmaan se millaista keskustelua yleisesti niin kun siitä lastensuojelusta käydään tai muutenkin niin kun sosiaalityöstä, --- miten me ollaan --- jokainen niin kun kävelevä käyntikortti myös kun me teemme tätä työtä ett se on niin kun asiakastyötä. Ett mitä enemmän susta tulee positiivista palautetta, niin sitä enemmän se näkyy niin kun konkreettisesti lastensuojelun puolella. (177)

Yksi sosiaalityöntekijä näkee merkitykselliseksi sen, että hän voi jakaa asiakkailleen oikeaa tietoa lastensuojelusta. Työntekijä toteaa, että rakenteellinen sosiaalityö kuuluu sosiaalityöntekijän tehtäviin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan rakenteellista sosiaalityötä, eli asiakkaan asemaan vaikuttamista, voi yhteiskunnallisiin makrotason keskusteluihin osallistumisen lisäksi tehdä myös työntekijän meso- ja mikrotason keskustelujen parissa. Jälkimmäisen otteen (5) sosiaalityöntekijä tahtoo kääntää katseen siihen, että työntekijät ovat itse avaintekijöitä lastensuojeluun kohdistuvien kulttuurillisten väärinkäsitysten murtamisessa. He voivat osoittaa omilla työtavoillaan negatiivisten puheiden paikkansapitämättömyyden. Erään sosiaalityöntekijän mukaan lastensuojelun sanan maineen parantamiseksi työntekijöiden on ponnisteltava kovasti.

Työyhteisön keskustelut

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaista *keskustellaan työyhteisöissä* pääsääntöisen syrjimättömästi. Sosiaalityöntekijöiden mukaan perheterapeuttien johtamat, systeemistä toimintamallia sisältävät tapaamiset, ovat hyödyllisiä arviointifoorumeita asiakastyössä.

Tapaamisissa käsitellään asiakkaan asioita ihmislähtöisesti sosiaalityöntekijöiden kesken. Yksi sosiaalityöntekijä suosittelee systemisellä otteella pidettävien verkostokokousten sisällyttämistä vakituiseksi osaksi jokaisen lastensuojelutiimin työtapoja, sillä systeminen malli lisää kunnioittavaa puhetapaa ja keskustelukulttuuria asiakkaasta työyhteisön keskuudessa.

Toisaalta työntekijät näkevät työyhteisönsä jäsenten puhetavoissa parantamisen varaa. Asiakkaasta ei aina keskustella arvokkaasti. Negatiivisella sävyllä käytyjä keskusteluja kuvastaa asiakkaasta luotu moraalinen ja henkilökohtainen positiointi, jolloin asiakkaan odotetaan täyttävän organisaation edellyttämät käyttäytymismallit. Asiakkaaseen voi täten kohdistua negatiivista esipositiointia, jolloin hänen henkilökohtaisia ominaisuuksiaan ruoditaan keskusteluissa kielteisellä tavalla. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo tiimensä negatiivisten keskustelujen suorasta vaikutuksesta asiakastyöhönsä:

Ote 1 Kyllä ne o vaikuttanut. Jossain tapauksissa sitten. --- niin kyllä se on vaan valitettavasti vaikuttanut negatiivisesti. (26)

Asiakasta hänen käyttäytymisensä pohjalta arvottava negatiivinen ajattelu- ja puhetapa luo asiakassuhdetta haittaavia ennakkoluuloja. Sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaasta muodostettujen kielteisten positiointien juurisyyinä työyhteisön jäsenten vinoutuneen keskustelukulttuurin, joka voi ilmetä työntekijöiden kovina asenteina asiakaskuntaa kohtaan. Negatiivisesti asiakkaaseen suhtautuva työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa epäedullisesti varsinkin vastavalmistuneen sosiaalityöntekijän ammatilliseen kasvuun. Ammatillisen uransa aloittelevia on hyvä tukea ammattietiikan kehittämisessä, joka voi toteutua vaikkapa kokeneemman työntekijän mentorointitoiminnan avulla. Tällöin osaavampi ohjaa sosiaalityön opiskelijaa pohtimaan sosiaalityötä ammattieettisistä näkökohdista käsin. Sosiaalityöntekijät tuomitsevat asiakkaista muodostetut kielteiset positioinnit, joihin lukeutuu myös tarkoituksenmukaisen positiointi eli juoruilu asiakkaasta. Työntekijät ovat joutuneet syvällisen eettisen pohdinnan eteen tilanteissa, joissa he eivät ole motivoituneita puhumaan poissaolevista asiakkaista muiden keskustelijoiden tavoin. Sosiaalityöntekijät kertovat työyhteisössä käydyistä keskusteluista:

Ote 2 --- se vähän riippuu kanssa työyhteisöstä ja millainen kulttuuri on. Että oon ollut myös semmoisissa, missä heitetään aika semmoista niin kun läppää tai vitsiä ja kahvihuoneessa --- Se voi olla toisaalta joillekin niin kun tapa selviytyä myös niistä

vaikeista tilanteista. Tai puhutaan niin kun ja kauhistellaan niitä asiakkaita ja heidän elämän tilanteita. (75)

Työtiimin jäsenet voivat muodostaa asiakkaan elämäntilanteesta negatiivisen esipositioinnin, kun asiakkaasta luodaan hänen menneisyytensä pohjalta haittaava mielikuva. Tämän kaltainen kielteinen puhetapa kaventaa asiakkaan häiriöttömyyttä olla yhdenvertaisesti kohdeltu omien näkökantojensa edustaja (ks. esim. Harré ym. 2009, 10). Sen sijaan alla olevassa otteessa 2 työntekijä rakentaa asiakkaastaan positiivisen esipositioinnin. Asiakkaan aiempi vastahakoisuus viranomaisia kohtaan ei vaikuta työntekijän työskentelyotteeseen asiakkaan asemaa heikentävästi. Sosiaalityöntekijän työtapa on asiakkaalle merkityksellinen lähestymistapa, ja asiakas uskoutuu asioistaan ensi kertaa työntekijälle. Sosiaalityöntekijä, joka kohtaa asiakkaan samanarvoisena keskustelukumppanina, luo asiakkaalle turvaa ja uskallusta olla oma itsensä:

Ote 2 --- oli hirveen viranomaisvastainen ja oli vaikea niin kun sitä yhteistyötä, koska hänellä oli niin huonoja kokemuksia. --- määh ihan sillä tavalla pyrin tutustumaan, niin kun just että ihminen ihmiselle- tyylillä --- Hän sanoi siinä, että hän ei ole ikinä kertonut näitä niin kun kenellekään työntekijälle --- (45)

Työntekijät ovat päättäneet valita edellä mainituissa tilanteissa oman tapansa toimia, jota ei aina ole kiitetty työyhteisön suunnalta. Sosiaalityöntekijät näkevät, että työntekijä voi omilla puhetavoillaan joko edistää tai estää asiakkaan positiota kehkeytymään hyvään tai huonoon suuntaan. Työntekijät näkevät ammattieettiset ja reflektioivat pohdintansa omista ja muiden työyhteisön jäsenten puhetavoista tärkeinä työkaluina asiakkaan laadukkaan kohtaamisen parantamiseksi. Seuraavan otteen (4) sosiaalityöntekijän mukaan eettisten kysymysten pohdintaa tarvitaan säännöllisesti ja jatkuvasti työyhteisön keskuudessa:

Ote 4 Keskustelemalla näistä asioita enemmän työyhteisössä. Koko ajan --- tuomalla tällaisia eettisiä kysymyksiä. --- on niin kun hirveen antoisaa niin kun mieltä näitä kysymyksiä ja --- meidän pitäisi enemmän ihan niin kun nostaa meidän joka päiväseen arkeen ja keskusteluihin --- Ett meidän pitäisi tiimeissä puhua näistä kysymyksistä enemmän ja nostaa enemmän sellaisia kysymyksiä. (145)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakastapaamisia edeltävä ja tapaamisten jälkeinen asiakasta negatiivisesti syrjivä keskustelu ei edistä asiakkaan oikeuksia tai asemaa. Pitkään alalla toimineet työntekijät kertovat, että ammattieettisesti vahva ja asiakkaan positiota puolustava sosiaalityöntekijä ei osallistu asiakasta vähättelevään puhetapaan. Yhden sosiaalityöntekijän

mukaan paras tapa puhua asiakkaasta on keskustella asiakkaasta hänen poissa ollessaan siten, että asiakas voisi kestää kuulla keskustelun. Oteessa 5 sosiaalityöntekijä kertoo kollegalleen antamasta vertaispalautteesta asiakastapaamisen jälkeen:

Ote 5 --- jos oon ollut tällaisessa tilanteessa, että ehkä työntekijä on ollut niin kun jotain mieltä asiakkaasta ja ollaan tapaamassa vaikka asiakasta. Niin, on tullut ja oon monesti miettinyt, ehkä myös niin kun sitten sanonutkin sen tapaamisen jälkeen, että mun mielestä ei toi ollut kauhean korrektaa, mitä sä sanoit. --- Niin se suhtautuminen on tosi erilainen hänellä, kun hän on sitä mieltä, että täällä on nyt enää ihan turha työskennellä. Ja sitten itsellä on se mieli, --- no täällähän voi tehdä vaikka mitä. (175)

Kollegiaalisissa keskusteluissa asiakkaan oikeudenmukaista kohtelua ylläpitävät sosiaalityöntekijät päivittävät asiakkaasta syntyneitä väärinkäsityksiä todenmukaisiksi tai ottavat kantaa asiakkaasta paikkansapitämättömään negatiiviseen esipositiointiin. Työntekijä kertoo puuttuvansa yleisesti työtiiminsä kielteisiin puhe- ja toimintatapoihin kertomalla asiasta johtajalle tai kollegoilleen reflektioivissa palautekeskusteluissa. Toisinaan tämän kaltaisen korjaavan palautteen antaminen kollegalle vaatii oman mukavuusalueen ulkopuolelle menemistä ja moraalista rohkeutta. Tilanteissa, joissa asiakkaasta puhutaan hänen ominaisuuksiaan ja elämäolosuhteitaan negatiivisesti arvottaen, sosiaalityöntekijä voi toimia myös seuraavalla tavalla:

Ote 5 --- tiedän että, olen aika --- kovakin, mutta sanon niin kun niissä tilanteissa myös, että: "Mä en niin kun lähde tähän keskusteluun. Että mun mielestä, tämä ei ole niin kun asianmukaista tämä keskustelu." Että mä nyt ajattelen asiakkaasta niin kun tässä tilanteessa ja mä myös ajattelen niin, että meillä jokaisella ihmisellä on oikeus muuttua. -- - Se vaatii ihmiseltä tosi paljon, ett sä sanot sen ääneen siellä. (173)

Edellisessä oteessa (5) työntekijä painottaa kollegalleen antamassaan palautteessa asiakkaan mahdollisuutta muuttumiseen ja omaa vetäytymistään asiattomasta keskustelutyylisestä asiakkaan asioihin liittyen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tiimiin pinttynyttä tarkoituksenmukaista positiointia on vaikeaa muuttaa. Suurin osa työntekijöistä pysyy erossa asiakkaaseen kohdistuvasta leimaavasta ja ennakkoluuloisesta puheesta siten, että he eivät osallistu kyseisiin keskusteluihin lainkaan. Kielteiset puhutavat asiakaskunnasta herättävät työntekijöissä vastenmielisyyttä.

Toisin toimiminen

Sosiaalityöntekijät kertovat useista lastensuojelun vuorovaikutustilanteista, joissa he ovat päätyneet toimimaan toisin kuin muut työyhteisön jäsenet olisivat olettaneet heidän tekevän. Eri tavalla toimiminen on vaatinut työntekijältä ammattieettistä selkärankaa ja luottamusta omaan intuitioonsa asiakkaan parhaaksi toimimisessa. Työntekijän tiettyyn kaavaan kangistuneet toimintatavat voivat ehkäistä asiakkaiden position näkemistä uusin silmin. Työtapoihinsa kangistunut sosiaalityöntekijä voi lähteä toteuttamaan valtaansa asiakasta haittaavalla tavalla kaventaen asiakkaan toimintamahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijä tarvitsee tyypillisistä toimintavoista poikkeaviin ratkaisuihinsa rohkeutta ja uskallusta olla ihmisen puolella:

Ote 4 "Nyt mä luotan sinuun" --- Mutta että kyllä mä ajattelen, että pitää olla rohkeita ja myös niin kun osoittaa se, ett me luotetaan. (144)

Työntekijät kertovat, että toisella tavalla toimimisen lähtökohtana on ollut ajankohtainen tieto asiakkaan tilanteesta. Vaikka työtiimin enemmistö näkisi asian toisin, sosiaalityöntekijät eivät voi tehdä lapsen huostaanottoa koskevaa päätöstä, jos aiotulla lastensuojelutoimella ei ole päteviä perusteita. Yllä olevassa otteessa (4) työntekijä kertoo tilanteesta, jossa hän päättää luottaa asiakasperheen kykyihin selvitä kotiin vietävillä palveluilla puuttuvampien lastensuojelutoimien toteuttamisen sijaan. Sosiaalityöntekijän mukaan kyse on siitä, millaiset havainnot työntekijä on asiakkaan kanssa keskustellessaan tehnyt. Lisäksi työntekijä antaa asiakkaalle vaikuttamisen mahdollisuuden yhdessä hänen elämänsä käännekohtassa (Toisen asteen positiointi).

Omaa vuorovaikutustaan kehittämään pyrkivä työntekijä ottaa huomioon asiakkaalta saamansa palautteen muuttamalla toimintatapojaan sen mukaan. Sosiaalityöntekijät näkevät, että heidän oman toimintansa muuttamisen yhtenä perusteena on myös työtiimiltä saatu arvioiva palaute työntekijän vuorovaikutuksesta asiakastilanteessa. Työntekijät nimeävät käymänsä palautekeskustelut yleensä purkukeskusteluiksi. Työyhteisö keskustelee asiakastilanteista säännöllisesti myös työnohjaajansa kanssa. Sosiaalityöntekijä kertoo kysyvänsä asiakastapaamisten jälkeen suoraa palautetta toiminnastaan työpariltaan:

Ote 4 --- Kyllä, jos on haastava asiakaskohtaaminen niin yleensä on. Meillä on aina --- semmoinen, että mä aina niin kun kysyn työparilta, että mitä siinä tapahtui, mitä sä näit, mitä sä koit, mitä mä sanoin. --- mitä mä olisin voinut tehdä --- eri tavalla. (137)

Ote 5 --- sitten sä menet sinne uutena työntekijänäkin esimerkiksi, niin sitten sä näet sen perheen tilanteen ihan toisella tavalla, miten niin kun siellä on toimittu ja tehty.. --- sen herättäminen, että niin kun niitä mielipiteitä voi jo olla, mutta myös siinä vaiheessa pitäisi niin kun --- pystyä pysähtymään ja katsomaan, että mikä se tilanne on niin kun tällä hetkellä siinä perheessä. (161)

Edellisessä otteessa (5) asiakastilannetta arvioimaan tullut perheen uusi sosiaalityöntekijä arvioi perheen tilanteen eri tavalla kuin perheessä pitkään työskennelleet kollegat. Toisin kuin muut työntekijät, juuri perheeseen tutustunut työntekijä kykenee näkemään asiakastilanteessa siintävän toivon uusien palveluvaihtoehtojen avulla. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työntekijän omaksuma ymmärrys ja tahto heikomman ja haavoittuvamman ihmisryhmän auttamisesta edistää asiakkaan tarpeiden näkemistä. Muuan työntekijöistä kehittäisi sosiaalityön ammattieettisyyttä seuraavalla tavalla:

Ote 5 --- mä pistäisin jokaisen ehkä työskentelemään niin kun siellä, missä se hätä on läsnä. ---näkemään sen puitteen, että kaikilla ei ole sitä kotia, mihin mennä työpäivän jälkeen. Kaikilla ei ole sitä täyttä jääkaappia ja lämpimiä vaatteita. Ja muutenkin puitteet niin sanotusti kunnossa. Että niin kun näkisi ne lähtökohdat. Mä aina sanon, että sosiaalityöntekijänä on ehkä parempi, mitä enemmän on itsellä elämän kokemusta ja mitä enemmän on elämä heitellyt, niin sitä parempi sinä olet niin kun tässä ammatissa. (179)

Sosiaalityöntekijät korostavat yhdenvertaisen ihmisarvon kuulumisen jokaisen perusoikeuksiin. Sosiaalityöntekijä muodostaa asiakkaasta positiivisen esipositioinnin, kun työntekijä keskustelelee asiakkaasta arvokkaasti muiden työntekijöiden kanssa riippumatta asiakkaan lähtökohdista. Sosiaalityöntekijöiden mukaan ammattieettinen kehittyminen on jokaisen työntekijän vastuulla, ja kukaan ei ole sillä tiellä koskaan valmis.

Koulutuksen, tuen ja johtajuuden merkitys

Asiakastilanteiden haastaessa työntekijä tarvitsee vahvaa ja osaavaa ohjattua tukea, jotta hän voisi myös itse auttaa asiakasta. Asioiden läpikäynti tiimikokouksissa tai perheterapeutin

ohjaamisissa systeemisissä verkostotapaamisissa antaa työntekijälle tiedon siitä, että hän saa tukea muilta ammattilaisilta. Eri keskusteluissa sosiaalityöntekijät pohtivat tiiminsä ja työparinsa kanssa asiakastyöhön liittyviä kysymyksiä tai työssä nousseita tunteitaan. Kollegiaalisella arvioinnilla voidaan saada parempi käsitys asiakkaan kokonaisvaltaisesta tukemisesta. Yksi sosiaalityöntekijöistä painottaa koulutuksen ja johtajuuden merkityksellisyyttä työntekijöiden ammattietiikan kehittämisessä:

Ote 2 --- sitä pitäisi vahvemmin niin kun ikään kuin ajaa ---koulutusjärjestelmään. Ja miten niin kun ja kokonaisena ammattikuntana, että me täällä kentällä olevat työntekijät myöskin, ja muokataan työyhteisön kulttuurit. --- Mut kyllä mä huomaan sen että tietyt työyhteisöt, miten niitä johdetaan, niin siellä ruvetaan niin kun tekemään sen kaltaisesti sitä sosiaalityötä, miten se, miten sitä johdetaan. Ja millaista esimerkkiä esihenkilö, johtaja antaa. Ja miten niin kun luo ne raamit --- johtajien käsissä on todella paljon minkälaiseksi se kulttuuri muokkautuu. --- tätä tehdään näin tätä sosiaalityötä, näitä perheitä kohdataan tämmöisellä asenteella. Että jos koulutus ja työyhteisöt johtajat siellä,--- siinä on niin kun se valta muuttaa se laivan suunta. (81)

Työntekijöiden on tapana keskustella tiimikokouksissaan lähestyvien tai jo toteutuneiden asiakastapaamisten askarruttavista pulmakohdista. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden kyseenalaistavat väitteet ja vaativa kritiikki haastavat usein työntekijän ammatti- ja vuorovaikutustaitoja. Näiden tilanteiden purkamiseksi ja nousseiden kysymysten avaamiseksi työntekijä tarvitsee kollegiaalista tietotaitoa ja apua. Sosiaalityöntekijöillä on kahdenlaista kokemusta ammattieettisten keskustelujen toteutumisesta työyhteisöissään:

Ote 3 --- Että jos on joku tilanne, niissä on jäänyt kyllä ihan yksin. ---ja koen hyvin vahvasti sen, että jos jotain tapahtuu, niin olen kyllä ihan yksin.--- en koe, että mä saan mitään semmoista niin kun --- tukee näihin. ---. mä mietin, että koska mä oon viimeksi ollut ---, että on jutellut jostain --- Mutta itse se, että olisi jotain niin kun syvemmin --- ei mun mielestä semmoista ei, ei niin kun ole. (107–109)

Ote 4 --- meillä on niin kun niin jotenkin --- eettisesti hyvin toimiva tiimi. --- sitä puretaan, niin sitä niitä omia tunteita tavallaan. Sitä omaa ahdistusta, sitä omaa niin kun...--- oloa,- -- joutunut niin kun itsensä pitämään koossa. --- mä puran niitä omia kokemuksiani. --- (140)

Sosiaalityöntekijä, joka syystä tai toisesta ei pääse lainkaan purkamaan asiakastilanteihin liittyviä kysymyksiä, kokee jäävänsä yksin (Ote 3). Työntekijä ei tule keskustelutarpeineen

nähdyksi ja kuulluksi. Tällöin hän sijoittuu ensimmäisen asteen positioinnin tilaan organisaation resurssien niukkuuden tai vaikuttavien tahojen tuen puutteen vuoksi. Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä näkee, että oman työtiimin keskustelut asiakastapaamisten sisällöistä purkavat ja kokoavat heidän tunteitaan ja kokemuksiaan, kuten otteen 4 työntekijä toteaa. Kaiken kaikkiaan työntekijät kokevat tarvitsevansa keskusteluita, jotka antavat heille keinoja hallita asiakastyössä syntyneitä vaikeitakin asiakokonaisuuksia ja tunteita.

5.3 Asiakkaan positiot eri vuorovaikutustilanteissa

Kuvaan *Asiakkaan positiot eri vuorovaikutustilanteissa*-yläkategoriialuvussa kahta asiakkaalle tarjottua positiota niissä lastensuojelun keskusteluissa, joissa hän on läsnä tai poissa. Asiakkaan poissa ollessa sosiaalityöntekijä voi keskustella asiakkaan asioista ennen asiakastapaamista tai sen jälkeen työparinsa, tiiminsä ja moniammatillisten yhteistyökumppaneidensa kanssa. *Eettiset ristiriidat-, asianajotehtävä-, ei-tietämisen tila- ja ammatillinen nöyryys-* alakategoriialuvuissa kuvaan asiakkaan positioita tarkemmin ja laajemmin tähän lukuun nähden.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät pyrkivät siihen, että he eivät anna kuulemansa tai lukemansa tiedon vaikuttaa vuorovaikutuksensa laatuun asiakastapaamisissa.

Sosiaalityöntekijät haluavat tietää uudesta asiakkaastaan ennen asiakastapaamista vain oleelliset tiedot ja mennä tapaamiseen objektiivisesti ja neutraalilla asenteella.

Sosiaalityöntekijä kuvaa valmistautumistaan asiakkaan tapaamiseen:

Ote 4 “---toivon, että että mä pystyn niin kun nollaamaan. ---Mul on semmonen tunne, että mä niin kun pystyn aloittamaan alusta. --- yleensä mä ehkä haluankin --- vähemmän tietoa kun enemmän tietoa. Ehkä vaan jotenkin semmoiset niin kun oleelliset, ett asiat mikä on niin kun sen perheen huoli ja näin. --- jos kuulee ennen kaikkea jotain negatiivisia asioita, niin ett sitten se menee niin kun mun läpi. Ja ehkä mulla on semmoinen tunne, ainakin alussa oli semmoinen tunne mun työssä, että mä pääsen niin kun eteenpäin myös sellaistenkin ihmisten tilanteitten läpi. Enää mä en tiedä, onko se niin. Mä olen jotenkin niin --- rutinoitunut tähän työhön jo, ikävä kyllä. --- Mä pyrin, että se ei vaikuttaisi liikaa, vaan että uusi työntekijä, uusi kohtaaminen on aina myös uuden, --- Mahdollisuus. (135–136)

Sosiaalityöntekijä (ote 4) toivoo luovansa asiakkaalle kokemuksen uudesta mahdollisuudesta. Tällöin sosiaalityöntekijä ei kaivele asiakkaan ominaisuuksia tai lähihistoriaa saattaen asiakkaan alttiiksi moraalisen ja henkilökohtaisen positioinnin tilaan sijoittumiselle. Työntekijän tulisi edistää kielteisistä ennakoasenteista vapaata puhetapaa myös asiakastapaamisten ulkopuolella. Seuraavan otteen työntekijä näkee työyhteisön puhettavan asiakkaasta ongelmallisena ja kestäättömänä:

Ote 5 --- sukupolvien ketju ajatellen niin kun työntekijän kannalta. --- siellä on ollut tätä aina, niin siellä tulee olemaan tätä aina. --- se on mulle niin kun --- vierain --- käsitys. Ja ehkä semmoinen, mitä mä en niin kun henkilökohtaisesti --- siedäkään. (162)

Edellisen otteen (5) sosiaalityöntekijä tuo esiin huoltaan siitä, että työntekijät näkevät ainoastaan vuosikymmenten saatossa tarjotun yhden ja saman palveluvaihtoehdon hyödylliseksi asiakkaalle hänen pitkän lastensuojeluhistoriansa vuoksi. Työntekijät luokittelevat asiakasta hänen taipumuksiinsa ja toistuvaan käyttäytymismalliinsa perustuen tiettyyn muottiin. Ammattilaisina he eivät kuitenkaan ole valmiita muuttamaan omia toimintatapojaan ja joustamaan näköalattomasta tulevaisuudenkuvastaan asiakkaan kohdalla. Asiakasta kategorisoidessaan työntekijät peilaavat asiakkaan sosiaalista käyttäytymistä instituutiolle soveltuvien toimintatapojen mukaan, jolloin henkilön toimintaa arvioidaan moraalisen ja henkilökohtaisen positioinnin valossa. Asiakasta määrittävien ja rajoittavien organisatoristen normien tulkitsijana työntekijä voi vaientaa asiakkaan ääneen lausumat tarpeet, jolloin asiakkaan oikeus keskusteluun osallistujana hylätään.

Eettiset ristiriidat

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työntekijä kohtaa työssään jatkuvasti tilanteita, joissa työntekijän vuorovaikutuksella on huomattava vaikutus joko asiakkaan position tukemiseen tai vaikeuttamiseen. Asiakkaan positioon heikentävästi vaikuttavaa vuorovaikutusta kuvaan tässä alakategoriassa nimellä *eettiset ristiriidat*. Työntekijöiden mukaan asiakkaan vuorovaikutuksellinen positio asiakkaan asioita käsittelevissä keskusteluissa ei aina toteudu oikeudenmukaisesti tai tasavertaisesti.

Työntekijä voi sitoutua organisaationsa palveluja koskeviin ohjeistuksiin hyvinkin kirjaimellisesti. Näin toimiessaan työntekijän ei aina ole mahdollista tulla asiakkaan toivetta

vastaan. Pelkästään instituutionaalisiin ohjeiin pitäytyvä ei jousta säännöistä vaikkapa asiakkaan tukihenkilöpalvelun jatkumisen kohdalla. Asiakkaan positio rajoittuu tällöin työntekijän tulkitsemien ja rajoittamien palvelujen armoille ja työntekijä muodostaa asiakkaastaan moraalisen ja henkilökohtaisen positioinnin. Työntekijät kuitenkin tähdentävät oman harkintansa ensisijaisuutta asiakkaan tuen tarpeeseen vastaamisessa. Organisaation ohjeet eivät voi ohittaa asiakkaan laillista oikeutta saada tukea ja palveluita:

Ote 2 ---hyvinvointialue --- voi suosituksia tehdä mutta ei voi sitten viime kädessä niin kun evätä vaikka tai tehdä vaikka semmoista linjausta, että tukiperhe on vaan --- yksinhuoltajaperheille, ett ei ydinperheille. Ydinperheet ei voi saada tukiperhettä, niin sehän ei ole lain mukaista. Se voi olla suositus, mutta --- tilanteissa niin kun voidaan toimia toisinkin, jos perheen tilanne vaatii. (63)

Ote 3 No, periaatteessa semmoista linjausta hyvinvointialue ei voi tehdä, --- Ja että hyvinvointialue pystyy siis ohjeissa, --- tavallaan ett tuleeko se omana palveluna tai sitten, mutta ett sosiaalityöntekijän harkinta on se, että --- miten pitkään tiettyä palvelua myönnetään. --- se pitää säilyttää myöskin sosiaalityöntekijällä. (90)

Organisaation taloudellisten linjausten lisäksi sosiaalityöntekijät näkevät myös instituution toiminnallisten ohjeiden jarruttavan ajoittain asiakkaan aitoa tarpeiden huomioon ottamista, joka puolestaan poikii luottamuspulmia asiakassuhteeseen. Työntekijä on saattanut saada pitkäaikaisen toimintansa tuloksena hyvän vuorovaikutussuhteen aikaan aiemmin sosiaaliviranomaisia vastustavaan asiakkaaseen. Toimiva luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä voi kuitenkin päättyä ilman ennakoivia siirtymävaiheita byrokraattisista syistä. Sosiaalityöntekijän uurastuksella ei ole merkitystä, kun asiakkaaseen luottamuksen saavuttanut henkilö ei saa jatkaa asiakkaan vastuusosiaalityöntekijänä vaikkapa sijaisuutensa vuoksi.

Sen sijaan, että asiakkaalle tarjottaisiin hänen toivomansa ja sosiaalityöntekijän suosittelemat uusia alkuja mahdollistavat palvelut, hyvinvointialueen päättävä elin voi painottaa toiminnassaan ensisijaisesti asiakkaan lyhyitä palvelupolkuja kustannustehokkaiden määrällisten mittareiden mukaan. Organisaation toimintaohjeet ohittavat sosiaalityöntekijän ammatillisen harkinnan asiakkaan tarpeista ja palveluiden mahdollistamisesta. Käytännössä hyvinvointialue lukitsee tällöin myös asiakkaan oikeuden kertoa toiveensa häntä hyödyttävän palvelun jatkumisesta. Arvostamatta niin ikään vastuutyöntekijän palveluarviota

asiakkaastaan organisaatio jäädyttää sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän ensimmäisen asteen positioinnin tilaan.

Rahallisiin säästöihin perustuvat hyvinvointialueen toimintalinjaukset aiheuttavat työntekijöille ammattieettistä ristiriitaa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan instituutionaaliset toimintaperiaatteet eivät palvele aina asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Asiakas, joka joutuu jättämään luottamuksellisen ihmissuhteen taakseen byrokraattisten siirtojen vuoksi, kärsii erityisesti hänet tuntevan työntekijän menetyksestä. Seuraavassa otteessa (3) sosiaalityöntekijä kertoo, millä tavalla organisaation rakenneuudistuksen seuraukset voivat tyrehdyttää suurella työllä saavutetun asiakkaan luottamuksen:

Ote 3 --- just siinä vaiheessa, kun mä sain sen kontaktin ja --- päästiin hyvään, niin hyvinvointialue linjasi ---. Ja sitten se siirtyi uudelle työntekijälle ja sitten mä kuulin uudelta työntekijältä, että vanhempi ei enää ollut yhteistyössä. --- Se oli todella, todella iso ja merkityksellinen läpimurto. (95)

Ote 4 --- "tehokas sosiaalityöntekijä, hyvä suoritus". Musta se on järkyttävää. Niin mää ajattelen, että --- meidän pitää pystyä enemmän niin kun nivoutumaan tai --- nitomaan tämmöisten määrällisten mittarien viereen sitä laadullisuutta ja eettistä työskentelyä ja niitä kysymyksiä, koska niitten kanssa me joudutaan tekemään joka päivä. (145–146)

Yllä olevassa otteessa (4) työntekijä ilmaisee tunteensa tehokkuutta rytmittävän hyvinvointialueen arvoista ja peräänkuuluttaa määrällisten mittareiden rinnalle laadullisia arvoja. Organisatorisista taloudellisista ja toiminnallisista rajan vedoista huolimatta sosiaalityöntekijöillä esiintyy paljon sinnikkyyttä asiakkaan ilmaiseman toiveen täyttämiseksi lastensuojelun palveluvalikoimasta. Näin sosiaalityöntekijät toimivat asiakkaan oikeuksien edistäjänä ja asiakas saa kokemusta oman näkemyksensä asianmukaisesta kuulemisesta ja vaikuttamismahdollisuudesta. Työntekijä (Ote 4) ei rajoita asiakkaan positiota vaan on – kuten hän mainitsee – “valmis kääntämään kaikki kivet” asiakkaan hyväksi. Tällöin asiakas saa positiivista esipositointia osakseen:

Ote 4 Hyvinvointialueella tää marginaali on niin paljo pienentynyt ja mä ajattelen, että että ennen hyvinvointialuetta oli --- isommat pelimahdollisuudet sellaiseen, --- Kyllä mä niin kun näen --- mulla on niin kun sellainen sanonta että 'Mä oon valmis kääntämään kaikki kivet' (122)

Lisäksi työntekijät kohtaavat ajoittain hetkiä, joissa asiakas esittää voimakkaita vasta-argumentteja työntekijän puheenvuoroja ja päätöksiä kohtaan. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät voivat joutua painostavien tunnetilojen valtaamiksi tai jopa fyysisen väkivallan kohteeksi. Asiakas saattaa ajaa kysymyksillään työntekijän henkisen paineen alle, jolloin sosiaalityöntekijä voi päätyä puolustautumiskannalle. Vaikka väkivalta on kaikissa muodoissaan myös asiakkaan puolelta työntekijää kohtaan kiellettyä, sosiaalityöntekijään kohdistuva väkevä tunnelataus ja kyseenalaistaminen on ajoittain lastensuojelun arkipäivää. Vastustuksen osoittaminen työntekijän puheenvuoroa tai ratkaisuja kohtaan on asiakkaan oikeus. Toisen asteen positiointi alkaa, kun keskustelija vastustaa hänelle osoitettua positiota. Tämän jälkeen asiakas ja sosiaalityöntekijä käyvät keskustelua uudelleen aiheesta, josta eriävä näkemys esitettiin.

Asianajotehtävä

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaat voivat olla tietoisia tai tietämättömiä oikeuksistaan ja palveluistaan. Lähtökohtaisesti työntekijät näkevät, että asiakkaan tietoisuuden aste omista oikeuksistaan ja palveluvaihtoehdoista ei pitäisi vaikuttaa asiakkaan tuen ja palvelujen saamiseen. Sosiaalityöntekijät kertovat asiakkaalle konkreettisesti lastensuojelun asiakkuuden merkityksestä ja vaiheista sekä saatavilla olevista palveluvaihtoehdoista. Asiakkaan mahdolliset keskusteluissa kerrotut eriävät mielipiteet tulevat asiakastietoihin näkyviksi. Asiakkaan erimielisyyden osoitus ja muutosvaatimusten tekeminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden muuttaa häntä koskevaa ratkaisua, jolloin keskustelussa siirrytään toisen positioinnin asteelle.

Lisäksi asiakas saa työntekijöiltä apua tarpeidensa perustelussa palveluita haettaessa. Sosiaalityöntekijät ovat valmiita tulemaan asiakkaan palvelutoivetta vastaan, koska asiakas hyötyy parhaiten juuri hänen arkeensa räätälöidystä palvelusta. Työntekijät kokevat olevansa ikään kuin asiakkaansa asianajajia hänen mielipiteensä esille tuomisessa tilanteissa, joissa asiakas on useiden yritysten jälkeen jo menettänyt toivonsa palvelun saamisesta. Seuraavassa otteessa (2) sosiaalityöntekijä kuvaa työtapaansa edellä mainitun kaltaisissa tilanteissa:

Ote 2 --- mä luen heille ihan niin kun lakia. --- mä olen tullut, vaikka työntekijäksi jollekin, joka sanoo, ett hän ei ole saanut tätä ---, ei hän jaksa enää edes yrittää, niin kyllä mä niin kun mää puolustan heidän oikeuksiaan. Mä niin kun luen heille heidän

oikeuksista --- mä koen, ett mä olen vähän niin kun semmoinen heidän asianajajakin niissä. Ja tavallaan kerron heille, ett mihin heillä on oikeus. --- mä autoin häntä ikään kun perustelemaan sen, --- ett hän halusi tiettyä palvelua. (51)

Sosiaalityöntekijät kokevat toisinaan olevansa asiakkaansa position puolestapuhujia myös tiimikokouksissa. Sosiaalityöntekijät näkevät, että kaikki työyhteisöstä eivät välttämättä näe asiakkaan tuen tarpeita vastuusosiaalityöntekijän tavoin. Työyhteisön jäsenten keskusteluissa voi ilmetä eriäviä mielipiteitä asiakasta parhaiten tukevista palveluista. Työntekijä (Ote 2) kertoo, kuinka monivaiheinen asiakkaan toiveen mukainen palvelumahdollisuus kaatui enemmistön eriävään näkemykseen asiasta:

Ote 2 --- mä olin sitä mieltä, ett ehdottomasti ja mä sain siihen sitten ihan luvan. Ett mä ajoin sen läpi, ett sinne lähdetään --- mitä he olivat valmiit ottamaan vastaa. --- He suostui niihin ja mä olin sitä mieltä, ett mä haluisin antaa heille vielä mahdollisuuden. Ja siinä oli sitten tuota muut sitä mieltä, ett että ei anneta enää--- mä sanoin, ett mä en tee tätä ett eettisistä syistä --- (63)

Sosiaalityöntekijä, joka näkee asiakkaan tarpeen toisin kuin vaikkapa asiassa päätösvaltaa käyttävä työpari, ei voi asiakkaan elämää ravistelevissa päätöksissä, kuten lapsen sijoitusta harkittaessa, vaieta. Työntekijän erimielisyys tämän kaltaisissa asioissa voi käynnistää sijoitusprosessin perusteiden uudelleenarvioinnin. Samaan aikaan asiakas siirtyy toisen asteen positioinnin tilaan, jonka johdosta hänen tarpeensa ja näkemyksensä asian suhteen tarkistetaan. Sosiaalityöntekijä edistää tällöin asiakkaan ihmisarvoa ja keskustelijan oikeutta ilmaista oman kantansa esillä olevassa asiassa.

Sosiaalityöntekijältä edellytetään asiakkaan puolella seisomista ja hänen asiansa ajamista myös silloin, jos työntekijän yhteistyökumppani ei kunnioita asiakkaan tasavertaisia oikeuksia muihin keskusteluun osallistuviin nähden. Tällainen tilanne kohdataan vaikkapa silloin, jos asiakkaalle ei ilmoiteta tulevan tapaamisen keskustelun aihetta. Asiakkaan tilanne voi kärjistyä huonompaan suuntaan, jos tapaamisessa käsitellään asiakkaan asemaa kurjistavia asioita asiakkaan etukäteen niistä tietämättä. Työntekijä sanoo ilmoittaneensa yhteistyökumppanilleen siitä, että sosiaalitoimi ei suostu tämänkaltaiseen asiakkaan huonoon kohteluun:

Ote 3 --- silloinhan me sanottiin, että se ei käy. Me ei suostuta tämmöiseen. --- Että semmoista ei tehdä. --- Että se on mun mielestä tärkeä, että ett pitää tietää, minne tulee. --- mitä siellä käsitellään ja --- koska se, se muuttaa sitä tilannetta, jos tuut sinne ja sun pitää jännittää, että

mitäköhän tässä tulee esiin. Ja pyrin aina kertomaan, ett hei, nyt on tämmöinen tieto tullut, tästä me keskustellaan. (104)

Sosiaalityöntekijän (ote 3) mukaan yhteistyökumppanin aie asiakkaan saattamisesta eriarvoiseen asemaan suhteessa muihin keskustelijoihin ei toteutunut. Työntekijän napakka puolustuspuheenvuoro tukahdutti alkuunsa yhteistyökumppanin toimesta kyteneen syrjinnän asiakasta kohtaan. Samaan aikaan asiakkaan riski joutua pakotettuun positiointiin tuli torjutuksi moraalista rohkeutta omaavan sosiaalityöntekijän ansiosta.

Ei-tietämisen tila

Sosiaalityöntekijöiden vankan ammattieettisen näkemyksen mukaan perustavanlaatuista asiakkaan oikeuksien ohittamista asiakastyön vuorovaikutuksessa tapahtuu silloin, kun sosiaalityöntekijä olettaa tietävänsä asiakkaaseen liittyvät asiat paremmin kuin asiakas itse. Asiakastapaamisissa ja niiden ulkopuolella esiintyvän työntekijän puhetapa ilmentää sosiaalityöntekijän ongelmakeskeistä käsitystä asiakkaasta kuuntelevan ja inhimillisen lähestymistavan sijaan. Kun työntekijä haluaa viedä asiakastapaamisessa oman suunnitelmansa läpi tavalla tai toisella sisällyttämättä siihen asiakkaan ideoita tai toiveita, vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä jää ensimmäisen positioinnin asteelle. Työntekijä jyrää asiakkaan oikeuden osallistua mielipiteineen keskusteluun. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaan oma kokemus palvelun tarpeesta on myös palvelun edellytys:

Ote 2 ---mä en lähtökohtaisesti ajattele niin, ett että mulla voi olla joku idea palvelusta tai että mitä perhe tarvitsee. --- mikä tahansa palvelu, mikä lähtee niin kun yksinomaan vaan minusta, niin mä en usko, että se --- auttaa oikeasti perhettä, jos perhe ei itse koe sen tarvetta. --- se on --- ett resurssien haaskausta. (47)

Alla olevassa otteessa (3) työntekijä painottaa työntekijän omien ennakkoasenteiden tiedostamista ennen tulevaa asiakastapaamista. Työntekijä orientoituu vuorovaikutukseen siten, että asiakas voi kertoa kattavasti näkemyksensä keskustelussa ilman sosiaalityöntekijän valmiita päätöksiä. Toimintaansa tiedostamatonta ja stereotyyppisesti asennoituvaa ammattilaista sosiaalityöntekijä kuvailee epäeettiseksi ja asiakasta leimaavaksi. Tällaisessa tapauksessa työntekijä rajoittaa vastavuoroisen ja vapaan keskustelun etenemistä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä kertoo omasta vuorovaikutustavastaan:

Ote 3 No ehkä ainakin se, että tulee aidosti siihen vuorovaikutukseen, semmoiseen, ettei ole etukäteen päättänyt, että on jotain mieltä asiasta, vaan on oikeasti aidosti siinä niin kun avoimesti ja ja niin kun meidän kuuluukin olla.--- kun jopa kuulemistilaisuudessa, niin ollaan vielä siellä kuulemassa ---. Ett periaatteessa ei ole tehty vielä mitään päätöksiä, että siinä pitäisi olla, olla niin kun oma mieli sillä tavalla.--- se on äärimmäisen tärkeä se että, ett se valta- aspekti ett pitää mielessä, --- osallistat sen asiakkaan, otat sen oikeasti huomioon --- jos ei ole hirveen tietoinen näistä, niin niin voi olla, että on jo tavallaan mielessä päättänyt, --- leiman sillä tavalla, ei nyt leimannut, mutta mielessä leimannut sen toisia. Ja silloinhan se ei ole eettisesti kestävä. --- (84)

Sosiaalityöntekijät haluavat antaa mahdollisuuden asiakkaan omille mielipiteille ja ratkaista asioita yhteisissä keskusteluissa asiakkaan kanssa. Tämä on mahdollista, kun sosiaalityöntekijä muodostaa asiakkaasta positiivisen esipositioinnin. Työntekijöiden mukaan asiakasta ohjaava sosiaalityöntekijä tukee asiakasta oikeaan suuntaan tietämättä kaikkea asiakkaan puolesta:

Ote 3 --- ett meidän tehtävä on myöskin olla vähä semmoinen niin kun Gps ja osoittaa, ett tuonne päin. --- pitää sitä toivoa yllä. --- silloin sää olet siinä aidosti siinä ei-tietämisen tilassa. Ja silloin se antaa sen tilan siihen, että ett koska sää et voi tietää. Sulla on ajatus, ett näin. Mutta et sä koskaan voi tietää sataprosenttisesti. Sen takia, kun, kun on, on ollut näitä läheisneuvonpitoja, missä tulee esiin joku niin kun ratkaisu, mikä on, ikinä ei olisi tullut mieleen tämmöistä. Jos ei toinen olisi ehdottanut. Niin siksi sun pitää olla aidosti siinä ei-tietämisen tilassa, koska sää et aina voi tietää, mikä se paras on. (100–101)

Ote 4 Mää niin kun lähtökohtaisesti ajattelen, että se asiakas tietää mikä on hyvä hänen elämässään. --- hänellä on se tietotaito. --- se on ihanaa, jos niin kun semmoisen ajatuksen vois niin kun itse pitää. Niin mielessä. Se asia---, asiakas niin kun sisimmissään tietää. --- dialogin kautta, niin kun semmoinen yhteinen kokemus kasvaa siitä, että, että mitä se voi olla ---parhaimmassa tapauksessa niin kun semmoisen yhteisen dialogin kautta myös asiakkaalle tulee semmoinen kokemus, ett nyt toi esittää mulle semmoisia hyviä kysymyksiä. Ett nyt mä saan kiinni siitä, mitä oleellista mun elämässä. Tai oleellista mun ja mun lasten välisessä vuorovaikutuksessa, niin ahaa toi kysymys niin kun auttoi mua ymmärtämään sitä. Ja sit ---sen kautta me voidaan --- yhdessä sillee päästä eteenpäin. (127)

Sosiaalityöntekijällä ei voi olla valmiita ratkaisuja hänen mennessään asiakastilanteeseen. Edellä työntekijä (Ote 4) ajattelee asiakkaan omaavan parhaan tiedon tilanteestaan. Vaikka sosiaalityöntekijöillä saattaa olla jokin alustava arvio asiakkaan tarvitsemasta palvelusta, työntekijät tulevat toisinaan vastaan myös asiakkaan tavallisuudesta poikkeavaa toivetta. Asiakas saa vaikuttaa tarjottavan sosiaalipalvelun tiheyteen, määrään, kestoon tai tavoitteisiin.

Asiakkaan esittämä tuki- tai palveluehdotus sopii usein ratkaisunomaisesti hänen tilanteeseensa.

Ammatillinen nöyryys

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan kovasanaisen argumentoinnin ja työntekijää paheksuvan vastalauseenkin jälkeen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus voi vielä kääntyä parempaan suuntaan. Työntekijän valitsema reagoititapa asiakkaan vastustukseen on käänteentekevässä avainasemassa kyseisessä tilanteessa. Jos sosiaalityöntekijä pysyy etäisessä viranomaispositiossaan asiakkaaseen nähden eikä vastaa asiakkaan esittämään väitteeseen omaa puhetapaansa ja toimintaansa reflektoiden, asiakas asemoituu ensimmäisen asteen positiointiin eikä tule tarpeineen kuulluksi. Vaihtoehtoisesti työntekijällä on mahdollisuus vastata asiakkaan kyseenalaistavaan argumenttiin tavalla, niin kuin alla olevassa otteessa (5) sosiaalityöntekijä toimii. Työntekijä kuvaa toimintatapaansa vastaanotettuaan voimakasta arvostelua asiakkaalta:

Ote 3 Ett eihän mun ois tarvinnut sanoa anteeksi --- mutta siinä tilanteessa --- kannattaa myöskin miettiä sitä --- Ett joo, meillä on oikeus --- tehdä tiettyjä, mutta miten kannattaa. Ja siinä kohdassa mä totesin, ett --- mä pyysin anteeksi ja sanoin, että sä oot ihan oikeassa. Ja se oli sitten merkityksellistä hänelle. --- se ett otatko sä sen niin kun valta-aspektin, että mä saan tehdä näin vai sitten sen eettisen, ett --- mä, mä saan toimia näin, mutta mä voin myöskin toimia eri tavalla. Ja sitten mä valitsen, ett mä toimin eri tavalla ja --- myöskin osoitan, sen niin kun että hei. --- hänen kokemus oli se, silloin se oli hänelle merkityksellistä, vaikka se oli mulle pieni juttu. (97)

Vaikka sosiaalityöntekijä tiedostaa oman mandaattinsa oikeutuksen asiakkaan tunnepitoiseen vastustukseen reagoimattomuudesta ja mahdollisuutensa pysyä toimintansa suhteen valitsemassaan linjassa, päättää työntekijä kuitenkin reagoida asiakkaan esittämään kritiikkiin tulemalla asiakasta vastaan. Näin toimiessaan työntekijä antaa asiakkaalle ja itselleen näkökulman muuttamisen mahdollisuuden tapahtuneen jälkeen. Uudelleenarvioivan keskustelun alkaessa asiakkaan vastalauseen johdosta tapahtuu toisen asteen positiointi. Sosiaalityöntekijä kertoo valitsemansa toimintavan olevan kannattava asiakkaan ja työntekijän yhteistyön jatkumisen kannalta. Sosiaalityöntekijän anteeksipyyntö osoitti asiakkaalle vahvemmassa valta-asemassa olevan nöyrytmistä ja asiakkaan oikeassa olemisen myöntämistä. Tapaus osoittaa sosiaalityöntekijän vahvaa ammattieettistä osaamista ja Habermasin (1990, 89) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteiden implisiittistä

ymmärrystä asiakkaan oikeuksien edistämisestä. Toinen työntekijä (Ote 4) kuvaa niin ikään asiakasta vastaan tulevaa *ammattillista nöyryyttä* näin:

Ote 4 Että olisin voinut tehdä eri tavalla, olisin voinut mennä eri tavalla niihin tapaamisiin. Olisin pystynyt myös laittamaan rajat eri tavalla, että olisin voinut tehdä eri tavalla. --- mutta sitten on --- ihana, jos voi niin --- asiakkaallekin myöntää sen, ett: "Hei, nyt mä oon ajatellut tämän tilanteen uudestaan. Mä olin väärässä. --- mennään eri tavalla eteenpäin. --- semmoinen oleellinen viesti ja semmoinen oleellinen meille, --- ett ei meidän tarvi tietää --- kaiken aikaa. Mekin ollaan ihmisiä. Ja kun me näytetään se ihmisyys ja erehtyvyys myös asiakkaalle niin, --- Siinä voi tapahtua jotakin semmoista hyvin, hyvin, hyvin oleellista --- semmoisia tilanteita mä soisin itselleni, että "Hei, ett nyt mä oon ajatellut tän eri tavalla. Mää nyt vasta niin kun huomaan, ett mä pystyin kuulemaan sitä, mitä sä sanot". (131–132)

Edellä olevassa otteessa (4) sosiaalityöntekijä havahtuu asiakastapaamisen jälkeen siihen, että hän olisi voinut toimia asiakastilanteessa eri tavalla. Asiakas saa kuulla sosiaalityöntekijän näkökannan muuttumisesta häntä koskevaan asiaan liittyen keskustelun jälkeen. Työntekijän mielestä se, että hän voi kertoa asiakkaalle tekemästään inhimillisestä virhearvioinnista ja asiakkaan ajatuksen oivaltamisesta vasta myöhemmässä vaiheessa, voi olla asiakkaalle arvokas asia. Sosiaalityöntekijä osoittaa ammattieettistä kypsyyttä kertoessaan erehtymisestään asiakkaalle. Työntekijä edistää omalla vuorovaikutustavallaan asiakkaan osallisuutta. Sosiaalityöntekijä kuvaa asiakkaan oman toiveen vaikutusvaltaa lopettaa palvelu käytyjen keskustelujen tuloksena:

Ote 5 Että on lähtökohtaisesti itse ajatellut jonkun palvelun tai jonkun, --- menee näin ja tehdään näin ---. Asiakkaan kanssa käydyn keskustelun tai siis työskentelyn jälkeen niin tilanne on aivan toinen. Ett ---pystyy myös peruuttamaan itse. --- asiakas on ollut lähtökohtaisesti jo sitä mieltä, että mä en tarvitse tätä palvelua, että mä saan tämän asian niin kun itse hoidettua. --- mä sanon, että kokeillaan nyt kumminkin ja tehdään näin --- Asiakas on siihen ehkä sit myöntänyt, että "No joo, tehdään sitten." Mut sitten itse on todennut, että "No, tää nyt on aivan turhaa." --- myös sen, että sää osaat päättää sen palvelun. Todeta sen, että: "Tää on nyt tarpeeton tähän hetkeen." Tai sit jos sää oot vaikka ruvennut valmisteleen huostaanottoa jollain perusteella, ja sitten se peruste niin kun katoaa---myös sen ymmärtäminen, ett no nyt mulla ei ole tähän perusteita. Eli mää en tätä nyt jatka. --- tehdään niin kun aina ---. Aina täytyy --- osata --- luopua omista ajatuksistaan --- (163–164)

Sosiaalityöntekijän tulee tunnistaa asiakasta hyödyttävät ja hyödyttömät palveluratkaisut ja tarvittaessa päivittää niitä. Asiakas ja työntekijä voivat todeta yhdessä, että asiakas ei enää tarvitse palvelua, annettu tuki on ollut riittävää perheelle ja asiakas selviytyy itsenäisesti.

Päätös tulla tarpeettomaksi asiakkaan asioissa edellyttää sosiaalityöntekijältä ammatillista nöyryyttä. Edellä olevassa otteessa (5) työntekijä pitää erittäin huomionarvoisena asiana kykyä perääntyä kaavailemistaan suunnitelmista asiakkaan kohdalla varsinkin silloin, kun asiakas ei itse koe palveluja vaikuttaviksi. Sosiaalityöntekijä ei ole heti valmis asiakkaan ehdotukseen lopettaa palvelu (ensimmäisen asteen positiointi). Myöhemmin sosiaalityöntekijä kuitenkin huomaa asiakkaan selviytyvän itsenäisesti ilman palvelua, jolloin työntekijä on valmis purkamaan palvelun. Sosiaalityöntekijä osoittaa tilanteessa asiakkaan aitoa kuulemista ja *ammatillista nöyryyttä*. Hän kykenee luopumaan asiantuntijalähtöisistä ajatuksistaan ja lopettamaan asiakasta hyödyttämättömän palvelun asiakkaan toiveesta (toisen asteen positiointi).

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Maailmassa käydään miljardeja keskusteluja päivittäin, joiden teemat sisältävät kattavan kirjon ihmisten elämänpiiriin kuuluvia asioita. Sanoilla, joilla on julistuksen kaltaista voimaa, asetamme itsellemme oikeuksia ja velvollisuuksia sekä luomme sääntöjä kuuntelijoillemme (Searle 2009, van Langenhove 2017, 3 muk). Useimpiin muihin ammatillisiin aloihin verrattuna sosiaalityön profession toteutumisen ehdoton edellytys on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen keskustelu. Keskusteluissa jaetaan tietoa ja laaditaan tavoitteellisia suunnitelmia asiakkaan tukemiseksi. Sosiaalityön keskusteluissa asiakas voi olla myös eri mieltä hänelle kerrotuista ehdotuksista. (Juhila & Caswell & Raitakari 2014, 9.) Sosiaalityön keskustelujen merkityksellisyyden vuoksi kiinnostuin tarkastelemaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden eettistä vuorovaikutusta.

Tämän pro gradu -tutkielmani tarkoituksena oli saada tietoa lastensuojelun asiakkaan eettisestä vuorovaikutuksesta ja siitä, millaisissa eri positioissa eli asemissa sosiaalityöntekijä näkee asiakkaansa lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Tutkielmani tarkoituksena on vahvistaa lastensuojelun asiakkaan positiota tuottamalla ajantasaista tietoa eettisestä vuorovaikutuksesta lastensuojelussa, mikä on tutkijana vastuullinen päämääräni (Siipi 2023). Tutkielmani aineiston keräsin viiden lastensuojelun sosiaalityöntekijän puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, jotka toteutuivat eteläsuomalaisella hyvinvointialueella elo–syyskuussa 2025.

Jürgen Habermasin (1990, 89) diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteet ohjasivat teemahaastatteluni kysymysten asettelua. Habermasin teorian mukaan jokainen keskusteluun osallistuja saa esittää keskustelussa minkä tahansa väitteen kenenkään estämättä. Aineiston analyysimenetelmänä käytin positiointiteorian (van Langenhove & Harré 1999, 20–28) käsitteistöä, jonka avulla tarkastelin sosiaalityöntekijöiden muodostamia positioita asiakkaistaan lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni kautta halusin selvittää, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat omia vuorovaikutustapojaan asiakastyössä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan

luottamus on yksi toimivan vuorovaikutuksen peruslähtökohdista lastensuojelun asiakastyössä. Tutkielmani osoitti, että sosiaalityöntekijät, jotka pitivät lupauksensa asiakkaalle ja olivat häntä kohtaan rehellisiä, avoimia, kunnioittavia ja heitä kuuntelevia, edistivät asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta. Sosiaalityöntekijällä, jolla on eettistä herkkyyttä, on hyvät vuorovaikutustaidot, ja hän osaa kohdata asiakkaansa empaattisesti (van Nijnatten & Suoninen 2014, 153). Sosiaalityöntekijät kohtasivat monia asiakkaita, jotka ilmaisivat tyytyväisyyttä omaan vaikuttamismahdollisuuksiinsa lastensuojelun päätöksenteon eri vaiheissa. Lapsen edun ensisijaisuuden arvioiminen on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden luovuttamaton periaate, jonka jälkeen työntekijät huomioivat asiakkaan muut näkökulmat ja toiveet (Räty 2023, 16). Asiakkaan tarpeita kuunnellessaan työntekijät tulivat mahdollisuuksien ja lain sallimissa rajoissa asiakkaan toiveita vastaan ennen ratkaisujen tekoa.

Vaikka asiakkaan toiveita oli mahdollista toteuttaa, näin ei kuitenkaan aina eri syistä toimittu. Tutkielmastani käy ilmi, että osa sosiaalityöntekijöiden asiakkaista oli kokenut, että he eivät olleet tulleet lastensuojeluhistoriansa keskusteluissa tarpeineen huomioiduksi. Asiakkaat jäivät heiveröisempään asemaan heitä vaikutusvaltaisempiin keskustelijoihin verrattuna tukimuotojen sekä rajoittavien toimien suunnittelu-, arviointi- ja päätösvaiheissa. Asiakkaan osattomuuden kokemusta lisäsivät myös haavoittuvuudelle altistavat elinolot, voimattomuus, kyvyttömyys tai tiedon puute omista vaikuttamisen mahdollisuuksista ja oikeuksista.

Asiakkaat olivat asemoituneet sosiaalityöntekijän, hänen yhteistyökumppaninsa tai muun työyhteisön jäsenen näkökulmasta ensimmäisen asteen positioon, sillä heidän näkemyksiään ei otettu todesta tai heidän toiveensa jäivät ammattilaisten asiantuntevien puheenvuorojen varjoon. Puheteoista, joita eri tilanteissa toisille suunnataan, voi seurata lyhyt- tai pitkäkestoisia vaikutuksia keskusteluun osallistuville (Jokinen ym. 2016, 48–49). Asiakas voi tuntea itsensä keinottomaksi tarjotun position vastustamiseen ja hän saattaa alistua positioonsa negatiivisista tuntemuksistaan huolimatta (Davies ja Harré 1999, 38).

Sosiaalityöntekijät korostivat, että asiakkaan esiin tuomat toiveet, tarpeet ja väitteet ovat hänen ehdoton oikeutensa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 1 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun on edistettävä. Saman lain 8

pykälän ensimmäisen momentin mukaan ”Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan”. Rakenteisiin eli instituutioihin vaikuttaminen sosiaalisen muutosprosessin kautta on saavutettavissa, koska valta ei ole ehdotonta ja rakenteisiin vaikuttaminen ei ole lailla kiellettyä toimintaa (van Langenhove 2017, 10–12). Keskustelija voi vaikuttaa omalla puheteollaan vallitseviin moraalisiin järjestyksiin (van Langenhove 2017, 6). Van Langenhovenin (emt.) esittämää ajatusta instituution rakenteisiin vaikuttamisesta voidaan soveltaa lastensuojeluun, jossa asiakkaalla on mahdollisuus muokata häntä koskevaa päätöksentekoa.

Sosiaalityöntekijät kykenivät lähestymään luovasti ja joustavasti asiakkaita, jotka olivat huonojen osallisuuskokemustensa vuoksi etäänntyneet sosiaalitoimen ammattihenkilöjen kommunikointiyhteydestä. Asiakkaan omaperäisiäkin toiveita huomioitiin päätöksenteossa, ja asiakasta kohdattiin ihmisarvoisella tavalla. Taitava työntekijä osasi lukea myös asiakkaan sanattomia viestejä huomioiden ne asiakkaan ajankohtaisesta tilanteesta kertovina ilmaisuina. Tulokset viittaavat siihen, että ongelma- ja asiantuntijalähtöisen suhtautumisen sijaan sosiaalityöntekijät kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta myös haastavilta tuntuissa tilanteissa ja kannustavat asiakasta osallisuuteen aidon läsnäolon avulla.

Sosiaalityöntekijä voi oppia kuuntelemaan asiakastaan myötätuntoisesti ja herkkyydellä, jonka johdosta asiakkaaseen muodostuu luottamuksellinen ihmissuhde (Jokinen 2016, 138–140). Asiakas ja sosiaalityöntekijä voivat muuttaa dialogisessa vuorovaikutussuhteessa turvallisesti näkökulmiaan (emt).

Tutkielmani yhtenä merkittävänä johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijän puhetapa ja vallankäytön keinot voivat joko helpottaa tai vaikeuttaa lastensuojelun asiakkaan asemaa ja elämää käänteentekevällä tavalla. Sekä positiivinen että negatiivinen, asiakkaan elämää mullistava vaikutus voi syntyä asiakkaan oikeuksiin puuttuvien lastensuojelullisten toimien, kuten kiireellisen sijoituksen, yhteydessä. Tällaiset päätökset tehdään usein akuutisti ja suppein tiedoin (Lamponen 2018, 139).

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan työntekijän valta-asemaa voidaan käyttää asiakasta tukevien resurssien mahdollistamiseen sekä asiakaslähtöiseen arviointiin siitä, mikä ratkaisu kussakin tilanteessa on kaikkien osapuolten mielestä asiakkaan etua parhaiten

palveleva. Yhden sosiaalityöntekijän kuvaamana ilmaisu “Miten, mihin ja millä asenteella sosiaalityöntekijä valtaansa käyttää” kertoo tyhjentävästi sosiaalityössä olevan vallan rakentavasta tai hajottavasta tehosta asiakkaan elämässä.

Lisäksi tulokset osoittavat, että eettisen vuorovaikutuksen arvon huomaa paradoksaalisesti parhaiten niissä tilanteissa, joissa ihmisyyttä kunnioittava viestintä loistaa ilmiömäisesti poissaolollaan. Raskain huokaisuin ja hymyttömin kasvoin kommunikoiva sosiaalityöntekijä voi näyttäytyä asiakkaalle saavuttamattomana byrokraattina, joka ohittaa ihmisyyden. Se vuorovaikutustapa, jolla asiakas sanallisine ja sanattomine viesteineen tulee kohdatuksi, perustuu suurelta osin lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammattieettiseen osaamiseen, eettisten arvojen vastuulliseen käyttöön ja oman valta-aseman ymmärtämiseen asiakkaaseen nähden. Työntekijöiden näkemysten mukaan ammattilaisen kehonkielen lisäksi asiakasta luokittelevat ja syyttelevät toteamukset voivat kieliä asiakkaaseen kohdistetuista, ennalta asetetuista positioista (Niemi 2013, 50, 53–54).

Toisen tutkimuskysymyksen avulla olin kiinnostunut selvittämään, miten sosiaalityöntekijät parantaisivat vuorovaikutustaan asiakastyössä. Sosiaalityöntekijöiden havaintojen pohjalta kulttuurisissa keskusteluissa kiirivät usein kuulopuheisiin perustuvat negatiiviset näkökannat lastensuojelun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden käyttäytymisestä ja ominaispiirteistä. Tällöin puheenvuoroja käyttävät muodostavat heidän elämänpiirinsä ulkopuolisesta ihmisryhmästä epäsuoran positioinnin.

Sosiaalityöntekijät pitivät myönteisen ja realistisen tiedon jakamista lastensuojelun asiakkaista ja sosiaalityöstä tärkeänä yhteiskunnallisten keskusteluareenoiden makro- ja mesotasolla (Talentia 2023, 23). Yksi työntekijä hahmotti rakenteellisen sosiaalityön tekemisen konkreettisella tavalla. Hän painotti työntekijän oman työskentelyn keskeistä roolia ennakkoluulojen karsimisessa: hyvä työntekijä on kuin “kävelevä käyntikortti”, joka välittää myönteistä tietoa lastensuojelusta myös ympäröivälle yhteiskunnalle. (Pirainen 2022, 35.) Tuloksiin viitaten voidaan ajatella, että lastensuojeluun liittyvien virheellisten päätelmien korjaaminen lähtee työntekijän omasta työotteesta – vaikutuspiirin alkaen sosiaalityöntekijän mikrotason yhteisöstä.

Tutkimustulokset paljastivat, että sosiaalityöntekijät tunnistivat työyhteisöjensä eettisten keskustelujen välttämättömän merkityksen asiakastyön laadun edistämisessä. Työntekijät toivoivat eettisten keskustelujen lisääntymistä, sillä niitä ei koettu aina olevan riittävästi, ja keskustelut toimivat työtapojen uudistamisen välineenä arvioivan ja kehittävän otteen ansiosta. Sosiaalityön asiakaskohtaamisissa on usein läsnä asiakkaan tuen ja kontrollin (Yliruka & Petrelius & Alho & Jaakola & Lunabba & Remes & Keränen & Teiro & Terämä 2020, 18) dilemma (Talentia 2023, 26), joka voi toisinaan horjuttaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamus- ja vuorovaikutussuhdetta. Työntekijät kokivat tarvitsevansa sekä eettisiä työkaluja että ammattitietoon pohjautuvaa tukea johtajistolta ja kollegoiltaan, jotta asiakastilanteissa syntyneitä tunteita ja kysymyksiä voitiin käsitellä. Tulosten perusteella on selvää, että keskustelullisen tuen saaminen on sosiaalityöntekijän ammatillisen kehittymisen ja työssä jaksamisen ehto. (Yliruka ym. 20–21.)

Olipa asiakas lastensuojelun keskusteluissa läsnä tai poissa, hänestä rakennetaan vaihtuvia positioita eri keskustelijoiden toimesta. Itsen ja toisen positiointi voi olla joko tiedostamatonta tai tietoista toimintaa esimerkiksi tilanteissa, joissa tervehdimme vastaan tulijaa tai valmistaudumme viralliseen keskustelutilaisuuteen. Lisäksi työhuoneen taukokuoneessa keskustelijat voivat positoida poissaolevaa henkilöä. Toisen poissa ollessa hänestä kerrottu viestii enemmän positioijasta ja siitä, millaisena hän pitää häntä kuuntelevia henkilöitä. Jokainen käytetty puheteko ilmentää yhteisön sääntöjä, joita keskustelijat tuovat esiin jopa tiedostamattaan. (Pöysä 2010, 154–155.) Yksi sosiaalityöntekijä korosti ammattieettisen koulutuksen ja vahvan arvojohtajuuden merkitystä asiakasystävällisten ja ammattieettisten puhetapojen kehittämisen välineinä työyhteisöissä.

Vaikka sosiaalityöntekijät olivat ammattieettisesti kokeneita vuorovaikutusosaajia, he tiedostivat riskin, että he saattavat rakentaa asiakkaastaan kuultujen ja luettujen asiakastietojen pohjalta negatiivisen esipositioinnin. Osa sosiaalityöntekijöistä halusi tavata uutta asiakastaan vain olennaisten tietojen varassa, jotta heille välittyisi mahdollisimman neutraali käsitys asiakkaan tilanteesta. Tutkielmani tulokset osoittavat, että työyhteisöissä käydyissä keskusteluissa asiakkaaseen liittyvät puhetavat eivät kaikkien sosiaalityöntekijöiden mukaan olleet asiakasta arvostavia. Asiakasta voitiin hänen piirteisiinsä tai taustatietoihinsa pohjautuen rakentaa moraalinen ja henkilökohtainen positiointi. Tarkoituksenmukaisessa positioinnissa on kyse epäedullisesta toisesta henkilöstä

puhumisesta hänen siitä tietämättään (van Langenhove & Harré 1999, 27). Sosiaalityöntekijät olivat joutuneet kohtaamaan kumpaakin positioinnin muotoa työyhteisöjänsä vuorovaikutustilanteissa.

Päätösten ja väliintulojen tekeminen vaatii sosiaalityöntekijältä oman mukavuusalueensa ulkopuolelle menemistä, mutta samalla pelotonta oikein tekemistä asiakkaan kokemien vääryyksien kitkemiseksi (Banks 2021, 16). Eettisissä keskusteluissa sosiaalityöntekijä, joka arvioi rehellisesti työtiiminsä vuorovaikutusta ja ammatillisia toimintatapoja, osoitti moraalista rohkeutta antaessaan rakentavaa palautetta työyhteisölleen heidän kielteisistä puhetavoistaan asiakkaaseen liittyen (Talentia 2023, 20). Tämä työntekijä toimi toisin kuin muut työyhteisön jäsenet. Tämä tulos viittaa siihen, että moraalilla varustettu sosiaalityöntekijä uskaltaa puuttua asiakasta syrjiviin puhetapoihin ja asettaa rajat asiakasta leimaavalle puheelle. Samaan aikaan työntekijä halusi antaa asiakkaalle tilaisuuden muutokseen ja hänen näkemiseensä uusin silmin myös työyhteisön taholta.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan vastuutyöntekijän tehtävänä on edistää asiakkaan positiota hyvään suuntaan. Eettisesti toimiva työntekijä puhuu asiakkaasta tämän poissa ollessa ikään kuin asiakas voisi kuunnella keskustelun. Sosiaalityöntekijät pitivät asiakkaan oikeuksia ja asemaa eriarvoistavia puhetapoja epäasiallisina ja epäeettisinä toimintatapoina. Asiakas tulee nähdä arvokkaana yksilönä eikä häneen yhdistettyjen toimien kohteena ja ongelmiensa perusteella (Lipponen & Tarvainen & Aaltonen 2025, 324). Jokaisen työntekijän vastuulla on reflektoida omia eettisiä arvojaan. Vaikka toisinaan asiakkaasta muodostuneita syvään juurtuneita käsityksiä on haastavaa muuttaa, voi yksikin työntekijä muuttaa asiakasta epäedullisesti leimaavan puhettavan suunnan. Työntekijöiden näkemyksen mukaan sosiaalityötä ei voi tehdä, jos sosiaalityöntekijä arvottaa itsensä asiakasta ylemmälle tasolle tasavertaisen ja ennakkoluulottoman vuorovaikutustavan sijaan.

Kolmanneksi tässä tutkielmassani kysyin, millaisia positioita asiakas sosiaalityöntekijän suunnalta saa vuorovaikutustilanteita ennen, niiden aikana tai niiden jälkeen.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin laajan kirjon vaihtelevia kommunikointitilanteita, joissa ilmeni eettistä ristiriitaa. Asiakas ja työntekijä eivät aina löytäneet keskustelujen aikana keskinäistä

samanmielisyyttä. Asiakkaat saattoivat vastustaa työntekijää tai lastensuojelullisia toimia myös voimakkain keinoin. Työntekijöiden paineensietokyky ja ammattieettinen periaatteellisuus osoittautuivat vankaksi, kun he kykenivät keskustelemaan asiakkaan kanssa vastustamisen jälkeen tätä tukien.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisten keskustelujen lisäksi työyhteisön jäsenten käymissä keskusteluissa esiintyi erimielisyyttä asiakasta parhaiten tukevista palveluista tai tuesta. Vuorovaikutustilanteessa toinen ammattilainen saattoi kiinnittää katseensa ensisijaisesti asiakkaan mielipiteeseen toisen työntekijän pitäytyessä asiantuntijalähtöisessä prioriteeteissa asiakkaan näkemyksiin nähden. Sosiaalityöntekijöiden kertomaan perustuen on ilmeistä, että työyhteisön jäsenten reflektioimattomat ja joustamattomat asenteet estävät asiakkaalle vaihtoehtoisten palvelujen tarjoamisen. Tiettyihin ajattelutapoihin kangistuneisuus rajoittaa myös asiakkaan oikeutta kertoa ajatuksistaan. Asiakkaan asema juuttuu tällöin työyhteisön arvovalintojen ja puhetapojen seurauksena moraaliseen ja henkilökohtaiseen positioon. Sosiaalityöntekijän tehtävä erityisesti eettisesti ristiriitaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan position oikeudenmukaisen edistämiseksi korostuu.

Yhteiskunnallisia skenaarioita ajatellen maamme kurjistaa parhaillaan taloudellinen alijäämä, jonka vuoksi myös julkishallinnon ammattialoja ravistelevat mittavat säästötoimet (Hukkanen & Pelkonen 2025). Eri hyvinvointialueiden sosiaalialan työntekijät ovat joutuneet käymään lävitse valitettavia yhteistoimintaneuvotteluja (Talentia 2025b). Toisaalta on ymmärrettävää, että nykyisten säästöpoliittisten linjausten vuoksi myös sosiaalipalveluja on jouduttu supistamaan. Asiakkaan perusoikeuksista ei kuitenkaan koskaan voi neuvotella: asiakkaalla on oikeus saada toimivaa sosiaalihuoltoa (emt).

Sosiaalityöntekijät kertoivat sosiaalipalveluiden ohjautuvan organisaation määrällisten tavoitteiden mukaan. Sosiaalityöntekijä joutui työssään punnitsemaan kahta vastakkaista arvoa: rahallisiin säästöihin pyrkivää toimintaohjetta ja lain takaamaa asiakkaan oikeutta sosiaalipalveluihin. Kahden arvon välinen punninta aiheutti sosiaalityöntekijöille syvää ristiriitaa. Toisessa vaakakupissa painoivat organisaation rakenneuudistusten toiminnallinen joustamattomuus sekä neoliberalistista markkinamallia mukailevat palvelujen määrää, pituutta tai hankkimista ohjailevat suositukset. Toisessa vaa'an kupissa oli asiakkaan etu, jonka painolle ei aina annettu arvoa instituutionaalisten toimijoiden suunnalta.

Sosiaalityöntekijöiden kertomusten mukaan on havaittavissa, että työntekijöiden arvio

asiakkaalle kuuluvasta palvelusta tai päätöksestä tuli jyrätyksi yleisiin instituution ohjeisiin ja käytäntöihin perustuen. Täten sekä asiakas että hänen sosiaalityöntekijänsä sijoittuivat organisatoristen toimijoiden suunnalta moraaliseen ja henkilökohtaiseen positioon.

Kirjallisuudessa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisesta käytetään nimitystä “katutason byrokraatti”, jolla on vaikutusvaltainen asema ja vastuu sekä organisaationsa päätöksenteossa että sen jalkauttamisesta asiakkaan tarpeita vastaaviksi palveluiksi. Sosiaalityöntekijä voi laillisin perustein muokata instituution toimintalinjauksia oman harkintansa mukaisesti siten, että ne palvelevat parhaiten asiakkaan tilannetta. Lisäksi asiakkaalla on oikeus kritisoida hänelle esitettyjä palveluvaihtoehtoja (Juhila ym. 2014, 135) sekä ilmaista niihin muutosehdotuksia. Työntekijä ja asiakas voivat yhdessä muovata asiakkaan tilanteeseen soveltuvimman palveluvaihtoehdon. (Juhila & Hall 2017, 59–60.)

Konkreettisenä osoituksena sosiaalityöntekijän lakiperusteisen päätös- ja harkintavallan vähättelystä toimivat hyvinvointialueille perustetut ostopalvelujen asiakasohjausryhmät. Aluehallintoviraston mukaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuolto ei noudattanut kaikissa vaiheissaan lakia keväällä 2025. Sosiaalityöntekijöiden päätöstenteko ei ollut riittävällä tasolla, sillä työntekijät joutuivat typistämään tai pidättämään asiakkaidensa palveluja hyvinvointialueen asiakasohjausryhmän ohjeiden mukaisesti.

Aluehallintoviraston juristi Aliisa Ylipartanen esitti asiaan perääntymättömän kannan: “Virkavastuulla toimivan sosiaalityöntekijän tontille ei mennä. Heidän täytyy pystyä itsenäisesti harkitsemaan, onko asiakas oikeutettu hakemaansa palveluun. Heillä on laissa säädetty toimivalta”. (Korkala 2025.) Yhteiskunnallisella tasolla toimivien lainvalvojen ansiosta oikeus voi toteutua myös edellä mainitun tapauksen tavoin lastensuojelun asiakkaan ja häntä virkansa puitteissa palvelevan sosiaalityöntekijän kohdalla. Tällöin asiakkaan positio tulee yhteiskunnallisen lainvalvojan suunnalta aidosti nähdyksi positiivisen esipositioinnin turvin.

Sosiaalityöntekijän ammatilliseen työkalupakkiin kuuluvat muiden eettisten työtapojen ohella myös asiakkaiden asianajotyö (Talentia 2023, 20, 22–23). Sarah Banks (2011, 18–19) viittaa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden eettisen toteutumisen käsitteellä tiettyihin eettisiin perusajatuksiin, jotka sisältävät radikaalin toiminnan sosiaalisesti edistettävän yhdenvertaisuuden puolesta; myötätunnosta konkreettisiin toimiin siirtymisen; vallankäytön

asiakkaan kanssa; yhteiskunnassa asiakasta syrjivien mallien eritasoisen vastustamisen; sekä pelkäämättömän uskalluksen toimia haastavissakin tilanteissa.

Sosiaalityöntekijät kertoivat kokevansa oman roolinsa asiakkaan asianajajaksi. Työntekijät toimivat asiakkaan asianajan tavoin sekä laajoissa että pienemmissä tehtävissä. Tulosten pohjalta on pääteltävissä, että asiakas tarvitsee asemansa ja mielipiteensä puolustamista useissa lastensuojelun tilanteissa. Asiakas tarvitsee puolellaan seisoojia vaikkapa silloin, kun jokin sosiaalityöntekijän tietoon tullut toimija tekisi asiakkaan oikeuksia rajoittavia tai vaikeuttavia päätöksiä ilman perusteltua syytä. Yksi esimerkki tästä oli sosiaalityöntekijöiden mukaan huostaanotto, jonka valmistelu ilman totuudenmukaisia perusteita oli sekä lain vastaista että asiakkaan kannalta epäeettistä. Jos huostaanotto toteutuu ilman perusteita, asiakkaalle rakennetaan pakotettu positiointi, jossa hänet syrjäytetään ja leimataan ulkopuoliseksi suhteessa muihin. (ks. esim. van Langenhove & Harré 1999, 27–28.)

Ammattieettisesti toimivat sosiaalityöntekijät tahtoivat edistää asiakkaan oikeuksia kunnioittamalla asiakkaan mielipiteitä ensisijaisena tietolähteenä hänen asioissaan. Jokinen (2016, 147) puhuu niin ikään jaetusta ja dialogisesta asiantuntijuudesta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijöiden mukaan ilman asiakkaan aitoa kuulemistä hänen auttamisresurssinsa jäivät usein hyödyttömiksi. Työntekijät pitivät epäeettisenä ja asiakasta leimaavana sitä, että asiakkaan tilannetta ei aina selvitetty tarkasti ja hänen mielipidettään ei kuultu päätöksenteossa.

Tutkielman pohjalta voidaan päätellä, että taitava sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaansa eittämisen tilassa ja tulee tätä vastaan myös haavoittavien vuorovaikutustilanteiden jälkeen. Vaikka työntekijällä on juridinen oikeus kohdata asiakas asiantuntijalähtöisin tavoin, voi sosiaalityöntekijä valita toimia toisin. Työntekijä voi osoittaa asiakkaalle olevansa myös erehtyvä ja pyytää tarvittaessa anteeksi loukkaavaa puhetapaansa tai ilmaisuaan. Sosiaalityöntekijän sanat oman näkökulmansa muuttamisesta ja asiakkaan ajatusten oikeaksi tunnustamisesta voivat merkitä asiakkaalle inhimillistä kädenojennusta.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa puhetapa voidaan mieltää teoksi, joka rakentaa asiakkaan todellisuutta asiakkuusprosessin eri vaiheissa (Jokinen 2015, 16). Vaihtoehtoisesti työntekijä voi positioida asiakkaansa useista eri syistä tavalla, joka

jarruttaa tämän oikeuksien toteutumista. Voidaankin pohtia, millainen toimintatapa on tarkoituksenmukainen, kun tavoitteena on aidosti vahvistaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta sekä edistää asiakkaan oikeudenmukaisuuden kokemusta lastensuojelussa. Ihminen ihmiselle -tasoisessa vuorovaikutuksessa on mahdollista havaita asiakkaan tarpeet ja kuulla hänen äänensä. Perääntyessään omista suunnitelmistaan sosiaalityöntekijä osoittaa ammatillista nöyryyttä, kun hän toimii asiakasta palvelevalla tavalla. Työntekijä, jonka laillisena tehtävänä on asiakkaan asemasta ja oikeuksista huolehtiminen, ei voi toimia ammattieettisiä arvojaan ja vastuitaan vastaan (Talentia 2023, 6).

Tutkielmani tulosten keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijä on avainasemassa asiakkaan eettisen vuorovaikutuksen mahdollistajana. Sosiaalityöntekijän puheteot voivat joko edistää tai estää asiakkaan oikeudenmukaisen position toteutumista lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Puheteoilla voi olla tilannekohtaisia tai kauaskantoisia vaikutuksia asiakkaan elämässä. Asiakkaalla on oikeus esittää ajatuksiaan lastensuojelussa siten, että ne tulevat kuulluiksi ja huomioiduksi ammattilaisen toimesta.

Asiakkaan ääntä ei kuitenkaan välttämättä oteta vakavasti. Syynä voivat olla organisaatioon juurtuneet markkinaehtoiset, byrokraattiset tai instituutionaaliset rakenteet. Epäeettiset ja syrjivät organisaation rakenteet näyttäytyvät asiakkaalle konkreettisesti joustamattomina toimintatapoina ja -ohjeina, joihin asiakkaan on tavallisesti vaikea vaikuttaa. Asiakas saatetaan sijoittaa epäedulliseen position lastensuojelun vuorovaikutuksessa myös arvojaan reflektioimattoman ammattilaisen taholta.

Asiakkaan ihmisarvoa kunnioittava sosiaalityöntekijä on päättänyt valita toisenlaisen toimintatavan. Asiakasta leimaavien puheenvuorojen rajaajana sekä muutoksen ja tasavertaisten oikeuksien mahdollistajana toimii moraalisesti rohkea sosiaalityöntekijä, joka edistää asiakkaan osallisuutta mikro-, meso- ja makrotason vuorovaikutusareenoilla. Asiakas voi yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa muokata toiveillaan ja jopa eriävillä näkökannoillaan häntä koskevia päätöksiä. Asiakkaan kannalta keskeistä on, miten ja mihin työntekijä käyttää valtaansa sekä millä asenteella hän päättää tukea asiakkaan positiota. Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa edellyttää sosiaalityöntekijältä ammatillista nöyryyttä olla ihminen ihmiselle.

Tämä pro gradu -tutkielmamatkani alkoi syksyllä 2024 Turun yliopistossa. Laadullista tutkielmaa tehdessäni olen löytänyt itsestäni uusia ominaisuuksia oppijana. Olen saanut kokemusta tutkimusteoreettisista käsitteistä ja itse tutkielman eri vaiheiden konkreettisesta työstämisestä. Laadullisen tutkimuksen tekeminen edellyttää tutkijalta joustavuutta, refleksiivisyyttä ja monen prosessin päällekkäisyyden hallintaa (Padgett 2017, 18–19). Tutkielman teko on monikerroksinen prosessi, jossa tutkimusprosessin eri vaiheiden muistiinpanot voivat sijaita sulassa sovussa samalla työpöydällä. Yhden tutkielman työstöpäivään saattoi mahtua litterointien täsmällisyyden tarkistamista ääninauhoitteiden haastatteluihin nähden ja analyysin työstön aloittamista tutkimuskysymysten teemojen mukaan. Tästä palasin vielä tarkistamaan teoriaosuuden yksityiskohtia tai päivittämään johdantotekstiä.

Tutkielman kautta opin sietämään keskeneräisyyttä ja eri vaiheiden pitkäkestoisuutta. Lisäksi tutkielman aihepiirin sisällöt ovat osittain kietoutuneet toisiinsa lomittain. Osa eettisen käsitteistön aihealueista on toistensa kaltaisia, minkä vuoksi tässä raportissa voi esiintyä samankaltaisia käsitteitä eri kappaleissa. Tästä huolimatta olen kuitenkin yrittänyt kuvata eri aihealueita painotuksiltaan hieman eri näkökulmista. Ennen kaikkea tutkielman tekeminen on vaatinut minulta päättäväisyyttä ja sinnikkyyttä palata toistuvasti keräämäni teemahaastatteluaineiston pariin. Toisinaan jokin tutkielman vaihe vaikutti minusta ylitsepäsemättömältä. Kiinnostukseni tutkielman aihetta kohtaan sekä tutkimuskysymyksiin vastaamisen pohdinta, jotka toimivat tutkielman teon läpileikkaavana punaisena lankana, johdattivat minut oikeille ajattelun uomille. Tällöin tutkielman työstö nytkähti askeleen eteenpäin.

On tärkeää, että voin läpinäkyvästi ja tutkimustoimintaani reflektoiden nostaa esiin seikkoja, joita olisin voinut tutkijana tehdä toisin laadullisen tutkielmaprosessini aikana (Padgett 2017, 18). Yksi pohdintani paikka tutkielman teon eri vaiheissa liittyi tutkimuskohteen tuottamaan tiedon vakuuttavuuteen. Ennen kuin tutkielmataipaleeni oli edes alkanut, olin haaveillut sosiaalityöntekijöiden sijaan haastattelevani kokemusasiantuntijoita. Varsinaista tutkimussuunnitelmaa tehdessä mietin, olisinko havainnoimalla aitoja lastensuojelun vuorovaikutustilanteita saavuttanut validimpia tutkimustuloksia kuin haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä. Onko sosiaalityöntekijöitä haastatellessa riskinä saada kaunisteltuja ja totuudesta pyöristeltyjä vastauksia?

Nyt tiedostan, että kokemusasiantuntijoiden haastattelut vaatisivat eettistä ennakoarviointia vähintään tutkielman ohjaajan kanssa. Kyseisessä arvioinnissa punnitaan tutkimuksen tai tutkimustulosten todennäköistä haittaa tutkimukseen osallistuvalla (TENK 2023, 13). Kokemusasiantuntijoiden haastattelemisen olisi ollut varmasti mielenkiintoisia tuloksia tuottava polku. Tulevaisuudessa voisi olla hyödyllistä ottaa mukaan myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien näkemyksiä, mitkä voisivat toimia mielenkiintoisina ideoina jatkotutkimukselle.

Mielestäni haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden antamista vastauksista nousi esiin useita konkreettisia lähestymistapoja asiakkaiden tilanteiden käsittelyyn. Saatoin havaita niistä sosiaalityöntekijöiden implisiittistä ammattieettistä tiedostavuutta ja näkemyksiä Habermasin diskurssieettisen teorian argumentaatioperiaatteista. Työntekijät muodostivat ihmisarvoa kunnioittavia positioiteja asiakkaistaan. Kaiken kaikkiaan olin todella tyytyväinen haastatteluaineiston antiin. En voi todellakaan väittää sosiaalityöntekijöiden puheenvuorojen pursuavan siloteltua totuutta jääden kommentteillaan kauas reaali maailmasta. Haastattelut sisälsivät runsaasti elämänmakuista kerrontaa ja aitoja kohtaamisen kuvailuja asiakastyöstä.

Arvioidessani jälkikäteen tutkijan positiotani havaitsin muutamia kehitystehtäviä rooliini nähden. Olisin voinut olla täsmällisempi ja niukempisanainen kysymysten asettaja. Haastattelijana olisin voinut jättää eri teorioihin viittaavat seikkaperäiset huomioni pienemmälle osuudelle. Kaikkien haastatteluissa vallitsi kuitenkin myönteinen ja myös syvällisiä sekä vakavia teemoja käsittelevä ilmapiiri. (Padgett 2017, 114, 124–125, 127–128.) Haastatteluteemojen kirjo johdatti sekä haastateltavat että minut vuolaaseen keskustelun virtaan.

Sekä kvalitatiivisessa että kvantitatiivisessa tutkimuksessa kerätään tietoa johtopäätösten saavuttamiseksi. Kvantitatiivisella kyselyllä olisin voinut koota tehokkaammin tietoa ajallisesti lastensuojelun vuorovaikutuksesta kuin laadullisella puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä. Toisaalta nopeasti levitettävillä sähköisillä kyselyillä en olisi saavuttanut samanlaista syvällistä ja laaja-alaista keskustelua kuin teemahaastattelun keinoin. (Padgett 2017, 1–2.) Taitava tutkija voi esittää suunnittelemaniakin kysymyksiä haastateltavalle, jolloin avautuu portti merkityksellisiin löydöksiin aihealueen parissa (emt. 123). Olen tästä asiasta samaa mieltä. Vaikka haastattelut rönnyilivätkin yli suunnitellun ajan

ja olennaisten kysymysten äärellä pysyminen vaati terästyymistä, haastatteluaineistoni oli sisällöllisesti täyteläinen.

Olen työskennellyt lasten ja perheiden parissa 1990-luvulta saakka. Lapsen mielipiteen kuulemisen tärkeys on minulle yksi tärkeimmistä arvoista. Mielestäni lapselle ja perheelle kuuluu vahva osallisuusasema päätöksenteossa. Lapsen osallisuuden oikeuden puolella seisominen voi vinouttaa asennettani tutkielmani tulosten tulkitsijana (Padgett 2017, 213), heikentäen objektiivisuuttani asian suhteen. Tuloksia tulkitessani saatoinkin helposti valita aiheen kannalta itselleni entuudestaan tuttuja käsitteitä ja ilmaisuja (Hirsjärvi ym. 2009, 114, 437). Toisaalta oman subjektin kadottaminen tyystin ei onnistu tutkielmaa tehdessä (emt. 310). Subjektiivisuuden voi ajatella myös vahvuutena, kuten tutkijan taitona reflektoida omaa tuotostaan (Padgett 2017, 50).

Tutkielmani pienen vastaajamäärän takia en voi yleistää saamiani tuloksia kvantitatiivisen tutkimuksen tavoin kootakseni niistä yleistettäviä päätelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 182). Toisaalta tutkielmastani johdettuja tulkinnallisia johtopäätöksiä voitaisiin mahdollisesti soveltaa toisen asiakasryhmän eettisessä kohtaamisessa. Tutkielmani tuloksista hyötyvä ryhmä voisi löytyä esimerkiksi ikääntyneiden asiakkaiden parista. Arvostava vuorovaikutustapa voi olla sovellettavissa kaikissa asiakastilanteissa riippumatta asiakasryhmästä tai elinkaaren vaiheesta.

Tutkielmani luotettavuutta kasvattaa haastatteluaineistoni rikkaus, josta sain paljon monipuolista tietoa valitsemiini teorioihin pohjautuen. Sosiaalityöntekijöiden kanssa kykenimme vaihtamaan ajatuksia yhtenäisellä ja ymmärrettävällä ammattikielellä, jolloin keskustelussa väärinymmärryksen riski oli vähäinen. Haastattelurungon teemat herättivät sosiaalityöntekijöissä kiinnostusta, ja yksi heistä halusi jatkaa teemojen käyttöä oman työyhteisönsä arvokeskusteluissa.

Sosiaalityöntekijöillä, joita haastattelin, oli paljon kokemusta lastensuojelusta ja siten laadukkaita ammattieettisiä ajatuksia. Työntekijät osasivat kertoa eettisistä ideoistaan hyvin konkreettisesti ja asiakaslähtöisesti. Luotan, että tämä kasvattavaa tutkielmani uskottavuutta. Työntekijöiden selkeät näkemykset sosiaalityön periaatteista, arvoista ja etiikasta olivat minulle kuin yksi opintojakso, josta sain valtavasti merkityksellistä tietoa lastensuojelun työkäytännöistä. Litterointivaiheessa palasin haastattelun sisältöihin aina uudelleen ja löysin

lähes joka kerta laajasta aineistosta mielenkiintoisia tiedon jyviä. Olen saanut hyödyntää haastattelun aineistoa myös työssäni lastensuojelussa. Eettisyys vuorovaikutuksessa tulee olemaan sydämeni asia läpi lastensuojelu-urani. Kerätty aineisto saattaa monipuolisuutensa vuoksi avata toisen tutkittavan teeman.

Turun yliopiston vertaisryhmän ja tutkielmani ohjaajan kanssa käydyt keskustelut ja kannustava palaute auttoivat minua tutkimuksen etenemisessä. Palautteen ja ohjauksen säännöllinen saaminen auttoi minua tarkastelemaan omia tulkinnallisia oletuksiani kriittisemmin ja tekemään huolellisia tulkintoja kerättyyn haastattelutietoon perustuen. Haluan tässä yhteydessä kiittää Teitä lämpimästi tutkielmamatkastani, joka oli mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus.

Kiitän myös perhettäni ja aviopuolisoani kannustuksesta opinnoissa, joka on ollut arvokasta. Saatte pian tietokoneen ääressä vapaa-aikaansa viettävän perheenjäsenenne takaisin. Tutkijana olen kasvanut niin kärsivällisyydessä kuin tiedon nopeammassa hankkimisessa sekä teorioiden ja aineiston analyysin peilaamisessa toisiinsa vuoropuhelun tapaan. Tiedostan, että olen kiinnostunut oppimisesta, tutkimisesta ja eri teorioiden tulkitsemisesta. Uskon, että uteliaalla mielellä ja tutkivalla otteella sekä asioiden seikkaperäisellä selvittämällä on tilausta myös työelämässä.

Kiitos!

Lähteet

Aittola, Aittola, Tapio & Raiskila, Vesa (1994) Jälkisanat. Teoksessa Peter L. Berger & Thomas Luckman (toim.) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Alkuteos The Social Construction of Reality (1966). Gaudeamus: Helsinki University Press, 213–231.

Akademikerförbundet SSR (2017) Etik i socialt arbete– Etisk kod för socialarbetare. https://akademssr.se/sites/default/files/files/etik_och_socialt_arbete_2017_w.pdf Viitattu 7.11.2024.

Banks, Sarah (2021) Ethics and Values in Social Work. Fifth Edition. Practical Social Work Series. Published in Association with BASW. London: Red Globe Press.

Banks, Sarah (2011) Ethics in an Age of Austerity: Social Work and the Evolving New Public Management. Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 20(2), 5–23. <https://journalsi.org/articles/260/files/submission/proof/260-1-826-2-10-20110615.pdf> Viitattu 8.11.2024.

Berger, Peter L. & Thomas Luckman (1966) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Alkuteos The Social Construction of Reality (1966). Gaudeamus: Helsinki University Press.

Biestek, Frans (1961) The Casework Relationship. London: Allen & Unwin.

Brown, Kate & Ellis, Katie & Smith, Kate (2020) Vulnerability as Lived Experience. Marginalised Women and Girls in the UK. Teoksessa Marjo Kuronen & Elina Virokangas & Ulla Salovaara (toim.) Women, Vulnerabilities and Welfare Service Systems. London: Routledge, 13–25. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/reader.action?docID=6305318&ppg=14> Viitattu 7.12.2024.

Davies, Bronwyn & Harré, Rom (1999) Positioning and Personhood. Teoksessa Rom Harré & Luk Van Langenhove (toim.) Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action. Massachusetts. USA: Blackwell Publishers Ltd, 32–52.å

Dunderfelt, Tony (2016) Läsnaöleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Equit, Claudia & Finckh, Antonia & Thomas, Elisabeth (2024) Organizational Idiocultures in Residential Group Care –Key Results from the Study. Teoksessa Claudia Equit (toim.) Participation in Residential Child Care. Safeguarding Children’s Rights Through Participation and Complaint Procedures. Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich, 21-40.

file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/ClaudiaEquit_2024_ParticipationinResidentialChildcareSafeg.pdf Viitattu 5.4.2025.

Equit, Claudia (2024) Relationship and Participation – Relational Social Work in Residential Group Care. Teoksessa Claudia Equit (toim.) Participation in Residential Child Care. Safeguarding Children’s Rights Through Participation and Complaint Procedures. Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich, 161–183.

file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/ClaudiaEquit_2024_ParticipationinResidentialChildcareSafeg.pdf Viitattu 5.4.2025.

Ganterer, Julia (2024) No Voice – No Choice? – Practices of silencing in Residential Group Care. Teoksessa Claudia Equit (toim.) Participation in Residential Child Care. Safeguarding Children’s Rights Through Participation and Complaint Procedures. Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich, 185–215.

file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/ClaudiaEquit_2024_ParticipationinResidentialChildcareSafeg.pdf Viitattu 5.4.2025.

Gilabert, Pablo (2006) A Substantivist Construal of Discourse Ethics. *International Journal of Philosophical Studies* Vol. 13(3), 405–437. <https://www-tandfonline-com.ezproxy.utu.fi:2443/doi/pdf/10.1080/09672550500169232?needAccess=true> Viitattu 25.10.2025.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2021) Tutkimuksen suunnittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimussuunnitelman-rakenne/> Viitattu 30.11.2024.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2015) Tutkimusetiikka. Kvalitatiivisen tutkimuksen käsikirja. Tampereen yliopisto.

file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/Laadullinen_kirja%20(2).pdf Viitattu 7.12. 2025

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.

Habermas, Jürgen (1990) *Moral Consciousness and Communicative Action*. Translated by C. Lenhardt and S. Nicholsen. Cambridge, Mass.: Mit Press.

Harré, Rom & Moghaddam, Fathali (2003) Introduction: The Self and Others in Traditional Psychology and in Positioning Theory. Teoksessa Rom Harré & Fathali Moghaddam (toim.) *The Self and Others. Positioning Individuals and Groups in Personal, Political and Cultural Contexts*. Westport, London CT: Praeger, 1–11. https://research-ebSCO-com.ezproxy.utu.fi/c/sk55le/ebook-viewer/pdf/uomvomuuwf/section/lp_1?location=https%25253A%25252F%25252Fresearch-ebSCO-com.ezproxy.utu.fi%25252Fc%25252Fsk55le%25252Fsearch%25252Fdetails%25252Fuomvomuuwf%25253Fdb%25253Dnlebk
Viitattu 29.1.2025.

Harré, Rom & Moghaddam, Fathali M. & Cairnie, Tracey Pilkerton & Rothbart, Daniel & Sabat, Steven R. (2009) Recent Advances in Positioning Theory. *Theory & Psychology*, 19(1): 5–31. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.utu.fi/doi/epdf/10.1177/0959354308101417> Viitattu 2.10.2025.

Harré, Rom & Slocum, Nikki (2003) Disputes as Complex Social Events: On the Uses of Positioning Theory. Teoksessa Rom Harré & Fathali Moghaddam (toim.) *The Self and Others. Positioning Individuals and Groups in Personal, Political and Cultural Contexts*. Westport, London CT: Praeger, 123–136. https://research-ebSCO-com.ezproxy.utu.fi/c/sk55le/ebook-viewer/pdf/uomvomuuwf/page/pp_127?location=https%25253A%25252F%25252Fresearch-ebSCO-com.ezproxy.utu.fi%25252Fc%25252Fsk55le%25252Fsearch%25252Fdetails%25252Fuomvomuuwf%25253Fdb%25253Dnlebk Viitattu 29.1.2025.

Harré, Rom & van Langenhove, Luk (1999) *The Dynamics of Social Episodes*. Teoksessa Rom Harré & Luk Van Langenhove (toim.) *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*. Massachusetts, USA: Blackwell Publishers Ltd, 1–13.å

Hautala, Sanna (2021) Kertomuksia huumeiden ongelmakäytön haavoittamista perhesuhteista. Teoksessa Johanna Järvinen-Tassopoulos & Henna Pirskanen (toim.) *Riippuvuus perheessä*. Helsinki: Gaudeamus, 168–194.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009). *Tutki ja kirjoita*. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 55–86.

Huhtanen, Raija (2018) Vapaaehtoinen vai tahdonvastainen huostaanotto? Teoksessa Rosi Enroos & Tarja Heino & Tarja Pösö (toim.) *Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä*. Tampere: Vastapaino, 33–51.

Hukkanen, Virpi & Pelkonen, Linda (2025) Yle. Suomen Pankki laski ennustettaan Suomen talouskasvusta – Olli Rehn: Velkajarru on historiallinen käännekohta politiikassa. 19.12.2025. <https://yle.fi/a/74-20200702> Viitattu 20.12.2025.

Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana (2021) *Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> Viitattu 6.10. 2024.

Jaakkola, Jouko (1994) Sosiaalisen kysymyksen yhteiskunta. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) *Armeliaisuus, yhteisöapu ja sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 71–161.

Jaakola, Anne-Mari (2022) Lapsen tilanteen arvioinnin tekemisen tavat lastensuojelussa. *Janus* vol. 30 (1), 87–91. <https://journal.fi/janus/article/view/109519/68053> Viitattu 21.4.2024.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki, & Tiina Lehto-Lundén, & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, 138–147.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 267–310).

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskursiivinen maailma. Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 25–50.

Jokinen, Arja (2015) Konstruktionistinen näkökulma. Kvalitatiivisen tutkimuksen käsikirja. STYA4A/ SOS7.1 Sosiaalityöiden kvalitatiiviset menetelmät (AVOIN), syksy 2014. Printed by: Kirsi Günther. Learning2 - University of Tampere Moodle system for learning.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–144.
Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Juhila, Kirsi & Caswell, Dorte & Raitakari, Suvi (2014) Resistance. Teoksessa Cristopher Hall & Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) Analysing Social Work Communication. Discourse in Practice. London: Routledge, 117–135.

Juhila, Kirsi & Hall, Christopher (2017) Analysing the Management of Responsibilities at the Margins of Welfare Practices. Teoksessa Kirsi Juhila & Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) Responsibilisation at the Margins of Welfare Services. New York: Routledge, 57–79.

Juhila, Kirsi (2016) Miten tarinasta tulee tosi? Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 145–178.

Juhila, Kirsi & Mäkitalo, Åsa & Noordegraaf, Martine (2014) Analysing Social Work Interaction. Teoksessa Cristopher Hall & Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van

Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in Practice*. London: Routledge, 9–24.

Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Löfstrand Hansen, Cecilia (2017) *Responsibilisation in Governmentality Literature*. Teoksessa Kirsi Juhila & Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. New York: Routledge, 11–34.

Juhila, Kirsi (2009) *Sosiaalityön selontekovelvollisuus*. Janus. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, Janus vol. 17 (4), 296–312.

<https://journal.fi/janus/article/view/50532> Viitattu 6.10.2024.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kankaanpää, Eila (2017) *Talouden johtaminen*. Teoksessa Sari Rissanen & Johanna Lammintakanen (toim.) *Sosiaali- ja terveystalouden johtaminen*. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 201–215.

Kant Immanuel (2018) *Groundwork for the Metaphysics of Morals*. Edited and translated by Allen W. Wood with an updated translation, introduction and notes. Yale: University Press. New Haven & London.

Karisto, Antti & Takala, Pentti & Haapola, Ilkka (2006) *Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa*. 1.–4. painos. Helsinki: WSOY.

Korkala, Henna (2025) *Yle. Pohde kehotti työntekijöitään epäämään asiakkaalta tarpeelliseksi katsotun palvelun – avi jyrähti*. 3.4.2025. <https://yle.fi/a/74-20153610>
Viitattu 20.12. 2025.

Korpinen, Johanna & Pösö, Tarja (2021) *Social Workers' Views about Children's and Parents' Competence in Child Protection Decision-Making*. *Journal of Social Work*, 21 (4), 1–14. (Pages 853–870.)

Koskiluoma, Kristiina (2025) *Suorapuheinen juristi ihmisen puolella*. *Talentia-lehti* 6/2025, 6–9.

Krok, Suvi (2008) *Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 145–174.

Kuokka, Pauliina & Pösö, Tarja (2018) Huostaanotot hallinto-oikeudessa. Päätöksentekijät arvioivat vanhempien ja lasten osallisuutta. Teoksessa Rosi Enroos & Tarja Heino & Tarja Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 52–71.

Laitinen Merja. & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9–16.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 163–187.

Lamponen, Tuuli (2018) Kiireellinen sijoitus vai ”minihuostaanotto”? Rosi Enroos & Tarja Heino & Tarja Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 126–140.

Lasten parlamentti (2025). Turku.fi <https://www.turku.fi/osallistu-ja-vaikuta/nuorisovaltuusto>
Lasten parlamentti. Viitattu 5.4.2025.

Lastensuojelun keskusliitto (2024) Lastensuojelun säästöt ja kilpailun heikentäminen ovat lyhytnäköistä politiikkaa. 13.12.2024. <https://www.lskl.fi/blog/lastensuojelun-saastot-ja-kilpailun-heikentaminen-ovat-lyhytnakoista-politiikkaa/> Viitattu 27.3.2025.

Lipponen, Oona & Tarvainen, Merja & Aaltonen, Sanna (2025) Sosiaalisen hyvinvoinnin ulottuvuudet vammaisten ja pitkäaikaissairaiden nuorten aikuisten elämässä. Janus vol. 33 (3), 311–327. <https://journal.fi/janus/article/view/163490/106814> Viitattu 4.12. 2025.

Mackenzie, Catriona & Rogers, Wendy & Dodds, Susan (2014) Introduction: What is Vulnerability and Why does it Matter to Moral Theory? Teoksessa Catriona Mackenzie & Wendy Rogers & Susan Dodds (toim.) Vulnerability. New Essays in Ethics and Feminist Philosophy. Oxford: Oxford University Press, 1–32. https://eltalondeaquiles.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/09/Studies-in-Feminist-Philosophy-Catriona-Mackenzie-Wendy-Rogers-Susan-Dodds-Vulnerability_-New-Essays-in-Ethics-and-Feminist-Philosophy-Oxford-University-Press-2013.pdf#page=14 Viitattu 24.11.2024.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2013) Introduktion: Vad är ett socialt problem? Teoksessa Anna Meeuwisse & Hans Swärd (toim.) Perspektiv på Sociala Problem. Andra omarbetade utgåvan. Stockholm: Natur & Kultur, 23–56.

Mononen, Eeva & Hakovirta, Mia & Rasinkangas, Jarkko & Ikonen, Riikka (2021) Lasten vertaissuhdeväkivalta lastensuojelun sijaishuollossa. Yhteiskuntapolitiikka 3/2021, 275–286. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142701/YP2103_Mononenym.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 3.12.2025.

Mäkinen, Päivi & Raatikainen, Eija & Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula (2009) Ammattina sosionomi. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mäkitalo, Åsa (2014) Categorisation. Teoksessa Cristopher Hall & Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) Analysing Social Work Communication. Discourse in Practice. London: Routledge, 25–60.

Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Niemi, Petteri (2013) Hyvä. paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31–54.

Nuorisovaltuusto. (2025) Tampere.fi Lasten parlamentti. <https://www.tampere.fi/osallistu-ja-vaikuta/lasten-ja-nuorten-vaikuttaminen/lasten-parlamentti>
<https://www.tampere.fi/osallistu-ja-vaikuta/lasten-ja-nuorten-vaikuttaminen/nuorisovaltuusto>
Viitattu 5.4.2025.

Nyrhinen, Anna (2023) Perhe- ja lapsilainsäädäntö. Turun yliopisto: Lapsioikeuden opintojakso.

Närhi, Katri & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapaaluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.

Närhi, Kati & Rantamäki, Niina & Kannasoja, Sirpa & Kokkonen, Tuomo & Ruonakangas, Sanna (2023) Johdatus rakenteelliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa (toim.) Jyväskylän yliopisto: SoPhi 154, 6–20.

- Ólafsdóttir, Jóna & Orjasniemi, Tarja (2021) *Systeeminen näkökulma päihdeongelmasta kärsivän perheen sisäisiin suhteisiin*. Havaintoesimerkkinä Islannissa kerätyt aineistot. Teoksessa Johanna Järvinen-Tassopoulos & Henna Pirskanen (toim.) *Riippuvuus perheessä*. Helsinki: Gaudeamus, 55–79.
- Padgett Deborah K. (2017) *Qualitative methods in social work research*. SAGE Publications.
- Paukkeri, Marica (2024) Yle. *Hallituksen leikkaukset sosiaaliturvaan iskevät täydellä teholla – nämä muutokset astuivat nyt voimaan. Sosiaaliturvan leikkaukset jatkuvat tänäkin vuonna*. Esimerkiksi asumistuen saamisen ehdot kiristyivät vuoden alusta. 31.12.2024. <https://yle.fi/a/74-20130318> Viitattu 4.4. 2025.
- Payne, Malcolm (2020) *How to Use Social Work Theory in Practice. An Essential Guide*. Great Britain: Policy Press. University of Bristol. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/reader.action?docID=6007142&query=&ppg=4> Viitattu 27.3.2025.
- Piirainen, Keijo (2022) *Rakenteellinen sosiaalityö muutosvoimana*. Eeva Liukko & Heidi Muurinen & Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti, *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö*. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 1/2022, 31–37. <https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/2035081c-0262-48ea-b941-d194faa86534/content> Viitattu 21.12. 2025.
- Pirskanen, Henna & Järvinen-Tassopoulos, Johanna (2021) *Johdanto: Rahapeli- ja päihdeongelmat perhesuhteissa*. Teoksessa Johanna Järvinen-Tassopoulos & Henna Pirskanen (toim.) *Riippuvuus perheessä*. Helsinki: Gaudeamus, 13–28.
- Pohjola, Anneli (2003) *Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 145–165.
- Pulma, Panu (1994) *Vaivaisten valtakunta*. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) *Armeliaisuus, yhteisöapu ja sosiaaliturva*. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 15–70.
- Puusa, Anu (2020) *Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet*. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167> Viitattu 8.12.2024.

Pyykönen, Anna-Maija & Taipale, Sakari (2022) Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. *Janus* vol. 30 (4) 2022, 415–422.

<https://journal.fi/janus/article/view/121552/75140> Viitattu 4.12. 2015.

Pöysä, Jyrki (2010) Asemointinäkökulma haastattelujen kerronnallisuuden tarkastelussa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 153–179.

Ranta, Heikki (2024) Lastensuojelun laitoshoidon markkinoistuminen lainsäädännössä ja viranomaisasiakirjoissa. *Janus* 32 (1), 54–72.

<https://journal.fi/janus/article/view/120061/90833?acceptCookies=1> Viitattu 16.11.2024.

Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. Helsinki University Press.

Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*, Jyväskylä: PS-kustannus, 117–138.

Rissanen, Sari & Hujala, Anneli (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen lähtökohdat. Teoksessa Sari Rissanen & Johanna Lammintakanen (toim.) *Sosiaali- ja terveysjohtaminen*. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 81–104.

Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Asta (2013) Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä – Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Merja Laitinen, & Arja Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 244–271.

Romakkaniemi, Marjo & Kivistö, Mari & Harrikari, Timo & Hautala, Sanna & Fiorentino, Vera & Leppiaho, Tuomas (2023) Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*.

Räty, Tapio (2023) *Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen*. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Satka, Mirja (2003) Lapsi- ja nuorisososiaalityön varhaiset opilliset juuret. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 128–144.

Satka, Mirja (1994) Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) Armeliaisuus, yhteisöapu ja sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 261–339.

Siipi, Helena (2023). Tieteenteon etiikka -opintojakso. Turun yliopisto.

Talentia (2023) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta 2021–2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/e9395507-323b-4d10-a25a-27bfb09cf76>
Viitattu 22.12.2025.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentian ammattieettiset ohjeet. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka>

Talentia (2025a) Hyvinvointialueiden säästökuuri vie sosiaalipalvelut romahduksen partaalle. 19.9.2025. <https://www.talentia.fi/uutiset/talentia-hyvinvointialueiden-saastokuuri-vie-sosiaalipalvelut-romahduksen-partaalle/> Viitattu 20.12.2025.

Talentia (2025b) Lakimuutos voimaan: sosiaalihuollon asiakasturvallisuus vaarassa pätevyysvaatimusten heikennysten vuoksi. 2.1.2025. <https://www.talentia.fi/uutiset/lakimuutos-voimaan-sosiaalihuollon-asiakasturvallisuus-vaarassa-patevyysvaatimusten-heikennysten-vuoksi/> Viitattu 3.1.2025.

Tammi, Tuukka (2012) Ihan tavallisia lastensuojeluasioita. Yhteiskuntapolitiikka, 6/ 2012, 597–598. 11.12.2012. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101724/YP62012_Tammi.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 3.12.2025.

Tammi, Tuukka (2021) Lastensuojelun jatkuva kriisi ja tutkimuksen tarve. Yhteiskuntapolitiikka. Blogiarkisto. 11.6.2021. <https://ylehti.fi/blogiarkisto/lastensuojelun-jatkuva-kriisi-ja-tutkimuksen-tarve/> Viitattu 25.5.2025.

TENK. (2023) Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf Viitattu 17.5.2025.

THLa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos (2024) Lastensuojelu 2024. <https://thl.fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu> Viitattu 3.12. 2025.

THLb. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos (2024) Lastensuojelun tarpeen selvittäminen. Lastensuojelun käsikirja. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen> Viitattu 3.12.2025.

Tiitinen, Laura (2016) Epäkohdista vaiennetaan ja vaietaan. *Talentia* 2016, 43 (5). 17.6. 2016. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/epakohdista-vaiennetaan-ja-vaietaan/> Viitattu 4.12.2025.

Turun yliopisto (2023) Vararehtorin tekoälylinjaus. 23.3.2023. https://intranet.utu.fi/fi/Yksikko/opintohallinto/Documents/Vararehtorin%20linjaus%20Teko%20%C3%A4ly%20_2023.pdf#search=Turun%20yliopiston%20teko%20%C3%A4lylinjaus

Unicef. Lapsen oikeuksien sopimus: koko teksti. <https://www.unicef.fi/tyomme/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-sopimus/lapsen-oikeuksien-sopimuksen-koko-teksti/> Viitattu 28.2.2025.

Urponen, Kyösti (1994) Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) *Armeliaisuus, yhteisöapu ja sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 163–260.

Valtioneuvoston julkaisuja (2023:58) Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma. <https://valtioneuvosto.fi/hallitukset/hallitusohjelma#/1/0> Viitattu 4.4.2025.

Valtonen, Hannu (2017) *Sosiaali- ja terveydenhuollon talous*. Teoksessa Sari Rissanen & Johanna Lammintakanen (toim.) *Sosiaali- ja terveysjohtaminen*. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 59–78.

Van der Put, Claudia E., & Assink, Mark & Gubbels, Jeanne & Boekhout van Solinge, Noëlle F. (2018) Identifying Effective Components of Child Maltreatment Interventions: A Meta-analysis. *Clinical Child and Family Psychology Review* 21:171–202. Identifying Effective Components of Child Maltreatment Interventions: A Meta-analysis - ProQuest Viitattu 10.1. 2026.

Van Langenhove, Luk & Harré, Rom (1999) Introducing Positioning Theory. Teoksessa Rom Harré & Luk Van Langenhove (toim.) *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*. Massachusetts. USA: Blackwell Publishers Ltd, 14–31.å

Van Langenhove, Luk (2017) Varieties of Moral Orders and the Dual Structure of Society: A Perspective from Positioning theory. *Frontiers in Sociology* 2, 1–13. Hypothesis and Theory. <https://www.frontiersin.org/journals/sociology/articles/10.3389/fsoc.2017.00009/full> Viitattu 29.1.2025.

Van Nijnatten, Carolus & Suoninen, Eero (2014) Delicacy. Teoksessa Cristopher Hall & Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in Practice*. London: Routledge, 137–153.

Viinikka, Pekka (2025) Yle. Lapin hyvinvointialueen yt-neuvottelut päätökseen – yhteensä 365 irtisanotaan. 2.12.2025. <https://yle.fi/a/74-20197075> Viitattu 3.12. 2025.

Viitasalo, Katri (2013) Äitien taloudellinen toimijuus ja selviytyminen muistelutyöaineiston valossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 357–374.

Virokangas, Elina & Liuski, Suvi & Kuronen, Marjo (2018) The contested concept of vulnerability: A literature review. *European Journal of Social Work* 23 (2), 327–339. <https://web-p-ebsohost-com.ezproxy.utu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=1fe7a955-fb74-493e-a1b7-0583aa26be2c%40redis> Viitattu 24.11.2024.

Virokangas, Elina & Salovaara, Ulla & Krok, Suvi & Kuronen, Marjo (2020) Finnish welfare service system from the standpoint of women in vulnerable life situations. Teoksessa Marjo Kuronen & Elina Virokangas & Ulla Salovaara (toim.) *Women, vulnerabilities and welfare service systems*. London: Routledge, 26–38.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/reader.action?docID=6305318&ppg=14> Viitattu 7.12.2024.

Vuolanto, Pia & Vanhala, Anni & Apponen, Eevi (2015) Monitieteisyyden ja moniammatillisuuden maastoissa – sosiaalityö ja hoitotiede kumppaneina.

Yhteiskuntapolitiikka 3/ 2015, 292–298.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127051/vuolanto.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 3.12.2025.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Wendy Rogers & Susan Dodds (toim.) Vulnerability. New Essays in Ethics and Feminist Philosophy. Oxford: Oxford University Press, 1–32. https://eltalondeaquiles.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/09/Studies-in-Feminist-Philosophy-Catriona-Mackenzie-Wendy-Rogers-Susan-Dodds-Vulnerability_-New-Essays-in-Ethics-and-Feminist-Philosophy-Oxford-University-Press-2013.pdf#page=14 Viitattu 24.11.2024.

Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien sopimus. Yleissopimus lapsen oikeuksista. (60/1991, LOS) <https://www.edilex-fi.ezproxy.utu.fi/valtiosopimukset/19910060#sd19911130> Viitattu 7.11. 2024.

Yliruka, Laura & Petrelius, Päivi & Alho, Sirkka & Jaakola, Anne-Mari & Lunabba, Harry & Remes, Silja & Keränen, Saara & Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie (2020) Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 36/2020.

<https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/1cf8ee4e-ff75-4ac6-91d6-e898b321f25b/content> Viitattu 21.12. 2025.

Ylisaukko-oja, Saara (2024) Perhe- ja lapsilainsäädäntö. Turun yliopisto: Lapsioikeuden opintojakso.

Säädökset

HE 132/2024 vp

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_132+2024.aspx

HL (Hallintolaki 434/2003)

Huoltolaki (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 190/2019)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 ja 16 §:n muuttamisesta (740/2024)

LOS (Lasten oikeuksien sopimus 59/1991)

LSL (Lastensuojelulaki 417/2007)

PL (Suomen perustuslaki 731/1999)

SHL (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakasL (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

Liite 1. Tiedote

I Tiedote tutkimukseen osallistuvalla

Hei!

Olen Anne-Mari Kuusinen ja opiskelen Turun yliopiston Yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa. Tämä tiedotteeni koskee teitä, jotka haluatte osallistua teemahaastatteluun ja antaa siitä tietoisien ja vapaaehtoisuuteen perustuvan suostumuksenne. Teemahaastattelut tapahtuvat elokuussa 2025. Teemahaastattelu kestää noin 30–45 minuuttia ja haastattelut voidaan toteuttaa joko etäyhteydellä tai kasvokkain. Haastattelut tulen äänittämään aineiston litterointia varten.

Litteroinnin jälkeen hävitän äänitteet tietoturvallisesti ja paperisen aineiston säilytän koodilla avattavassa kaapissa sekä sähköisen aineiston salasanan takana tutkielman raportointia varten. Tutkimukseen osallistuvien tunnistettavuuteen liittyvät tiedot (kuten nimet, paikkakunnat, organisaatio) anonymisoin aineistosta. Toimimalla näin turvaan tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyden tutkimustulosten raportointivaiheessa. Henkilöllisyystietoja ei tallenneta. Valmiissa tutkielmassa voi olla otteita haastateltavien kertomista ajatuksista tutkimushaastattelun aikana, mutta otteista haastateltua ei voida tunnistaa haastatteluaineiston pseudonymisoinnin vuoksi. Valmis tutkielmani on esillä Turun yliopiston sähköisessä julkaisuarkistossa tutkielman arvioinnin ja hyväksymisen jälkeen.

Teemahaastattelut tapahtuvat --- hyvinvointialueella tutkimusaineiston kartuttamiseksi pro gradu -työhöni, jonka aiheena on *Eettinen vuorovaikutus lastensuojelussa*. Tutkimuksen kohde on --- hyvinvointialueella työskentelevät lastensuojelun sosiaalityöntekijät, joiden ammatillisista käytännöistä/eettisistä toimintaperiaatteista saadaan tutkimustietoa.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa lastensuojelun eettisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimuskysymykset kohdistuvat siihen, millaisia eettisiä vuorovaikutustapoja sosiaalityöntekijöillä lastensuojelussa on ja millaisia mahdollisia kehitystehtäviä sosiaalityöntekijät näkevät vuorovaikutuksessaan lastensuojelun asiakastilanteissa. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia positioita eli asemia sosiaalityöntekijät muodostavat lastensuojelun asiakkaista ja millaisia vaikutuksia positioinnilla on asiakkaille, itse sosiaalityöntekijälle sekä yhteiskunnallisesti lastensuojelun vuorovaikutustilannetta ennen, sen aikana ja sen jälkeen.

Teitä pyydän kunnioittavimmin osallistumaan tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa seuraavia asioita:

- a) tutustu huolellisesti tähän tutkimustiedotteeseen, jossa annetaan tietoa tutkimukseen osallistumisesta
- b) jos haluat osallistua tutkimukseen, allekirjoita oheinen suostumuslomake
- c) lähetä suostumuslomake alla olevaan sähköpostiosoitteeseeni

Tutkimukseen osallistuminen kuuluu itsemääräämisoikeutesi piiriin. Tämä tarkoittaa, että osallistumisesi tutkimukseen on vapaaehtoista ja sinulla on aina mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta ilman syytä milloin tahansa. Sinulla on oikeus kysyä tutkimuksen merkityksestä ja saada tietoa tutkimuksesta. Kieltäytymisestä osallistua tutkimukseen sinulle ei koidu seurauksia. Haastattelussa tuottamaasi tietoa kohtelen kunnioituksella ja luottamuksella.

Tutkija: Anne-Mari Kuusinen Yhteystiedot: Sähköposti: amakuu@utu.fi, puhelinnumero: ---

Liite 2. Suostumuslomake

Suostumus --- hyvinvointialueella tehtävään pro gradu- tutkielmaan liittyvään teemahaastatteluun

Tutkielma toteutetaan Turun yliopiston Yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa, sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa. Tutkielmassa tarkastellaan lastensuojelun eettistä vuorovaikutusta.

Olen saanut pyynnön osallistua tutkimukseen, jossa tarkastellaan LASTENSUOJELUN EETTISTÄ VUOROVAIKUTUSTA. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa lastensuojelun eettisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimuskysymykset kohdistuvat siihen, millaisia eettisiä vuorovaikutustapoja sosiaalityöntekijöillä lastensuojelussa on ja millaisia mahdollisia kehitystehtäviä sosiaalityöntekijät näkevät vuorovaikutuksessaan lastensuojelun asiakastilanteissa. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia positioita sosiaalityöntekijät muodostavat lastensuojelun asiakkaista ja millaisia vaikutuksia positioinnilla on asiakkaille, itse sosiaalityöntekijälle sekä yhteiskunnallisesti lastensuojelun vuorovaikutustilannetta ennen, sen aikana ja sen jälkeen.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Aikaa teemahaastatteluun kuluu noin 30–45 minuuttia. Haastattelut voidaan toteuttaa joko etäyhteydellä tai kasvokkain. Haastattelu nauhoitetaan. Minun on oikeus kieltäytyä ja perua suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kieltäytymisestä ei koidu minulle haittaa.

Minulle on kerrottu, että kerätty tutkimusaineisto on salassa pidettävää ja se säilytetään salasanojen takana. Aineistosta poistetaan tunnistetiedot kuten nimet, organisaatiot ja paikkakuntatiedot. Aineistoa käsitellään kunnioittavasti ja luottamuksellisesti. Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa tutkimuksesta. Lisäksi minulla on ollut mahdollisuus esittää tutkimuksesta tarkentavia kysymyksiä.

Osallistun omasta päätöksestäni tutkimukseen ja annan luvan teemahaastatteluun.

_____ / _____ 20____

Paikkakunta pm.kk.vuosi

Tutkimukseen osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

Suostumuksen vastaanottaja:

Tutkijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 3. Selvitys tekoälyn käytöstä

Kirjoittaminen on minulle yksi mieluinen ilmaisun muoto. Tämän pro gradu -opinnäytteeni olen kirjoittanut omien ajatusprosessieni ja päättelyketjujeni johdattamana. Tutkielmassani olen hyödyntänyt internetin ilmaista tekoälytyökalu OpenAI:ta sanakirjan tavoin tekstieni kielenhuoltoon, kuten lauserakenteiden sujuvoittamiseen, korjausehdotuksiin ja sanojen synonyymien etsimiseen. Olen pitänyt ehdottoman ensisijaisena sitä, että oma luovuuteni ja lauseiden muodostaminen pysyvät omalle päättelyprosessilleni ja kirjoitustyyllilleni uskollisina. Tekoäly toimii minulle apulaisen roolissa kielioppikirjan tapaan.

Lisäksi joidenkin teorioiden, kuten englanninkielisten teorialauseiden selkeyttämiseen, olen hyödyntänyt OpenAI:ta. Tekoäly on toiminut tekstien kääntäjänä ja vaikkapa kahden teoreettisen lauseen välisten yhtäläisyyksien vertailussa. Olen tyytyväinen, että tämän opinnäytetyöni olen kirjoittanut itse omien oppimisprosessieni tuloksena. Tekoäly on hyvä oppimisen apukeino, joka tarjoaa vaihtoehtoisia reittejä löytää uusia ilmaisutapoja tai auttaa näkemään eri tekstien merkitystä. Suhtaudun kriittisesti tekoälyn tarjoamiin sana- tai lauseratkaisuihin. Tämä ilmenee siten, että otan usein tekoälytyökalun tarjoaman ehdotuksen kohdalleni pelkkänä ideana, jota muovaan edelleen itse kirjoittamalleni tekstille sopivaksi.

Turun yliopiston vararehtorin linjauksessa tekoälyn käytöstä (2023) todetaan, että tekoälyn käyttäminen opiskelussa ei ole kiellettyä toimintaa, koska siitä on hyötyä myöhemmin työelämässä. Opiskelijan tulee kuitenkin itse olla lähdekriittinen ja vastuullinen tekoälyn käytössä ja kertoa, miten hän on tekoälytyökalua käyttänyt. Tekoälyn ei tule korvata opiskelijan omaa ajatteluprosessia. Keskustelin ohjaajani kanssa tekoälyn käyttötavastani ja toin sen rehellisesti ja läpinäkyvästi hänen tietoonsa. (Emt.)

Liite 4. Teemahaastattelurunko

Anne-Mari Kuusinen
amakuu@utu.fi
Turun yliopisto
puh. ---

Tervetuloa teemahaastatteluun!

Tämän haastattelun tarkoitus on saada tietoa siitä, millaisissa eri positioissa eli asemissa sosiaalityön ammattilainen näkee asiakkaansa lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Kysymykseni liittyvät asiakkaan eettiseen kohtaamiseen lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa. Haastattelen --- (nimi) hyvinvointialueen lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä alkusyksystä 2025 (elokuu). Alla olevassa haastattelurungossa on kunkin numeroidun kysymyksen kohdalla useampi kysymys. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että kysyisin kaikki nämä mahdolliset kysymykset haastateltavalta. Kussakin numeroidussa kysymyskohdassa on vaihtoehtoisia kysymyksenasetteluja, joista esitän jonkun kysymyksen haastateltavalle riippuen siitä, onko hän omassa kerronnassaan jo sivuuttanut kyseisiä teemoja vai ei.

Ensimmäinen teema: Yleistä asiakkaan ja ammattilaisen eettisestä kohtaamisesta

1 Millaisena asiakkaan ja sinun (työntekijänä) vuorovaikutus lastensuojelun kohtaamisessa sujuu/ näyttäytyy? Eli mitä sinä pidät eettisesti tärkeänä lastensuojelun vuorovaikutuksessa? /TAI: Millaisia vuorovaikutusominaisuuksia on ammattieettisesti taitavalla lastensuojelun sosiaalityöntekijällä?

2 Miten olet osallistanut asiakasta, jolla on rajoittunut vuorovaikutuskyky keskustelutilanteessa? Miten olet huomionnut lastensuojelun vuorovaikutuksessa asiakkaan nonverbaaliset viestit tai sen, että esim. lapsi ei tuota minkäänlaista viestiä?

Toinen teema: Haastavat asiakaskohtaamiset

3 Miten olet toiminut/ perustellut asioita, joissa asiakas kyseenalaistaa antamiasi palveluita/ asiakkuuttaan /tai jos hän ei ole saanut palveluita ja vaatinut palveluja ehdottomasti ja eri keinoin? Onko asiakkaalla ollut mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin?

4 Onko asiakas, joka on tiennyt oikeuksistaan ja osannut argumenteillaan vaatia palvelua, saanut sinulta parempaa palvelua ja laajempia vaikutusmahdollisuuksia asioissaan kuin heikosti oikeutensa ja palvelut tunteva asiakas? Mitkä asiat ovat edistäneet sitä, että asiakas on uskaltanut puhua asioistaan sinulle?

5 Millä tavoin/ missä tapauksissa konkreettisesti asiakas on argumentoinut, että asia on hänen kannaltaan “mennyt läpi” eli miten asiakas on ilmaissut omat tarpeensa, että olet muuttanut oman mielipiteesi / oman kantasi esim. jonkun palvelun tai suunnitellun sijoituspäätöksen suhteen? Miten olet toiminut oikeuksistaan tiedostamattoman asiakkaan kanssa hänen mielipiteidensä edistämiseksi?

6 Oletus on, että lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on usein valta-asema asiakkaaseensa nähden. Millaisia esteitä valta-asemasi on luonut vuorovaikutustilanteessa asiakkaaseen nähden?

7 Mitkä asiat ovat estäneet kokemuksesi mukaan sitä, että et ole voinut ottaa asiakkaan mielipidettä huomioon? Miten työssäsi olet vähentänyt edellä mainittuja vuorovaikutusesteitä?

8 Muistuu mieleesi tilanteita, joissa olisit voinut toimia toisin, kun ajattelet asiakkaan mielipiteen/näkemyksen/ toiveen ottamista huomioon vuorovaikutustilanteessa, sitä ennen tai sen jälkeen? Kerro esimerkkejä.

9 Millaisin vuorovaikutustavoin olet kohdannut asiakasta, joka on vastustanut asiakkaan perusoikeuksiin kajoavaa lastensuojelullista toimea, kuten kiireellistä sijoitusta tai rajoituspäätöstä? Tilanteessa, jossa asiakas on vastustanut vaikkapa kiireellistä sijoitusta on saattanut syntyä helposti negatiivisesti latautunut vuorovaikutusilmapiiri tai keskustelu on keskeytynyt kokonaan. Millaisia vuorovaikutustapoja olet käyttänyt tilanteessa?

Kolmas teema: Toimiva vuorovaikutus

10 Kuvaile asiakasta, jonka kanssa keskustelu on sujunut: millaiselta keskustelu silloin on näyttäytynyt? Miten asiakas on toiminut/puhunut? Miten itse olet toiminut/puhunut? Millä tavalla olet valmistellut itsesi vuorovaikutustilanteeseen, jotta asiakkaan ja sinun vuorovaikutuksesi olisi sujuvaa ja joustavaa? Kuinka paljon etukäteen saamasi tiedot asiakkaasta ovat määrittäneet sinun ja työyhteisösi näkökulmaa asiakkaasta, jota olet tapaamassa?

11 Millaisia kertomuksia asiakas, jonka kanssa vuorovaikutus on sujunut, on tuottanut? Mistä tiedät, että vuorovaikutustilanne on ollut luottamuksellinen ja turvallinen asiakkaan näkökulmasta?

Neljäs teema: Ammatilaisen tuki

12 Oletko pyytänyt työyhteisöltäsi vaihtoehtoisia näkökulmia haastavan asiakkaan kanssa keskusteluun? Oletko sallinut työyhteisön kanssa käytyjen keskustelujen vaikuttaa omaan suhtautumistapaasi asiakasta kohtaan vuorovaikutustilanteen aikana tai sen jälkeen?

13 Millaisia purkukeinoja työyhteisössäsi on käytetty haastavien vuorovaikutustilanteiden käsittelyyn? Onko kyseisissä purkukeskusteluissa säilynyt arvokas keskustelutapa asiakkaasta? Miten olet purkanut lastensuojelussa vuorovaikutustilanteissa syntyneitä tilanteita?

Viides teema: Ammattieettisesti hyvä toiminta

14 Yhteiskunnassa on vallalla erilaisia käsityksiä lastensuojelun eri asiakasryhmistä. Millaisia ennakkokäsityksiin perustuvia yhteiskunnallisia puhetapoja olet huomannut syntyneen lastensuojelun asiakkaasta /eri asiakasryhmistä? Mihin puhetavat mielestäsi perustuvat ja voisiko niihin vaikuttaa?

15 Lue tuomari-kaahaaja-tarina (alla TÄMÄ TARINAN LUKU VAIN, JOS ON AIKAA). Kuinka paljon sosiaalityöntekijä voi toimia omien eettisten arvojensa pohjalta kuten kertomuksen tuomari toimi? Perustele. / Jos sinulla olisi kaikki valta asiaan, miten mainitsemaasi lastensuojelun ammattilaisen ammattietiikkaa voisi kehittää?

Tuomari-kaahaaja- tarina:

Nimittäin: oikeudenkäynti on juuri alkanut. Kyseisillä käräjillä punnitaan toisistaan erilaisin puheenvuoroin sitä, onko syyteharkintaan joutunut ajanut autollaan roimaa ylinopeutta vai ei. Istuntoon osallistuvilla on kullakin asemansa puolesta tilanteesta omanlaisensa näkemys tai jonkun keskustelijan näkökanta asiasta on vasta muotoutumassa.

Sinä itse istut erilaisten olotilojen vallitessa tuolillasi, sillä paikkasi on kaikkien oikeudenkäyntiin osallistuvien katseiden keskipisteessä: olethan tuo roimaa ylinopeutta käyttänyt henkilö. Oikeudenkäynnin edetessä saat kuulla eri henkilöiden kirjavia lausumia liikennekäyttäytymisestäsi. Et voi uskoa korviasi: silminnäkiä todistaa omassa puheenvuorossaan sinun ohittaneen hänet hulttiomaisesti. Todistajan mukaan olit ylittänyt jopa 30 kilometrillä tunnissa sallitun ajonopeuden. Sinua huligaaniksi nimittelevä syyttäjä puolestaan vaatii rangaistukseksi ajokortin menettämisen lisäksi tuntevia sakkoja.

Kun vihdoin saat puolustautua asiassasi, saat vain heikolla äänellä huokaistua: “Ohitin auton ja minulla oli lapsen akuutin korvatulehduksen takia kiire lääkäriin”. Lääkärikäynnistä et kuitenkaan muistanut ottaa mukaasi todisteita. Jäät viikoiksi odottamaan tuomiota. Suureksi helpotukseksi pääset asiasta huomautuksella, sillä oikeus on päätenyt ratkaisussaan jättää sinut ilman rankaisua inhimillisiin syihin vedoten. Tuomarin päätös kertoo jotakin myös hänen omasta ihmiskäsityksestään. Lausuihan hän oikeusistunnon aikana: “Kyllä minä olen ennenkin nähnyt hädässä olevia lasten äitejä”.

Voisimme siirtää oheisessa keksityssä tarinassa olleiden ihmisten positiot lastensuojelun asiakastyöhön, tilanteeseen, jossa sinä sosiaalityöntekijänä kohtaat asiakkaasi. Valta-asetelmallisesti lastensuojelun asiakkaan positio ei näyttäydä eikä usein toteudu sosiaalityöntekijään nähden tasavertaisena.

: