

## **Otteita osallisuudesta lastensuojelussa**

Verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuuden toteutumisesta

Pilvimaria Siltainsuu

Pro gradu -tutkielma

2017

eSosiaalityön maisterikoulutus

Lapin yliopisto

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Otteita osallisuudesta. Verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuudesta lastensuojelussa.

Tekijä: Pilvimaria Siltainsuu

Koulutusohjelma/oppiaine: eSosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ x Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 98

Vuosi: 2017

### Tiivistelmä:

Tässä pro gradu -tutkimuksessa on tarkasteltu sitä, millainen kuva osallisuudesta lastensuojelussa muodostuu verkkokeskustelujen perusteella. Tutkimuksen aineisto koostui yhdestätoista Suomi24-verkkoyhteisössä käydystä keskusteluketjusta, joissa oli yhteensä yli viisisataa viestiä. Aineistoa analysoimalla etsittiin tekijöitä, jotka verkkokeskustelijoiden mielestä estivät tai edistivät osallisuuden kokemuksia lastensuojelussa. Analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia ja tutkimuksen analyysiyksikkönä yksittäisten sanojen sijasta merkityksiä. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostivat postmoderni ja kriittinen sosiaalityön teoria.

Analyysin tuloksena syntyi kolme pääluokkaa, jotka ovat osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta, osallisuus ja kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä osallisuus ja kokemukset palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta. Pääluokkien mukaan jaoteltuna osallisuuteen liittyvät kokemukset olivat yhteydessä joko lastensuojelun institutionaaliseen toimintaan, vuorovaikutustilanteisiin tai palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan toimintaan. Kolmen pääluokan alla oli yhdeksän yläluokkaa. Näistä seitsemän sisälsi osallisuutta estäviä kokemuksia ja kahdessa yläluokassa oli osallisuutta edistäviä kokemuksia. Tutkimuksessa esiteltiin näiden yhdeksän yläluokan sisältö suhteessa sosiaalityön käytäntöihin ja teoreettiseen viitekehykseen. Osallisuutta estävät kokemukset liittyivät tietoon, toimijuuteen sekä luottamukseen ja vuorovaikutukseen. Osallisuuden esteeksi nousivat ongelmat esimerkiksi yhteisen tiedon muodostamisesta, tiedon omistajuus ja sen läpinäkyvyys. Sosiaalityön käytännöissä nämä ongelmat ilmenivät verkkokeskustelijoiden mukaan esimerkiksi lastensuojeluun liittyvissä asiakirjakäytännöissä ja salassapitovelvollisuuden taakse menemisellä. Toimijuuteen kytkeytyvät osallisuuden kokemusten esteet tulivat esille keskusteluissa, jotka liittyivät kokemuksiin syrjäyttämisestä ja objektivoinnista. Normaaliuuden paine tuli esille verkkokeskusteluissa, jotka koskivat asiakaskokemuksia ja erityisesti lastensuojelussa tehtävää vanhemmuuden arviointia. Keskustelijoiden kokemukset objektivoinnista estivät osallisuuden kokemuksia. Toimijuuteen liittyi myös osallisuutta edistänyt kokemus, vaikuttaminen. Verkkokeskustelijoiden mielestä sosiaalityöntekijöillä oli velvollisuus vaikuttaa ja tuoda sosiaalityön todellisuus tiedoksi yhteiskunnalliseen keskusteluun. Luottamuksen puute ja ongelmat vuorovaikutustilanteissa estivät osallisuuden kokemuksia. Tämä tuli esille keskusteluissa, joissa verkkokeskustelijat kokivat sosiaalityöntekijöiden epäpätevyyden estävän luottamuksen syntymistä. Lastensuojelun juridisoituminen loi väärin odotuksia järjestelmää kohtaan, jonka vuoksi luottamus järjestelmän legitimitettiin kohtaan väheni. Vuorovaikutustilanteissa syntyi myös osallisuutta edistäviä kokemuksia, jotka syntyivät kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta.

Avainsanat: Lastensuojelu, osallisuus, sosiaalinen media, kriittinen sosiaalityö, sisällönanalyysi

### Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi\_x\_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi\_\_

(vain Lappia koskevat)

## Sisälllys

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimuksen postmoderni ja kriittinen teoreettinen viitekehys .....	6
2.1. Modernin murroksen jälkeinen postmoderni aika .....	6
2.2 Kriittinen sosiaalityö sekä teorian ja käytännön haastava suhde .....	9
3 Näkökulmia lastensuojeluun .....	12
3.1. Lastensuojelu on yhteiskuntapolitiikkaa .....	12
3.2 Institutionaalinen raja ja sosiaalityöntekijä keskeisenä toimijana.....	14
3.3 Hiljainen tieto, julkisuus ja lastensuojelusta tietäminen .....	17
4 Moniulotteinen osallisuus .....	20
4.1 Tavoitteena osallisuus.....	20
4.2 Kokemuksellinen osallisuus ja osallisuuden toiset kasvot .....	21
4.3 Osallisuus, asiakassuhde ja palvelujärjestelmä.....	25
5 Internet ja sosiaalinen media tutkimuskontekstina.....	27
5.1 Verkko yhteiskunnallisena tilana.....	27
5.2 Sosiaalityö ja verkosta löytyvä tieto.....	28
5.3 Sosiaalinen media, sen sosiaalisuus ja verkossa toimiminen.....	30
6 Tutkimuksen toteuttaminen .....	33
6.1. Tutkimuskysymykset .....	33
6.2 Laadullinen tutkimus.....	34
6.3 Tutkimusaineisto ja sen keruu .....	36
6.4 Sisällönanalyysi ja analyysiprosessin kuvaus.....	41
6.5 Verkkotutkimuksen eettiset kysymykset .....	47
7 Osallisuutta estävät ja edistävät tekijät verkkokeskustelujen valossa.....	51
7.1 Osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta .....	51
7.1.1 Hiljaisuuden kulttuuri.....	51
7.1.2 Institutionaaliset asiakirjakäytännöt.....	54
7.1.3 Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset taidot.....	58
7.2 Osallisuus ja kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta .....	62
7.2.1 Kuulluksi tuleminen.....	62
7.2.2. Kokemukset asiakkuudesta .....	65
7.2.3 Henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet .....	68
7.3 Osallisuus ja kokemukset palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta.....	71
7.3.1 Syrjäyttäminen ja objektivointi .....	71
7.3.2 Järjestelmän legitimizeetti .....	74
7.3.3 Vaikuttaminen .....	78

8 Lopuksi.....	82
8.1. Yhteenveto tutkimuksesta .....	82
8.1.1 Tieto .....	84
8.1.2 Toimijuus .....	86
8.1.3 Luottamus ja vuorovaikutus.....	87
8.2 Loppusanat.....	89
<b>Lähteet</b> .....	<b>91</b>

## 1 Johdanto

Sosiaalialan tehtävän voi määritellä monella tavalla. Määrittely riippuu siitä kontekstista, mistä käsin se tehdään ja mitä arvoja määrittelijä tehtävälle antaa. Tässä tutkimuksessa minua on ohjannut ajatus siitä, että sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalityötä tehdään tilanteissa, joissa erilaiset yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset tekijät kietoutuvat lukuisin eri tavoin toisiinsa. (Kananoja ym. 2011, 23-24.) Lastensuojelu on yksi sosiaalityön osa-alueista. Sitä ohjaa Lastensuojelulaki (417/2007). Sen lisäksi lapsen oikeuksista säädetään Suomen perustuslaissa ja lastensuojelun keskeisiä periaatteita on kirjattu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, joka on ollut voimassa Suomessa vuodesta 1991 lähtien. Vanhemmat ja muut huoltajat ovat ensisijaisesti vastuussa lasten hyvinvoinnista. Jos he tarvitsevat tukea ja apua tässä tehtävässä, yhteiskunnan tehtävä on auttaa heitä siinä. Lastensuojelun velvollisuus on turvata lapsen hyvinvointi ja tukea perheitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Auttamisen painopisteen tulee olla ennen kaikkea ehkäisevässä lastensuojelussa. Aina apu ei ole perheille vapaaehtoista, vaan viranomaisilla on velvollisuus lapsen edun niin vaatiessa, kontrolloida ja uudelleenorganisoida perhesuhteita vastentahtoisesti. (Pösö 2010, 326.)

Hyvinvointivaltion murroksesta tai kriisistä on keskusteltu pitkään. Tutkimustiedon perusteella tiedämme, että 1990-luvun alun lama vaikutti Suomeen voimakkaammin kuin muihin OECD-maihin. Laman jälkeen saimme nauttia talouskasvusta, mutta pienituloiset jäivät talouskasvun tuottaman hyödyn ulkopuolelle. Laman jälkeen tuloerot, köyhyys, lapsiperheköyhyys ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä ovat jatkuvasti kasvaneet. (Hiilamo ym. 2010, 5; ks. myös Parton 1997, 41.) Näiden indikaattoreiden valossa huono-osaisuus on lisääntynyt Suomessa. Lastensuojelutyötä tehdään yhteiskunnallisesti haastavassa tilanteessa. Lisäämällä eri tavoin lapsien ja perheiden hyvinvointia, voimme samalla vaikuttaa positiivisesti huono-osaisuuden vähenemiseen.

Lastensuojelun tarkoituksena on parantaa yksilön elämänlaatua ja -tilannetta yhteiskunnallisessa kontekstissa. Tähän on useita eri keinoja lähtien

yhteiskuntapolitiikasta ja päätyen lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun, esimerkiksi avohuollon tukitoimien muodossa. Lastensuojelutyötä tehdään tuen ja kontrollin ja hyvän ja pahan akselilla. Lastensuojelussa tehtävä sosiaalityö on eettisesti ja henkisesti vaativaa, sillä päätöksiä tehtäessä ei ole täyttä varmuutta niiden oikeellisuudesta. Sosiaalityöntekijöiden tulee reflektoida omaa toimintaansa ja arvojaan jokaisen asiakkaan kohdalla tapauskohtaisesti. Tavat tietää ja ymmärtää asioita ovat muuttuneet ja työntekijöiden tulee hyväksyä se, että epävarmuus on läsnä päätöksiä tehtäessä. (Fook 2012, 26.) Asiakastyössä korostetaan myös asiakkaiden, sekä lasten että aikuisten, osallisuutta. Osallisuus on moniulotteinen kokonaisuus, mutta toteutuakseen se edellyttää vuorovaikutusta työntekijän kanssa. Osallisuus toteutuu, kun asiakas saa tietoa, voi ilmaista omia mielipiteitään, tulee kuulluksi ja saa halutessaan osallistua itseään koskeviin päätöksiin.

Tarkastelen pro gradu -tutkimuksessani sitä, millainen kuva osallisuudesta lastensuojelussa muodostuu verkkokeskustelujen perusteella. Esittelen verkkokeskusteluista esille tulleita tekijöitä, jotka estävät tai edistävät osallisuuden kokemuksia lastensuojelussa. Tutkimusaiheekseni valikoitui lastensuojelu, koska se on minulle tärkein sosiaalityön osa-alue. Minulla itselleni ei juurikaan ole kokemusta käytännön sosiaalityöstä ja lastensuojelusta vain hyvin vähän. Viimeisin sosiaalialan työkokemukseni sijoittuu yli 15 vuoden takaiseen aikaan, jolloin opiskelin Helsingin yliopistossa sivuaineena sosiaalityötä ja olin kahtena kesänä sosiaalityöntekijän sijaisena sosiaaliasemalla. Jotain on vuosien varrella tapahtunut, koska hain eSosiaalityön maisteriohjelmaan ennen kaikkea lastensuojelun innoittamana. Maisteriopinnot ja niihin liittyvät suoritukset, keskustelut opiskelijakollegoiden kanssa ja opintoihini liittyvän käytännön jakson myötä tutkimusaiheeni alkoi hiljalleen muotoutua. Tutkimukseni aineisto, verkkokeskustelut, valikoituivat aineistoksi lopulta eSosiaalityön opintojen teknologiayhteyden ansioista.

Aikaisempaa tutkimusta ei ole tehty samasta kontekstista käsin. Lastensuojeluun liittyvää julkisuutta ja lastensuojelun julkisuuskuva on tutkittu pääasiassa perinteisen median tarjoaman aineiston avulla. Osallisuuteen liittyvää tutkimusta löytyy kymmenen viimeisen vuoden ajalta runsaasti. Tutustuin useisiin laadukkaisiin ja mielenkiintoisiin väitöstutkimuksiin, joista osaa olen käyttänyt myös omassa tutkimuksessani

lähdeaineistonani. Osallisuuden tutkimus on ollut rikasta, sillä osallisuutta on lähestytty tutkimuksen avulla useasta eri näkökulmasta, esimerkkinä Mari Kivistön (2014) monimenetelmällinen väitöskirja vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta, Minna Laitilan (2010) väitöskirja asiakkaan osallisuudesta mielenterveys- ja päihdetyössä ja Heli Valokiven (2008) väitöskirja vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Keskustelupalstojen tuottaman aineiston käyttö tutkimuksissa on vielä vähäistä. Tutustuin kolmeen sosiaalityön pro gradu -tutkielmaan, joiden aineistona oli käytetty keskustelupalstojen viestejä. Pirjo Rewell (2013) tutki työttömistä tuotettuja diskursseja, Päivi Kaivola (2015) tutki syrjäytyneistä tuotettuja kategorioita ja Outi Harju-Koskelin (2015) tutki niitä diskursseja, joita lastensuojelusta ja sosiaalityöntekijöistä tuotetaan keskustelupalstoilla.

Tutkimusaiheeni on ajankohtainen tilanteessa, jossa 1990-luvun talouslaman vaikutukset näkyvät enenevässä määrin lasten ja perheiden arjessa. Samalla uusi sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa yhä enemmän asiakasosallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi tutkimuksessani käytetty aineisto, sosiaalisen median Suomi24-keskustelupalstan viestit, ovat sosiaalityön tutkimuksessa vähemmän käytetty aineistomuoto. Opintoihini sisältyvän käytännön jakson aikana minulle kävi selväksi, että sosiaalinen media ja lastensuojelu puhuttavat sosiaalityön arjessa. Tein tästä aiheesta käytännön opetuspaikkani, Lastensuojelun keskusliiton, pyynnöstä sähköisesti julkaistun selvityksen, jota olen hyödyntänyt myös tässä pro gradu -tutkimuksessa. (Siltainsuu 2016) Sosiaalityössä ja sosiaalityön tutkimuksessa on vielä toistaiseksi käytetty vähän sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijät ja muut alan ammattilaiset haluavat tietää, mitä lastensuojelusta puhutaan sosiaalisessa mediassa, missä keskustelua käydään ja millaista keskustelu on. Tällaista tietoa on vähän. Sitä pitäisi olla enemmän, sillä sosiaalisessa mediassa lastensuojelusta käyty keskustelu on julkista keskustelua, jolla on merkitystä lastensuojelun julkiseen kuvaan ja maineeseen.

Tutkimukseni kytkeytyy teoreettisesti postmoderniin ajatteluun ja sosiaalityön kriittiseen teoriaan. Postmoderni ajattelu sopii tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on selvittää verkkokeskustelijoiden kokemuksia osallisuudesta lastensuojelussa. Postmoderni ajattelu korostaa asiakaslähtöisyyttä, yhteisen tiedon muodostamista

käytäntösuhteissa, jaettua asiantuntijuutta ja asiakkaan asemaa subjektina. Nämä ovat edellytyksiä positiivisille ja osallisuutta edistäville kokemuksille. Postmoderni teoria ja ajattelu ovat monimuotoista ja siksi tarkka määrittelyminen on hankalaa. Sen tarkoituksena on kaikessa monimuotoisuudessaan auttaa meitä ymmärtämään sosiaalityön postmodernien tulkintojen lähtökohta, jossa on kyse siitä, että sosiaalityöntekijä ja asiakas vaikuttavat molemmat yhdessä sosiaalityön olemukseen. (Karvinen-Niinikoski 2009, 135-147.) Kriittinen sosiaalityö taas edellyttää jatkuvaa työntekijän tekemien tulkintojen, määrittelyjen ja valtaan liittyvien kysymysten pohdintaa. Siten työntekijä voi ohjata asiakasta saavuttamaan tietoisuuden ja toimintavalmiudet asioiden muuttamiseksi. (Kivipelto 2006, 55-78.) Kriittinen sosiaalityö on vahvasti sidoksissa sosiaalityön käytäntöihin ja se korostaa käytännössä syntyvää tietoa, refleksiivisyyttä ja rakenteiden näkyväksi tekemistä.

Tutkimusaineistoni muodostui yhdestätoista Suomi24-keskustelupalstan keskusteluketjusta ja niihin sisältyvistä viesteistä. Internetin eli verkon rooli yhteiskunnassa on kasvanut. Verkkokeskustelut tutkimusaineistona ovat ajankohtaisia ja käyttökelpoisia aineistoja, joiden avulla voidaan tutkia ihmisten tiedontarpeita ja mielipiteitä. Aineistoa on verkossa runsaasti ja siellä käydään keskustelua ajankohtaisista asioista. Lisäksi verkkokeskustelut ovat tutkijasta riippumatonta aineistoa, jolloin keskustelijat itse päättävät keskustelun kulun ja luonteen. (Hakala & Vesa 2013, 223.) Analysoin aineistoni sisällönanalyysiä käyttäen. Lähestyin aineistoa teoriaohjaavan analyysin avulla, jolloin analyysiini liittyi teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei pohjautunut suoraan teoriaan. (Eskola 2007, 162.) Tällä tavalla tehdyn analyysin avulla teoria ohjaa tutkimuksen tekijää, mutta sen avulla ei ole tarkoitus testata entisiä ajatusmalleja, vaan pikemminkin löytää uusia tapoja ajatella ja ymmärtää.

Tutkimukseni koostuu kahdeksasta pääluvusta. Toisessa pääluvussa esittelen tarkemmin tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen. Kolmessa seuraavassa pääluvussa kuvailen tutkimukseni kontekstin ja sen keskeiset käsitteet: Ensimmäinen luku käsittelee siitä, mitä tässä tutkimuksessa ymmärretään lastensuojelulla. Seuraavaksi pohdin, mitä kaikkea osallisuudella tarkoitetaan ja kuinka moniulotteinen käsite se on. Tämän jälkeen tarkastelen internetiä ja sosiaalista mediaa tutkimuskontekstina. Luvussa kuusi paneudun tarkemmin tutkimuskysymykseeni, tutkimuksessa käyttämäni aineistoon ja



analyysiprosessiin. Luvussa seitsemän esittelen tutkimukseni tulokset verkkokeskustelijoiden kokemuksista osallisuudesta lastensuojelussa. Viimeisessä pääluvussa pohdin tutkimukseni tuloksia ja niiden merkitystä lastensuojelussa tehtävälle sosiaalityölle.

## 2 Tutkimuksen postmoderni ja kriittinen teoreettinen viitekehys

Tutkimukseni kytkeytyy teoreettisesti postmoderniin ajatteluun ja teoriaan. Koska postmoderniin tieteeseen perustuvan tutkimuksen määrittely on hankalaa ja postmoderni on käsitteenä monimerkityksinen, olen hyödyntänyt myös sosiaalityön kriittistä teoriaa, joka sitoo postmodernin ajattelun sosiaalityön käytäntöihin. Postmodernit ajatukset sopivat tutkimukseni teoreettiseksi viitekehyyksi, koska minua kiinnostaa asiakaslähtöisyys ja siten osallisuuden korostaminen. (Kivistö 2014, 29) Se että sosiaalityö rakentuu käytäntöjen kautta ja että asiakas sekä työntekijä kumpikin vaikuttavat omalla toiminnallaan sosiaalityön olemukseen, on sosiaalityön postmodernien tulkintojen lähtökohta. (Karvinen-Niinikoski 2009, 142.)

### 2.1. Modernin murroksen jälkeinen postmoderni aika

Suomalainen sosiaalityö kohtasi 2000-luvulle tultaessa monenlaisia edelleen ajankohtaisia jännitteitä ja muutospaineita. Modernin yhteiskunnan muutos postmoderniksi yhteiskunnaksi ja hyvinvointivaltion murros toi tieteenalalle uutta mietittävää. Yhteiskunnallisen murroksen voi jakaa kahteen eri vaiheeseen. 1990-luvun alkupuolen murroksen voi määritellä lamaksi, joka muuttui vuosikymmenen jälkipuoliskolla yhteiskunnalliseksi murrokseksi. Modernissa yhteiskunnassa sosiaalityö korjasi yhteiskunnan vääristymiä ja paljasti sosiaalisia epäkohtia. Moderni sosiaalityö perustui optimistiseen ajatteluun. Sen tarkoituksena oli kehittää vallitsevia olosuhteita ja parantaa ihmisten elämänlaatua yksilötasolla. Sosiaalityö on vahvasti yhteiskuntaan sidoksissa oleva professio, joten monet lamavuosina ja niiden seurauksena syntyneet sosiaaliset ongelmat jäivät pysyvästi osaksi yhteiskuntaamme ja ne heijastuivat nopeasti sosiaalityön todellisuuteen. (Piiroinen 2005, 19-20; Sutinen 2009, 10-11.) Suomalainen sosiaalityö oli uusien ammatillisten haasteiden edessä, koska vuosikymmenien ajan rakennettu hyvinvointivaltio ei enää selviytynyt ennakoimattomista yhteiskunnallisista muutoksista ja niistä johtuvista inhimillisistä hyvinvoinnin tarpeista. (Piiroinen 2005, 53.)

Sosiaalityöhön vaikutti suuresti niin sanottu postmoderni käänne ja siihen liittyvät teoriakehittelyt, jotka koskivat esimerkiksi tietoa, tiedon muodostusta, valtaa ja ihmisen

toimijuutta. Sosiaalityön keskusteluissa postmoderniin viittaavat pohdinnat alkoivat vakiintua 1980- ja 1990-lukujen taitteessa yhteiskunnallisen ja kulttuurisen muutoksen myötä. Uusliberalistiset ajatukset vaikuttivat sosiaalipoliittiseen keskusteluun ja uudistuksiin ja samaan aikaan osunut hyvinvointivaltion murros johti siihen, että sosiaalipolitiikan peruskysymyksiä ja tehtäviä alettiin järjestää uudella modernista sosiaalipolitiikasta poikkeavalla tavalla. (Piironen 2005, 54.) Muutokset toivat mukanaan erilaistumista, epävarmuutta, arvaamattomuutta ja vaatimuksia jatkuvasta uudistumisesta ja uudenlaisten, joustavien toimintatapojen löytymisestä. Tämän nähtiin olevan haaste ammatilliselle asiantuntijuudelle ja muuttavan käsitystä asiantuntijuudesta. Professionaalisen varmuuden tavoittelu ja oikeassa olemisen oikeutus kyseenalaistui ja tilalle tuli merkityksistä neuvotteleva asiantuntijuus, tietämisen tapojen moninaisuus, asiakasnäkökulman vahvistuminen ja tiedon tuotannollinen kumppanuus. (Karvinen-Niinikoski 2009, 131-133.) Sosiaalityön viranomaisrooli ja auktoriteettiasema heikkenivät ja asiakas nähdään oman elämänsä subjektina. Asiakas tekee omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja ja kantaa vastuuta päätöksistään ja teoistaan. (Sutinen 2009, 41.)

Postmodernin sosiaalityön voi nähdä eräänlaisena metateorian, jonka sisälle voidaan laittaa erilaisia teoreettisia lähestymistapoja. Sen tarkka määrittely ja rajaaminen ovat postmodernin ajattelun ja teorian monimuotoisuuden vuoksi hankalaa. (Karvinen-Niinikoski 2009, 134-135.) Tässä mielessä postmodernismi on enemmän teoria tavoista tietää kuin teoria siitä, millainen yhteiskunta meillä pitäisi olla ja miten ihmisten pitäisi siellä käyttäytyä. Se on epistemologinen teoria, jossa arvioimme sitä, mitä voimme tietää, onko tietoa oikeaa ja onko tieto ylipäätään mahdollista. (Fook 2012, 16.) Mitä sitten on pätevä tieto ja kenen tieto on etuoikeutettua? On helppoa ja luontevaa ajatella, että legitiimi tieto on syntynyt legitiimissä prosessissa. Se on faktaa ja oikeaa tietoa, jos se on tieteellisesti syntynyt. Tämän ajattelun yksi riski on, että mielikuvissa meillä on erillinen tieteellinen todellisuus, jossa tiedettä tehdään hyväksytyjä metodeja käyttäen ja lopputuloksena syntyy uutta tietoa. Tällaista tietoa voi luoda ja löytää vain luotettavat ihmiset, tutkijat. Onneksi postmoderni ajattelu antaa meille luvan siihen, että on erilaisia tapoja ymmärtää, mitä tieto on ja kuinka sitä syntyy. Yhden ainoa totuuden modernistinen ajattelumalli ei enää kuulosta eikä tunnu järkevältä. (Fook 2012, 40-41; Healy 2014, 208; ks. myös Ife, 211.)

Postmoderni ajattelutapa viehättää monia siitä syystä, että se kritisoi teorioita, jotka väittävät olevansa universaaleja ja lopullisia. Lisäksi postmoderni ajattelu suhtautuu hyväksyvästi useisiin eri perspektiiveihin ja tapoihin ajatella. Postmoderni teoria tarjoaa Jan Fookin mukaan (2012, 12-13) samassa kokonaisuudessa sekä teorian että viitekehyksen. Postmoderni näkökulma rikastuttaa ajatteluamme ja sitä myötä käytäntöjä niin, että niistä tulee moniulotteisempia ja joustavampia. Tätä näkökulmaa hyödyntämällä tulemme tietoisemmaksi teorioiden käyttämisestä. Entiset teoriat eivät enää sido meitä tiettyihin kaavamaisuuksiin, vaan tiedostamme teorian läsnäolon ja käytön ja voimme luoda omia prosesseja siitä, kuinka parhaiten pystymme hyödyntämään teoriaa. Hierarkkinen teorian hyödyntäminen on aikaisemmin voinut rajoittaa meitä, jos olemme olleet epävarmoja siitä, käytämmekö teoriaa oikein ja täsmällisesti. Postmoderni ajattelu irrottaa meidät tästä epävarmuudesta. (Fook 2012, 15.)

Kriittinen postmoderni lähestymistapa on enemmän kuin oppikirjoista opittu teoria. Entiset, modernin yhteiskunnan, teoriat antoivat meille vain yhden mallin toimia, mutta postmoderni tapa ajatella on enemmän tietämisen tapa kuin pelkkä teoriapohja. Jokaisen ihmisen omat tulkinnat perustuvat hänen subjektiiviseen positioon, omaan henkilökohtaiseen historiaan, niihin teorioihin, jotka allekirjoitamme ja käytännössä syntyneeseen tietoon. Käytännön tilanteiden teorisointi, analysointi ja ymmärtämään pyrkiminen ovat paljon enemmän kuin teorian soveltamista suoraan käytäntöön. (Fook 2012, 78.)

Postmodernin ajattelun ja sosiaalityön suhde ei ole täysin ongelmaton. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen tulee hyväksyä erilaiset suuntaukset ja toimintamuodot sellaisenaan osaksi sosiaalityötä. Tämä moninaisuutta korostava ajattelu voi johtaa tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijän on entistä vaikeampi tehdä tapaus- ja tilannekohtaisia arviointeja eettis-moraalisten arvovalintojen välillä. Sosiaalityöntekijän tulee jokaisessa tapauksessa harkita oikean ja väärän välillä. Jokainen sosiaalityöntekijä tekee omat moraaliset arvovalintansa suhteessa asiakkaisiin, työyhteisön jäseniin tai ylipäätään sosiaalityöhön. Tämä tuo mukanaan valtavan informaation tulvan ja jatkuvan harkinnan eri vaihtoehtojen välillä, joka voi hallitsemattomana johtaa

sosiaalityöntekijän uupumiseen ja harkitsemattomiin päätöksiin. Sosiaalityön arkeen palaavat helposti vallitsevat käytännöt, jotka määrittävät itsestään selviksi ja joihin työntekijät turvautuvat epävarmoissa tilanteissa. Tällainen yhden totuuden ajatus on perintö modernin sosiaalipolitiikan ajalta, josta sosiaalityöntekijät voivat vapautua pyrkimällä sosiaalityön ammatilliseen reflektiivisyyteen. (Piironen 2005, 161-163.)

## 2.2 Kriittinen sosiaalityö sekä teorian ja käytännön haastava suhde

Modernin sosiaalityön kompastuskiveksi osoittautui teorian ja käytännön jaon ylittäminen. (Satka 2000, 35.) Postmodernissa lähestymistavassa tiedon ja teorian suhde kyseenalaistetaan ja haemme moderneista teorioista poikkeavaa ymmärrystä siitä, mikä on tiedon ja teorian merkitys, miten ammattikäytännöt muotoutuvat ja mikä on ammatillisen ja inhimillisen toimijuuden merkitys sosiaalityössä. (Karvinen-Niinikoski 2009, 134.)

Teorian ja käytännön suhde sisältää saman tyyppisiä pulmia kuin tiedon ja vallan suhde. Teorian ja käytännön maailmat ovat erillään, koska sosiaalityöntekijöiden ja palveluiden käyttäjien välillä on hierarkkinen jako. Sama tilanne toistuu myös sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden välillä. Sosiaalityössä on puhuttu hiljaisuuden kulttuurista, jossa muun muassa teoreettisen tiedon ja käytännön tiedon välillä on hierarkkinen jako. Käytännön tietoa on pidetty vähemmän tärkeänä suhteessa teoreettiseen kehittelyyn ja toissijaisena ammatillisen osaamisen ja tietoperustan rakentamisessa. Pahimmillaan sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, että teoriat eivät auta heitä ymmärtämään ja kehittämään käytäntöjä, vaan ne ovat autoritäärisiä ja pienelle sisäpiirille tarkoitettuja. (Satka 2000, 36-38; Healy 2000, 1.)

Käytännön sosiaalityö toimii areenalla, jossa olosuhteet ja elämän ehdot muuttuvat jatkuvasti. On kai turha ajatella, että tulevaisuudessa voisimme kehittää teorioita, jotka antaisivat meille ratkaisun kaikkiin työssä eteen tuleviin ongelmatilanteisiin. Sosiaalityöntekijät ovat aina yhä uudelleen sellaisten tilanteiden edessä, joihin ei ole valmiita vastauksia. Totuutta tai oikeita menettelytapoja kertovia teorioita tai eettisiä periaatteita ei ole mahdollista konstruoida, vaan työntekijän tehtäväksi jää ratkaisujen

tekeminen kussakin tilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla. (Smale ym. 2000, 27.) Tämä toimintatapa korostaa sosiaalityöntekijän henkilökohtaista kykyä eettiseen reflektioon ja kykyä löytää eri tilanteissa toimivat teoreettiset käsitteet ja metodit. Sosiaalityöntekijän tekemät valinnat riippuvat siitä, miten hän haluaa kulloinkin asemoitua suhteessa asiakkaaseen. (Satka 2000, 36-38; Piironen 2005, 12.) Jos teoriaa ja käytäntöä kehitetään ja ylläpidetään erillään toisistaan, se ylläpitää tutkijoiden valta-asemaa suhteessa ammatinharjoittajiin. Tieteenalalla työskentelevien tulisi katsoa sisäänpäin ja löytää keskuudessaan oleva potentiaali, hyödyntää sitä ja näin syventää teorian ja käytännön välistä suhdetta. (Fook 2012, 78.) Sosiaalityön kannalta keskeinen muutos on se, että tieteellinen tieto ei ole enää riippumatonta, vaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden tiedon lajien kanssa arkisissa käytännöissä. (Satka 2000, 39.)

Meidän on oltava erityisen herkkiä sosiaalityön toimintaympäristöä, kohdetta, sosiaalista todellisuutta ja ongelmia hahmotettaessa, mutta samalla meidän on ymmärrettävä omaa toimintaamme sitä reflektoiden ja arvioiden. Tästä tunnistamme postmodernin sosiaalityön mahdollisuuden. Se on parhaimmillaan erilaisuutta sallivaa, mahdollisuuksia avaavaa ja monimuotoista ja joustavaa toimintaa. Samalla tutkimuksen kenttä tulee hyvin moniulotteiseksi. Sosiaalityön asiantuntijuuden luonne ja käytännöt muuttuvat ja samalla tutkimuksen ja käytännön suhde muotoutuu uudelleen. Entinen ylhäältä alaspäin tuleva asiantuntemus korvautuu yhä useammin tiedon tuotannolla, jossa ovat mukana sosiaalityöntekijä, asiakas, eri yhteistyötahot ja tutkija. Sosiaalityöntekijöillä on tärkeä rooli eri toimijoiden kesellä, koska sosiaalityössä on kyse yhteisen tiedon tuottamisesta. (Karvinen 2000, 23-25; ks. myös Wilson 1998, 57.) Postmoderni ajattelu on osoittanut, että teorian ja käytännön suhde ei ole niin erillinen kuin aiemmin on oletettu ja tämä antaa mahdollisuuden holistisempaan teorian ja käytännön yhdistämiseen, kehittämiseen ja ymmärryksen lisäämiseen. (Fook 2012, 105.)

Yhteiskuntamme on rakentunut osallistuvalla ja aktiivisella kansalaisuuden idealle ja asiakkaiden osallistumista korostetaan laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa. Asiakkaan toimijuus ja osallisuus omaa elämäänsä koskevissa tilanteissa, prosesseissa ja päätöksissä määrittävät asiakkuutta ja ihmisen käsitystä itsestään ja elämänsä arvosta.

(Laitinen & Niskala 2013, 9-11.) Kriittinen sosiaalityö elää vahvasti sosiaalityön käytännöistä, joissa tuotetaan osallisuuden kokemuksia. Sosiaalityöntekijän ammatilliset taidot ovat avainasemassa niissä kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa, joissa joko syntyy tai ei synny osallisuuden kokemuksia. (Laitinen & Pohjola 2010, 11.)

Postmoderni teoria sopii tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on selvittää verkkokeskustelijoiden kokemuksia osallisuudesta lastensuojelussa. Postmoderni ajattelu korostaa asiakaslähtöisyyttä, yhteisen tiedon muodostamista käytäntösuhteissa, jaettua asiantuntijuutta ja asiakkaan asemaa subjektina. Nämä kaikki ovat edellytyksiä positiivisille kokemuksille osallisuudesta ja ovat osallisuuden kokemuksen edellytyksiä. Postmodernit teoriat syntyvät vuorovaikutuksessa ja totuuden sijasta niissä ollaan kiinnostuneita prosesseista, joissa tietoa ja erilaisia totuuksia tuotetaan. Kenelläkään ei ole enää yksinoikeutta tietoon, eikä ole olemassa mitään universaalia totuutta. (Wilson 1998,51.) Kriittisessä sosiaalityössä meidän tulee tarkkaan arvioida sekä yhteiskunnan rakenteita että työntekijän omaa toimintaa, avainsanoja kriittisessä sosiaalityössä ovat vuorovaikutus ja reflektio. Kriittinen sosiaalityö edellyttää jatkuvaa työntekijän tekemien tulkintojen, määrittelyjen ja valtaan liittyvien kysymysten pohdintaa. Vain siten työntekijä voi ohjata asiakasta saavuttamaan tietoisuuden ja toimintavalmiudet asioiden muuttamiseksi. (Kivipelto 2006, 55-78.)

### 3 Näkökulmia lastensuojeluun

#### 3.1. Lastensuojelu on yhteiskuntapolitiikkaa

Lastensuojelun erityisyyden voi ymmärtää, kun lukee Marjatta Bardyn (2013, 49) ajatuksen siitä, että lapsuudella on ensimmäinen paikka ihmisen elämässä ja lapsuus kulkee matkassa läpi elämän. Tämä ajatus on syytä muistaa, vaikka jatkossa tässä tutkimuksessa ymmärrän lastensuojelun julkisen vallan käyttönä, viranomaistoimintana, joka on lakisääteistä toimintaa. Lastensuojelutyötä tehdään lapsen edun vuoksi, mutta lapsen etu voi olla ristiriidassa vanhempien kasvatusoikeuden kanssa. Lastensuojelussa tehtävä työ törmää kilpaileviin intresseihin, sillä se on jatkuvaa neuvottelemista lapsen suojelemiseksi mutta toisaalta perheen tukemiseksi. (Heino 2013, 100; ks. myös Parton ym. 1997, 19-20.)

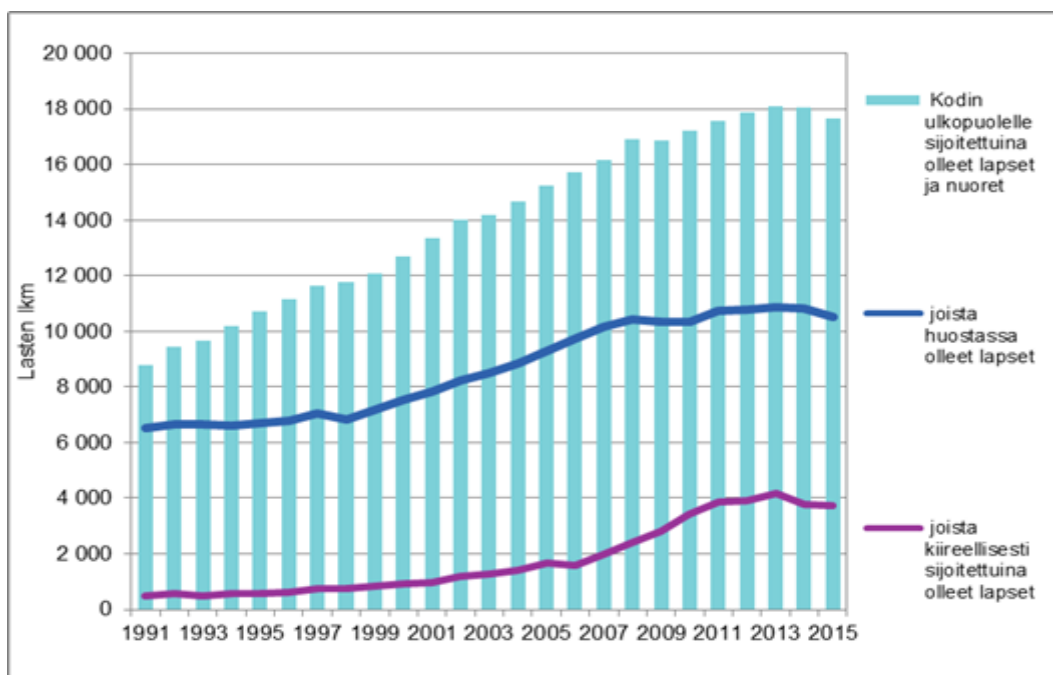
Lastensuojelulaki (417/2007) on yhteiskuntapolitiikkaa, joka kattaa asioita kasvuolojen rakenteista aina huostaanottoon. Lastensuojelulain tehtävänä on hoitaa yhteiskuntaa huolehtimalla yleisistä oloista, ehkäisemällä ongelmia ja korjaamalla ongelmia hoitamalla yksilöitä ja perheitä. (Bardy 2013, 71.) Lastensuojelun toimenpiteet kohdistuvat pienehköön väestömäärään, mutta lastensuojelussa lapsien ja perheiden ongelmat voivat olla hyvin monimuotoisia. Yksittäisellä sosiaalityöntekijällä on iso vastuu, koska hän harjoittaa työssään lasten ja perheiden parissa laajemmin ajateltuna myös yhteiskuntapolitiikkaa.

Lastensuojelulaki 417/2007 astui voimaan 1.1.2008. Lain muutostarpeiden taustalla olivat muun muassa Suomen ratifioimat ihmisoikeussopimukset, joista keskeisin on YK:n lasten oikeuksien yleissopimus. Lain säätämisen yhteydessä oli tarpeen tehostaa lapsen ja perheen osallisuutta ja oikeusturvaa, viranomaisten yhteistyötä perheiden tukemiseksi sekä täsmentää kunnan velvollisuuksia lastensuojelussa. (Taskinen 2007, 7.) Lastensuojelulakia koskevan hallituksen esityksen perusteluissa kiinnitettiin huomiota lasten ja nuorten ongelmien määrän kasvuun viimeisen vuosikymmenen aikana (mt., 7). Lapsiperheiden taloudellinen asema on heikentynyt viimeksi kuluneen kymmenen vuoden aikana. Hyvinvointivaltion mureneminen tuntuu voimakkaammin niissä



palveluissa, joilla on tarkoitus turvata kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisryhmien elämää. Samalla hyvinvointipalveluiden toimivuus heijastuu lastensuojelun tarpeeseen. (Alhanen 2014, 15; Pekkarinen ym. 2013, 337.) Lastensuojelun sosiaalityötä muokkaa sen yhteiskunnallinen konteksti. Yhteiskunnallisten reunaehtojen muuttuessa myös sosiaalityön on löydettävä uusia tapoja toimia. (McDonald 2006, 10-11.) Tutkimuksen mukaan eriarvoisuus teollisuusmaissa on yhteydessä lyhentyneeseen elinajanodotteeseen, mielenterveysongelmiin, perheväkivaltaan ja rikollisuuteen. Lähes kaikki sosiaaliset ongelmat ovat akuutimpia maissa, joissa ero rikkaiden ja köyhien välillä on suuri. Ongelmien taustalta löytyy tunne eriarvoisuudesta. Tasa-arvoisuudella voidaan arvioida yhteiskunnallisen kehityksen tilaa. Tasa-arvo tuottaa hyvinvointia ja epätasa-arvo pahoinvointia. Eriarvoisuuden lisääntyminen näkyy lastensuojelussa häpeänä, lasten kaltoinkohteluna, mielenterveys- ja päihdeongelmina, perheristiriitoina ja perheväkivaltana. Lasten väliset hyvinvointierot ovat kasvaneet. Eriarvoisuuden kasvu tuottaa lastensuojelun tarvetta, johon lastensuojelu yrittää vastata eriarvoisuutta tasaavasti. (Bardy & Heino 2013, 17-19.)

### Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa ja kiireellisesti sijoitettuna olleet lapset vuosina 1991–2015



Kuvio 1: Lastensuojelutilasto vuosilta 1991-2015

### 3.2 Institutionaalinen raja ja sosiaalityöntekijä keskeisenä toimijana

Lastensuojelu on institutionaalinen lain, julkisen hallinnon, ammattilaisten ja kansalaisten välinen käytäntö, jossa eri tavoin otetaan kantaa, ohjataan, tuetaan ja valvotaan sellaista lapsuutta ja perhe-elämää, joka on kiistanalaista tai ongelmallista vallitsevien sosiaalisten ja kulttuuristen odotusten näkökulmasta (Pösö 2010). Sitä kohtaa, jossa lastensuojelu julkisena järjestelmänä puuttuu vanhempien ja lasten välisiin, yksityisinä pidettyihin suhteisiin, kutsutaan institutionaaliseksi rajaksi. Silloin ihmisten henkilökohtaisesta elämästä tulee tavalla tai toisella instituution toiminnan kohde. (Pösö 2010, 325.)

Lastensuojeluun valikoituminen tai sen ulkopuolelle jääminen ottaa samalla kantaa siihen, mikä on lastensuojelun tehtävä yhteiskunnassa. Tämä rajaus on moraalinen kannanotto, joka osoittaa mikä on oikeaa tai väärää. Näitä päätöksiä tehdään instituution, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Tässä kohtaavat julkinen ja yksityinen, kuten esimerkiksi laki, yhteisölliset normit perhe-elämästä, lapsuudesta ja niihin kuuluvasta tavallisuudesta, arki, eletty elämä ja tulevaisuutta koskevat odotukset. Sosiaalityöntekijä on tässä kokonaisuudessa keskeinen toimija ja institutionaalinen raja konkretisoituu sosiaalityöntekijän tekemiin kannanottoihin. (Pösö 2010, 325.) Sosiaalityöntekijä edustaa työssään instituutiota ja samalla koko yhteiskuntaa. Sosiaalityö paikantuu institutionaalisen vallan rakenteisiin, joissa asiakkailla nähdään usein olevan melko vähän valtaa. Tästä syystä sosiaalityöntekijän on jatkuvasti reflektoitava omaa valta-asemaansa ja luotava myös asiakkaille mahdollisuuksia käyttää valtaa. Tällöin yhteistyö perheiden ja työntekijöiden välillä tuottaa positiivisia osallisuuden kokemuksia, jolloin yhteisiin tavoitteisiin päästään todennäköisemmin kuin silloin, jos työskentelyn lähtökohtana on vallan epäsymmetria. Lisäksi sosiaalityössä on pyrittävä lisäämään asiakkaiden oman aseman tiedostamista ja käsitystä rakenteista, jotka vaikuttavat sosiaalisten ongelmien syntyyn sen sijaan, että syy olisi henkilökohtaisissa ominaisuuksissa. (Buckley 2003, 191; Healy 2014, 186.)

Sosiaalityöntekijän oma eettinen pohdinta on erityisen tärkeää lastensuojelussa, jossa työtä tehdään kontrollin ja tuen jatkuvassa vuoropuhelussa. Tuki ja kontrolli eivät

välttämättä ole toisiaan poissulkevia, jos kontrollia ei käytetä alistavasti tai nöyryyttävästi. Näiden elementtien yhteensovittaminen on taitoa vaativaa työtä. Suomalainen lastensuojelu on määritelty lapsille ja lapsiperheille tarkoitetuksi palveluksi, mutta se voi olla myös vastentahtoista kontrollia ja perhesuhteiden uudelleenorganisointia (Kananoja ym. 2011, 140; Pösö 2010, 326). Institutionaalista rajaa ei pysty selittämään tyhjentävästi lainsäädännöllä, mutta se ei ole siitä myöskään täysin irrallinen. Esimerkiksi huostaanottoasioiden oikeuskäsittelyssä on läsnä myös perhe-elämän arkea koskevaa yleistä tietoa. Tämä on sosiaalista ja kulttuurista normistoa. Lastensuojelun erilaisia tilanteita ei pystytä ratkaisemaan vain lainsäädännön avulla, vaan eettinen pohdinta on aina osa päätöksentekoprosessia. Lastensuojeluun oman erityisen haasteensa tuo se, että siinä tehdään merkittäviä yksilön oikeuksia koskettavia päätöksiä epävarmana siitä, tuottavatko päätökset toivottuja muutoksia. (Pösö 2010, 326.) Lastensuojelun tulee rakentua huolella tehtyihin tilannearvioihin, joissa lapsen ja hänen läheistensä tuottama tieto on keskeisellä sijalla. Osallinen ihminen on mukana esimerkiksi yhteistyöneuvotteluissa ja arviointikeskusteluissa ja hänen näkemyksensä vaikuttavat tehtyihin päätöksiin ja palveluiden toteuttamiseen. (Laitinen & Pohjola 2010, 58; Heinonen & Sinkko 2013.)

Moraalinen pohdinta ja järkeily ovat luonteva osa sosiaalityölle luonteenomaisena pidettyä kokonaisvaltaista ajattelua. Siinä on kyse ruohonjuuritasolla kohdattavista ristiriidoista ja niiden ratkaisemisesta. (Forsberg 2012, 16-17.) Lastensuojelun työntekijät ovat pääsääntöisesti virkamiehiä, joiden korkeaan moraaliin on Suomessa luotettu. Työntekijä tarvitsee korkeaa moraalia noudattaakseen jatkuvaa eettistä pohdintaa ja asioiden arviointia suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan ja sen moraalikäsitteisiin. Eettisen arvioinnin tulee pitää sisällään työntekijöiden omien arvojen ja asenteiden pohtimista, mutta myös sitä, miten työntekijä suhteutuu perheiden arvoihin ja valintoihin. (Kaikko & Friis 2013, 109. Clark 2006, 76-79.) Hugman ja Smith (1995) esittelevät sosiaalityön arvojen tärkeiksi periaatteiksi asiakkaan itsemäärämisoikeuden kunnioittamisen ja hänen yksilöllisyyden hyväksymisen. Nämä eettiset periaatteet ovat sovitettava aina uudelleen erilaisiin sosiaalisiin rakenteisiin ja ilmiöihin. Jokaiseen kohtaamiseen liittyy omat yksilölliset ratkaisut, jolloin työntekijän on tiedostettava se, mikä on kullekin ihmiselle merkittävää. (Smale ym. 2000, 2.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaan jatkuvaa omien eettisten periaatteittensa reflektointia.

Institutionaalinen raja on siellä, missä tehdään asiakkuutta koskevia päätöksiä. Raja on moniulotteinen, usean eri tekijän tulos ja tapauskohtainen arvio. Lasten ja perheiden ongelmat ovat usein monien eri ongelmien kimppu, ei niinkään moniongelmaisuuksia lukumäärällisesti, vaan ongelmien kompleksinen yhteenkietoutuma. (Healy ym. 2011, 287.) Lastensuojelun konteksti on asiakkaana olevan henkilökohtaisen elämän konteksti ja samalla myös konkreettisen palvelujärjestelmän kokonaisuus. Lastensuojelua koskeva tieto muodostuu vahvasti asiakassuhteesta, jolloin asiakassuhde on tärkeässä roolissa. Asiakkaansa tunteva työntekijä tietää asioiden taustoja, kehityskulkuja, konteksteja, sosiaalisen verkoston ja eri toimijoiden ominaisuuksia ja pyrkimyksiä. Tieto muuttuu asiakassuhteen aikana, koska asiat muuttuvat ja eri elämänvaiheissa nousee esille erilaisia asioita. (Pösö 2010, 327-331.) Asiakkuus testaa sosiaalityöntekijän ammatillisia taitoja. Niihin linkittyy asiakkaan osallisuuden mahdollisuus kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteisessä työskentelyssä. Osallisuus voi toteutua, vaikka valinnanvapaus on rajattu. Lastensuojeluprosesseissa tehtävät päätökset eivät välttämättä synny perheiden ja ammattilaisten yhteisen konsensuksen tuloksena. Asiakkaiden sitoutumista niihin helpottaa kuitenkin se, että heillä on ollut mahdollisuus kertoa omat vaihtoehdot näkemyksensä ja että heitä on kuunneltu. (Dickens ym. 2015, 269; Laitinen & Pohjola 2010, 11.)

Institutionaalisen rajan tiedostaminen on osa ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän identiteettiä. Sosiaalityöntekijä arvioi jokaisen asiakkaan kohdalla kokonaisuutta sekä asiakassuhteesta että julkishallinnon ja kulttuurisesta toimintaympäristöstä käsin. Institutionaalinen raja muodostuu monen eri tekijän yhteisvaikutuksessa ja se herkistää osalliset sille, että instituutioiden toimintaa ei voida sivuuttaa silloinkaan kun tarkastellaan lastensuojelua ja siihen osallisten henkilökohtaiseen elämään kohdistuvaa toimintaa. (Pösö 2010, 331-334.)

### 3.3 Hiljainen tieto, julkisuus ja lastensuojelusta tietäminen

Ulla Mutkan (1998, 127) mukaan sosiaalityöntekijöillä on työnsä kautta monipuolista tietoa ihmisten selviämisestä, heidän arjestaan, muuttuvasta huono-osaisuudesta ja monenlaisista elämän kohtaloista laman ja työttömyyden kourissa. Siitä huolimatta ammattikunnan osallistuminen näistä asioista käytävään keskusteluun on suhteettoman vähäistä. Hiljaisuuden kulttuuri on kyvyttömyyttä viedä sosiaalityötä ja sosiaalityön tavoittamaa tietoa eteenpäin työyhteisön ulkopuolelle (Tiitinen 2008, 110). Sosiaalisista elämäntilanteista ja ongelmista viestiminen vaikuttavat ihmisten käsityksiin ongelmien luonteesta ja ongelmassa auttamisen mahdollisuuksista. Sosiaalityöstä viestiminen on tärkeää sen vuoksi, että ellei sosiaalitoimi itse viesti toiminnastaan, se antaa areenan muille julkisille keskustelijoille. Tällöin sosiaalityön omaa erikoisosaamista ei tunnusteta, eikä sen olemassa olosta tiedetä. Ulkopuoliset näkevät ja määrittelevät sosiaalityön hyvin kapeasti, eivätkä he osaa kertoa lastensuojelutyön kompleksisuudesta ja monimuotoisuudesta. (Mt., 122 ja 125.)

Internet ja sosiaalinen media ovat muuttaneet ihmisten tiedonsaantiin liittyviä odotuksia. Institutionaalisen sosiaalialan suhde julkisuuteen on ollut jännitteinen. Tästä huolimatta mediassa ja erityisesti sosiaalisessa mediassa keskustellaan runsaasti sosiaalialasta. Mikäli kansalaiset eivät löydä tarvitsemaansa virallista tietoa helposti, he turvautuvat epävirallisiin tietolähteisiin, kuten esimerkiksi internetin keskustelupalstoihin. Näillä foorumeilla käydään keskustelua joskus negatiiviseen sävyyn. Sosiaaliala yleensä, ja lastensuojelu osana sitä, on usein väärin ymmärrettyä, mikä saattaa johtua negatiivisten kertomusten korostumisesta ja viestinnän puutteista. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 192.)

Sosiaalipalveluiden ja sosiaalisten ilmiöiden maineella on merkitystä niille ihmisille, jotka käyttävät näitä palveluita tai jotka kärsivät sosiaalisista ongelmista. Palveluiden huono maine ja pelko stigmasta aiheuttavat häpeää, jolloin palveluiden käyttöä voidaan vältellä tai peitellä. Sosiaalityön ja sosiaalialan maine muodostuu ainakin osittain sen todellisen toiminnan perusteella. Mainetyötä tehdään laadukkaalla toiminnalla, ongelmien ja rajoitteiden avoimella tunnistamisella ja tuomalla esiin todellisuuden moninaisuutta. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 206.) Lastensuojelun tulisi kyetä terävöittämään julkista

kuvaansa ja tuomaan esille työn tärkeys. Lastensuojelun työntekijät ovat kaikkein heikoimmassa asemassa olevien lasten edunvalvojia ja puolestapuhujia (Puonti 2004, 335). Lastensuojelu on niin kompleksinen ja arka toiminta-alue, että huonot kokemukset ja väärä tieto estävät ihmisiä hakeutumasta sen palveluiden ja tuen piiriin. Sosiaalityötä tekevien tulee pitää palvelukokemukset mahdollisimman laadukkaina, läpinäkyvinä ja jakaa oikeaa tietoa lastensuojelusta. (Slettebø 2013, 579.) Lisäksi lastensuojelussa työtä tekevillä on velvollisuus tuoda julkiseen keskusteluun tietoa siitä, mitä lapset tarvitsevat ja millaisista ongelmista he kärsivät. Lapsen ääni ei yksin kuulu, hän tarvitsee siihen aikuisten apua.

Lastensuojelu ei elä umpiossa vaan sillä on myös omat haasteensa ja työtä haittaavia uhkatekijöitä. Näiden tiedostaminen voi auttaa meitä ymmärtämään lastensuojeluun kohdistuvaa kritiikkiä. Koska lastensuojelu ottaa kantaa kansalaisten perhe-elämään ja sitä kautta toimii hyvin vahvasti yksityiselämän ydinalueella, meillä on velvollisuus tietää lastensuojelusta enemmän. Elina Pekkarinen, Tarja Heino ja Tarja Pösö (2013) tuovat artikkelissaan esille sen, että lastensuojelun käytäntöjen ja päätöksenteon tulisi olosuhteet huomioon ottaen perustua aina parhaaseen saatavilla olevaan tutkimustietoon. Lastensuojeluun liittyy erittäin paljon valtaa ja valta antaa mahdollisuuden tehdä sekä hyvää että pahaa. Vallan tunnistamiseen ja sen teoreettiseen ymmärrykseen tarvitaan tutkimustietoa. Lastensuojelu herättää ihmisissä ristiriitoja ja julkisessa keskustelussa on mukana myös väärää tietoa. Oikean tiedon tuottaminen palvelisi sekä julkista ja yhteiskunnallista keskustelua että myös yhteiskunnallista päätöksentekoa. Lapsivaikutusten arviointi hyödyttää yhteiskunnallista päätöksentekoa ja siten sen positiiviset vaikutukset palaisivat toivottavasti takaisin lastensuojeluun. (Mt., 339.)

Moraalinen velvoite tietää enemmän lastensuojelusta on vahva. Tutkimustyölle haasteita tuovat eettiset seikat. Lastensuojeluun liitetyt indikaattorit ovat moniselitteisiä. Esimerkiksi kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä yhtenä indikaattorina yhdenmukaistaa eri syistä, erilaisilla toimenpiteillä ja eri tilanteissa sijoitetut lapsen ja nuoret yhdeksi kokonaisuudeksi. Lastensuojelu nähdään usein kulttuurisesti tabuna ja se pitää sisällään valtavan määrän virallisesti salassa pidettävää aineistoa. Tästä huolimatta meidän tulee löytää eettisesti kestäviä keinoja tehdä

tutkimusta. Tämä on tärkeää jo senkin vuoksi, että tutkimus avaa meille vallankäyttöön ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. (Pekkarinen ym. 2013, 340.)

Yksi sosiaalityön tutkimuksen metodologisista pulmista on ollut se, kuinka saada ihmisten kokemukset ja arki näkyväksi tutkimuksessa. Tämä on ongelmallista siksi, että juuri sosiaalityön käytännöissä tuotetaan ihmisten elämän ja arjen rakenteita. (Karvinen 2010, 13-17.) Sosiaalityön tutkimuksessa on tärkeä soveltaa uusia lähestymistapoja ja menetelmiä. Lastensuojeluun liittyvät ja keskustelupalstoilla käydyt keskustelut tuovat meille uutta tietoa ihmisten kokemuksista.

## 4 Moniulotteinen osallisuus

### 4.1 Tavoitteena osallisuus

Osallisuus on tällä hetkellä yksi yhteiskunta- ja sosiaalipolitiikan ajankohtaisista painopisteistä. Uusi sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä korostetaan asiakkaan aktiivista roolia toimijana, joka osallistuu ja valinnoillaan vaikuttaa palveluiden tuottamiseen ja sisältöön. (esim. Slettebø 2013, 579.) Valmistelussa oleva maakuntalaki ja laki sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä tuovat uusia asiakasosallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia kansalaisille. Osallisuudesta on tullut tavoite, jonka avulla pyritään löytämään vastauksia yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587; Närhi ym. 2014, 227-228.)

Osallisuuden korostaminen on yhteydessä myös postmodernin aikakauden käsitykseen sosiaalityöstä ja asiakkuudesta. Siirtyminen asiakkuuden modernista ymmärryksestä postmoderniin ymmärrykseen tarkoittaa sitä, että asiakas on aktiivinen ja osallistuva toimija, ei enää passiivinen objekti vaan oman elämänsä asiantuntija. (Piiroinen 2005, 150-151.) Sosiaalityössä asiakkaiden onnistunut osallisuus on myös työntekijän professionaalista osaamista ja asiantuntijuutta rikastuttava tekijä. Osallisuus rakentuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa, mutta on samalla sidoksissa yhteiskunnallisiin toimintaympäristöihin ja rakenteisiin. Sensitiivisessä lastensuojelutyössä osallisuuden kokemusten edut ja haasteet ovat käytännössä ja tutkimuksessa tunnistettuja tosiasioita. (Dickens ym. 2015, 269; Laitinen & Niskala 2016, 12-14.) Postmodernissa ajattelussa korostuu asiakaskeskeisyys, koska maailma ympärillämme ja asiakkaat ovat yhä moninaisempia. Asiakkailla on oikeus tulla kuulluksi yksilöinä. Jotta tämä toteutuu, tarvitaan sosiaalityössä erilaisia osallisuuden muotoja. Tämä mahdollistaa sen, että erilaisilla asiakkailla on yhtäläinen mahdollisuus osallisuuteen. (Kivistö 2014, 47.)



Osallisuuden käsite on hyvin laaja ja sille on vaikea antaa kaiken kattavaa ja selkeästi rajattua määritelmää. Mari Kivistö (2014, 42) esittelee väitöskirjassaan useita eri näkökulmia, joista osallisuuden käsitettä on lähestytty. Samalla hän toteaa, että eri osallisuuskäsitteiden sisällöt ovat osin limittäisiä. Näitä ovat esimerkiksi kansalaisuuden, inklusion eli liittämisen, osallistumisen, voimaantumisen, asiakaslähtöisyyden, yhteisöllisyyden, valinnanvapauden, vaikuttamisen ja elämänpolitiikan näkökulmat. Lisäksi osallisuus on nähty osattomuuden ja syrjäytymisen vastakohtana. Osallisuuden termi voi pitää sisällään näitä kaikkia edellä mainittuja näkökulmia. Ne eivät sulje toisiaan pois ja niiden painoarvo vaihtelee tutkimuksissa sen mukaan, millaisesta kontekstista asiaa tutkitaan ja millaisen arvon tutkija kullekin käsitteelle antaa. Minna Mattila-Aalto (2009) on omassa väitöskirjassaan tutkinut päihdekuntoutujia ja sitä, mitä osallisuus on entiselle rappioalkoholistille. Mattila-Aalto määrittelee osallisuuden prosessina, joka tuottaa syrjäytymisen rinnalla sosiaalista inklusiota eli osallisuutta. Hän on esittänyt, että sosiaalisen inklusion eli yksinkertaisesti ilmaistuna osallisuuden ja syrjäytymisen esittäminen vastapareina, jolloin toisen ilmeneminen johtaa toisen katoamiseen, ei ole rakentavaa. Hänen mukaansa osallisuus ja syrjäytyminen tulee nähdä asteittaisina olotiloina, ei toisiaan pois sulkevinä ilmiöinä.

#### 4.2 Kokemuksellinen osallisuus ja osallisuuden toiset kasvot

Kokemus on olennaista osallisuudessa (Kivistö 2014, 115). Osallisuuden kokemuksesta puhuttaessa viitataan ihmisten subjektiivisiin kokemuksiin ja tunteisiin. Osallisuus tiedostetaan kokemusten ja tunteiden avulla. (Törrönen 2016, 50.) Lastensuojelutyössä tulee olla erityisen herkkä perheenjäsenten erilaisille tunteille. Työntekijöiden tulee hyväksyä myös asiakkaiden negatiiviset tunteet. Osallisille kokemus siitä, että heillä on oikeus tunteisiinsa, on tärkeä. Sosiaalityöntekijän ymmärrys erilaisia tunteita kohtaan rohkaisee ihmisiä osallisuuteen prosesseissa, joissa on tarkoitus yhdessä etsiä keinoja perheiden auttamiseksi ja luoda toivoa välillä toivottomalta tuntuissa tapauksissa. (Slettebø 2013, 581.) Osallisuus ei ole vain pelkkää aktiivisuutta vaativaa osallistumista, vaan osallisuus toteutuu niin, että ihminen tuntee olevansa osallinen johonkin. Hänellä on tunne ja kokemus siitä, että hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöönsä koskeviin asioihin ja toimia omassa toimintaympäristössään aktiivisesti ja sitoutuneesti. Osallisuus

on omakohtaista sitoutumista. Osallisuuden ja osattomuuden kokemukset ovat hyvin henkilökohtaisia ja ne vaihtelevat suuresti eri ihmisten välillä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589-590; Jalava & Seppälä 2011, 254.)

Osallisuuden kokemukset rakentuvat pienistä asioista: kuulluksi tulemisesta, sosiaalisista suhteista, omaan elämään liittyviin asioihin vaikuttamisesta, omien asioiden päättämisestä ja kohtaamisista. Kokemusten rakentumiseen vaikuttavat niin yhteiskunnalliset kuin yksilölliset asiat. Yhteiskunnan rakenteet, sen ilmapiiri ja yksilön henkilökohtaiset kyvyt ja voimavarat muokkaavat sitä, millaiseksi osallisuuden kokemus muodostuu. Yhteiskunnan rakenteet voivat olla esteenä osallisuudelle ja sen kokemiselle samoin kuin henkilökohtaisten voimavarojen puute. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, millainen asiakkaan elämäntilanne on ja tukea häntä mahdollisuuksien mukaan siinä, että hän voi kokea osallisuutta. Ihmisten henkilökohtaiset voimavarat voivat olla tilapäisesti alentuneet tai niitä ei tunnisteta. Tällainen ihmisten voimavarojen tunnistaminen vaatii sosiaalityöntekijältä kokonaisvaltaista työtettä sekä intuitiota ja kykyä tunnistaa erilaisia tunteita. (Särkelä-Kukko 2014, 36, 39; Fook & Gardner 2007, 25-26.) Kohtaamiset palvelujärjestelmän ja sitä edustavan sosiaalityöntekijän kanssa voivat parhaimmillaan tukea ihmisen kokemaan osallisuutta tai pahimmillaan ne voivat muodostua esteeksi osallisuuden kokemuksille. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisissä kohtaamisissa syntyvä luottamus vaikuttaa osallisuuden kokemukseen. (Valokivi 2008, 62-65.)

Osallisuuden vastakohtana on pidetty osattomuutta. Sosiaalinen osattomuus on Kivistön mukaan (2014, 51) muun muassa työttömyyttä, harrastamattomuutta, kouluttamattomuutta ja pahimmillaan yhteiskunnan palvelujen ulkopuolisuutta. Tähän peilaten osallisuus ja sen toteutuminen ovat yksi arvotavoite itsessään, mutta myös keino torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja edistää oikeudenmukaisuutta. Tällöin yhteiskunnan reunoilla, tai jo sen ulkopuolella, ovat ihmiset saadaan ohjattua lähemmäksi yhteiskunnan palveluja. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

Lastensuojelun näkökulmasta moninaisten ongelmien kasaantuminen ja perheiden siirtyminen yhteiskunnan reunalle on sekä yhteiskunnallinen että yksilöllinen ongelma.

Osallisuuden toteutuminen lastensuojeluprosesseissa on tärkeää, koska lastensuojelussa tehtävällä työllä pyritään osaltaan torjumaan köyhyyttä ja ehkäisemään syrjäytymistä. Ei-osalliseksi itsensä kokeva ihminen ei pysty tietoisesti vaikuttamaan toimintaansa, elämäänsä tai palveluihinsa. Lisääntynyt lapsiperheköyhyys osaltaan heikentää perheiden mahdollisuuksia osallisuuteen. Tällöin ihminen vieraantuu yhteiskunnasta ja sosiaalisista suhteista, joilla on perustavanlaatuinen merkitys ihmisen hyvinvoinnin kannalta. (Isola 2016, 596; Särkelä 2011, 154.) Osallisuuden esteeksi lastensuojelussa voi muodostua perheiden monet eri kokemukset. Näitä voivat olla esimerkiksi kokemukset siitä että, heitä ei olla kuunneltu eikä konsultoitu, työskentely ei ole ollut riittävän läpinäkyvää ja osallisilla on ollut tunne siitä, että he eivät ole saaneet kaikkea tarvitsemaansa tietoa. Lisäksi osallisuuden kokemuksiin on voinut vaikuttaa työntekijöiden asenteet perheitä kohtaan, työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus, koko prosessin kompleksisuus ja ammattilaisten kyky hallita tätä prosessia. (Healy ym. 2011, 284-286.)

Osallisuuden käsitteeseen liittyy yksilön kannalta myös ristiriitaisia ja haastavia kysymyksiä. Osallisuutta ei voida ajatella mustavalkoisena joko tai vastineena ei-osallisuudelle ja syrjäytymiselle. Osallisuuden muoto ja taso vaihtelevat, jolloin ihminen voi kokea osallisuutta jollakin elämän osa-alueella ja toisaalta kokea ei-osallisuutta jollakin toisella osa-alueella. Jotta ihmiset voisivat osallistua ja kokea osallisuutta, tarvitaan erilaisia ja joustavia osallistumisen muotoja, jotka mahdollistavat kunkin omien voimavarojen löytymisen ja kehittämisen. Postmoderni ajattelu ja siihen liittyvä moniarvoisuuden ja yksilöllisyyden korostaminen voi tuottaa ihmisille paineen, josta he eivät selviydy. Kaikilla ei ole samanlaisia kykyjä ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Postmodernin maailman vaatimus siitä, että kaikki pystyisivät tekemään elämästään omannäköisen, on osalle ihmisistä haastava. (Laitila 2010, 23; Kivistö 2014, 116-117.) Kaikki asiakkaat eivät halua osallistua tai olla osallisina, vaan heille riittävää asiantuntijoiden tarjoama apu ja palvelut. Osallisuuden ja osallistumisen velvoite voi aiheuttaa stressiä joillekin asiakkaille. Äärimmillään tällaisen velvoitteen voi nähdä myös hienovaraisena sosiaalisen kontrollin muotona. (Dickens ym. 2015, 269; Laitila 2010, 37.)

Osallisuuden käsite ei saa pitää sisällään ajatusta osallistamisesta, jolloin ulkopuolelta tuleva paine "pakottaa" ihmisen osallisuuteen. Tällöin ihminen ei ole aidosti oman elämänsä subjekti, eikä hänen kanssaan tehdä aitoa yhteistyötä. (Toikko 2011, 112.) Osallisuuteen ulkopuolelta tuleva vaade ei edistä yksilön osallisuutta. Osallisuutta ei saa ymmärtää pakko-osallistamisena. Yksilön tulee itsensä tuntee kuuluvansa, olevansa osallinen johonkin ilman, että häneltä vaaditaan erityisiä ponnisteluja. Pahimmillaan ulkopuolelta tuleva osallisuuden vaatimus voi kääntyä itseään vastaan. Osallisuuden pitää olla mahdollisuus, ei velvoite. (Isola 2016, 599; Jalava & Seppälä 2011, 254 ja 261.)

Osallisuuden ja syrjäytymisen asettaminen toistensa vastapareiksi voi osallisuuden toteutumisen kannalta olla haitallista. Itse näen osallisuuden syrjäytymisen vastavoimana, en sen vastaparina. Osallisuuden voi ajatella olevan janan toisessa päässä ja syrjäytymisen toisessa päässä. Ihminen voi ajasta, tilanteesta ja paikasta riippuen asemoitua eri kohtiin tätä "osallisuuden janaa". Yksilö voi ulkopuolisilla mittareilla mitattuna olla samaan aikaan sekä osallinen että syrjäytynyt. Mari Kivistö (2014, 51-52) ja Malcolm Payne (2005, 170) tuovat esille sen ajattelussa toisinaan esiintyvän ristiriidan, että yhteiskunnan mittareiden mukaan ei-syrjäytynyt ihminen olisi aina automaattisesti osallinen. Huono-osaisuus ei toisaalta sekään ole este ihmisen osallisuudelle. Syrjäytyneistä ja syrjäytymisestä puhumiseen liittyy omat riskinsä. Puhe syrjäytyneisyydestä voi tuottaa rajoja ja sitä kautta osattomuutta. Syrjäytyneeksi ja ei-osalliseksi leimatut yksilöt eivät välttämättä miellä itseään sellaisiksi. (Beresford & Wilson 1998, 94; ks. myös Raivio & Karjalainen 2013, 15.)

Osallisuus on monikerroksinen kokonaisuus, joka jakautuu eri tavalla eri ihmisillä ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten esimerkiksi sosiaaliset suhteet, kyky toimia ja omaksua tietoa ja osallisuuden kokemus. Yksilöiden kokemukset osallisuudesta voivat olla täysin erilaisia riippuen siitä, mihin osallisuuden suhteuttaa ja kuka osallisuutta määrittelee ja miten. (Särkelä-Kukko 2014, 49; Valokivi 2008, 63.) Kivistö (2014, 57) on todennut, että osallisuuden kannalta merkityksellistä on mahdollisuuksien olemassaolo ja kokemus osallisuuden toteutumisesta.

### 4.3 Osallisuus, asiakassuhde ja palvelujärjestelmä

Osallisuuden kokemusten ja toimivan asiakassuhteen merkitystä ei voi väheksyä. Sosiaalityön asiakassuhteessa voidaan tukea yksilön osallisuutta ja vastaavasti osallisuuden mahdollisuuksien tarjoamisessa voidaan myös epäonnistua. Vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteissa joko laajennetaan tai rajataan asiakkaan toimijuutta ja sen myötä myös osallisuutta. Samalla niissä määrittyvät asiakkuus sekä yksilön käsitys itsensä ja elämänsä arvosta. Kysymykseen osallisuudesta liittyy myös eettinen lataus, näyttäytyykö asiakas sosiaalityöntekijän silmissä toimijana vai toiminnan kohteena. Kyse ei ole vain asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta, vaan merkityksensä on myös sillä kontekstilla, jossa sosiaalityötä tehdään. Asiakastilanteisiin kytkeytyy monikerroksinen suhteiden kirjo, jota ei aina havaita. (Laitinen & Niskala, 2016, 11-12; Pohjola 2010, 20.)

Postmoderni ja kriittinen sosiaalityö korostaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyössä tapahtuvaa toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Vuorovaikutustilanteissa voi olla läsnä tietty epäsymmetria, koska sosiaalityöntekijällä on näissä tilanteissa oma asemansa instituution edustajana. (Jokinen 2016, 141.) Sosiaalityöntekijöiden oletetaan olevan oman työnsä ammattilaisia ja heille on profession ja sen institutionaalisen aseman vuoksi annettu valtaa. Ammatillisuuden ja institutionaalisen aseman taakse meneminen voi heikentää asiakkaan toimijuutta ja omiin tavoitteisiin pääsemistä. (Pease 2002, 137.) Sosiaalityö suhdetyönä voi rakentua vain ihmisten välisen luottamuksellisen yhteistyön ja keskinäisen sopimuksellisuuden varaan. (Pohjola & Laitinen 2010, 319.) Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä refleksiivistä työtettä. Sosiaalityöntekijöiden tulee pohtia sitä, miten he kokevat itsensä ja toiset suhteessa ympäröivään maailmaan ja miten he ymmärtävät erilaisuutta. Meidän tulee vuorovaikutuksessa tunnistaa sosiaalisen elämän luonne, asiakkaiden mahdollisuudet muutokselle ja niiden olosuhteiden mahdollistaminen, jossa tuetaan muutosta, kunnioitetaan ihmisten kokemuksia ja otetaan prosesseihin mukaan ihmisiä heidän taustoistaan riippumatta. Tämä asettaa vaatimuksia sekä yksittäiselle työntekijälle, että koko palvelujärjestelmälle. Tämä asiakaskeskeinen ajattelutapa mahdollistaa sen, että vapaudumme yhden totuuden tavoittelusta. (Fook 2012, 82; Pease 2002, 142.)

Palvelujärjestelmän rooli asiakassuhteen ja sitä kautta osallisuuden rakentumisessa on mielenkiintoinen asia. Asiakkaiden kokema osallisuus toteutuu osallisuutena oman palvelun toteutumiseen, toteuttamiseen, palveluiden järjestämiseen ja kehittämiseen. Palvelujärjestelmän pitää olla asiakaskeskeinen, jolloin asiakkaat tulevat huomioiduksi yksilöinä. (Kivistö 2014, 47.) Perheiden ja lasten kanssa on neuvoteltava aidosti heidän palveluidensa järjestämisestä. Päätökset eivät saa perustua työntekijöiden olettamuksille palveluiden käyttäjien toiveista. (Katz 1995, 156.) Palvelujärjestelmä ja sen tuottamat hyvinvointipalvelut mahdollistavat kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallistumisen ja osallisuuden. Toisaalta sen joustamattomuus, organisaatiokeskeisyys ja ammatillisen kohtaamattomuuden vuorovaikutus tulee esille esimerkiksi Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthiesin (2016, 114-137) tutkimuksessa. He kirjoittavat siitä, että pahimmillaan palvelujärjestelmä- ja organisaatiokeskeinen palveluorientaatio tuottavat kohdeasiakkuutta ja heikkoa toimijuutta osallisuuden sijaan. Tutkimukseen osallistuneet nuoret miehet toivat esille sen, että nöyryyttävät kokemukset syrjäyttävät aktiivisen toimijan roolista. Osallisuutta edistävinä tekijöinä pidettiin muun muassa aitoa kuuntelemista, luottamusta ja kunnioitusta asiakasta kohtaan. Tämä on negatiivinen noidankehä, jossa kaikkein vähiten osallistuvilla ja osallisuutta kokevilla on erityisen usein negatiivisia kokemuksia kohtaamisista palvelujärjestelmän kanssa.

## 5 Internet ja sosiaalinen media tutkimuskontekstina

### 5.1 Verkko yhteiskunnallisena tilana

Aikamme yhteiskunta on verkkoyhteiskunta (Aula ym. 2008, 9). Internet eli verkko on osa länsimaista elämäntapaa ja yhteiskuntatieteellisesti tarkasteltuna verkossa toimiminen on osa yhteiskunnallisia ja kulttuurisia prosesseja. Verkko toimii pitkälti käyttäjältä toiselle end-to-end-periaatteella. Tämä tarkoittaa sitä, että verkossa olevaa tietoa ei kierrätetä minkään virallisen keskuksen tai instituution kautta käyttäjältä toiselle. Tämä tekee välitysjärjestelmästä sekä nopean että joustavan ja mahdollistaa tiedon vapaan siirtymisen eri toimijoiden kesken. Kun ajattelemme verkkoa yhteiskunnallisena ilmiönä, haluamme tietää siitä enemmän ja sen myötä verkosta tulee yhteiskuntatieteen tutkimuskohde. Koska verkko on myös teknologinen kohde, esille on noussut teknologisen ja sosiaalisen näkökulman ero ja suhde. Verkon käytössä on kyse teknologian ja sosiaalisen ulottuvuuden välisestä vuorovaikutuksesta. On tunnustettava se, että teknologian käyttö synnyttää uusia kulttuurisia ilmiöitä ja jo olemassa oleva kulttuuri muotoutuu uudelleen. Unohtaa ei sovi sitä, että verkkoa käytetään sosiaalisessa ja kulttuurisessa kontekstissa. (Mt., 16.)

Verkko on inhimillisen viestinnän mahdollistava kommunikaatioteknologia, jolla yksittäiset ihmiset välittävät ja rakentavat erilaisia merkityksiä ja tulkintoja maailmasta (Aula ym. 2008, 9-14). Uusi teknologia on saanut ihmisen organisoitumaan uudella tavalla ja verkko on mahdollistanut aivan uuden tavan kommunikoida. Aikakauttamme kutsutaan toiseksi media-ajaksi. Ensimmäiselle media-ajalle oli tyypillistä yksisuuntaisuus. Pieni tuottajajoukko tarjosi isolle määrälle kuluttajia massamedian kautta informaatiota. Toisen media-ajan viestintää eli nykytilaa luonnehtii vuorovaikutteisuus. Media on kaikille avoin ja muuttuva sosiaalinen tila, jossa jokainen voi valita tiedon sieltä, mistä haluaa (mt., 12). Sosiaalinen media on muuttanut sisällöntuotantoa. Nyt verkon käyttäjät tuottavat ja välittävät erilaista sisältöä ilmaiseksi ja palvelut auttavat ihmisiä verkostoitumaan ja muodostamaan yhteisöjä, joissa itse

vuorovaikutusta ja sisällön tuottamista ei voi erottaa toisistaan. (Seppänen & Väliverronen 2013, 36.)

Verkon lukemattomat mahdollisuudet tuovat mukanaan myös odotuksia. Verkosta odotetaan ympäristöä, joka mahdollistaa uudenlaisen yhteisöllisyyden. Verkko voi edistää demokratiaa ja kansalaisaktivismia, koska internetin avulla kansalaisilla on pääsy yhteiskunnalliseen informaatioon. Itsessään verkko ei voi lisätä demokratiaa vaan se edellyttää kansalaisilta aktiivisuutta. (Seppänen & Väliverronen 2013, 14.) Verkon tuoma vapaus ei ole kaikkien ulottuvilla. Internetiin pääsy on jakautunut globaalisti epätasaisesti ja tietyissä valtioissa osa verkon sisällöstä sensuroidaan käyttäjiltä. Suomi on korkean teknologian maa, eikä meillä ole vielä käytössämme pientä maatamme kattavia tietoliikenneverkkoja. Digitaalisen kuilun käsite kuvasti aikaisemmin kehittyneiden maiden ja kehitysmaiden välisiä eroja juuri teknologisesta näkökulmasta. Nykyisin digitaalinen kuilu on paljolti myös sosiaalinen ja poliittinen ongelma. Jos ihmisellä ei ole lainkaan paikkaa internetin sosiaalisissa verkostoissa tai se on vain marginaalinen, ihminen jää tietyllä lailla sosiaalisesti ulkopuolelle. Digitaalinen kuilu saattaa siis johtaa eroihin esimerkiksi resurssien, sosiaalisen aseman, vallan ja osallistumisen suhteen ja sen myötä se voi johtaa epätasa-arvoon yksilöiden välillä. (Strömberg-Jakka 2010, 140.)

## 5.2 Sosiaalityö ja verkosta löytyvä tieto

Sosiaalityö kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä sen ytimessä ovat aina ihmiset tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina - kansalaisen, palveluiden käyttäjän, työntekijän ja tutkijan rooleissa. Nopea yhteiskunnallinen muutos informaation käytön, tiedon hallinnan ja informaatiotekniikan kehityksen alalla asettaa uusia kysymyksiä sosiaalityölle ja sen tutkimukselle. Sosiaalityö on tietotyötä ja tiedonmuodostuksen ja tiedonhallinnan muuttuvat toimintaympäristöt tuovat sosiaalityöhön uusia ulottuvuuksia. Tieto ja osaaminen ovat kehityksen avaintekijöitä ja siksi suhde teknologiaan ja sen luomiin uudenlaisiin mahdollisuuksiin on tärkeä hallita tietoon perustuen (Pohjola ym. 2010, 10-12).



Sosiaalityön ja teknologian suhdetta on käsitelty alan tutkimuksissa ja analyysissä hyvin vähän. Tämä on ongelmallista sen vuoksi, että niin palveluiden käyttäjät kuin sosiaalialan ammattilaisetkin asioivat yhä enemmän verkon välityksellä ja kohtaavat toisiaan erilaisilla sähköisillä foorumeilla. Internetin välityksellä, esimerkiksi sosiaalisen median keinoin, palveluiden käyttäjät on mahdollista ottaa tiiviimmin mukaan palveluiden suunnitteluun ja tuotantoon. (Heikkonen & Ylönen 2010, 114 ja 126.) Vertaistieto on painokkaasti läsnä sosiaalisessa mediassa ja vertaistiedon vaihtaminen selittää osaltaan sosiaalisen median käyttöä ja suosiota. (Matikainen 2008, 38.)

Palveluiden käyttäjien näkökulmasta olennaista on se, että arvioimme tietoteknologian tasa-arvoisten mahdollisuuksien toteutumista. Ihmisten ja tekniikan kohtaamisessa syntyy uudenlaisia eettisyyteen, valtaan ja tasa-arvoon liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita. Teknologia tarjoaa meille uusia mahdollisuuksia arjen järjestämiseen ja elämänpiirin laajentamiseen, mutta samalla se voi tuottaa uudenlaista syrjäytymistä ja vahingoittavan vuorovaikutuksen muotoja. (Pohjola ym. 2010, 10 ja 14.)

Teknologian ja verkon käyttämisellä on kiinnostava poliittisen empowermentin lähtökohta. Nämä mahdollistavat sen, että asiakkaat voivat hankkimaan sellaista tietoa, jonka perusteella he pystyvät haastamaan sosiaalityöntekijän ainoana oikeana pidetyn tiedon. Tällä voidaan tasata asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä valtasuhdetta. Valtasuhteiden muutosten myötä asiakkaat voivat tuoda julki sosiaalipalveluihin kohdistuvia vaatimuksiaan ja tällä tavoin he vaikuttavat siihen, että palvelut muuttuvat vastaamaan heidän omia tarpeitaan. Tekniikka mahdollistaa asiakkaiden omien päämäärien saavuttamisen ja yhteiskunnallisen aseman parantamisen. (Strömberg-Jakka 2010, 144-145.) Sosiaalinen media tarjoaa alustan yhteiskunnalliselle toiminnalle. Ihmiset verkottuvat helpommin ja yhteistoiminta tuottaa voimaa, jonka avulla on mahdollista haastaa vakiintuneita instituutioita ja valtarakenteita (Seppänen & Väliaverronen 2013, 212).

Sosiaalityöntekijöillä on omat haasteensa siinä, miten he onnistuvat laajentamaan perinteistä osaamistaan myös verkkoasiantuntijuuteen. Verkko muuttaa sosiaalityön keskeistä osa-aluetta, vuorovaikutusta. Toisaalta myös sosiaalityön asiakkaiden tapa toimia on muuttunut. Asiakkailta on mahdollisuus jo ennen ensimmäistä tapaamista

selvittää taustoja ja mahdollisuuksia koskien heidän omia asioitaan. Verkko on helpottanut ja nopeuttanut tiedon löytämistä ja jakamista. Asiakkaiden tietämys asioista on laajentunut ja asiakkuus perustuu aiempaa enemmän jaettuun asiantuntijuuteen työntekijän ja asiakkaan välillä. Internet tarjoaa pohjattoman tietovaraston, jota on kuitenkin opittava lukemaan kriittisesti. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 275-276.)

Postmodernissa yhteiskunnassa on siirrytty puhumaan uudesta asiantuntijuudesta. Asiantuntijuus ei ole aikaisempaan tapaan vain valikoitujen toimijoiden hallussa, vaan se on jaettua, kollektiivista valtaa. Sosiaalityölle merkityksellistä on se, millaista tietoa tuotetaan. Nyky-yhteiskunnassa tekniikalla on merkittävä rooli tiedon kanavana ja välittäjänä (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276-277). Koska sosiaalityö on luonteeltaan monipuolista eri asiantuntijuuksia hyödyntävää, on sosiaalityön osaltaan mentävä sinne, missä asiakkaatkin ovat, eli internetin virtuaaliympäristöihin. Sosiaalisia ongelmia, kuten köyhyyttä tai syrjäytymistä, ei ratkaista tekniikan avulla. Verkosta löytyy kuitenkin jotain, mitä sosiaalityö kaipaa, tietoa. Internet avaa meille lukemattomia mahdollisuuksia tiedon hankkimisesta avun kanavoimiseksi asiakkaiden saataville. (Heikkonen & Ylönen 2010, 124.)

### 5.3 Sosiaalinen media, sen sosiaalisuus ja verkossa toimiminen

Sosiaalisesta mediasta kirjoitetaan ja puhutaan paljon. Siitä on tullut kiinteä osa ihmisten elämää sekä vapaa-ajalla että työssä. Sosiaalinen media on verkkotutkimuksen kirjallisuudessa usein esitetty sen kautta, mistä se koostuu, ilman että käsitteelle on annettu selkeää määritelmää. (Erkkola 2009, 85.) Lisäksi käsite on niin monisyinen, että sille on vaikea antaa yhtä ja kaiken kattavaa määritelmää.

Sosiaalisesta mediasta puhuttaessa viitataan median ja internetin kehitysvaiheeseen, jossa sisällöntuotanto hajaantuu ja käyttäjät tuottavat yhä enemmän sisältöä. Sosiaalisen median aktiivisen käytön mahdollistaa se, että nopeat verkkoyhteydet ovat levinneet koteihin ja internet on sulautunut osaksi ihmisten elämää. Verkko on täynnä elämää ja toimintaa, josta suurin osa on yksityisten ihmisten tuottamaa informaatiota ja vuorovaikutusta (Majava 2008, 87; Matikainen 2008, 25). Jussi-Pekka Erkkola (2008, 88)

on pro gradussaan tutkinut sosiaalisen median käsitettä ja sen määritelmän puutetta. Hän on tutkimuksessaan päätenyt määrittelemään sosiaalisen median käsitteen seuraavasti: sosiaalinen media on vuorovaikutteinen, teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa verkottuneet yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta.

Sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin. Samasta ilmiöstä on vakiintunut toiseksi yleiskäsitteeksi Web 2.0, joka kuvaa meneillään olevaa murrosta. Tällä käsitteellä viitataan esimerkiksi blogeihin, yhteisöllisiin ja käyttäjien luomiin sisältöihin ja sisältöjen maksuttomaan jakamiseen. (Matikainen 2008, 26.) Maailman suosituimpien verkkopalvelujen joukossa on nykyisin useita sosiaaliseen mediaan luettavia palveluja.

Sosiaalisessa mediassa käyttäjät liikkuvat monimuotoisissa ja vuorovaikutteisissa ympäristöissä, kuten esimerkiksi Facebook, YouTube, Instagram ja erilaiset keskustelupalstat ja foorumit. Näissä sosiaalinen vuorovaikutus on vilkasta perinteiseen mediaan verrattuna. Sosiaalisen median yhteydessä sosiaalisuus on annettu käsite ja ihmisten toimintaa pidetään näissä verkkoympäristöissä automaattisesti sosiaalisena. Sosiaalisessa mediassa on kyse ihmisistä ja sosiaaliset verkostot ovat yksi verkossa ilmenevistä sosiaalisuuden muodoista. Tätä asiaa on syytä pohtia lisää, jotta voisimme ymmärtää sen, millaista on sosiaalisen median sosiaalisuus? Toisaalta on hyvä tiedostaa se, että sosiaalisen median sosiaalisuus on kytköksissä kunkin käytetyn palvelun erityisluonteeseen. (Matikainen 2008, 24 ja 39.)

Sosiaalisuutta on määritelty ja mitattu sen perusteella, kuinka paljon ihmiset ovat yhteydessä toisiinsa. Runsa viestittely verkkopalveluissa antaa meille kuvan siitä, että kyse on vilkkaasta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Jos viestit eivät vaikuta muihin käyttäjiin mitenkään, ei voida puhua vuorovaikutuksesta vaan ainoastaan runsaasta viestittelystä. Verkossa toimiminen on pitkälti itsensä ilmaisemista ja Janne Matikainen (2008) on artikkelissaan eritellyt niitä syitä, jotka motivoivat ihmisiä ilmaisemaan ja toteuttamaan itseään verkossa. Näitä syitä ovat esimerkiksi yhteydet, jolloin ihmisillä on

mahdollisuus tavata uusia ihmisiä ja luoda uusia yhteyksiä. Verkosta löytyy ryhmiä, foorumeita ja yhteisöjä, jotka yhdistävät ihmisiä henkilökohtaisesti tai ammatillisesti. Tällöin ihmistä motivoi samankaltaisuus. He haluavat oppia verkosta uusia asioita ja myös sen, mitä verkko itsessään on eli oppiminen motivoi ihmisiä. Ihmiset kohdistavat verkkoon odotuksia. Verkon uudet muodot luovat käyttäjilleen odotuksia siitä, että verkossa syntyy sosiaalista lisäarvoa ja tämä motivoi verkon käyttöön.

Matikainen (2008) esittelee lisää motiiveja erityisesti verkkoyhteisöihin osallistumiseen ja sisällön tuottamiseen. Näitä ovat: Vastavuoroisuus, jossa henkilö tuottaa materiaalia ja sisältöä sen vuoksi, että hän itse odottaa saavansa hyödyllistä tietoa tai apua. Tämän ei tarvitse toteutua samanaikaisesti, vaan odotus tulevaisuudessa toteutuvasta vastavuoroisuudesta on riittävä motiivi. Maine, tuottamalla kiinnostavaa materiaalia, auttamalla toisia ja olemalla aktiivinen, verkkoyhteisön jäsen voi rakentaa omaa positiivista mainettaan. Pystyvyyden tunne, tuottamalla materiaalia henkilö tuntee, että hänellä on vaikutusta verkkoympäristöön, sen toimintaan ja muihin jäseniin. Tarve, jolloin sisällön aito tarve motivoi ihmistä tiedon tuottamiseen.

Edeltävistä kappaleista voi päätellä sen, että sosiaaliseen mediaan osallistumisen motiivit ovat sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä ja että ne ovat käytännössä kietoutuneet yhteen. Toisaalta ihminen tuottaa itselleen identiteettiä osallistumalla sosiaaliseen mediaan ja toisaalta häntä motivoi osallistumaan sosiaalisuus ja yhteisöllisyys. (Matikainen 2008, 29.) Ihmisen motiivi osallistua sosiaaliseen mediaan jakamalla, kirjoittamalla, luomalla ja julkaisemalla on sosiaalista. Sosiaalisen median käytännöt edistävät yksilön kiinnittymistä ryhmiin ja yksilöiden ja ryhmien eristäytymistä toisista ryhmistä. (Seppänen & Väliaverron 2013, 213.)

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

### 6.1. Tutkimuskysymykset

Selvitän tutkimuksessani sitä, millainen on verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuudesta lastensuojelussa ja mitkä tekijä estävät tai edistävät osallisuuden kokemuksia. Lastensuojelussa tehtävälle sosiaalityölle ja osallisuuden kokemuksille antamani merkitykset rakentuvat suhteessa tutkimukseni teoreettiseen lähestymistapaan, kriittiseen teoriaan ja postmoderniin ajatteluun. Tavoitteenani on löytää tutkimukseni avulla sosiaalityön käytännöistä sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat osallisuuden kokemuksiin ja pyrin analysoimaan niitä osana laajempaa yhteiskunnallista kontekstia. Tutkimuksen laajempa tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten ihmisten osallisuutta ja sitä myötä sitoutumista lastensuojeluprosesseihin voidaan vahvistaa. Käyttämäni verkkoaineisto luo myös omat piirteensä tutkimukselle. On tutkittu, että verkkokeskustelut ovat yhteisöllisiä ja verkossa samaa mieltä asioista olevat ihmiset keskustelevat mielellään keskenään. Toisaalta verkkoaineiston rikkaus on sen riippumattomuus tutkijasta. Keskusteluviestit elävät omaa elämäänsä ilman tutkijan läsnäoloa ja mahdollista vaikutusta aineiston luonteeseen. Keskusteluissa painottuu erityisesti osallisuuden kokemuksia estävät tekijät, mutta niissä on esillä myös kokemuksia osallisuutta edistävästä asioista. Tutkimukseni tutkimuskysymykset ovat:

- Millainen on verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuudesta lastensuojelussa
  - Mitkä ovat niitä asioita, jotka estävät tai edistävät osallisuuden kokemuksia lastensuojelussa verkkokeskustelujen perusteella?

Vastaan näihin kahteen tutkimuskysymykseeni abduktiivisen eli teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tutkimukseni teorettinen viitekehys ja tutkimuskonteksti määrittävät osaltaan tutkimuskysymykseen vastaamista.

## 6.2 Laadullinen tutkimus

Tämä tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineistonkeruun ja analyysin väline on inhimillinen eli tutkija itse. Tutkimuksen edetessä ymmärrämme tutkittavasta asiasta vähitellen enemmän ja hahmotamme tutkittavan ilmiön ja siihen liittyvät käsitteet paremmin ja syvemmin. Laadullisen tutkimuksen alla käytetään useita eri aineistonkeruumenetelmiä ja analysointimenetelmiä. Näitä eri menetelmiä voidaan käyttää samassa tutkimuksessa rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Omassa tutkimuksessani käytin valmista aineistoa, verkkokeskusteluja, ja analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä.

Aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät vähitellen tutkijan mielessä tutkimusprosessin edetessä. (Kiviniemi 2007, 70.) Samassa prosessissa tutkimuksen eri elementit, kuten tutkimustehtävä, teorianmuodostus ja aineiston analyysi, kehittyvät ja elävät tutkimuksen mukana. Aineistoni ei vielä sellaisenaan kuvaa minulle mitään, vaan aineistossa oleva todellisuus tarkentuu eri tarkasteluperspektiivien ja tulkintojen kautta. Aineistoon perehtyminen voi ymmärryksen ja näkemyksen kehittyessä suunnata tutkijan katseen uusiin ja kiinnostaviin aineistossa oleviin seikkoihin. Jari Eskolan (2007, 162) mukaan tutkimuksessa käytettävän aineiston yksi tehtävä on erilaisten olettamusten keksiminen, ei niiden testaaminen. Aineiston pitäisi vauhdittaa tutkijan ajattelua, eikä suinkaan rajoittaa sitä.

Aineistolla on iso merkitys tutkimusprosessissa, mutta minä en ole tutkijana tutkimustyöhön ryhtyessäni *tabula rasa* eli tyhjä taulu vaan tutkimukseni teoreettinen viitekehys ja ennakkoon tutkimukseni aiheesta tietämäni asiat vievät ajatteluani ja tutkimusta eteenpäin. (Kiviniemi 2007, 70-75.) Samasta aineistosta voi löytyä useita erilaisia merkityksiä. Tämä ei tarkoita sitä, että tutkija tulkitsee asioita mielivaltaisesti, vaan sitä, että aineistolla ja asioilla ei ole merkityksiä itsessään. Nämä merkitykset syntyvät suhteessa tutkimuskysymykseen ja teoreettiseen viitekehykseen. Tutkijan tutkimuskysymysten ja aineiston tulee vastata toisiaan. Sama aineisto antaa erilaisia vastauksia eri tutkijoille, koska heidän tutkimuskysymyksensä, teoreettiset

näkökulmansa ja käsityksensä todellisuudesta eroavat toisistaan. (Silverman 2000, 128; Moilanen & Räihä, 2007, 50-53.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, analysointi ja teorian kehittäminen voivat tapahtua yhtä aikaa. Jo aineistonkeruuta tehdessä tutkijan on mietittävä tulevaa analyysivaihetta. Aineistonkeruun yhteydessä tehty analyysi auttaa tutkijaa tekemään päätöksiä esimerkiksi aineistonkeruun jatkamisesta tai tutkimustehtävän rajaamisesta. (Hakala 2010, 18-19; Metsämuuronen 2008, 48; Silverman 2000, 28, 121.) Laadullinen tutkimus asettaa tutkijalle vaatimuksen siitä, että hänen on tiedettävä, mitä on tekemässä. Tällainen oman vielä keskeneräisen työn analysointi ikään kuin kesken matkan edellyttää oman aiheen ja valitun teoreettisen viitekehyksen jäsentynyttä ymmärrystä. (Eskola & Suoranta 1999, 65.) Tätä arviointia ja oman työn reflektointia on tehtävä koko tutkimusprosessin ajan. Tähän liittyy myös vaatimus tutkijan jatkuvasta eettisestä tietoisuudesta, koska eettiset kysymykset ja niiden pohdinnan tulee olla tutkijan ajatuksissa läpi koko tutkimusprosessin. Eettiset solmukohdat ovat tunnistettavissa parhaiten silloin, kun tietää, mitä on tutkimassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 67; Silverman 2000, 201.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole sisäänrakennettuna samanlaista tutkimuksen toistettavuuteen liittyvää vaatimusta kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tästä huolimatta myös laadullisessa tutkimuksessa on hyvä pohtia aineiston tai informantin rehellisyyttä ja todenperäisyyttä. (Metsämuuronen 2009, 53.) Omassa aineistossani törmäsin tähän ongelmaan esimerkiksi silloin, kun keskusteluihin osallistui niin sanottuja trolleja. He osallistuvat keskusteluihin kirjoittamalla niihin perättömiä, yliampuvia ja provosoivia viestejä. Näiden viestien tarkoituksena on häiritä ja mahdollisesti hämätä muita keskustelijoita. Olen omassa aineistossani jättänyt tutkimuksen ulkopuolelle kaikki ne viestit, joiden kirjoittajaksi olen epäillyt niin sanottua trollia. Tämän tyyppisissä viesteissä oli esimerkiksi arvosteltu muiden kirjoittajien mielipiteitä ja kirjoittajia sanomatta kuitenkaan omaa mielipidettä asiasta. Lisäksi joukossa oli viestejä, joissa arvosteltiin aggressiiviseen tyyliin nimeltä mainittuja sosiaalityöntekijöitä ja heidän persooniaan.

### 6.3 Tutkimusaineisto ja sen keruu

Ennen kuin tutkimusaiheeni ja tutkimuskysymykseni olivat tarkentuneet lopulliseen muotoonsa, tiesin käyttäväni verkosta löytyvää aineistoa tutkimuksessani. Tämä kirkastui minulle viimeistään sosiaalityön opintoihin sisältyvän käytännönopetusjakson aikana. Selvitin käytännönopetuspaikkani, Lastensuojelun keskusliiton, toivomuksesta sitä, millaista keskustelua ja jakamista lastensuojelusta löytyy sosiaalisessa mediassa. Tutustuin laajasti sosiaalisen median eri palveluiden (Facebook, YouTube, Twitter, Blogit ja Instagram) lastensuojelua koskevaan ja sivuavaan aineistoon. Keskustelupalstojen keskustelut valikoituvat aineistokseni, koska niiden aineistokäyttö sosiaalityön tutkimuksessa on verraten vähäistä ja halusin hyödyntää internetin tarjoamia mahdollisuuksia aineiston hankinnassa. Lisäksi keskustelupalstoilla oleva aineisto on valmista ja sitä on mahdollista käyttää palveluntarjoajan sääntöjen puitteissa. Internet ja sen sisällä sosiaalinen media määrittyvät tutkimuskohteeksi, joka rakentuu niin teknologisista kuin sosiaalisista ja kulttuurisista tasoista. (Laaksonen & Matikainen & Tikka 2013, 17.) Verkkotutkimuksessa, jossa verkko voi olla tutkimuksen väline, lähde tai kohde, on muistettava, että kaikkea tieteellistä tutkimusta koskevat yhtäläiset metodologiset ja eettiset vaatimukset. Verkon ja sosiaalisen median tutkimisessa on samanlainen metodologinen ydin kuin kaikessa muussa tieteellisessä tutkimuksessa (mt., 18-21). Esimerkiksi Facebookissa olevan aineiston käyttöön olisi liittynyt yksityisyyden suojaan ja informanttien anonymiteetin turvaamiseen liittyviä haasteita.

Verkkokeskustelut tarjoavat tutkijalle hyvää materiaalia esimerkiksi yhteiskunnallisten ilmiöiden tutkimiseen. Ne heijastelevat kansalaisten käsityksiä eri asioista ja ihmisten tiedontarpeita ja mielipiteitä. Verkkokeskustelujen viestintä on lähtökohtaisesti vuorovaikutteista ja yhteisöllistä, jossa tunteella, yhteisöllisyydellä ja rituaaleilla on suuri merkitys. (Laaksonen & Matikainen 2013, 208; Hakala & Vesa 2013, 217.) Verkkokeskustelijoiden on havaittu muodostavan samanmielisten ihmisten keskusteluryhmiä. Tutkijan on hyvä pitää mielessään se, että verkkokeskustelut voivat olla vinoutuneita niin, että niihin kirjoittavilla ihmisillä on muita voimakkaampia tai negatiivisempia mielipiteitä asioista. (Hakala & Vesa 2013, 224.)



Kun verkkokeskustelujen avulla tutkitaan ihmisten mielipiteitä ja käsityksiä, on syytä muistaa se, että aineiston edustavuudesta ei ole saatavilla varmaa tietoa. Keskustelijoiden ikää, sukupuolta, koulutusta tai muita taustatietoja ei yleensä pystytä selvittämään. Silloin on tiedostettava, että vain pieni osa ihmisistä osallistuu aktiivisesti keskusteluun, vaikka sivustojen käyntimäärät olisivatkin suuret. (Hakala & Vesa 2013, 223-224.) Tutkimuksessani verkkokeskustelijoiden tausta ei ole oleellinen tieto, eikä minulle ole edes mahdollisuutta selvittää sitä. Verkkokeskustelija voi olla lastensuojelun asiakas, lapsi tai vanhempi, tai kuka tahansa kansalainen. Jokainen näkemys ja kokemus ovat minulle tutkijana arvokkaita, sillä kansalaisten näkemyksillä lastensuojelusta voi olla merkitystä siihen, millainen mielikuva ihmisille lastensuojelusta muodostuu. Palveluiden huono maine ja pelko stigmasta aiheuttavat häpeää, jolloin palveluiden käyttöä voidaan vältellä tai peitellä. (Tiitinen & Lähteinen 2014, 206.)

Tutkimuksessani, ja laadullisessa tutkimuksessa yleensä, ei ole pyrkimys löytää tilastollisia yleistyksiä, vaan pyrin antamaan teoreettisesti mielekkään tulkinnan osallisuuden kokemuksista verkkokeskusteluissa. (Eskola & Suoranta 1999, 61.) Aineiston kokoa ja sen riittävyttä pohdittaessa voi yleisenä ohjenuorana pitää sitä, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole tutkimuksen laadun mittari. Aineiston koolla ei ole välitöntä merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta, eikä tutkimuksen laadukkuutta mitata kerätyn aineiston määrällä, vaan aineistosta tehdyn analyysin ja johtopäätösten perusteella. (Mt., 61-62; Hakala 2010, 19.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (1999, 65) antavat kirjassaan neuvon, joka helpottaa ainakin aloittelevaa tutkijaa. He kirjoittavat, että laadullisen aineiston määrä on periaatteessa loppumaton, joten aineiston mahdollisimman tarkka rajaaminen on tärkeää tutkimusta tehtäessä. Tutkija voi lähteä liikkeelle hyvinkin pienestä aineistosta, jolloin hänen tehtävänä on rakentaa sen avulla mahdollisimman eheä tulkinta. Tulkintaa rakentaessa on hyvä kuitenkin muistaa se, että se ei saa perustua satunnaisuuksiin. Jos näin on vaarassa käydä, on aineistoa kerättävä tarpeen mukaan lisää. Omassa tutkimuksessani päädyin hankkimaan lisää aineistoa ensimmäisen aineiston läpiluvun jälkeen. Verkkokeskustelujen aineistokäyttö on siitä kiitollista, että aineistoa on helposti saatavilla lisää.

Olen käyttänyt tutkimusaineistonani Suomi24-verkkoyhteisön verkkokeskusteluja. Suomi24:n keskustelupalstat muodostavat Suomen suurimman verkkoyhteisön.

(Suomi24.fi. Suomen suurin verkkoyhteisö.) Suomi24-verkkoyhteisön kävijämäärät ja käyntikerrat ovat mittavia. Verkkoyhteisön kävijämääriä oli mitattu viikkojen 41-52 (2015) aikana. Tuolla ajalla verkkoyhteisössä oli 832 000 eri kävijää viikossa, jotka yhteensä kävivät sivustolla 3 477 000 kertaa viikossa. Verkkoyhteisössä on 21 eri aihealuetta, joista voi keskustella. Näiden jokaisen aihealueen alla on lisää alakategorioita, esimerkiksi Perhe-aihealueen alla on 10 alakategoriaa. Keskusteluihin voi osallistua nimettömänä, eikä sivustolle tarvitse kirjautua ennen keskusteluihin osallistumista. Tämä mahdollistaa keskusteluihin osallistuvien ihmisten täyden anonymiteetin. Halutessaan keskusteluihin osallistuva henkilö voi luoda itselleen käyttäjätunnuksen tai nimimerkin. Käyttäjätunnuksen rekisteröinnin yhteydessä annetaan tunnistetietona vain sähköpostiosoite, ei muita henkilötietoja. Suomi24-verkkoyhteisön keskusteluja ohjaavat säännöt, joissa kerrotaan sivuston keskusteluja koskevista periaatteista. Palveluntarjoajan omien sääntöjen lisäksi keskustelujen täytyy noudattaa Suomen lakia. Verkkoyhteisön säännöissä kerrotaan, että kaikkia käyttäjiä pyydetään ilmoittamaan ylläpidolle mahdollisesta asiattomasta sisällöstä. Jokaisen keskustelupalstan viestin alla on ilmianna-linkki, jota painamalla avautuu lomake, jolla ilmoitetaan asiattomista viesteistä.

Suomi24-verkkoyhteisön omistaa Aller Media Oy. Suomi24:n käyttöehdoissa myönnetään lupa vain aineiston yksityiseen käyttöön, joten suora tutkimuskäyttö on tulkittava kielletyksi. Palvelun sisältö on kuitenkin saatavissa tutkimuskäyttöön Kielipankin kautta. Kielipankin ja Aller Media Oy:n välillä on sopimus, joka mahdollistaa sen, että Suomi24:n sisältö on ladattavissa tutkimuskäyttöön Kielipankin kautta. Kielipankin aineistosta osa on julkisesti saatavilla (PUB), osa edellyttää kirjautumista (ACA) ja osan käyttö vaatii henkilökohtaisen käyttöoikeuden (RES). Oma aineistoni on hankittu julkisesti saatavilla olevasta aineistosta, mutta minulle on myönnetty myös henkilökohtainen käyttöoikeus, jolla voin hakea aineistoja. Tein aineistohaun Kielipankin Suomi24-virkkeet korpukselta. Korpuksen versiopäivä on 11.10.2016 ja ajallisesti se pitää sisällään keskustelut välillä 1.1.2001-24.9.2016. Oman aineistoni ensimmäiset keskustelunavaukset, eli kunkin keskusteluketjun ensimmäinen viesti, ovat kirjoitettu vuosina 2009, 2010, 2011, 2014, 2015 ja 2016. Vuonna 2015 aloitettuja keskusteluja on viisi kappaletta, vuonna 2010 aloitettuja keskusteluja on kaksi kappaletta ja muina vuosina aloitettuja keskusteluja on mukana yksi ketju/vuosi. Hakusanana käytin sanaa

lastensuojelu perusmuodossaan. Hakupalvelu hakee kaikki ne yksittäiset viestit, joissa kyseinen hakusana esiintyy. Hakutuloksia tuli yhteensä 6 443 kappaletta. Kävin hakutuloksia läpi yksitellen, jotta löysin ne keskustelut, joissa todella keskusteltiin lastensuojeluun liittyvistä asioista. Hakutulosten joukossa oli keskusteluja monen eri aihealueen alta ja lastensuojelusta oli keskusteltu esimerkiksi seuraavien aihealueiden alla: yhteiskunta, paikkakunnat, perhe ja terveys.

Valitsin tulosten läpikäynnin perusteella yksitoista keskusteluketjua, joissa kaikissa oli eri määrä vastauksia eli kommentteja. Keskustelut valikoituivat aineistokseni sen perusteella, että niissä oli johdonmukaisesti keskusteltu lastensuojelusta koko ketjun ajan. Joissakin hakutuloksissa lastensuojelu oli mainittu sanana, mutta se ei ollut keskustelujen varsinainen aihe. Tällaiset keskusteluketjut jätin automaattisesti aineistoni ulkopuolelle. Alla olevasta taulukosta käy ilmi kunkin keskusteluketjun vastausten ja sivujen lukumäärä. Alkuperäisen aloittajan viesti on laskettu mukaan vastausten lukumäärään. Kopioin ja tallensin kaikki keskusteluketjut itselleni omiksi itsenäisiksi tekstimuotoisiksi dokumenteiksi (Microsoft Word) jolloin näin niiden pituuden sivumäärissä ja dokumentit olivat helposti luettavissa. Tämän jälkeen tulostin keskusteluketjut lukemista ja merkintöjä helpottaakseni. Keskusteluketjut on nimetty numeroin 1-11. Numeroin jokaisen keskusteluketjun viestin juoksevalla numeroinnilla, esimerkiksi ensimmäisen keskusteluketjun 23 viestiä tunnistaa numeroinnista 1/1-23. Kunkin viestin voi siteeraamisen yhteydessä paikantaa sen merkinnästä, esimerkkinä merkintä 1/15, jolloin kyseessä on ensimmäisen keskusteluketjun viidestoista viesti. Keskusteluketjujen sivumääristä on poistettu mahdolliset keskustelujen välissä olevat mainokset ja toisten kirjoittajien omaan vastaukseensa kopioimat edellisen kommentoijat viestit. Näin sivumäärään sisältyy aina vain yksi sama viesti. Kommenttien pituus vaihtelee parista sanasta parin sivun mittaisiin.

Taulukko 1: Keskusteluketjujen vastaus- ja sivumäärät

Keskusteluketju	Vastausten lukumäärä	Keskusteluketjun sivumäärä
1	23	10
2	183	85

3	25	11
4	6	6
5	23	9
6	16	12
7	21	8
8	45	17
9	37	20
10	61	33
11	128	31
<b>Yhteensä</b>	<b>568 vastausta</b>	<b>240 sivua</b>

Oman aineistoni verkkokeskusteluketjuista kahta voi luonnehtia sävyiltään positiivisiksi ja loput yhdeksän ketjua olivat näitä rakentavampia tai kriittisempiä. Keskusteluissa keskusteltiin valtaosin asiallisesti kulloinkin vallitsevasta teemasta, eikä ketjuissa ollut juurikaan asiattomia tai provosoivia viestejä eikä myöskään vihapuhetta. Kaikkiaan yli viidensadan viestin joukossa oli muutama sellainen vastaus, jonka sisältö ei ollut asiallinen. Herkästä ja tunteita herättävästä aiheesta keskusteleminen oli siis valtaosaltaan korrekta. Suosituin ensimmäisen avausviestin aihe oli lastensuojeluilmoitukset. Niillä avattiin keskustelu neljässä eri ketjussa. Muita keskustelunavauksia olivat esimerkiksi salassapitoon ja huostaanottoihin liittyvät viestit. Muut keskusteluketjujen avaukset luokittelun yleisiksi lastensuojeluun liittyviksi viesteiksi. Näissä verkkokeskustelijat kertoivat omista lastensuojeluun liittyvistä kokemuksistaan ja toiset kysyivät neuvoa oman asiansa ja tilanteensa hoitamiseksi. Vaikka keskustelunavaukset olivat erilaisia, niistä löytyi eri ketjujen välillä yhteisiä tekijöitä. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden epäpätevyydestä keskusteltiin melkein kaikissa keskusteluketjuissa riippumatta ensimmäisen aloitusviestin aiheesta.

#### 6.4 Sisällönanalyysi ja analyysiprosessin kuvaus

Käytän tutkimuksessani analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Se antaa tutkijalle monia mahdollisuuksia lähestyä aineistoaan, mutta se ei ole helppo analyysimenetelmä. Aineistosta ei nouse esille tuloksia, vaan jokaisen tutkijan on itse aktiivisesti työskenneltävä niin, että aineisto tulee analysoiduksi ja analyysin perusteella voidaan tehdä tulkintoja. (Eskola 2007, 160.) Sisällönanalyysiä tekevän tutkijan on tehtävä päätös siitä, millainen on hänen suhteensa teoriaan. Omassa tutkimuksessani olen ottanut teoriaohjaavan lähestymistavan tutkimaani asiaan. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessani ja tekemässäni analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoraan pohjaudu teoriaan. (Eskola 2007, 162: Tuomi & Sarajärvi 2009, 96.) Analyysissäni näkyy aikaisemman tiedon vaikutus, mutta se ei ole teoriaa testaava, vaan sen tarkoitus on ohjata minua ajattelemaan uudella tavalla asioista. Tällaista päättelyn logiikkaa kutsutaan abduktiiviseksi päättelyksi, joka on postmodernissa tutkimuksessa nähty toimivana päättelyn tapana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.)

Analyysin aivan ensimmäinen vaihe oli se, kun tutustuin aineistoon sitä kerätessäni. Luin kaikki keskusteluketjut kursiivisesti läpi jo keruuvaiheessa, jolloin tein päätökset siitä, mitkä keskusteluketjut tulevat mukaan tutkimusaineistooni. Tämän jälkeen laadin kirjallisen muistilistan niistä itselleni merkityksellisistä sanoista ja merkityksistä, jotka kuvasivat minulle osallisuuden ja ei-osallisuuden käsitteellistä sisältöä. Tein samanlaisen muistilistan myös niistä minulle keskeisistä merkityksistä, joilla ymmärrän postmodernin tavan ajatella maailmaa ja omaa tutkimustani. Tämä muistilista ei ollut kaikkea kattava eikä sen myöskään ollut tarkoitus sulkea mitään tutkimuksen edetessä ajatuksiini tulevia merkityksiä pois. Sen tarkoituksena oli toimia apunani silloin, kun hyvin henkilökohtaiset ja ihmisten mielipiteistä, tunteista ja kokemuksista alkunsa saaneet viestit olivat vaarassa viedä huomioni pois tutkimuskysymyksistä ja tutkimuksen aiheesta.

Analyysini toinen vaihe tapahtui aineiston keruun, sen merkitsemisen, tallentamisen ja tulostamisen jälkeen. Luin kaikki keskusteluketjujen viestit läpi ja alleviivasin aineistosta ne lauseet ja virkkeet, jotka koin tutkimuskysymyksen ja tutkimuksen kontekstin puitteissa tärkeiksi. Tämän jälkeen siirsin nämä lauseet ja virkkeet eli

alkuperäisilmaukset Excel-taulukkoon (Microsoft Excel). Taulukkoon kertyi yhteensä 367 lausetta ja virkettä. Osa virkkeistä oli melko pitkiä, mutta niitä oli vaikea katkaista tai lyhentää ilman, että kirjoittajan viestin merkitys olisi hävinnyt. Lyhentämällä virkkeitä osiin tulosten määrä olisi ollut lukumääräisesti huomattavasti isompi. Pidin kuitenkin tärkeänä sitä, että kunkin alkuperäisilmauksen ydin oli luettavissa Excel-taulukosta. Tein kustakin keskusteluketjusta oman välilehden Excel-taulukkoon, jolloin minulla oli taulukossa yksitoista eri välilehteä. Merkitsin kunkin Excel-taulukkoon kirjoittamani lainauksen eli alkuperäisilmauksen luomallani merkitsemisjärjestelmällä, esimerkiksi ensimmäisen keskusteluketjun viidennestätoista viestistä kopioitu alkuperäisilmaus on varustettu merkinnällä 1/15. Tällä tavalla keskusteluketjujen sitaatit ovat helposti jäljitettävissä alkuperäiseen aineistoon ja tarvittaessa tutkijan on helppo palata koko viestiin pelkän lyhyen siteerauksen sijasta. Tällaista työskentelyn vaihetta, jossa aineistoa tiivistetään tai pilkotaan osiin, kutsutaan pelkistämiseksi eli redusoinniksi. Aineistoni pelkistäminen tapahtui kahdessa eri vaiheessa. Aloitin sen tässä yhteydessä analyysin toisessa vaiheessa ja syvensin pelkistämistä nimeämällä ilmaisut analyysin seuraavassa eli kolmannessa vaiheessa. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimuskysymys, jonka avulla alkuperäisestä aineistosta pyritään löytämään sitä kuvaavia ilmaisuja ja toisaalta karsimaan tutkimukselle epäolennainen pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Kirjoitin tässä yhteydessä itselleni käsin muistiinpanoja, joihin kirjasin ylös ajatuksia mahdollisesta tulevasta luokittelusta. Tässä vaiheessa tämä työskentely oli vielä hyvin satunnaista, koska se oli varsinaisen analyysin seuraava vaihe eli omassa tutkimuksessani analyysin kolmas vaihe.

Analyysini kolmannessa vaiheessa luin kokoamaani Excel-taulukkoa läpi, jotta pystyin muodostamaan kokonaiskuvan siitä, millainen kokoamani taulukon sisältö oli ja millaisin ilmauksin voisin kuvata pelkistettyjä eli redusoituja keskusteluketjun viestejä. Pelkistetyistä aineistosta oli selvästi löydettävissä samankaltaisuuksia, jotka pystyin nimeämään samoilla pelkistetyillä ilmaisuilla. Päätin aloittaa aineiston pelkistetyin nimeämisen niistä teemoista, jotka tuntuivat minusta helpoimmilta ja selkeimmiltä. Ensimmäiseksi nimesin alkuperäisilmaisut, jotka käsittelivät sosiaalityöntekijöiden epäpätevyyttä. Yritin löytää pelkistetyistä aineistosta kaikki ne alkuperäisilmaisut, joissa kirjoitettiin epäpätevistä sosiaalityöntekijöistä. Kirjoituksissa ei aina käytetty sanaa epäpätevä, vaan asia oli ilmaistu myös eri tavalla, esimerkiksi aineistossa oli mainintoja

valesossuista. Saman sisältöisille alkuperäisilmauksille pyrin antamaan saman pelkistetyn ilmaisun. Olin päättänyt, että tutkimukseni analyysiyksikkö oli lause tai virke, johon sisältyi oman tutkimukseni kannalta oleellisia merkityksiä. Analyysiyksikkö voi olla myös esimerkiksi yksittäinen sana. Omassa tutkimuksessani yksittäistä sanaa tärkeämmäksi muodostui lauseeseen tai virkkeeseen sisältyvä merkitys ja asiakokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110; Eskola 2007, 181.) Alla olevasta kuviosta näkyy analyysin kolmas vaihe, jossa alkuperäisistä ilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Totta kai sosiaalityöntekijöissä on monenlaisia ihmisiä, tässä tulee eteen se ongelma kun sosionomit hoitavat sossujen töitä...Ja sosionomeja valitaan vs. sossuiksi koska päteviä hakijoita ei ole, kun monesti ei ole hakijana edes sosionomia...2/94	Sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys
Kyse on nimenomaan siitä että lastensuojelussa kukoistaa vale-sossujen ja -viranomaisten ammattikunta! Kun 9/10:stä lastensuojeluviranomaisesta on epäpätevinä työssä...Jos valelääkäreitä jahdataan nyt oikein rekistereiden ja julkisuuden avulla niin miksei samalla tavalla myös lastensuojelussa toimita...10/19	Sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys
Sosiaalityöntekijät jotka meitä kuulustelivat olivat nuoria ja kokemattomia. Heillä ei ikänsäkään puolesta voinut olla mitään näkemystä asioista...2/5	Sosiaalityöntekijöiden kokemattomuus
Esim. sosiaalityöntekijän opintoihin pitäisi sisällyttää pakollinen työrajoittelu kehitysvammalaitoksessa tai erityislasterien hoidon piirissä, koska nykyisin valtaosa huostaanotetuista lapsista on jollain tapaa sairaita tai erityislapsia...6/5	Sosiaalityöntekijöiden koulutus

Kuvio 2. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Seuraava neljäs vaihe oli aineiston klusterointi eli ryhmittely. Oman aineistoni klusteroinnissa oli tarkoitus etsiä samankaltaisuuksia, mutta sen avulla on mahdollista etsiä myös eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ja ilmaisut ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Tässä vaiheessa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään

yleisempiin käsitteisiin. Pelkistetyt ilmaisut muodostavat alaluokkia, joiden avulla analyysissä voidaan siirtyä eteenpäin alaluokkia kuvaavien yläluokkien muodostamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.) Ensimmäisen alaluokan muodostin pelkistetyistä ilmauksista, jotka koskivat sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyyttä. Nimesin tämän alaluokan siis käsitteellä sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyys. Tähän alaluokkaan sisältyi kolme pelkistettyä ilmaisua, jotka olin nimennyt seuraavasti: sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys, sosiaalityöntekijöiden kokemattomuus ja sosiaalityöntekijöiden koulutus. En pitänyt tarkkaa lukua samojen pelkistettyjen ilmaisujen lukumäärästä, mutta esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden epäpätevyyttä koskevia pelkistettyjä ilmaisuja oli yli 30 kappaletta. Tästä alaluokasta oli helpoin aloittaa, koska sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyyteen liittyvät keskustelut olivat selkeästi erotettavissa omaksi alaluokakseen ja kokonaisuudekseen.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Totta kai sosiaalityöntekijöissä on monenlaisia ihmisiä, tässä tulee eteen se ongelma kun sosionomit hoitavat sossujen töitä...Ja sosionomeja valitaan vs. sossuiksi koska päteviä hakijoita ei ole, kun monesti ei ole hakijana edes sosionomia...2/94	Sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys	
Kyse on nimenomaan siitä että lastensuojelussa kukoistaa vale-sossujen ja -viranomaisten ammattikunta! Kun 9/10:stä lastensuojeluviranomaisesta on epäpätevinä työssä...Jos valelääkäreitä jahdataan nyt oikein rekistereiden ja julkisuuden avulla niin miksei samalla tavalla myös lastensuojelussa toimita...10/19	Sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys	Sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyys
Sosiaalityöntekijät jotka meitä kuulustelivat olivat nuoria ja kokemattomia. Heillä ei ikänsäkään puolesta voinut olla mitään näkemystä asioista...2/5	Sosiaalityöntekijöiden kokemattomuus	



<p>Esim. sosiaalityöntekijän opintoihin pitäisi sisällyttää pakollinen työharjoittelu kehitysvammalaitoksessa tai erityislasten hoidon piirissä, koska nykyisin valtaosa huostaanotetuista lapsista on jollain tapaa sairaita tai erityislapsia...6/5</p>	<p>Sosiaalityöntekijöiden koulutus</p>	
---	--	--

Kuvio 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä ja ryhmittelystä

Aineiston ryhmittelyn jälkeen minulla oli neljätoista eri alaluokkaa. Alaluokkiin sisältyvien pelkistettyjen ilmaistujen lukumäärä vaihteli ollen korkeintaan kuusi ja vähintään kaksi pelkistettyä ilmausta per alaluokka. Aineiston ryhmittely alaluokkiin oli haastava tehtävä, jotta alkuperäisilmausten ja pelkistettyjen ilmausten sisältö tulisi ryhmiteltyä aineistoa kunnioittavalla tavalla ja että mitään olennaista ei jäisi tässä vaiheessa analyysiä pois.

Analyysini seuraava, eli viides, vaihe oli aineiston abstrahointi. Sen tarkoituksena on erottaa tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostaa teoreettisia käsitteitä. Yhdistin oman aineistoni neljätoista alaluokkaan abstrahoinnin ensimmäisessä vaiheessa yläluokiksi. Tämän abstrahoinnin tuloksena minulle syntyi yhdeksän eri yläluokkaa. Abstrahointia eli aineiston käsitteellistämistä jatketaan niin kauan kuin se aineiston sisällön kannalta on mahdollista. Käsitteellistämisessä on kyse siitä, että alkuperäisen aineiston sisältö yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Tämä vaihe analyysistä vei huomattavan paljon aikaa. Palasin useaan otteeseen alkuperäisaineiston pariin saadakseni varmuuden ajatuksilleni. Koin myös haastavana yläluokkien nimeämisen. Arkikielellä ja ajatuksen tasolla alkuperäinen aineisto muodosti selkeästi tiettyjä kokonaisuuksia, mutta näiden kokonaisuuksien järjestäminen tutkimuskysymykseen peilaten teoreettisesti ja käsitteellisesti kestäväksi kokonaisuudeksi vaati paljon ajatustyötä. Oma työtäni helpottaakseni tein aikaisemmin muodostamistani alaluokista muistilappuja, joita kiinnitin työhuoneeni seinälle. Yhdistin konkreettisesti muistilapuista omia, oman tulkintani mukaan saman sisältöisiä, ryhmittymiä seinälle. Tarkoituksena oli muodostaa alaluokista yläluokkia, joita yhdisti tutkimuksen viitekehyksen puitteissa jokin yhteinen tekijä ja ajatus. Koin tällaisen konkreettisen

työskentelyn antoisana. Minulle tutkijana sopii työtapa, jossa ikään kuin näin kokonaisuuden edessäni. Alla olevassa kuviossa on kuvattu yhden yläluokan abstrahointi eli käsitteellistäminen. Tässä kuviossa ei ole enää mukana aineiston alkuperäisilmauksia.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Sosiaalityöntekijöiden koulutus	Sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyys	Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset taidot
Sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys		
Sosiaalityöntekijöiden kokemattomuus		
Sosiaalityöntekijöiden inhimillisuus	Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ja arvot	
Sosiaalityöntekijöiden keskiluokkaiset arvot		
Vuorovaikutustaidot		

Kuvio 4: Esimerkki aineiston abstrahoinnista yläluokkiin

Aineistoa analysoidessaan tutkijan tulee tehdä päätös siitä, kuinka pitkälle aineiston abstrahointia jatketaan. Itselleni oli selvää, että aineiston analyysiä ei voinut jättää tähän vaiheeseen, jossa aineisto oli ryhmitelty alaluokkiin ja niistä koostuviin yläluokkiin. Aineiston abstrahointia piti jatkaa vielä eteenpäin. Tämä kuudes vaihe analyysistä oli edellistä vaihetta helpompi. Huolellinen työskentely edellisissä vaiheissa oli selkeyttänyt ajatuksiani ja yläluokista muodostui kolme erillistä pääluokkaa. Nämä kolme pääluokkaa pitivät kukin sisällään kolme eri yläluokkaa. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattu yhden pääluokan abstrahointi.

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Sosiaalityöntekijöiden ammattipätevyys	Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset taidot	Osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta
Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ja arvot		
Dokumentointi prosessissa	Institutionaalinen asiakirjatieto	
Tiedonsaanti kirjauksista		
Julkisuus	Hiljaisuuden kulttuuri	
Vaikeneminen		

Kuvio 5: Esimerkki aineiston abstrahoinnista pääloukkiin

Analyysin tuloksena syntyi kolme pääloukkaa, jotka ovat *osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta*, *osallisuus ja kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä osallisuus ja kokemukset palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta*. Näiden pääloukkien sisälle muodostui erilaisia osallisuuden kokemuksia estäviä ja edistäviä tekijöitä. Pääloukkien mukaan jaoteltuna osallisuuden kokeminen on yhteydessä joko lastensuojelun institutionaaliseen toimintaan, vuorovaikutustilanteisiin tai palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan toimintaan. Paneudun tulosluvussa yksityiskohtaisesti kunkin pääloukan sisältöön ja esittelen tutkimukseni tuloksia.

## 6.5 Verkkotutkimuksen eettiset kysymykset

Etiikka on ihmisen moraalista käyttäytymistä ja sen perusteita koskevaa tutkimusta. Moraali taas pitää sisällään ihmisen ja yhteisön kulttuuriin sidotut käsitykset hyvästä ja pahasta, oikeasta ja väärästä. Moraali edellyttää sitä, että ihminen on sisäistänyt nämä käsitykset. Emme ole eettisesti täysin vapaita, sillä joudumme huomioimaan muut ihmiset, yhteiskunnan normit, arvot ja lainsäädännön. (Mäkinen 2006, 11.) Eettinen ajattelu on kykyä pohtia sekä omien että yhteisön arvojen kautta sitä, mikä on kussakin tilanteessa oikein tai väärin. (Kuula 2006, 21.) Tavallisessa keskustelussa ja ihmisten

arkiajattelussa eettisesti ja moraalisesti oikein toimiminen ymmärretään samana asiana. Eettisen keskustelun tarve on tyypillistä postmodernille yhteiskunnalle, koska yleispätevää arvomaailmaa ei ole enää olemassa. (Sutinen 2009, 9.)

Eettisille kysymyksille on tyypillistä se, että niihin ei ole selkeitä ja yksiselitteisiä vastauksia. Etiikkaa voi ajatella taitona tehdä tietoisia ja perusteltuja ratkaisuja. Ihminen toimii eettisesti oikein, kun hän on pohtinut tekemänsä ratkaisun merkityksiä ja seurauksia, vaikka hän joskus toimisi yleisen mielipiteen vastaisesti. Tärkeää etiikan kannalta on, että ratkaisua on pohdittu avoimesti. (Mäkinen 2006, 11; Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22-25.) Konkreettisesti etiikka ja moraalit ovat läsnä näissä tilanteissa, joista selviytymiseen ei ole yhtä yksiselitteistä ratkaisua. Tällöin jokainen valinta pitää sisällään sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. On myös mahdollista, että hyvistä päätöksistä ei aina seuraa hyviä tekoja. Tutkijan on hyväksyttävä se, että eettisten taitojen ja todellisuuden välillä voi olla ristiriita. (Kuula 2006, 21-26.)

Tutkimuseettisen pohdinnan lähtökohta on tutkimusongelma. Internetin resurssit tutkimuksen näkökulmasta ovat rajattomat. Internetin sisältö ja siihen liittyvät eettiset kysymykset ovat hyvin erilaisia näkökulmasta ja tutkimuskysymyksestä riippuen. Tutkijan tulee osata rajata näkökulma ja tutkimuskysymys niin, että hän pystyy arvioimaan tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset. Vasta sen jälkeen, kun eettiset kysymykset on hahmotettu, niihin voidaan etsiä ratkaisuja. (Kuula 2006, 170-171.) Verkkotutkimusta tekevä tutkija voi kuitenkin törmätä eettisiin kysymyksiin, joita ei ole ennen kysytty samassa kontekstissa. Kulttuurisia ilmiöitä tutkivilla aloilla tutkimuseettiset käytännöt ja pohdinnat ovat muotoutuneet ja jossain määrin vakiintuneet pitkällä aikavälillä. Verkkotutkimuksen haasteena on se, että internet on jatkuvassa muutoksessa.

Verkkotutkimuksessa, jossa verkko voi olla tutkimuksen väline, lähde tai kohde, on muistettava, että kaikkea tieteellistä tutkimusta koskevat yhtäläiset metodologiset ja eettiset vaatimukset. (Laaksonen & Matikainen, Tikka 2013, 18-21.) Minulle internet eli verkko on tutkimuksen lähde. Tutkimukseni käsittelee lastensuojelua, joka on aiheena hyvin herkkä ja kompleksinen. Sen toimintaympäristönä on yksityinen perhe-elämä.

Lisäksi lastensuojelutyössä taiteillaan tuen ja kontrollin ristipaineessa. Arkaluontoinen aiheeni vaatii erityisen vahvaa eettistä tietoisuutta.

Riikka Turtiainen ja Sari Östman (2009, 346-348) muistuttavat sen asian tärkeydestä, että tutkijat pohtivat sitä, kuinka intiimeiksi käyttäjät näyttävät mieltävän kirjoittamansa tai jakamansa sisällön. Verkon sisällön ajatellaan yleisesti ottaen olevan julkista ja avointa, mutta käytännössä asia on monimutkaisempi. Tutkijan tulee aina arvioida sitä, kuinka julkisiksi aineistot ovat tarkoitettu. Tällainen sisällön arvioiminen ei ole tutkijalle yksinkertainen asia. Hän voi päätellä aineistosta asioita, mutta täyttä varmuutta sisällöstä ei saada, koska emme tavoita sisällön tuottajia. Päätely perustuu pitkälti keskustelun aihepiiriin ja sen avoimuuden asteeseen. Tämäkään ei tuo meille täyttä varmuutta asioista, sillä yksityisyyden raja on hyvin yksilöllinen. Toiset puhuvat avoimesti yksityisistä asioista, kun taas toisille se on vaikeaa ja he jakavat ulkopuolisille vain vähän yksityisenä pitämäänsä tietoa.

Ettinen tutkija tiedostaa sen, että verkkokeskustelijat voivat mieltää keskusteluympäristön suljetummaksi kuin se usein on. Avoin palsta voi tuntua sen keskusteluihin osallistuvalla rajatulta ja turvalliseksi koetulta yhteisöltä. Avainkysymys on se, pitääkö yksilö tai ryhmä tiettyä keskustelua julkisena vai yksityisenä. Paikan ja todellisuuden käsitteet saavat uuden merkityksen virtuaalisessa yhteisössä, jolloin julkisen ja yksityisen raja on häilyvä ja tutkijan tulisi määritellä se tapauskohtaisesti. (Järvinen-Tassopoulos 2011, 204; Kuula 2006, 193.)

Tutkimusetiikan perusasia on se, että tutkittava säilyy halutessaan anonyyminä tutkimuksen ajan. Toisaalta osa tutkittavista ei halua, että heidän henkilöllisyytensä salataan. Tutkimuksen kannalta tutkittavan anonyyminä pysymisessä on etuja, koska silloin tutkijan on helpompi käsitellä arkoja asioita ja hänen ei tarvitse miettiä sitä, onko tutkittavalla jotakin omia intressejä, jos hän haluaa esiintyä omalla nimellään. (Mäkinen 2006, 114.) Omassa tutkimuksessani anonymiteetin säilyminen on turvattu, koska Suomi24-sivuston keskusteluihin voi osallistua ilman rekisteröitymistä ja henkilötietojen antamista. Sen lisäksi en varsinaisesti tutki itse verkkokeskustelijoita vaan heidän antamaansa kuvaa osallisuutta edistävästä ja estävästä asioista. Mitä syvemmmälle ihmisten henkilökohtaiseen elämään, kokemuksiin ja tuntemuksiin paneudutaan, sitä

tärkeämpää on huomioida tutkittavien itsemääräämisoikeus. (Turtiainen & Östman 2013, 56-57.) On myös hyvä huomioida se, että olen tutkijana vain tarkkailijan asemassa, en itse osallistu käytyyn keskusteluun.

Turtiainen ja Östman esittelevät artikkelissaan (2013, 58-60) kaavion, joka toimii tutkijan apuna hänen arvioidessaan sitä, missä määrin tutkittavaa tulisi informoida tutkimuksesta, pitääkö kommenttien julkaisemiseen kysyä lupa ja miten verkkosisältöjä voi siteerata. Kaavion pohjana toimii Malin Sveningssonin, Mia Lövheimin ja Magnus Berquistin luoma nelikenttä, jossa on yksityinen/julkinen ja arkaluontoinen/ei-arkaluontoinen -aspekteja kuvaavat janat. Oma aineistoni sijoittuu tällä luokittelulla julkiseen kategoriaan. Erilaisia verkkoympäristöjä arvioidessani tulin siihen tulokseen, että esimerkiksi Suomi24-sivustolla käyty keskustelu on luonteeltaan julkista. Tämän sivuston keskustelupalstalla ihmiset jäävät tuntemattomiksi. Heidän kirjoitustensa perusteella ei aina voi arvioida edes kirjoittajan sukupuolta, iästä tai kotipaikkakunnasta puhumattakaan. Lisäksi olen päätenyt siihen, että tämä kyseinen verkkokeskustelusivusto ei ole kovin yhteisöllinen, eivätkä sen käyttäjät miellä sivustoa ja sen sisältöjä yksityiseksi.

Pohdin myös rooliani näkymättömänä ja tarkkailevana tutkijana. Verkkokirjoittamiseen osallistuneet ihmiset eivät kirjoittaessaan tienneet, että joku käyttää syntynyttä materiaalia tutkimuksen lähteenä. Aineistoni löytyy Kielipankista, mutta aineiston syntymisen yhteydessä kirjoittajilla ei ole ollut tietoa siitä, että heidän kommenttinsa päätyvät tutkimuksen aineistoksi. Tärkeä eettiseen pohdintaan liittyvä huomio on, että verkkokirjoittajat ovat olleet tietoisia siitä, että kuka tahansa voi lukea heidän kirjoituksiaan pitkänkin ajan kuluttua. Oikeutuksen aineiston käyttöön antaa myös se seikka, että tarkoitukseni on tutkia ihmisten näkemyksiä siitä, miten osallisuus toteutuu lastensuojelussa. Itsestänselvyyys on, että käsittelen kunnioittavasti herkkää aiheittani ja tuntemattomiksi jääviä "informantteja". Toivon, että tutkimuksessa syntynyttä tietoa ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää lastensuojelussa tehtävässä sosiaalityössä.

## 7 Osallisuutta estävät ja edistävät tekijät verkkokeskustelujen valossa

### 7.1 Osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta

Verkkokeskustelijoiden kokemuksiin osallisuudesta vaikuttaa väistämättä lastensuojelun konteksti. Siinä kontekstissa henkilökohtainen elämä nivoutuu palvelujärjestelmään, jossa lastensuojelu toimii. (Pösö 2010, 333.) Tämä konkretisoituu verkkokeskusteluissa erityisesti *hiljaisuuden kulttuuria, institutionaalisia asiakirjakäytäntöjä ja sosiaalityöntekijöiden ammatillisia taitoja* koskevissa kommentteissa ja viesteissä. Tämän alaluvun tarkoituksena on kuvailla niitä osallisuutta estäviä tekijöitä sekä osallisuuden kuvaa, joka paikantuu erityisesti suhteessa lastensuojelun toimintaan instituutiona.

#### 7.1.1 Hiljaisuuden kulttuuri

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kaikki asiakasta koskeva tieto on kokonaisuudessaan salassa pidettävää. (Asiakaslaki 22.9.2000/812.) Lastensuojeluun kertynyt tieto on luonteeltaan kokonaan salassa pidettävää, lähtien siitä tiedosta, onko lapsi tai perhe lastensuojelun asiakas. Salassapitovelvollisuuden ja julkisuuden suhde on sosiaalityössä ja lastensuojelussa ongelmallinen. Lastensuojeluinstituutio on toisaalta pakotettu salassapitoon ja vaitioloon, mutta sen on myös helppo piiloutua näiden velvoitteiden ja valtansa taakse. (Pekkarinen 2015, 269.) Tämä näkyi hyvin verkkokeskusteluissa, joissa salassapitovelvollisuus näyttäytyi instituutiota ja sen edustajina sosiaalityöntekijöitä palvelevana todellisuutena. Julkisuuden ja lastensuojelun suhteesta keskusteltiin hyvin vähän. Keskustelut painottuivat selvästi salassapitovelvollisuuden ja lastensuojelun vaikean suhteen ympärille.

Postmodernissa maailmassa tiedolla on keskeinen rooli. Elämme tietoyhteiskunnassa ja elämämme keskeiset toiminnot kietoutuvat tiedon ja sen käsittelemisen ympärille. (Sutinen 2009, 40.) Tämä postmoderni todellisuus ei näy verkkokeskusteluissa, joissa

salassapitovelvollisuuden nähtiin rajoittavan ihmisten tiedonsaantia. Osallisuudessa on kyse myös siitä, että ihmisillä on oikeus tietoon ja tiedonsaantiin. (Kivistö 2014, 55; Katz 1995, 155.) Salassapitovelvollisuuden taakse meneminen ja tiedon kieltäminen sitä tarvitsevilta estää osallisuuden toteutumista ja hiljaisuuden kulttuuri tulee murtaa myös sen vuoksi, että tietämättömyys lisää epäluuloa järjestelmää kohtaan. Tämän voi kiteyttää kahden alla olevan sitaatin avulla, joissa salassapito nähdään vain instituutiota palvelevana asiana.

*Sossu hermostuu julkisuudesta, koska heidän omat toimensa eivät kuitenkaan kestä julkisuutta...salassapidolla ei peitellä mitään muuta kuin sossun väärinkäytöksiä...(10/42)*

*Salassapitovelvollisuuden tarkoitus on ensisijaisesti lastensuojelukoneiston ja -viranomaisten väärinkäytösten suojeleminen...(10/29)*

Lastensuojelu on verkkokeskustelujen perusteella piiloutunut puhumattomuudellaan hiljaisuuden ja vaikenemisen kulttuuriin. (Pekkarinen 2015, 289.) Hiljaisuuden kulttuuriksi nimetty ilmiö ei palvele sen enempää lastensuojelua instituutiona kuin lastensuojelun apua mahdollisesti tarvitsevia tai siitä jo saavia. Sosiaalitoimelta odotetaan tietynlaisia palveluita, asioita ja toimintamalleja. Silloin läpinäkyvyys ja avoimuus ovat toiminnan legitimoinnin kulmakiviä ja salamyhkäisyydestä ja vaikenemisen kulttuurista tulee päästä eroon. (Tiitinen 2008, 21; ks. myös Healy ym. 2011, 285.) Salassapitosäädöksillä on lastensuojelussa kiistaton tehtävä, mutta samalla lastensuojelulta odotetaan avoimuutta. Avoimuuden avulla vahvistetaan muun muassa sitä, että lastensuojelussa olevaa valtaa ei käytetä väärin. Edellä olevista näytteistä ilmenee se, että avoimuuden puute yhdistetään verkkokeskusteluissa epäilyksiin siitä, että valtaa käytetään väärin. Salassapitovelvollisuuteen vetoamisen tulee olla tarkoin harkittua ja perustua aina juridisesti perusteltavissa oleviin ratkaisuihin.

Lastensuojelussa tehtävällä sosiaalityöllä on sellaisia erityispiirteitä, jotka ovat edesauttaneet hiljaisuuden ja vaikenemisen kulttuurin muodostumista. Sosiaalityöntekijöillä on lakisääteinen vaitiolovelvollisuus, mutta toisaalta työssä on paljon sellaisia asioita, joista on vaikea puhua. Tähän liittyy myös eettinen paine suhteessa siihen, miten työntekijä asemoi itsensä näihin pahoihin asioihin ja niihin liittyviin ihmisiin. (Pekkarinen 2015, 289; Clark 2006, 76.) Sosiaalityöntekijöiden



vaikenemisesta on puhuttu pitkään, mutta juuri mikään ei ole vuosien varrella muuttunut ja vaikenemisen motiivit ovat pysyneet samoina. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat itse jo pitkään tuoneet esille työn kuormittavuuden: jatkuvan kiireen, väsymyksen, vaitiolovelvollisuuden, toiminnan byrokraattisuuden ja työntekijöiden jatkuvan vaihtuvuuden. Hiljaisuutta ei tule selittää vain työntekijöiden henkilökohtaisilla ominaisuuksilla, vaan syitä siihen on etsittävä myös yhteiskunnan rakenteista. (Tiitinen 2008, 111.) Lastensuojelu institutionaalisenä toimintana on julkisen vallan vastuulla ja yhteiskunnan ytimessä olevaa toimintaa, jota hyvinvointivaltion murros ja jatkuvat yhteiskunnassa ja kuntakentällä tapahtuvat muutokset koskettavat voimakkaasti. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 173.) Lastensuojelussa tehtävän sosiaalityön tulisi painottua yhä enemmän ennaltaehkäiseviin toimintatapoihin viimesijaisten toimenpiteiden sijaan. Tämä olisi taloudellisesti ja ennen kaikkea perheitä ajattelen parhain tapa toteuttaa yhteiskuntapolitiikka.

Jos ja kun joudumme hyväksymään niukkenevat resurssit ja niistä johtuvat seuraukset, jotka vaikuttavat instituution toimintaan, olemme väistämättä sen edessä, että osa työn kehittämisen vastuusta siirtyy työntekijöille. Sosiaalityöntekijöiden tulisi pohtia enemmän omaa rooliaan yhteiskunnassa ja asiakkaiden elämässä. Asiakastyöhön liittyvät vuorovaikutussuhteet voivat ajan myötä muovautua sellaisiksi, jotka pikemminkin haittaavat kuin edistävät yhteisiin tavoitteisiin pääsemistä. (Tiitinen 2008, 78 ja 111.) Toisaalta instituutio ohjaa työntekijöitä ajattelemaan useista asioista dikotomisesti. Sosiaalityöntekijät voivat kokea, että heillä ei ole toisenlaista tapaa ajatella, toimia tai viestiä asioista.

Yhteisen tiedon muodostamisen edellytys on se, että sosiaalityöntekijä pystyy arvioimaan käyttäytymistään ja toimintamallejaan ikään kuin ulkopuolisena. Postmoderni ajattelu antaa meille luvan tarkastella ja arvioida tilanteita useasta eri perspektiivistä. Tämän myötä työkäytäntöihin tulee juurruttaa ajatus siitä, että tiedon voi ymmärtää usealla eri tavalla ja sitä voi muodostaa lukemattomilla eri tavoilla. (Fook 2002, 144-148.) Salassapitovelvollisuudesta huolimatta työntekijän tulee viestiä eri tilanteissa niin, että osalliset kokevat tulleen ymmärretyksi ja kuulluksi, vaikka se vaatisi uusien toiminta- ja ajattelumallien lanseeramista käytännön työhön.

Edellä on kuvattu todellisuutta, jossa vaativaa lastensuojelutyötä tehdään ja joka osaltaan selittää sitä, miksi lastensuojelusta ei viestitä enemmän. Verkkokeskustelujen perusteella ristiriita odotusten ja todellisuuden välillä on melkoinen. Instituution rakenteelliset tekijät eivät saa olla osallisuuden kokemusten esteenä. Osallisuuden toteutumisen edellytykset eivät voi toteutua, jos lastensuojelusta ei anneta tietoa sitä tarvitseville. Ihmisiltä ei voi kieltää tiedon tarvetta tai oikeutta tietoon, vaan siihen on pystyttävä vastaamaan. Jos yksilöillä ei ole tietoa, ei heillä ole vaikutusmahdollisuuksiakaan. Oikealla ja oikea-aikaisella tiedolla on suora yhteys siihen, miten lastensuojelun piirissä olevat lapset ja perheet saadaan osalliseksi yhteisiin tavoitteisiin ja niiden eteen työskentelyyn.

### 7.1.2 Institutionaaliset asiakirjakäytännöt

Verkkokeskustelujen perusteella lastensuojelussa tehtävän sosiaalityön asiakirjakäytännöt ovat yksiselitteisesti tulkittava osallisuutta estäväksi tekijäksi. Asiakirjoista käyty keskustelu edusti negatiivisten kokemusten kirjoa voimattomuudesta epätoivoon. Tämä on valitettava asia, koska dokumentaatiolla on lastensuojelussa merkittävä ja moniulotteinen tehtävä. Sosiaalityön asiakirjat muodostavat monimutkaisen puhutun, tulkitun ja kirjoitetun sanojen ja merkitysten verkon.

Sosiaalityön dokumentoinnin keskeinen tehtävä on lainmukaisten ja hallinnollisten tarpeiden täyttäminen. Dokumentointia ohjaa lainsäädäntö, eettiset periaatteet ja lopulta yksilölliset ja yhteisölle tyypilliset kirjaamisen tavat. Sosiaalityöntekijän on huolehdittava siitä, että dokumentoinnilla turvataan sitä koskevien ihmisten oikeusturva, mutta samalla heillä on suuri ammatillinen ja moraalinen vastuu siitä, miten he asioita kirjaavat. (Vierula 2012, 149-152.) Dokumentointia ohjaavat juridiset ja hallinnolliset periaatteet, mutta asiakirjojen sisältö koostuu pääosin ihmisten yksityistä perhe-elämää koskevista tiedoista. Näiden kahden toisistaan eroavan tosiasian edessä sosiaalityöntekijän täytyy tehdä ratkaisuja siitä, mitä hän asiakirjoihin kirjoittaa ja miten hän sen tekee. Sosiaalityöntekijöillä on haastava tehtävä työpaineen, kiireen ja hallinnollisten velvollisuuksien keskellä yrittää reflektoida omia usein tiedostamattomia

arvojaan ja olettamuksiaan, joilla kukin ymmärtää ympäröivää maailmaa. (Fook & Gardner 2007, 175-176.) Nämä tiedostamattomat arvot ja tapa ajatella ympäröivästä maailmasta vaikuttavat erityisesti siihen, miten asiakirjoihin ihmisistä kirjoitetaan.

Dokumentoinnin yksi merkitys on asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan takaaminen. Asiakirjoissa tulisi näkyä asiakasprosessi, siihen osallisten käsitykset asioista, palvelutarpeen arviointi ja palveluiden järjestäminen. (Vierula 2013, 272.) Oikeudellisten näkökulmien lisäksi asiakkaiden osallisuus ja sen vahvistaminen on noussut tavoitteeksi myös asiakirjakäytännöissä. Vähimmäisvaatimuksena asiakkaiden osallisuuden toteutumiseksi on pidetty esimerkiksi dokumentoinnista tiedottamista. Asiakkaille tulee kertoa konkreettisista dokumentointikäytännöistä eli mitä asiakirjoja laaditaan, milloin niitä laaditaan ja millaista tietoa niihin kirjataan. Asiakkaille tulee kertoa myös heidän oikeuksistaan suhteessa itseään koskeviin asiakirjoihin. (Laaksonen ym. 2011, 42.) Tämä kaikki jää verkkokeskustelujen perusteella toteutumatta. Tällainen dokumentointiin liittyvä vähimmäisvaatimus on järjestelmälähtöistä asiakkaiden näennäistä osallistumista, jolla ei ole mitään tekemistä asiakkaiden todellisten vaikutusmahdollisuuksien ja osallisuuden kokemusten kanssa. (Vierula 2013, 297.)

Osallisuuden kokemusten lisääminen dokumentoinnin yhteydessä on mahdollista silloin, kun asiakas otetaan mukaan yhteiseen tiedontuotantoon ja dokumentointia tehdään yhdessä vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän kanssa. Osallisuuden vahvistaminen ei tässä tarkoita sitä, että asiakirjoihin tulisi kirjoittaa vain asiakkaan näkemyksen mukaisia asioita, vaan sitä, että myös asiakkaan mielipiteet ja ajatukset koetaan arvokkaiksi ja ne kirjataan ylös. (Laaksonen ym. 2011, 42.) Dokumentointi tukee osallisuutta silloin, kun osallisten erilaiset näkemykset kirjataan asiakirjoihin, eikä ole olemassa vain yhtä, työntekijöiden kuvaamaa, totuutta.

Tarja Vierula (2012) on tutkinut asiakasnäkökulmasta sitä, millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi. Hän on jakanut asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet viiteen eri kategoriaan. Verkkokeskustelujen perusteella institutionaalinen asiakirjakäytäntö näyttäytyy pääasiassa vain alistavana, jolloin asiakirjat ja dokumentointi konkretisoivat asiakkaiden ja työntekijöiden välistä eroa ja ovat pysyviä

vallan ilmentäjiä. (Mt., 156.) Asiakirjakäytännöillä ja niihin liittyvällä vallan käytöllä on iso merkitys juuri lastensuojelussa, jossa asiakirjoilla on merkittävä rooli esimerkiksi huostaanotto prosessissa (Vierula 2016, 280).

Sosiaalityössä on pitkään keskusteltu dokumentoinnin roolista asiakastyössä. Tärkeä tavoite on ollut asiakkaiden osallistuminen dokumentointiin. Itse asiassa asiakkaiden osallisuus ja dokumentoinnin avoimuus ovat keskeisiä teemoja huhtikuussa 2015 voimaan tullessa sosiaalihuollon asiakirjalaissa. (Vierula 2015, 134.) Tähän tavoitteeseen ei valitettavasti ole verkkokeskustelun perusteella päästy, vaan asiakas on edelleen valtaosin itseään koskevien tekstien lukija, ei aktiivinen osallistuja ja tiedontuottaja dokumentoinnissa. (mt., 152.) Tämä osallisuuden esteenä oleva asiakirjakäytäntö on vahvasti läsnä verkkokeskusteluissa. Se ilmenee monella eri tavalla. Verkkokeskustelijat kirjoittavat virheellisistä kirjauksista, perättömistä kirjauksista, asiakirjojen kirjoittajien asenteista kirjauksissa ja siitä epävarmuudesta, joka liittyy siihen, mitä kaikkea asiakirjoihin kirjataan. Alla olevasta sitaatista välittyy keskustelijan epävarmuus omasta asemastaan suhteessa dokumentointiin. Hän epäröi asiakirjojen sisällön oikaisemispyyntöä ja jatkokeskustelussa kirjoittaja tuo esille myös sen, ettei jaksakaan lähteä niin raskaaseen ja voimia vievään prosessiin.

*Kannattaako minun oikaista lastensuojelutyöntekijän lausuntoon kirjoittamat epäasiallisuudet ja väärin tulkitut asiat, vain annanko asian olla. Kyseinen virkailija käyttäytyi erittäin epäasiallisesta ja puolueellisesti asiassamme ja kirjoitti lausuntoon rutkasti asiavirheitä ja sekoitti eri tapahtumia ja asioita eri järjestykseen...(9/1)*

Tällainen suhtautuminen asiakirjojen sisältöön on Tarja Vierulan (2015) mukaan ihmettelevä lukutapa. Sille on tyypillistä se, että lukijat kummastelevat instituution kirjaustapaa, kirjausten sävyä ja kirjattavaksi valittuja asioita. Asiakirjojen kirjauksia koskevilla ihmisillä on harvoin voimia ihmetellä ja kyseenalaistaa kirjattuja asioita sosiaalityöntekijälle. Osallisuuden kokemusten kannalta on tärkeää, että asiakkailla olisi voimia kyseenalaistaa kirjattuja asioita. Jos asia jää käsittelemättä, sillä voi olla yksilöä alistava vaikutus. Kun taas vastavuoroisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskustelu kirjatuista asioista, kirjausten sävystä tai tiettyjen asioiden puuttumisesta edistää

yhteisen ymmärryksen saavuttamista ja voi vahvistaa luottamusta asiakassuhteessa. (Mt., 143.)

*Lapsi on syntymästään asti leimattu ulkopuolisten ihmisten kirjoittamilla tiedoilla. Vanhemmat eivät tiedä ollenkaan, mitä tietoja heistä ja lapsista on...(10/2)*

Osallisuuden kokemuksen esteenä voi olla tietämättömyys siitä, mitä asiakirjoihin kirjataan ja kuka tietoja saa lukea. Edeltävä sitaatti kuvaa tilannetta, jossa verkkokeskustelijan kokema epävarmuus ja tietämättömyys ovat yhteydessä asiakirjojen stigmatisoivaan luonteeseen. Stigma eli häpeäleima aiheuttaa vetäytymistä ja elämän mahdollisuuksien kaventumista. (Pirttijärvi 2013, 15.) Tämä kokemus sijoittaa kirjoitusten kohteet ja heidän läheisensä objektin asemaan, jolloin yksilön on mahdotonta kokea olevansa osa prosessia ja aktiivinen toimija omassa asiassaan ja elämässään.

*Siellä [PS: lastensuojelussa] käymissämme kokouksissa ei koskaan ollut sen paremmin sihteeriä kuin pöytäkirjantarkastajiakaan. Jonkilainen pöytäkirja tuli viikkojen päästä. Meidän kohdalla se oli täynnä asiavirheitä, joita oli mahdoton saada oikaistuksi. (11/32)*

Osa verkkokeskustelijoista koki voimattomuutta kirjausten oikaisemisen suhteen. Toisenlainen näkökulma käy ilmi yllä olevasta sitaatista. Siinä keskustelija tuo esille sen, että kirjauksia ei oikaisupyynnöistä huolimatta oikaista. Osa ihmistä avaa keskustelun sosiaalityöntekijän kanssa kirjausten sisällöstä, mutta sillä ei kuitenkaan ole yksilöä vahvistavaa vaikutusta, ellei tilanteesta synny yhteistä näkemystä. Osallisuuden vahvistaminen ei tällaisissa tilanteissa tarkoita sitä, että asiakirjoihin kirjoitetaan vain asiakkaan hyväksymiä asioita. Kyse on siitä, että myös asiakas saa äänensä kuuluville ja työntekijä pystyy perustelemaan omat näkemyksensä hänelle. (Laaksonen ym. 2011, 43.) Asiakirjojen oikaisukäytäntö on vahvasti yhteydessä osallisuuden kokemukseen ja sen ajatellaan vahvistavan ihmisen osallisuutta. (Vierula 2013, 285.)

Asiakirjakäytännöt edustavat verkkokeskustelujen perusteella modernistista käsitystä todellisuudesta. Tämän voi ymmärtää sen tietämyksen perusteella, että lastensuojelu instituutiona edellyttää kirjauksissa tietynlaisen yksiselitteisen todellisuuden olemassaoloa. Yhtäältä on järjellistä, että asiakirjojen juridinen tehtävä ohjaa

työntekijöitä ymmärtämään todellisuuden yhdellä tavalla. Toisaalta taas asia on ristiriidassa sen kanssa, että elämme monimuotoisessa ja muuttuvassa maailmassa, jossa tilanteet ovat moniulotteisia ja tarkastelemista vaativia todellisuuksia on useita. (Vierula 2015, 136.) Osallisuuden tulisi muodostua yksilöllisesti kunkin ihmisen omista lähtökohdista ja sen tulisi perustua sosiaalityöntekijän vahvaan ammatilliseen tilannesidonnaiseen arvioon. (Vierula 2013, 297.) Verkkokeskustelujen perusteella voi todeta, että osallisuuden toteutuminen dokumentoinnissa lievittäisi asiakirjoihin liittyviä jännitteitä ja epäluuloja. Dokumentoinnin läpinäkyvyys ja työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen tiedontuotanto ovat suoraan yhteydessä osallisuuden kokemuksiin.

### 7.1.3 Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset taidot

Minut tutkijana yllätti se, kuinka paljon verkkokeskusteluissa keskusteltiin sosiaalityöntekijöiden ammatillisista taidoista kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta, sen tuottamasta muodollisesta pätevydestä, vuorovaikutustaidoista ja arvoista. Keskustelua herätti erityisesti työntekijöiden muodollisen pätevyyden puuttuminen. Sosiaalityöntekijöiden muodollisesta pätevydestä tai pikemminkin muodollisesti pätevien työntekijöiden vähydestä viranhaltioina, keskustellaan julkisuudessa tällä hetkellä varsin paljon. Uusi laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tiukensi pätevyysvaatimuksia vain siltä osin, kuka saa toimia sosiaalityöntekijän viransijaisena. Virkaan valittavien sosiaalityöntekijöiden osalta pätevyysvaatimukset ovat pysyneet samana vuodesta 2005 lähtien. Pätevyysvaatimusten ensisijainen tarkoitus on turvata asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun

Osallisuuden kokemus ja luottamus instituutioon kulkevat käsi kädessä. Epäily siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei ole pätevä tekemään työtään oikean koulutuksen puuttuessa, estää luottamuksen syntymistä. On idealistista ajatella, että muodollinen pätevyys on yhtäläisyysmerkki hyvälle sosiaalityöntekijälle, mutta luottamus instituutiota kohtaan rakentuu osittain siinä suhteessa, kuinka luotettavaksi asiakassuhteesta vastaava työntekijä mielletään ja koetaan. Alla olevat sitaatit kertovat

mielestäni siitä, kuinka sosiaalityöntekijöiden muodollisen pätevyyden puuttuminen estää luottamuksen ja sitä myötä osallisuuden kokemusten syntymistä.

*Lapseni on huostaanotettu ja asia on menossa hallinto-oikeuteen...Antakaa nyt neuvoja kokeneemmat, miten saisin pitää lapseni. Kaiken lisäksi lapsen hoidosta vastaava sosiaalityöntekijä on epätevä...(8/1)*

*Valitettavaa on jos sosiaalityöntekijät ovat ammattitaidottomia ja väärällä koulutuksella, mutta sehän ei ole meidän ongelmamme. Pahempaa on, jos tällaiset vale-sossut aiheuttavat tuhoa...(2/95)*

Sosiaalityöntekijän tehtävien ja koulutuksen määrittämisellä lainsäädännöllä on monenlaisia ulottuvuuksia. Sillä turvataan asiakkaan oikeuksia mutta samalla määritellään myös sosiaalityön ammatillinen asema. Pula pätevistä ja työssään pysyvistä sosiaalityöntekijöistä herättää samalla kysymyksen lastensuojelun sosiaalityön asiantuntemuksesta ja asiakkaiden saamaan palvelun laadusta. Ammatillisen asiantuntijuuden kehittyminen on kumuloituva prosessi, jossa asiantuntemus ja osaaminen syventyvät työkokemuksen myötä. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012. 167-168.) Analyysini mukaan muodollisen pätevyyden lisäksi luottamus sosiaalityöntekijöiden ammatillisiin taitoihin oli heikompaa silloin, kun keskustelijat kokivat työntekijän kokemattomuuden olevan luottamusta estävä tekijä.

*Kokemattomat sosiaalityöntekijät tekivät virheitä virheiden perään ja saivat hirveän sotkun aikaiseksi, kun eivät suostuneet myöntämään tekemiään virheitä edes toisten viranomaisten puuttuttua asiaan, vaan yrittivät peittää aina virheensä valehtelemalla lisää ja leikkimällä pätevää...Ja yksi lasun kokenut työntekijä yritti korjata mitä pystyi...(2/60)*

Koulutuksen tuottaman muodollisen pätevyyden lisäksi oikeanlainen työskentelykulttuuri ja työyhteisö kasvattavat ammatillista osaamista. Intuitiiviset taidot opitaan usein käytännön kautta. Pelkkä työkokemus itsessään ei kuitenkaan takaa kasvua asiantuntijaksi, vaan se vaatii sosiaalityöntekijöiltä kriittistä refleksiivisyyttä ja vuoropuhelua. (Munro 2008, 157.) Tällaisen työyhteisössä ja vuorovaikutuksessa muodostuvan ammatillisen asiantuntijuuden kehittyminen on hankalaa silloin, kun työntekijöiden vaihtuvuus on voimakasta ja työsuhteet lyhyitä. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 168; ks. myös Healy ym. 2011, 285.) Kokeneilla työntekijöillä olisi

sellaista käytännön työelämässä syntynyttä tietoa, jonka jakaminen vähemmän kokeneille työntekijöille vahvistaisi heidän ammatti-identiteettiään, jaksamistaan ja osaamistaan.

Sosiaalityöntekijöiden ammatillistuminen ja sen suhde asiakastyöhön erityisesti lastensuojelussa on mielenkiintoinen ja moniulotteinen kokonaisuus. Ammatillistumisen ajatellaan mahdollistavan sitä, että sosiaalityöntekijät voivat paremmin edistää asiakkaidensa asemaa silloin, kun heillä on vahva ammatti-identiteetti. Huono ammatillinen asema ja identiteetti voivat Jan Fookin (2012) mukaan pahimmillaan johtaa siihen, että sosiaalityöntekijöiden tehtävät siirretään muille ammattiryhmille ja ammatti lakkaa olemasta tarpeellinen. Toisaalta taas ammatillistumisen on nähty olevan yhteydessä myös keskiluokkaistumiseen ja sitä myötä työntekijöiden vieraantumiseen asiakkaiden arjesta. Sosiaalityötä on syytetty keskiluokkaisista arvoista, jotka vaikuttavat työntekijöiden eettisiin arvoihin ja valintoihin. (Kiviniemi 2006, 41-42.) Mielsin aikaisemmin ammatillistumiseen ja sen eri puoliin liittyvän keskustelun sosiaalityön omalla kentällä käytäväksi ajatustenvaihdoksi, mutta verkkokeskusteluista tuli esille se, että sosiaalityöntekijöiden mahdollisista keskiluokkaisista arvoista ja niiden vaikutuksesta asiakassuhteeseen keskustellaan myös muualla kuin tieteenalan sisäisissä keskusteluissa. Tämä käy ilmi esimerkiksi alla olevasta keskustelusitaatista.

*Lastensuojelussa työskentelee ns. keskiluokkaisasenteella, pikkuporvarillisia kiltti tyttö -kauhistelijoita sekä kaikkitietäviä vanhemman polven possuja...(10/60)*

Sosiaalityöntekijöiden ammatillisten tavoitteiden on nähty vaikuttavan siihen, että työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä suhteesta tulee hierarkkisempi ja epätasa-arvoisempi. Verkkokeskustelijoiden mukaan sosiaalityöntekijöiden tekemiin tulkintoihin ja päätöksiin heijastuvat keskiluokkaiset arvot, joilla on vain vähän merkitystä asiakkaiden elämässä. Tällaiset ammatilliset rajat tulee ylittää, jotta se tulee näkyväksi ja ymmärretyksi, että asiakkaiden hallussa oleva tieto on yhtä arvokasta, ellei arvokkaampaa, kuin työntekijöiden tieto. (Healy 2000, 74-75.) Sosiaalityöntekijällä tulee olla taito analysoida asiakkaiden tilanteita samanaikaisesti ikään kuin sisältä ja ulkoa päin katsottuna. (Healy 2000, 75.) Työntekijä ei saa tarjota asiakkaiden tilanteisiin



sellaisia ratkaisuja, joilla ei ole mitään kiinnekohtaa heidän elämäänsä ja arvoihinsa. Yhteisen tiedon muodostaminen ja vuorovaikutussuhteen luomisen tulee noudattaa erityistä herkkyyttä, jolloin sosiaalityöntekijä on riittävän lähellä mutta samalla riittävän etäällä säilyttääkseen analyyttisyytensä ja kyvyn refleksiivisyyteen. Keskusteluun ammatillistumisesta ja sosiaalityöntekijöiden arvoista liittyy läheisesti myös eettisyys. Eettisyys ja asiakasta kunnioittavat arvot ovat edellytys sille, että osallisuus voi toteutua yhteistyösuhteessa.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen luominen on herkkää työtä. Tämä suhde on epäsymmetrinen, koska työntekijällä on viranomaisena aina jossain määrin valtaa suhteessa asiakkaaseen. Valtaa voidaan käyttää myös positiivisella tavalla, jolloin sen avulla tuketaan ihmisiä. Vallan käytön ei tarvitse olla pakottavaa tai alistavaa ja sen läsnäolon negatiivisia vaikutuksia voidaan kumota aitoudella ja kyvyllä kohdata ihmisiä. Näiden vuorovaikutustaitojen avulla sosiaalityöntekijä voi luoda ilmapiirin, jossa valtasuhteiden vinouma vähenee. (Laitinen & Väyrynen 2011, 181; Healy ym. 2011, 283.)

*On niin helppo piiloutua. On helppo sanoa kuinka on pakko. Ei tarvitse kuunnella ketään tai ottaa mistään selvää tai olla ihminen, kun voi taas mennä pykälien taakse piiloon...Asiat teillekin olisi varmasti voinut tuoda esiin hiukan paremmin ja inhimillisemmin...(2/28)*

Verkkokeskustelujen perusteella ihmisillä oli paljon kokemuksia puutteellisesta kohtaamisesta vuorovaikutustilanteissa. Mielestäni kyse on siitä, että keskustelijoiden mielestä kohtaamisessa ja vuorovaikutustilanteissa oli parannettavaa. Sosiaalityössä on muistettava se, että osallinen ihminen on oikeasti mukana vuorovaikutustilanteissa ja hänen näkemyksensä vaikuttavat palveluiden toteutumiseen. (Pohjola 2010, 58; Katz 1995, 155.) Yllä oleva lainaus keskusteluista pukee sanoiksi sen kokemuksen, että instituutiolta ja sen edustajilta odotettiin enemmän inhimillisyyttä ja kykyä kuunnella. Ei ole ainoastaan kyse siitä, mitä sanotaan vaan siitä, miten asiat puetaan sanoiksi.

## 7.2 Osallisuus ja kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta

Tässä alaluvussa käsittelen niitä osallisuuden kokemuksia estäviä ja edistäviä tekijöitä, jotka muodostavat otsikon mukaisen pääluokan. Tähän pääluokkaan kuuluvat kolme yläluokkaa ovat *kuulluksi tuleminen*, *kokemukset asiakkuudesta* ja *henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet*. Tämä on toinen pääluokista, jossa verkkokeskustelijoilla oli positiivisia kokemuksia osallisuudesta. Nämä positiiviset ja osallisuutta edistävät kokemukset on analyysin tuloksena sijoitettu yläluokkaan henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet. Tyypillistä näille osallisuutta edistäville kokemuksille oli niiden vahva tunnesidonnaisuus. Näiden yläluokkien muodostama kokonaisuus on kiinteästi yhteydessä henkilökohtaisiin kokemuksiin ja tunteisiin. Ne ovat yksilöiden subjektiivisia näkemyksiä ja kokemuksia, joilla on suuri merkitys osallisuuden toteutumisen ja sitä kannattelevien kokemusten kannalta.

### 7.2.1 Kuulluksi tuleminen

Kuulluksi tulemisesta keskusteltiin verkkokeskusteluissa paljon. Verkkokeskustelijoilla oli kokemuksia siitä, ettei heitä kuunnella ja että oman mielipiteen kertominen ei aina ole mahdollista. Kuulluksi tuleminen on yksi tärkeimmistä edellytyksistä sille, että ihminen kokee olevansa osallinen. Ihmisillä on yleensä toive ja tarve tulla kuulluksi. Tämä on perusoikeus sosiaalityössä ja se edesauttaa kohtaamista ja vaikeistakin asioista puhumista. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 229.) Keskustelijat myös pelkäsivät, että oman mielipiteen kertominen saattoi johtaa siihen, että omien asioiden hoito olisi jatkossa vaikeampaa ja työntekijät suuttuisivat heille vastaan sanomisesta. Alla oleva sitaatti keskusteluista kuvaa hyvin tällaista tilannetta.

*Tiedän kyllä mokaanneeni, siitä ei kenenkään tarvitse tulla valittamaan. Kuukausi sitten hallinto-oikeudesta tuli päätös jonka mukaan huostaanotolle on perusteet. Tämä päätös oli nippu papereita joissa luki koko tilanne ja melkein silmissä pimeni kun raivostutti niin kovasti että kuinka paljon täyttä p\*skapuhetta siellä oli. En tietenkään väitä että kaikki on valhetta...jos asiasta tekisi kantelun ja ls-työntekijät saisivat huomautuksen...totta kai ls-työntekijät suuttuisivat ja yhteistyö olisi entistä vaikeampaa...(4/1)*

Verkkokeskustelija myöntää itsekkin tehneensä virheitä, mutta kokee ettei hänen näkemyksiään ole kuunneltu ja kirjattu ylös. Hän on tästä syystä vihainen. Toivottomuutta ja negatiivisia tunteita lisää se, että oman mielipiteen sanomista arastellaan ja pelätään, koska sen koetaan vaikeuttavan asioiden hoitamista jatkossa. Asiakkaat välttelevät konflikteja, koska ristiriidat voivat vaikeuttaa asiakkaan asioiden etenemistä. Myös Leena Luhtasela (2009) tuo tämän asian esille omassa tutkimuksessaan. Hän kirjoittaa siitä, että asiakkaat eivät reagoi heitä koskeviin negatiivisiin päätöksiin tai epäkohtiin, koska eivät halua joutua konfliktiin päätöksentekijän kanssa. Tällaisessa tilanteessa on monta osallisuutta estävää tekijää. Ihmisellä on tunne siitä, ettei häntä kuunnella, hänen kertomansa asiat jätetään huomioimatta tai niitä vääristellään ja lopulta hän kokee, ettei hänellä ole mahdollisuutta sanoa mielipidettään tai oikaista asioita. Kokemus yhteisestä tiedontuotannosta, kuulluksi tulemisesta ja vapaudesta sanoa mielipiteensä jää toteutumatta.

*Lastensuojelu olisi voinut kysyä...uskoa...ja kuunnella vanhempia oikeasti-hätää omasta jaksamisestaan. Empatia olisi voinut olla paikoillaan...(2/82)*

Edellä olevasta sitaatista tulee esille se kokemus, että työntekijöiden kyky kuunnella ja asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta ovat perusedellytyksiä osallisuuden toteutumiselle. Osallisuuden kokemukset ovat jokaiselle omakohtaisia ja niitä vahvistavat tunteet siitä, että voi itse vaikuttaa omien asioidensa kulkuun. (Leeman & Hämäläinen 2016, 591.) Lastensuojelutyö on pitkäjänteinen prosessi, jossa perheiden ja lasten kanssa voidaan työskennellä vuosien ajan. Tämän prosessin tarkoituksena on tukea lapsen turvallista kasvua, vanhemmuutta ja perheiden arjessa jaksamista. Päätökset ja palvelut tulee toteuttaa niin, että ne tukevat perheiden ja lasten osallisuutta heidän omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä. Jos yhteistyön aikana siihen osallistuvilla on jatkuvasti kokemus siitä, etteivät he tule kuulluksi ja huomioiduksi, osallisuuden kokemus jää toteutumatta.

Osallisuus on vähäisintä tilanteissa, joissa ihminen tuntee olonsa ulkopuoliseksi. Ulkopuolisuuden tunne syntyy silloin, kun ihmisellä on kokemus siitä, ettei häntä

kuunnella. (Valokivi 2008, 67.) Parhaiten lapsia ja perheitä autetaan silloin, kun heillä on omakohtainen kokemus osallisuudesta yhteisöön, yhteiskuntaan ja omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Osallisuus toteutuu, kun ihminen kokee olevansa mukana prosessissa ja että hänen näkemyksensä aidosti vaikuttavat asioiden ja palveluiden toteuttamiseen. Suhde, jossa asiakkaalla on aktiivinen rooli ja vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa, rakentuu yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta aidosti kuunnellaan. (Pohjola 2010, 58.) Asiakkaan kokemus sivuutetuksi tulemisesta vaikuttaa yhteistyöhön tässä ja nyt sekä tulevaisuudessa.

Lastensuojelussa tehtävään työhön liittyy paljon sellaista, mitä on vaikea ymmärtää ja mistä on vaikea puhua. Sekä sosiaalityöntekijät että perheet joutuvat kohtaamaan tilanteita, joissa lapset ovat tehneet pahaa tai heille on tehty pahaa. (Pekkarinen 2015, 277.) Lastensuojelutyö on kiistattomasti voimakkaasti tunteisiin vetoavaa. Tunteilla on kuitenkin todettu olevan sosiaalityön näkökulmasta positiivisia vaikutuksia. Tunteet ja inhimillisyydet ovat välttämättömiä erilaisia tilanteita arvioitaessa ja päätöksiä tehtäessä. (Munro 2009, 12-13.)

Voiko verkkokeskustelujen perusteella päätyä ajattelemaan, että työntekijöiden on haastava kohdata vaikeita, pahoja ja vastenmielisiä asioita, jolloin he suojelevat itseään tunteisiin vaikuttavilta asioilta. Onko niin, että on helpompi olla kuuntelematta kuin kuunnella? Tässä tutkimuksessa en pysty vastaamaan tähän aukottomasti, mutta se herättää kysymyksen siitä, miksi asiakkaiden kuunteleminen on verkkokeskustelujen perusteella joskus vaikeaa. Lastensuojelussa on paljon vaiettavaa, kiellettyä pidettyä ja väärää, jolloin auttamiseen ja asiakassuhteisiin kytkeytyy moraalisia ja eettisiä jännitteitä. Tällaisten tilanteiden keskellä voi olla vaikea kohdata asiakkaita samalla tavalla, kuin keitä tahansa ihmisiä. Palvelujärjestelmä kamppailee edelleen sen tosiasian kanssa, että meidän on vaikea hyväksyä asiakkaan näkökulmaa ja mielipiteitä, jos ne eivät sovi yleisesti hyväksytyyn normaliteetin muottiin. (Pohjola 2009, 74, 86.) Asiakkaan kokemuksia ja tietoa ei voida nostaa yhteistyön keskiöön, jos ne ovat liian vaikeita työntekijän kohdattavaksi.

### 7.2.2. Kokemukset asiakkuudesta

Tämän yläluokan sisältö liittyy kokemuksiin asiakkuudesta. Verkkokeskustelujen perusteella ei voi saada täyttä varmuutta siitä, onko keskusteluun osallistuvilla henkilöillä omakohtaista kokemusta lastensuojelusta. Olen kuitenkin tehnyt keskusteluja lukemalla ja analysoimalla sen johtopäätöksen, että valtaosalla verkkokeskustelijoista on henkilökohtaisia kokemuksia lastensuojelusta tämän yläluokan sisään sijoittuvista teemoista. Niitä ovat vahvimmin esimerkiksi vanhemmuuteen liittyvät asiakaskokemukset. Verkkokeskustelijat kokivat, että lastensuojelussa kyseenalaistetaan heidän vanhemmuuttaan ja toisaalta lastensuojelun apua pyytäneet ja sitä tarvinneet tunsivat jääneensä ilman apua ja tukea. Verkkokeskustelut vahvistavat näkemystä myös siitä lastensuojelun tutkimuksissa ja julkisessa keskustelussa esiintyneestä kuvasta ja tiedosta, joissa lapsi jää sivurooliin lastensuojeluprosessissa. Esimerkiksi Johanna Hurtig (2003) on omassa tutkimuksessaan tuonut esille lapsen aseman problemaattisuuden. Lapsi jää sivuosaan kun lastensuojelussa keskitytään ammattilaisten ja vanhempien välisen yhteistyösuhteen rakentamiseen. Työskentelyn painottuminen aikuisiin ei edistä lapsen osallisuuden toteutumista. (Pitkänen 2011, 21.) Valtaosassa aineistoani itse lapsi, jonka vuoksi lastensuojelutyötä tehdään, jäi unohduksiin aikuisten, vanhempien ja ammattilaisten, ottaessa koko keskusteluareenan itselleen.

*Oma vanhempana oloni on saanut niin suuren kolauksen että haen katseellani sitä joka valvoo meitä ja tekee taas sopivassa käänteessä ilmoituksen. Me kaikki olemme erilaisia ja toimimme eri tavoin. Ei ole olemassa yhtä ainoaa vanhemmuutta...Miettikää jokainen miltä tuntuu jos juuri sinua epäiltäisiin siitä että olet lapsellesi HUONO ÄITI???...(2/5)*

Perheeseen ja vanhemmuuteen heijastuu vahvoja odotuksia silloin, kun perhe on jollain tapaa insititutionaalisen lastensuojelun toiminnan kohteena. Tällöin perhesuhteita ja perheiden arkea arvioidaan uusista lähtökohdista. (Pitkänen 2013, 18.) Tämä on yksi lastensuojelun dilemmoista: taiteilu lapsen edun ja vanhemmuuden tukemisen polttopisteessä. Tämä näkyy myös verkkokeskusteluissa ja esimerkiksi yllä olevassa sitaatissa. Verkkokeskustelut antavat vahvistuksen sille, että vanhemmuuden arviointi ja perheen yksityisyyteen koskeminen tuntuvat vaikeilta asioilta. Keskustelujen

perusteella syntyy kuva tilanteesta, jossa vanhemmat ja perheet ovat ulkopuolisen tarkastelun kohteena tavalla, johon he eivät voi itse vaikuttaa. Lastensuojelu ottaa perheen tilanteen arvioitavakseen ja ikään kuin avaa perheen, lapset ja kaiken siihen liittyvän yksityisen instituution tarkkailun kohteeksi.

Perhe-elämä on lähtökohtaisesti henkilökohtaista ja yksityistä, mutta perhesuhteita määrittävät lait ja muut institutionaaliset rakenteet. Ne muodostuvat kulttuurisista, yhteiskunnallisista, sosiaalisista ja yksilöllisistä merkityksistä. (Pitkänen 2013, 18.) Yksityinen perhe-elämä ja vanhemmuus saavat erilaisia merkityksiä silloin, kun ne ovat institutionaalisen lastensuojelun arvioinnin ja toiminnan kohteena. Vanhemmuuden arviointi johtaa lastensuojelussa monesti tilanteisiin, joissa eri osapuolten, vanhempien ja ammattilaisten, näkemykset poikkeavat toisistaan. Ammattilaisten tekemä arviointi siitä, millaista on riittävän hyvä vanhemmuus, tulisi olla erityisen sensitiivinen. (Buckley 2003, 190.) Perheen sisällä käsitys vanhemmuudesta voi olla erilainen, kuin millaiseksi se arvioidaan ulkopuolelta käsin. Niin sanotun normaalin vanhemmuuden malli ja siihen kohdistuvat odotukset voivat olla lastensuojelussa taakka. Kaikki vanhemmat eivät sovi, eivätkä halua sopia, normaalin vanhemman muottiin. Asiakastyössä olisi erityisen tärkeää luoda vanhempiin ja lapsiin sellainen luottamuksellinen suhde, jolloin avun tarjoaminen ja sen vastaanottaminen voi toteutua. Vanhempien ulkoistaminen omasta vanhemmuudestaan ja toisenlaisen vanhemmuuden mallin tarjoaminen ei edistä perheiden asiaa.

Sosiaalityöntekijän työkenttä perheiden auttamiseksi on jännitteinen. Työssä taiteillaan tuen, kontrollin, vanhempien auttamisen ja lasten tarpeiden välillä. Työntekijän persoonalla on suuri merkitys siihen, millaiseksi yhteistyö muodostuu. Ja mikä on hänen käsityksensä siitä, millaista vanhemmuuden tulisi olla. (Hurtig 2003, 14.) Tämä vaatii erityistä eettistä pohdintaa ja oman työn reflektointia. Ideaalin vanhemmuuden mallin tarjoaminen ja vaatiminen voi johtaa vanhempien kokemaan riittämättömyyden tunteeseen, ulkopuolisuuteen ja osattomuuteen omasta elämästä. Vanhemmuus ja perhe ovat valtaosalle ihmisistä omaa identiteettiä suuresti määrittävä asia ja vanhemmuus voi olla oman minäkuvan ydin.

Johanna Hiitolan (2015) tutkimuksen keskeinen tulos oli se, että hallinto-oikeuksien huostaanottopäätöksissä arvioidaan myös perheen kunnollisuutta. Tämä kunnollisuuden päättely on läsnä lastensuojelun prosesseissa, jolloin vanhemmuus on jatkuvasti institutionaalisen lastensuojelun arvioinnin kohteena. Sosiaalityöntekijöiden tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, millaisia arvoja ja määrityksiä he antavat vanhemmuudelle. Perheiden eroavaisuuksien huomioiminen ja perhekäsityksen laajentaminen mahdollistaisi sen, että normeista poikkeavat perheet ja vanhemmat eivät leimaantuisi ja sen myötä tuntisi itseään ulkopuoliseksi. (Parker ym. 1999, 152.) Hiitolan (2015) tutkimuksen mukaan ”ilkeät tunteet” tai vastarinta voivat olla niitä tapoja, joilla arvioinnin kohteena oleva vanhempi säilyttää kunniansa tilanteessa, jossa hänellä ei ole enää muita vaikutusmahdollisuuksia. Verkkokeskusteluissa oli mukana viestejä, joissa vanhemmuuden arvioiminen sai keskustelijat suuttumaan ja ilmaisemaan negatiivisia tunteita. Suuttumus ja vastarinta voivat olla ainoita tapoja, joilla valtaa vailla olevat vanhemmat voivat toteuttaa minuuttaan ja vanhemmuuttaan.

Verkkokeskusteluista tuli valitettavasti esille se, että osalla kirjoittajista oli kokemuksia tilanteista, joissa lastensuojelun apua oli haettu mutta sitä ei oltu saatu. Avun hakeminen ja lastensuojelun puoleen kääntyminen ei ole yksinkertainen päätös. Lastensuojelun maine on verkkokeskustelujen perusteella osalle ihmisistä pikemminkin avun hakemista estävä kuin edistävä tekijä. Lastensuojelussa sosiaalityön prosessi lähtee yleensä liikkeelle pikemminkin pakon kautta. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220.)

*Minä olisin aikoinani tarvinnut lastensuojelun apua, mutta en sitä saanut. Kävin viikoittain kolkuttelemassa ls:n ovia ja kertomassa vaikeuksistani saada otetta 13 vuotiaasta lapsestani josta minulla oli suuri huoli. Mitään tukea en saanut. (11/39)*

Avun saamiseen esteet ja kokonaiskuva keskustelijoiden tilanteesta jää osittain avoimeksi. Keskusteluista ei tule esille selviä syitä siihen, miksi apua ei oltu saatu. Syitä voi olla monia, mutta osallisuuden kokemusten kannalta merkityksellistä on se, että apua hakeneet eivät tienneet syitä siihen, miksi heitä ei oltu autettu. Avun saamisen esteenä voi olla palvelujärjestelmän rakenteeseen liittyvät tekijät. Palvelujärjestelmä on sirpaleinen ja eri sektoreilla tuotetaan erilaisia palveluja. Perheiden odotukset avun suhteen eivät välttämättä kohtaa todellisuuden kanssa. He eivät ehkä tiedä, millaista

apua he voivat saada ja millaisiin etuuksiin heillä on oikeus. Palvelujärjestelmä näyttäytyy asiakkaille epäselvänä järjestelmänä, jota he eivät ymmärrä ja johon he eivät osaa vaikuttaa. Palvelujärjestelmän toiminta on epäonnistunut silloin, kun vastuu avun saamisesta on jätetty asiakkaalle itselleen. (Alhanen 2014, 34.)

Palvelujärjestelmän ongelmat voivat olla yksi tekijä, mikseivät ihmiset saa tarvitsemaansa apua. Avun saamisen esteenä voi myös olla lastensuojelun sosiaalityöhön ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät ongelmat. Käytössä olevalla tiedolla on iso merkitys siihen, millaisia ratkaisuja vuorovaikutustilanteissa tehdään. Asiakkaan kertomalle tiedolle tulee olla erityisen herkkä. Yhteisen tiedon muodostaminen ja työstäminen on mahdollista niissä tilanteissa, joissa eri osapuolet luottavat toisiinsa. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224-226.) Luottamuksellinen suhde osapuolten välillä antaa mahdollisuuden erilaisille totuuksille. Jos asiakassuhde ei muodostu luottamuksen varaan, työntekijän ja asiakkaan yhteinen prosessi jää vajaaksi ja asiakkaan tieto jää kuulematta. Pahimmillaan kohtaaminen ja sen pohjalta tehtävät päätökset tehdään vain työntekijän oman tiedon perusteella, vaikka parhaaseen lopputulokseen päästäisiin yhteisen tiedontuotannon avulla. (Payne 2005, 59.) Sosiaalityö ei saa perustua sosiaalityöntekijän tiedolliseen ylivaltaan. Asiakkaalla oleva kokemuksellinen tieto ei saa jäädä työntekijöiltä kuulematta ja käyttämättä. Jos näin käy, voiko osallisuuskaan toteutua.

### 7.2.3 Henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet

Tämä yläluokka muodostuu verkkokeskustelijoiden subjektiivisista kokemuksista ja tunteista, jotka ovat joko edistäneet ja estäneet osallisuuden kokemuksia. Tämä on analyysin tuottamista luokista toinen, jossa on mukana myös osallisuuden kokemuksia edistäviä elementtejä. Olen löytänyt verkkokeskusteluista erilaisia tunteita, jotka ovat mahdollisesti syntyneet kohtaamisissa lastensuojelun sosiaalityössä. Tunteista ja kokemuksista keskusteleminen oli luonteeltaan erilaista kuin joidenkin muiden teemojen kohdalla. Keskusteluista välittyi omakohtaiset kokemukset ja verkkokeskustelijat kuvailivat kokemuksiaan ja tunteitaan minä-muotoisissa viesteissä. Täyttää varmuutta keskustelijoiden omakohtaisesta konkreettisesta



palvelukokemuksesta ei voi saada, mutta viesteissä oli vahva kokemuksellinen lataus. Esimerkkinä positiivisista kokemuksista ja tunteista on kaksi alla olevaa lainausta.

*Minua ei syyllistetty ollenkaan. Koin oloni hyväksi tapaamisen aikana, sillä eihän minulla ole syytä pelkoon eikä mitään salattavaa... Ainakin lasu oli ihan miellyttävä kokemus, enkä pelkää hakea apua, jos vaikka sitä joskus tarvittaisiinkin... (1/1)*

*Lastensuojelu ei ole niin paha mörkö, kuin luullaan. Itse olen ollut masentunut kun lapseni oli pieni. Mietin silloin ihan vakavissani, että annanko lapseni pois, koska pelkäsin, että en kykene häntä kasvattamaan sekä olemaan sellainen vanhempi kuin mielestäni lapseni ansaitsisi. ..Sain apua sekä tukea ja lapseni oli minulla ihan koko ajan, edes tukiperhettä en tarvitsenut lopulta. Ihan alusta asti kerroin kaiken rehellisesti virkailijoille ja sain apua joka sopi juuri minulle... (5/23)*

Tunteet ja kokemukset ovat osallisuuden toteutumisen näkökulmasta keskiössä. Ne ovat yksilön subjektiivisia kokemuksia, jotka syntyvät pääosin vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Useissa osallisuutta käsittelevissä artikkeleissa ja tutkimuksissa viitataan Erik Allardtin esittelemään kolmeen eri hyvinvoinnin ulottuvuuteen, jotka määrittävät ihmisen hyvinvointia. Allardt korostaa sitä, että yhteisyys ja sitoutuminen johonkin yhteisöön perustuu tunteisiin, usein jopa hyvin voimakkaisiin tunteisiin. (Allardt 1998, 44.) Tunteet, kuuluminen ja osallisuuden kokemukset liittyvät tiiviisti toisiinsa.

Positiiviset kokemukset ja tunteet voimistavat ihmisen toimijuutta omassa elämässä ja sitä koskevissa neuvottelu- ja päätöksentekotilanteissa. Verkkokeskustelujen perusteella positiiviset asiakaskokemukset edistivät osallisuuden kokemusta ja vahvistivat luottamusta palvelujärjestelmää kohtaan. Ihmiset olivat kiitollisia saamastaan avusta ja toivat esille sen, että vuorovaikutustilanne ja palvelukokemus olivat olleet asiakaslähtöisiä. Positiivisesti värittyneet keskustelut antoivat kuvan siitä, että nämä ihmiset kokivat tulleen kohdatuksi, kuulluksi ja autetuksi. Tällaisten elementtien pohjalle rakentuu vahva kokemus osallisuudesta ja todiste siitä, että osallisuutta on mahdollista kokea, vaikka kyseessä on herkkä ja jännitteinen toiminta-alue.

Työntekijöiltä arvokas kohtaaminen ja onnistunut vuorovaikutus edellyttävät laajaa arvo-osaamista, joka on osa sosiaalityön asiantuntijuuden ydintä. Yksi asiantuntijuuden ulottuvuus on työntekijän kyky emotionaaliseen osallistumiseen. Tällöin työntekijän pitää olla herkkä asiakkaan tunteille. Ei riitä, että asiakasta kuunnellaan ja hän saa kertoa tunteistaan, vaan työntekijän tulee myös peilata asiakkaan tunteita omiinsa ja olla mukana kohtaamisessa tunneulottuvuudella. Kun työntekijä virittyy asiakkaiden tunteisiin ja tuntee itsekkin jotain, on vuorovaikutus aidompi. Aidosti läsnä oleva työntekijä on yhdenmukainen sen suhteen, mitä hän tuntee, miten hän puhuu ja miten hän toimii. (Smale ym. 2000, 204.) Tunteiden lisäksi näihin kohtaamisiin liittyy olennaisesti myös asiakkaan hallussa oleva tieto, joka kohtaa työntekijän tiedon (Laitinen & Kempainen 2010, 138-160). Yhteinen näkemys on silloin muodostunut tilanteessa, jossa jokaisen ihmisen tieto on ollut arvokasta. Näissä positiivisissa kokemuksissa ja kohtaamisissa asiakkaiden ja ammattilaisten välille on syntynyt luottamus toisiaan ja yhteisiin tavoitteisiin pyrkimistä kohtaan. Negatiivisilla tunteilla ja kokemuksilla on luonnollisesti päinvastainen, osallisuutta estävä, vaikutus. Tästä on esimerkkinä alla oleva lainaus yhdestä keskusteluviestistä.

*Olen hyvin katkera ja hyvin vihainen. Maailmassani lastensuojelu on taho joka on aiheuttanut minulle eniten menetystä...(1/82)*

Valtaosa keskustelijoiden tunteista ja kokemuksista olivat negatiivisia. Syitä näihin kokemuksiin on monia. Negatiivisille kokemuksille löytyy syitä monesta tässäkin tutkimuksessa jo käsitellystä asiasta. Tällainen voi esimerkiksi olla kokemus siitä, että ei ole tullut kuulluksi ja kohdatuksi, työntekijän ja asiakkaan välinen tiedon muodostus ei ole ollut yhteistä tai läpinäkyvää ja asiakas on kokenut olevansa toiminnan kohde, ei aktiivinen toimija, omassa asiassaan. Tässä alaluvussa olen halunnut korostaa sitä, että keskusteluissa esiintyy myös positiivisia kokemuksia ja tunteita, joilla on osallisuuden kokemuksia edistävä vaikutus. Asiakkaat odottavat työntekijöiltä muun muassa välittämistä ja ihmisten kokonaisuuden huomioimista. (Pohjola 2010, 53.) Oli ilo huomata, että tällaisista lastensuojelun sosiaalityön menestystarinoista kirjoitetaan myös keskustelupalstoilla.

### 7.3 Osallisuus ja kokemukset palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta

Kolmas ja viimeinen pääluokka käsittelee sitä, millaisia kokemuksia verkkokeskustelijoilla on palvelujärjestelmästä itsessään ja osana yhteiskuntaa. Pääluokkaan kuuluu kolme yläluokkaa, jotka ovat *syrjäyttäminen ja objektivointi, järjestelmän legitimitetti ja vaikuttaminen*. Nämä pitävät sisällään keskustelijoiden kokemuksia objektivoinnin ja toisenlaisen identiteetin tuottamisesta, kokemuksia palvelujärjestelmän hyväksyttävyydestä ja luottamuksesta järjestelmään kohtaan ja lisäksi keskustelijoiden kokemuksia siitä, millaisia vaikutusmahdollisuuksia heillä on järjestelmän sisällä. Tähän pääluokkaan kuuluvassa yläluokassa *vaikuttaminen* on mukana osallisuutta edistäviä tekijöitä.

#### 7.3.1 Syrjäyttäminen ja objektivointi

Sosiaalityössä korostetaan asiakkaina olevien ihmisten kunnioittamista ja itsemääräämisoikeutta. Ihmiset tulee kohdata subjekteina. Tämän vastakohtana nähdään ihmisten objektivointi, johon usein liittyy leimaavaa määrittelyä. Ihmiset hukkuvat ammattilaisten heille antamien määritelmien alle. (Juhila 2006, 47.) Verkkokeskustelujen perusteella sosiaalityön käytännöissä on edelleen tällaista ihmisten määrittelyä ja objektivointia. Keskustelijat kokivat, että heidän saamansa kohtelu ja palvelut rakentuivat esimerkiksi sen varaan, millaiseen sosioekonomiseen luokkaan heidät saattoi sijoittaa. Alla oleva esimerkki kuvastaa tilannetta, jossa keskustelijan mielestä lastensuojelun ja palvelujärjestelmän kohtaamisen reunaehdot rakentuvat pienituloisuuden ja yksinhuoltajuuden kautta.

*Totuus on se, että jos perheessä on erityislapsi, olet silmätikkuna. tai jos olet kaiken lisäksi köyhä, niin olet vielä enemmän silmätikkuna ja kaikkein ihanteellisin tilanne kiusata on se, jos olet vielä yksinhuoltaja...(2/168)*

Lisäksi keskustelija koki, että erityislapsi on palvelujärjestelmän kontekstissa jotain sellaista, joka tulee sopeuttaa tai normalisoida osaksi yhteiskuntaa. Tämä aiheuttaa painetta oman elämän normalisoimiseksi. Tällainen paine normalisaation ilmentää valtakulttuurista, eikä anna riittävästi tilaa ihmisten yksilöllisyydelle. (Kivistö 2014, 44.)

Syrjäyttäminen ja sosiaalinen syrjäytyminen ovat jotain, mitä ihmiset tekevät toisille. Se syntyy yhteiskunnan, palvelujärjestelmän ja yksilöiden toiminnan seurauksena ja määrittää sen, kuka on syrjäytynyt ja kuka ei ole. Syrjäyttäminen on prosessi, joka tapahtuu vastoin ihmisen omaa tahtoa. (Kivistö 2014, 52-53.) Nämä syrjäyttämisen merkitykset ja kokemukset syntyvät sosiaalityön käytännöissä. Institutionaaliset käytännöt voivat muuttaa ihmisen subjektiutta objektivoimalla heidät. Lastensuojelu yhtenä instituutiona voi ohjata ihmisiä määrättyihin rooleihin. (Juhila 2006, 52; ks. myös Beresford & Wilson 1998, 91-94.) Tällainen objektivointi ja syrjäyttäminen tuottaa ihmisille ulkopuolisuuden ja osattomuuden tunnetta omasta elämästään. He eivät tunnista itseään annetuista määrittelyistä ja voivat joutua tahtomattaan syrjäytetyiksi.

Asiakkaiden normalisointi ja siihen kytkeytyvät liittämisyrittäykset ovat sosiaalityön kannalta ongelmallinen asia. Ihmiset voivat kokea voimakasta ulkopuolisuuden tunnetta ja toiseutta, jos heidät nähdään poikkeavina niin sanotusta normaalista. Normaalius on itsessään kompleksinen käsite, joka on vahvasti sidoksissa vallitsevaan kulttuuriin, aikaan ja paikkaan. (Parton ym. 1997, 91.) Sosiaalityön käytännöissä tulee olla herkkänä tällaiselle toiseuden tuottamiselle. Apua ja tukea tarvitsevat ihmiset ovat herkkiä myös ei-sanallisille vihjeille ja asenteille. (Smale ym. 2000, 189.) Sosiaalityöntekijöiden velvollisuus on miettiä omaa toimintaansa ja sitä, mitkä ovat ne arvot ja lähtökohdat, joiden avulla kukin asiakas tulee kohdatuksi yksilönä.

Sosiaalityöntekijä ei saa katsoa asiakasta valtavirtakeskuksesta ja sen arvoista käsin vaan kohtaamisen tulee rakentua refleksiivisyyden varaan. (Juhila 2006, 65.) Sosiaalityöntekijän on pyrittävä tunnistamaan omat lähtökohtansa kohtaamiseen, ymmärrettävä se konteksti, jossa vuorovaikutus tapahtuu ja mietittävä sitä, millaista tietoa hän tuottaa ja onko asiakas mukana yhteisessä tiedon tuotannossa. Emme saa vain nähdä sitä, mitä helpoiten näemme. (Fook & Gardner 2007, 71.) Yksinhuoltajuus tai pienituloisuus ovat yhteiskuntamme ja kulttuurimme antamia määrittelyksiä ihmisistä. Niillä voi olla hyvin vähän merkitystä niille ihmisille, jotka näin kategorisoidaan. Tämä tuottaa ulkopuolisuutta ja osattomuutta, joka estää osallisuuden kokemukset. Meidän tulee pyrkiä hyväksymään erilaiset elämäntavat ja ihmiset, vaikka ne poikkeavat kulttuurimme yleisistä käsityksistä siitä, mikä on normaalia. (Kivistö 2014, 52.)

*Hän kertoi kostoksi lastensuojelulle minun olevan alkoholisti ja päissään joka viikonloppu. Ei auttanut sanoa, että enhän minä voi olla humalassa kun olen kaikki viikonloput töissä. Lastensuojelu sai tästä uutta pontta vaateilleen. Se, että on ravintolassa töissä, on kuulemma sama kuin joisi itse?! Jos lastensuojelu päättää, että olet alkoholisti, sinun on todistettava se, että et käytä alkoholia...(9/32)*

Instituutioilla on vahva vaikutus niissä olevien ihmisten identiteetin muodostumiselle. (Kulmala 2004, 232.) Yllä oleva lainaus kuvaa tilannetta, jossa perheen äidille on tuotettu hänen sitä haluamattaan alkoholistin identiteettiä. Verkkokeskustelijat kokivat kipeänä sen, että heistä tuotetaan erilaisia identiteettejä, joista he eivät tunnista itseään. Lastensuojelutyössä perheet ja lapset ovat asiakkaan asemassa. Tällöin ammattilaiset määrittelevät heitä asiakasprosessin eri vaiheissa ja samalla voivat tarjota heille identiteettejä, jotka sopivat kulloiseen tilanteeseen. Asiakkaiden tapa ymmärtää itsensä voi poiketa ammattilaisten tekemistä määritelmistä. (Mt., 235.)

Tällaisessa ulkopuolisten määrittämässä identiteetissä on ongelmansa. Yksi niistä liittyy palvelujärjestelmään ja saataviin palveluihin ja toinen ihmisten omaan toimijuuteen. Sosiaalityössä ja koko palvelujärjestelmän sisällä joudutaan tilanteisiin, joissa asiakkaalle määritelty identiteetti ohjaa häntä tiettyihin palveluihin ja voi estää häntä saamasta tiettyjä palveluita. Esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluja tarvitsevia ihmisiä siirretään palvelusta toiseen. Palvelujärjestelmä ei pysty hoitamaan ihmisiä kokonaisuutena vaan päihdeongelmaisen identiteetti voi estää ihmistä saamasta mielenterveyspalveluja. Lastensuojelussa tällainen identiteettien rakentaminen voi johtaa tilanteeseen, jossa koko perheen palvelut järjestetään esimerkiksi masennuksesta kärsivän vanhemman identiteetin varaan. Tällainen vahva yhden identiteetin varassa tehtävä päätöksenteko voi jättää ulkopuolelle muita merkittäviä asioita. Tieto vanhemman mielenterveysongelmasta säilyy asiakastiedoissa pitkään ja voi tilanteen muuttuessa vaikuttaa päätöksentekoon väärällä tavalla, jos ammattilaiset hyväksyvät tämän ennakkokäsityksen ja identiteetin kyseenalaistamatta sitä ja tekevät päätöksiä kuuntelematta asiakasta. Järjestelmä työntää näin ihmisiä marginaaliin. (Kulmala 2006, 68-69.)

Ihmisen oma näkemys omasta tilanteestaan ja avun tarpeesta peittyy usein ammattilaisten antaman identiteetin alle. Palvelujärjestelmä määrittää ihmisiä liian usein heidän ongelmiansa kautta. (Payne 2005, 170.) Asiakkaan on vaikea saada omaa ääntään kuuluville ja ulkopuolelta tuotettu identiteetti estää toimijuutta ja osallisuutta erityisesti silloin, kun se on leimaava. Verkkokeskustelujen perusteella kokemukset identiteetin luomisesta ovat osallisuutta estäviä. Identiteetin merkitys yksilölle on merkittävä, sillä sitä rakennetaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Se rakentuu vuorovaikutuksessa siinä yhteiskunnallisessa ja kulttuurisessa kontekstissa, jossa elämme. Kun rakennamme ihmisille ja asiakkaille identiteettiä, emme saa unohtaa etiikan merkitystä. Ihmisten näkeminen objekteina ja heidän kategorisointi normaalista poikkeavaksi on kytköksissä osallistumisen mahdottomuuteen. Ihmisten kategorisoinnilla on vahva stigmatisoiva vaikutus. (Parker ym. 1999, 151; Kulmala 2006, 72.) Ammattilaisten asiakkaille antama identiteetti on liian usein leimaava, eikä anna tilaa yksilöllisyydelle. Osallisuuden este on kokemus erilaisuudesta, poikkeavuudesta tai ulkopuolisuudesta, jota palvelujärjestelmä tuottaa.

### 7.3.2 Järjestelmän legitimitetti

Lastensuojelutoiminta on oikeudellisen valvonnan alla ja lastensuojelutoimia pitää pystyä perustelemaan lainsäädännöllä. Lastensuojelussa painotetaan yhä enemmän sitä, että tehtävät toimenpiteet pitää perustella paremmin ja näyttää näin toteen. Tätä kehitystä on kutsuttu lastensuojelun juridisoitumiseksi. Lastensuojelussa tehtävät valinnat ovat yhä useammin pystyttävä perustelemaan lainsäädännöllä ja juridisesta arvioinnista on tullut pysyvä osa työtä. (Sinko 2004, 4.) Verkkokeskusteluissa käydyt keskustelut esimerkiksi oikeudenmukaisuudesta, tasavertaisesta kohtelusta eri työntekijöiden välillä ja oikeuslaitoksen toiminnasta kertovat siitä, että lastensuojelun juridisoituminen näkyy myös ammattialan ulkopuolella. Keskustelijat ovat tietoisempia oikeuksistaan, mutta samalla he tuntevat epäluuloa palvelujärjestelmää ja sen toiminnan tasapuolisuutta kohtaan. Erityisen haitallista osallisuuden kokemukselle on epäluulo oikeuslaitosta kohtaan, jossa tehdään päätöksiä, jotka koskevat lastensuojelun viimesijaisia toimenpiteitä.

*Ei niitä tekoja ja kirjauksia pysty näkemään siten että ne olisivat laeista tai sovellusoppaista johdettavissa. Siksi juuri vaikka olisi kymmenen hyvin samanlaista tapausta, niin niihin on kymmenen erilaista päätöstä ja perustelua. Kun pitäisi tietysti olla yksi pääpiirteittäin sama päätös ja perustelu. (7/12)*

*Yksi tapa on yrittää kumota sossujen valheet hankkimalla todistajia hallinto-oikeuskäsittelyyn, jossa haet huostaanoton purkua...epävarmaa on, huomioiko hallinto-oikeus todisteitasi. Se ei siis todellakaan ole rikosoikeus, jossa noudatetaan länsimaista puolueettoman oikeudenkäynnin periaatteita. Siellä sossun sana on laki...(9/10)*

Yllä olevat esimerkit antavat kuvan siitä, millaiselta lastensuojelun ja juridiikan suhde näytti keskustelujen perusteella. Useassa eri yhteydessä tuli esille epäluuloisia kokemuksia sekä sosiaalityöntekijöiden että oikeuslaitoksen toiminnasta. Ymmärrän tämän kaltaisen keskustelun kumpuavan lastensuojelun oikeudellistumisesta, joka ei ole aivan yksiulotteinen asia.

Oikeusvaltioajattelussa ihmis- ja perusoikeudet ovat keskeisellä sijalla ja ne vaikuttavat luonnollisesti myös lastensuojelussa tehtävissä päätöksissä. Oikeudella ja oikeusvaltiolla on hyvin vahva brändi kansalaisten silmissä. Oikeus ymmärretään helposti samaksi asiaksi kuin oikeudenmukaisuus, vaikka todellisuudessa oikeus ei aina takaa oikeudenmukaisuutta. Yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta katsottuna oikeusvaltioajattelu on tietyllä tapaa naiivi ja sosiaalista todellisuutta yksinkertaistava. Verkkokeskustelijoiden odotukset oikeusvaltiota kohtaan olivat erilaisia kuin yhteiskuntatieteellisen näkökulman todellisuus. Todellisuudessa laki ei elä eikä synny tyhjiössä, vaan sen taustalla on kunkin yhteiskunnan moraalikoodisto, käsitykset oikeasta ja väärästä. Juuri ne samat eettiset ja moraaliset periaatteet, jotka muokkaavat sosiaalityön ja lastensuojelun keskeisiä periaatteita. Kansalaiset eivät välttämättä ajattele tai ymmärrä sitä, että laeilla on kaksoissidos. Toisaalta ne turvaavat kansalaisten ihmis- ja perusoikeuksia mutta samalla niillä legitimoidaan yhteiskunnan vallanjako ja valtasuhteet. (Sinko 2004, 5, 23.) Ristiriita yksilön oikeusvaltioon kohdistamien odotusten ja todellisuuden välillä voi olla melkoinen.

Pettyminen oikeusvaltion toimintaan ja luottamuksen puute voivat johtua vääristä odotuksista. Lastensuojelu toimii ikään kuin rajapinnassa suhteessa juridiikkaan, yksilön

etuihin sekä yhteiskunnan moraaliin ja arvoihin. Lastensuojelun asiakkaille juridisoituminen voi tuoda niin sanottua väärää tietoisuutta. Tällöin luotetaan liikaa säädöksiin ja oikeusvaltioon, kun todellisuudessa säädöksillä ei voida ratkaista kaikkia lastensuojelussa esiin tulevia epäkohtia. Asiakkaat hakevat uskoa ja tukea omalle asialleen muutoksenhakuprosesseista ja lakimiesten ja juristien konsultoinnista. Verkkokeskustelujen perusteella tulkitsem, että tämä johtaa tilanteeseen, jossa esimerkiksi muutoksenhakuprosessi on vain näennäinen oikeusturvan parantaja. Päivi Sinko (2004) on tutkimuksessaan esittänyt, että oikeudelliset toimenpiteet voivat olla vanhemmille keino hakea siunausta omille elintavoilleen ja oikeutusta muuttumattomuuteen. Silloin kun laillisen prosessin ajaminen on asiakkaan päätarkoitus, hän kokee ettei hänellä ole ollut käytössään riittäviä oikeusturvakeinoja, vaikka hän olisi käyttänyt kaikki mahdolliset valitustiet. Koska asiakas ei ole saanut asiassaan mieleistään päätöstä, hän kokee pettymystä koko oikeusvaltiota kohtaan ja kokee saaneensa epäoikeudenmukaista kohtelua.

Lastensuojelun oikeudellistumiseen liittyy niin sanottu korkeiden odotusten kulttuuri. Kansalaisille ja asiakkaille on syntynyt mielikuva siitä, että aina on olemassa joku taho, jonne voi valittaa. Laista ja juridiikasta odotetaan pelastajaa, joka ratkaisee perheiden tilanteet. (Sinko 2004, 44, 74.) Sekä lastensuojelu että oikeusvaltio joutuvat mahdottoman eteen. Molempiin kohdistuu epärealistisia odotuksia, jolloin pettymykset instituutioiden toimintaan rapauttavat luottamusta. Lastensuojelun juridisoitumisen yhteydessä olisi hyvä muistaa se, että päätöksiä perustellaan lakien lisäksi myös perheiden arkielämää koskevalla tiedolla ja että lainsäädännön taustalla on yhteiskunnassa vallitsevat moraaliset periaatteet. Verkkokeskustelut paljastavat sen, että odotukset oikeusvaltiota kohtaan voivat olla epärealistisia. Tämä johtaa eri asiantuntijaorganisaatioihin kohdistuvaan luottamuspulaan. Luottamus ei rakennu ilman avoimuutta ja tietoa. Tätä avoimuutta voidaan harjoittaa lastensuojelun käytännöissä puhumalla ääneen niistä ristiriidoista ja erilaisista intresseistä, jotka syntyvät tuen ja kontrollin kohdatessa.

Verkkokeskustelijoiden kokemuksiin epätasa-arvoisesta ja työntekijäsidonnaisesta kohtelusta voi olla useampi eri syy. Keskusteluista ei käynyt ilmi se, millaisissa konkreettisissa tilanteissa epätasa-arvoinen kohtelu oli toteutunut. Sosiaalityössä



työntekijä tasapainoilee asiakastyössä sekä tuen ja kontrollin että tasapuolisen ja samalla yksilöllisen kohtelun välimaastossa. Jos sosiaalityöntekijä kiinnittyy kohtaamiseen byrokraattisesti ja miettii ennen kaikkea asiakkaalle järjestettävien palvelujen tasapuolisuutta ja asiakassuhdetta lainsäädännön ja ohjeistuksen toteutumisen kautta, kohtamisessa voi unohtua työn sosiaalinen puoli ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen. Tasapuolista kohtelua korostettaessa ei välttämättä huomioida riittävästi ihmisten yksilöllisten tilanteiden ainutlaatuisuutta. (Metteri 2012, 51.) Tasapuolinen kohtelu vaatii toteutuakseen toimintatapojen erilaisuutta ja yksilöllisyyttä.

*Sosiaalityöntekijät tulkitsevat lastensuojelulakia kukin omalla tavallaan...(11/81)*

*Asiakkaiden mukaan lastensuojelussa asiakaspalvelun laatu riippuu usein sattumasta ja persoonakemioista...(10/26)*

Kirsi Juhila (2006, 96.) on tulkinnut, että sosiaalityössä liittämisen ja kontrollitehtävä johtaa helposti asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden vastakkainasetteluihin. Sosiaalityön oikeudellistuminen ja byrokraatia saattaa lisätä epäluottamuksen kokemuksia asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijä nähdään pikemminkin byrokraattina kuin ihmisenä, jonka puoleen voidaan kääntyä elämän ongelmatilanteissa. Jos sosiaalityöntekijä nähdään vain kontrolloijana, se vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välistä valtaasetelmaa, jolloin asiakkaan rooliksi jää toimia oman elämänsä objektina. Koska sosiaalityöntekijä on asiakkaille koko palvelujärjestelmän ja hyvinvointivaltion edustaja, työntekijän asenne ja toiminta ovat ratkaisevassa roolissa siinä, millaiseksi asiakkaan luottamus järjestelmää kohtaan rakentuu. Vaikka kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin ei pystytä vastaamaan, tilanne pysyy hallinnassa ja luottamus säilyy, jos vuorovaikutussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on kunnossa ja toimii. (Metteri 2012, 238.) Kielteisten asioiden ja päätösten hyväksyminen tai edes ymmärtäminen on helpompaa silloin, kun asiakkaat saavat asiallista kohtelua ja kokevat tulleen kuulluksi. Lastensuojelutyö, luottamus palvelujärjestelmään ja sen toimintaan ovat oikeudellistuminen myötä aikamoisessa myrskyssä. On syytä pohtia sitä, miten tuki, kontrolli ja juridisoituminen sopivat yhteen ja miten tämä on avattavissa ihmisille niin, että se lisää heidän ymmärrystään. Millä tavalla näiden kolmen elementin yhdistäminen

on mahdollista niin, että se lisää ihmisten luottamusta ja sitä myötä edistää osallisuuden kokemuksia lastensuojelutyössä.

### 7.3.3 Vaikuttaminen

Tämän yläluokan sisällä käytiin keskustelua siitä, millaisia ajatuksia verkkokeskustelijoilla oli vaikutusmahdollisuuksista ja vaikuttamisen tarpeellisuudesta sosiaalityössä. Vaikutusmahdollisuuksista ja vaikuttamisen tarpeellisuudesta keskusteltiin sekä siitä näkökulmasta, mitä yksittäinen ihminen voi tehdä omassa asiassaan, että siitä näkökulmasta, millaista vaikuttamista odotettiin sosiaalityöntekijöiltä. Vaikuttaminen ja osallisuus ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. Vaikuttaminen on osallisuutta ja kokemus osallisuudesta tuottaa halun vaikuttaa. Verkkokeskustelut todistavat sen, että asiakkailta ja kansalaisilla on halu vaikuttaa. Halu vaikuttamiseen ja vaikuttaminen voivat toteutua yksilö- ja asiakaskohtaisena tai yhteiskunnallisena työnä. Verkkokeskustelujen perusteella päädyin siihen, että keskustelijoiden mielestä sosiaalityöntekijöillä on velvollisuus toimia asiakkaiden ja kansalaisten edunvalvojina yhteiskunnallisessa muutostyössä. Alla oleva lainaus tiivistää keskustelijoiden näkemyksen yhteiskunnallisen muutoksen tarpeellisuudesta ja sosiaalityön roolista siinä.

*Sosiaalityö ja sen suorittama lastensuojelu elävät tilanteessa, jossa ei haluta mitään KEHITYSTYÖTÄ ja KEHITTÄJIÄ noille sektoreille. Arvelen, että kaikenlaiset isot ja pienemmätkin kehitysideat ammuttaisiin heti alas...Mistä löytyy rohkea sosiaalityöntekijä, joka sanoo julkisesti mikä sosiaalitoimessa on vialla? Mistä löytyy sossusissi? Tannerta olisi tarjolla rohkeille uranuurtajille. Joku kehittäjähenkinen voisi luoda ideoillaan upean uran sosiaalityön oikaisijana. (10/20)*

Epäoikeudenmukaisen politiikan ja toimintatapojen vastustaminen on yksi keskeisistä sosiaalityön eettisistä periaatteista. (Valkama & Raisio 2013, 87.) Yhteiskunnallisesta näkökulmasta sosiaalityön tulee tuottaa tietoa, jolla voidaan vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Sosiaalityön rooli on kaksisuuntainen: Asiakastyössä ja kohtaamisissa syntyy tietoa, joka on edellytys muutostyön tekemiselle. Toisaalta asiakkaiden auttaminen tarvitsee onnistuakseen yhteiskunnallista

muutostyötä. (Pohjola 2011, 208.) Nämä kaksi asiaa kulkevat käsi kädessä, ilman toista ei ole toista.

Tällaista sosiaalityön työtettä kuvataan rakenteelliseksi sosiaalityöksi. Rakenteissa tehtävä sosiaalityö on erityisen tärkeää, koska yhteiskunnassa tehdyt ratkaisut, palvelujärjestelmä ja sen institutionaaliset puitteet luovat kehykset ihmisten elämään. Asiakkaan näkökulmasta näiden merkitys on vielä suurempi kuin kansalaisen. Kansalaisuus voi muuttua jokaisen ihmisen kohdalla asiakkuudeksi jossain elämän vaiheessa. Tästä syystä yhteiskuntapoliittiset ratkaisut kuuluvat kaikille. Työotteelle on keskeistä esimerkiksi yhteisen tiedon tuotannon merkitys asiakkaiden, kansalaisten ja kaikkien muiden toimijoiden kesken. Sosiaalialan vastuulla on se, että saamme yhteiskunnan näkemään työn todellisuuden.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä eri sektoreiden ja toimijoiden kanssa. Heillä on valtavasti tietoa, jota pitää rohkeasti jakaa eteenpäin. (Pohjola 2011, 208-215; ks. myös Parton ym. 1997 38-39.) Käytännössä syntynyt tieto on arvokasta sekä yksilöille että yhteiskunnalle. Tätä tietoa ei saa jättää käyttämättä eikä sivuuttaa poliittisessa päätöksenteossa. (Ife 1999, 221.) Osallisuus vahvistuu, kun sosiaalityön käytännöissä oleva tieto on mukana vaikuttamassa palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan rakenteissa. Sitä kautta se vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden ja kansalaisten arkeen. Vaikuttaminen tuottaa positiivisia arvoja yhteiskunnalle ja sitä myötä yksilöille.

*Pelkään, että he [PS: sosiaalityöntekijöillä] ovat halutulla tavalla ammattitaitoisia...he toteuttavat umpimielisesti niitä oppeja, joiden mukaan järjestelmä haluaa heidän toimivan. Lienee liikaa vaadittu, että heillä [PS: sosiaalityöntekijöillä] olisi kriittinen asenne kaikkeen, mitä he näkevät ja mitä heille opetetaan. Kriittisyyden taito ei enää kuulune "ammattitaitoon", päinvastoin. Ammattitaitoa on kyky toimia nopeasti annettujen oppien mukaan, ei haastaa työ- ja ajatusmalleja. (10/54)*

Verkkokeskustelijat odottivat sosiaalityöntekijöiltä aktiivisuutta työn kehittämiseksi, kykyä kyseenalaistaa ja yhteiskunnallista vaikuttamista. Tämä käy esille yllä olevasta sitaatista. Sosiaalityöntekijöille annettu rooli ja odotukset ovat mielenkiintoisia. Yhtäältä verkkokeskusteluissa tuli esille sosiaalityöntekijän kautta konkretisoituvia, edeltävissä

luvuissa käsiteltyjä, osallisuutta estäviä asioita. Toisaalta työntekijöiden nähtiin olevan asiakkaiden edunvalvoja laajassa merkityksessä.

Ajatus sosiaalityöntekijästä kehittäjänä ei ole uusi. Sosiaalihuollon pääjohtaja Alli Lahtinen esitti jo 1970-luvun alussa, että sosiaalityöntekijän muotokuva on voimakkaasti muuttumassa passiivisesta toteuttajasta aktiiviseksi kehittäjäksi ja muuttajaksi koko sosiaalipolitiikan alueella. (Pohjola 2011, 210.) Sosiaalityöntekijä on kaksoisroolissa ammattieettisesti vastuullisena työntekijänä sekä palvelujärjestelmälle ja yhteiskunnalle selontekovelvollisena ammatillisena. Tämä aiheuttaa väistämättä ristiriitatilanteita. Sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa korostetaan sosiaalityöntekijän roolia yhteiskunnallisena vaikuttajana, mutta Maija Mänttari-Van Der Kuipin (2013) mukaan sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen näyttävät heikentyneen. Huoli eettisesti kestävästä sosiaalityön mahdollisuuksista on aiheellinen tilanteessa, jossa sosiaalityö on puristuksissa niukkenevien resurssien ja kovenneiden asenteiden välissä. Työhön kuuluu väistämättä tasapainoilu ristiriitaisten intressien välillä, mutta palvelujärjestelmää heikentävät vähentyneet mahdollisuudet tarjota riittäviä ja asianmukaisia palveluja. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen vaikeutuu lisääntyvän työmäärän ja palvelujärjestelmän työntekijöihin kohdistaman paineen vuoksi. (Mänttari-Van Der Kuip 2013, 6-17.)

Onko sosiaalityö tilanteessa, jossa kyllä pitäisi tehdä vaikuttamistyötä, mutta harvalla on siihen resursseja. Vastuu ihmisten arjen ongelmista, niissä auttamisesta, perheiden ja lasten hyvinvoinnista on ja pysyy sosiaalityöntekijöiden tehtävänä. Sosiaalityöntekijöiden velvollisuus on kysyä kriittisiä kysymyksiä, määritellä asioita uudelleen, osoittaa ristiriitaisuuksia ja vahvistaa uskoa siihen, että voimme nähdä asioita toisin. Verkkokeskustelijoilla oli hyvin samankaltainen näkemys asiasta. Vaikuttaminen ja siitä keskusteleminen edistävät osallisuuden kokemuksia. Sosiaalityöntekijöillä on iso vastuu yhteiskuntapolitiikan toteuttajina. Heihin kohdistuu odotuksia, joiden merkitystä yksilöille ei voi väheksyä. Haastava työtilanne vaatii työntekijöiltä uudenlaista osaamista ja asiantuntijuutta samalla, kun heidän työtään ohjaa palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan asettamat reunaehdot, velvoitteet ja vastuu.

*Ota yhteyttä johtavaan sosiaaliryöntekijään, joka on tämän sos.tt:n esimies. Sinulla on oikeus pyytää ryöntekijän vaihtoa...Jos puhelinkeskustelu ei tuota tulosta, laita kirjallisena. jos tämäkään ei auta, ota yhteyttä sosiaalitoimenjohtajaan, joka taas on johtavan sos.tt:n esimies. Eli vaadit vain virkailijan vaihtoa...(9/16)*

Yksilökohtainen tarve vaikuttamiseen tuli verkkokeskusteluissa esille viesteissä, joissa keskustelijat käsittelivät vaikuttamista yksilön omassa asiassa. Yllä oleva lainaus on esimerkki tällaisesta yksilötason vaikuttamisesta. Vaikuttamisen tarve oli syntynyt tilanteessa, jossa keskustelija ei ollut tyytyväinen yksittäiseltä ryöntekijältä saamaansa palveluun tai kohteluun. Keskusteluissa tuli esille se, että vaikuttamaan pyrittiin ryöntekijöiden esimiesten kautta. Ongelmatilanteissa viesteissä neuvottiin ottamaan yhteyttä ensin esimieheen ja sitten hänen esimieheensä, jotta yksilökohtainen tilanne saataisiin ratkaistua. Vaikka asioista valittamiseen ja sitä kautta vaikuttamiseen liitetään usein negatiivisia mielikuvia, ei tällaista negatiivisuutta ollut huomattavissa verkkokeskusteluissa. Olin yllättynyt, kuinka pragmaattisesti verkkokeskusteluissa suhtauduttiin vaikuttamiseen. Osallisuuden kokemusten kannalta on tärkeää, että ihminen kokee kykenevänsä vaikuttamaan asioihinsa. Osallisuus vahvistuu, kun asiakas hankkii tietoa oman asiansa edistämiseksi ja vaikuttaa tämän tiedon avulla palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan rakenteisiin.

## 8 Lopuksi

### 8.1. Yhteenveto tutkimuksesta

Tutkin verkkokeskustelijoiden antamaa kuvaa osallisuudesta lastensuojelussa. Tutkimukseni tulos on, että osallisuuden kuva on verkkokeskustelujen perusteella moniulotteinen ja rakentava. Tutkimus tuotti paljon tietoa siitä, mitkä tekijät verkkokeskustelijoiden mielestä joko edistivät tai estivät osallisuuden kokemuksia lastensuojelussa. Käyttämäni teoriaohjaavan sisällönanalyysin lopputuloksena muodostui kolme pääluokkaa, joihin kuhunkin sisältyi kolme yläluokkaa. Yläluokkia oli kaiken kaikkiaan yhdeksän. Näistä seitsemän sisältää osallisuutta estäviä tekijöitä ja kahdessa yläluokassa on mukana osallisuutta edistäviä tekijöitä.

Pääluokka:	Osallisuus ja kokemukset instituution toiminnasta	Osallisuus ja kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta	Osallisuus ja kokemukset palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnasta
Yläluokat:	Hiljaisuuden kulttuuri	Kuulluksi tuleminen	Syrjäyttäminen ja objektivointi
	Institutionaaliset asiakirjakäytännöt	Kokemukset asiakkuudesta	Järjestelmän legitimizeetti
	Sosiaalityöntekijöiden ammatilliset taidot	Henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet	Vaikuttaminen

Kuvio 6: Tutkimuksen kolme pääluokkaa ja niiden yläluokat

Tutkimusaiheeni on ajankohtainen ja tärkeä. Osallisuuden pitäisi olla jokaisen ihmisen perusoikeus ja toisaalta ilman lapsia meillä ei ole tulevaisuutta. Lastensuojelun roolia sosiaalityössä ei voi korostaa liikaa. Lapset ovat aikuisten vastuulla ja yhteiskunnan tehtävä on viime sijassa huolehtia heistä, elleivät omat vanhemmat tai huoltajat siihen jostain syystä kykene. Koska lastensuojelu puuttuu ihmisten henkilökohtaisimpaan asiaan, perhe-elämään, on sosiaalityöntekijöiden, instituution toimintakulttuurin,

palvelujärjestelmän ja lopulta yhteiskunnan suhtauduttava lastensuojelutyöhön kunnioittavasti. Vaikeatkaan asiat eivät aina selitä ihmisten negatiivisia tunteita lastensuojelun prosesseissa. Ihmisten "ilkeitä" tunteita ja tyytymättömyyttä ei saa perustella olemattomaksi lastensuojelussa läsnä olevalla kontrollilla tai pakolla. Yhteinen tiedon tuotanto, kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen, läpinäkyvyys, onnistuneet vuorovaikutustilanteet, jotka ovat edellytyksiä osallisuuden kokemiselle, voivat toteutua vaikka asiakkaan, perheen tai lapsen, valinnanvapaus olisi rajattu. (Laitinen & Pohjola 2010, 11.)

Tutkimusaineistoni koostui yhdestätoista eri Suomi24-verkkoyhteisön keskusteluketjusta, joissa oli yhteensä yli viisisataa viestiä. Sosiaalinen media ja verkkokeskustelut ovat sosiaalisen ja kulttuurisen toiminnan tila, jossa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Sosiaalinen media ja internet eivät ole irrallinen kokonaisuus, vaan kiinteä osa jo yhä useamman ihmisen elämää. Verkkokeskustelut aineistona olivat erinomainen valinta juuri yhteiskunnallisten ilmiöiden ja asioiden tutkimiseen. (Laaksonen & Matikainen, 2013, 208.) Lastensuojelusta ja sosiaalityöstä verkossa käyty keskustelu toimii tärkeänä peilinä yhteiskuntapolitiikalle ja päätöksenteolle. Tämä on tietoa, joka on syntynyt ihmisten omista tarpeista ja motiiveista. Tutkimukset ovat osoittaneet, että verkkokeskustelut voivat olla tasoltaan heikompia, kuin oikeilla nimillä käyty keskustelu. Tällöin ne perustuvat aggressiiviseen ja asiattomaan nimettömänä tapahtuvaan kirjoitteluun. Omassa aineistossani oli hyvin vähän tällaisia asiattomia viestejä. Mietin aineistoa käyttäessäni myös sitä, millainen oli verkkokeskustelujen tuottaman aineiston syntykonteksti. Verkkokeskustelut voivat olla luonteeltaan erilaisia silloin, kun ne ovat syntyneet reaktiona johonkin julkisuutta saaneeseen ja ihmisiä koskettaneeseen uutisointiin. Omassa aineistossani ei ollut viitteitä siitä, että ne olisivat syntyneet jonkin ajankohtaisen uutisen tai julkisen kriisin seurauksena.

Sisällönanalyysin edetessä kävi selväksi, että aineistoa oli riittävästi. Tutkimustulokset eivät jääneet satunnaisiksi, vaan löytämäni keskeiset merkitykset toistuivat riittävän usein, jotta tulkintoja oli mahdollista tehdä. Aineiston analysoinnin aikana minulle piirtyi ajatuksiini selkeä kuva niistä teemoista ja merkityksistä, jotka löytyivät aineistosta suhteessa tutkimuskysymyksiin ja kontekstiin. Analyysin tekemistä helpotti se, että olin

edistänyt tätä tutkimusta jo jonkin aikaa ennen varsinaisen analyysin alkua. Olin lukenut lähdekirjallisuutta ennen analyysin aloittamista ja tutkimuksen konteksti oli mielessäni kirikkaana. Analyysin edistyessä minulle avautui konkreettisesti se, kuinka iso merkitys teoreettisella viitekehyksellä ja keskeisten käsitteiden sisäistämällä oli tutkimuksen kannalta. Olin ehtinyt miettiä ja hahmottaa tutkimukseni lähtökohtia riittävän pitkään, jolloin ”löysin” aineistosta merkityksellisiä asioita.

Tutkimuksen postmoderni ja kriittinen teoreettinen viitekehys osoittautui oikeaksi valinnaksi. Postmodernin ja kriittisen ajattelun periaatteet leikkaavat läpi koko tutkimukseni. Tutkimustuloksista kävi selvästi esille se, että verkkokeskustelujen perusteella osallisuutta estävät tekijät rakentuivat pitkälti seuraavien postmodernille ymmärrykselle keskeisten periaatteiden ympärille: tieto ei merkitse yhtä absoluuttista totuutta, tiedon muodostuksessa sosiaalityöntekijöillä ei saa olla monopoliasemaa, lastensuojeluprosessissa kukaan osallisista toimijoista ei saa olla etuoikeutettu suhteessa toisiin, annettu identiteetti voi syrjäyttää ihmisiä ja epävarmuus ja muuttuvat tilanteet tulee hyväksyä. (Pease & Fook 1999, 11.) Postmoderni tapa ymmärtää sosiaalityötä perustuu siihen, että työntekijöillä ei ole enää valmiita ratkaisuja ihmisten elämään ja sen eri tilanteisiin. Jokainen perhe ja lapsi tulee nähdä yhtä uniikkina ja yksilöllisenä kuin heidän sormenjälkensä. (Smale ym. 2000, 1.) Jokaisen ihmisen elämä ja sen kulttuurinen ja sosiaalinen konteksti koostuu vertauskuvallisesti sormenjäljistä, jokaiselle yksilölle uniikeista kaarista, pyörteistä ja silmukoista. Todellisuus näytti verkkokeskustelujen perusteella pääosin päinvastaiselta. Haluan lopuksi miettiä tutkimukseni tuloksia hieman eri perspektiivistä ja peilaan niitä suhteessa postmodernin ja kriittisen sosiaalityön teorian keskeisiin elementteihin: tietoon, toimijuuteen sekä luottamukseen ja vuorovaikutukseen. Nämä kolme eri elementtiä ovat osallisuuden toteutumisen keskiössä.

### 8.1.1 Tieto

Tieto on moniulotteinen käsite. Se pitää sisällään ajatuksen siitä, että ei ole yhtä ainoaa absoluuttista totuutta. Tiedon ja sen muodostuksen kannalta on tärkeää, että kenelläkään toimijalla ei ole monopoliasemaa tietoon. Lastensuojeluprosesseissa



kukaan ei yksin omista tietoa. Verkkokeskustelujen perusteella osallisuuden kokemukset eivät olleet mahdollisia silloin, kun *institutionaaliset asiakirjakäytännöt* estivät yhteisen tiedonmuodostuksen, eikä niissä näkynyt asiaa koskevien ihmisten todellisuutta. Asiakirjakäytännöistä ja dokumentoinnista sosiaalityössä on keskusteltu pitkään sekä tieteenalan sisällä että sen ulkopuolella. Ammattilaisten tiedossa pitäisi olla se, kuinka syrjäyttäviä kokemuksia dokumentointi voi niitä koskeville ihmisille aiheuttaa. Kaikesta tieteenalan sisällä käydystä puheesta, hyvistä tarkoituseristä ja muuttuneista käytännöistä huolimatta verkkokeskustelut antavat sen kuvan, että dokumentointi on edelleen yksi merkittävä osallisuuden kokemuksia estävä tekijä lastensuojeluprosesseissa. Ongelmallisen tästä asiasta tekee dokumentointiin liittyvä kaksoissidos. Sen tarkoituksena on turvata asiakkaiden oikeusturva ja tehdä koko asiakasprosessi näkyväksi, mutta verkkokeskustelujen perusteella dokumentointi muuttaa ihmisten henkilökohtaisen elämän institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi, jonka tarkoituksena on toimia vain instituutiota palvelevana käytäntönä.

Tieto ja sen omistajuus ovat keskiössä myös salassapitovelvollisuutta ja toisaalta lastensuojelutyön tiedotusvelvollisuutta koskevissa verkkokeskusteluissa. Salassapitovelvollisuus näyttäytyi verkkokeskusteluissa osallisuutta estävänä tekijänä, osana *hiljaisuuden kulttuuria*. Keskustelijat kokivat, että salassapitovelvollisuuden tehtävä on palvella instituution tarpeita ja että sosiaalityöntekijät kieltävät lastensuojeluprosesseissa osallisilta oikeuden tietoon salassapitoon vedoten. Myös tällä osallisuuden kokemuksia estävällä elementillä on tietoon liittyvät kaksoissidos. Yhtäältä sosiaalityöntekijöillä on lakisääteinen vaitiolovelvollisuus ja salassapitovelvollisuuden tarkoituksena on asiakkaiden oikeusturvan ja intimitetin turvaaminen. Toisaalta verkkokeskustelijoilla oli kokemus siitä, että heiltä evätään tietoa salassapitoon vedoten. Tietämättömyys ja tiedon kieltäminen lisäävät ihmisten epäluuloa järjestelmää kohtaan. Lastensuojelussa tehtävää työtä verhoaa hiljaisuuden kulttuuri, jolloin tärkeä työ näyttää julkisessa keskustelussa salaperäisenä ja sitä koskeville ihmisille osallisuuden kokemuksia estävänä tekijänä.

### 8.1.2 Toimijuus

Yksilön toimijuus on merkityksellistä osallisuuden kokemisessa. Kun ihminen osallistuu omaa elämäänsä koskevien päätösten tekemiseen ja on tasa-arvoinen toimija yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisten kanssa, osallisuuden kokeminen on mahdollista. Yhtäältä verkkokeskusteluissa tuli esille useampi eri tekijä, joilla tuotetaan osallisuutta estäviä kokemuksia suhteessa ihmisten toimijuuteen. Toisaalta verkkokeskusteluista tuli esille myös yksi elementti, jossa toimijuus vahvisti osallisuuden kokemuksia. Osallisuuden kokemukseen vaikutti positiivisesti verkkokeskustelijoiden kokemukset ja vaatimukset *vaikuttamisesta*. Osallisuus ja vaikuttaminen ovat kytköksissä toisiinsa. Vaikuttaminen edellyttää toimijuutta, jolloin ihminen on osallinen omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Keskustelijat kanavoivat omaa toimijuuttaan pääasiassa sosiaalityöntekijöiden kautta. He kokivat, että sosiaalityöntekijöillä oli velvollisuus osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on tuoda julkisuuteen sitä tietoa, mitä syntyy käytännön asiakastyössä. Sosiaalityön tulee tehdä näkyväksi niiden ihmisten todellisuus ja elämän reunaehdot, jotka tarvitsevat hyvinvointivaltion palveluja pärjätäkseen elämässä.

Toimijuutta estävät tekijät liittyivät verkkokeskustelujen perusteella toiseuden tuottamiseen ja käsityksiin siitä, mikä on niin sanotusti normaalia. Keskustelijat toivat esille kokemuksia siitä, miten *syрjäyttäminen ja objektivointi* työntävät ihmisen marginaaliin vastoin heidän omaa tahtoaan. Osallisuus ei toteudu, jos sosiaalityön käytännöissä annetaan ihmisille sellaisia identiteettejä, joita he eivät itse tunnista tai hyväksy. Lisäksi *kokemukset asiakkuudesta* ja erityisesti kokemukset vanhemmuuden arvioinnista tuottivat ihmisille ulkopuolisuuden tunnetta ja osattomuutta omasta elämästä. Perheiden ja niiden jäsenten arvioiminen ulkopuolelta katsottuna ja vaatimukset niin sanotun normaaliuuden kriteerien täyttämisestä ei anna tilaa yksilöllisyydelle ja voi syrjäyttää ihmisiä.

Instituution käytännöissä ihminen näyttäytyy poikkeavana, kykenemättömänä ja passiivisena toiminnan kohteena. Osallisuuden kokeminen ja oman elämän aktiivisena toimijana vaikuttaminen on tällöin ihmiselle mahdotonta. Tähän liittyy vahva eettinen

vaatimus siitä, että jokainen ihminen tulisi kohdata yksilönä hänen omista lähtökohdistaan ja kontekstistaan käsin. (Briskman & Noble 1999, 66-67.) Sosiaalityötä läpileikkaa odotus siitä, että yksilöllisyyden ja niin sanotun erilaisuuden hyväksyminen vahvistavat ihmisten toimijuutta ja sitä myötä osallisuutta yhteiskunnassa.

### 8.1.3 Luottamus ja vuorovaikutus

Osallisuuden kokemusten esteenä oli verkkokeskustelijoiden mukaan luottamuksen puute *sosiaalityöntekijän ammatillisia taitoja ja järjestelmän legitimitettä* kohtaan. Merkittävä luottamuksen puute kohdistui sosiaalityöntekijöihin ja heidän muodolliseen pätevyteensä. Verkkokeskustelijoiden mielestä sosiaalityöntekijöiden epäpätevyys ja kokemattomuus olivat osallisuuden kokemusten esteenä. Nykytilaa ohjaava laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä tuli voimaan vuonna 2016, mutta se ei tuonut muutoksia sosiaalityöntekijän ammattipätevyyteen. Pätevyysvaatimukset ovat sisällöllisesti olleet voimassa jo pitkään, mutta siitä huolimatta kunnat eivät ole onnistuneet työntekijöiden rekrytoinnissa. Vaativa työ, kiire, palvelujärjestelmän sisäiset ongelmat ja matala palkkataso ovat johtaneet siihen, että koulutetut työntekijät siirtyvät muihin tehtäviin. Pätevyysvaatimukset ja niistä käyty keskustelu on mielestäni nähty ennen kaikkea ammattialan sisäisenä, mutta tutkimukseni osoitti, että työntekijöiden pätevyys ja työkokemus ovat merkityksellisiä myös palveluja käyttäville ihmisille. Pätevyysvaatimusten tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä turvata asiakkaille mahdollisimman laadukkaat ja asiantuntevat palvelut. Tämän kokemuksen esteeksi näyttää tutkimukseni perusteella muodostuvan pätevien työntekijöiden puute.

Lastensuojelutyötä tehdään oikeudellisen valvonnan alla ja lastensuojelutoimien perustelut lähtevät juridiikasta. Lastensuojelutyö on juridisoitunut entisestään viime vuosien aikana. Tämä kehitys näkyy myös verkkokeskusteluissa, joissa keskusteltiin järjestelmän oikeudenmukaisuudesta ja tasavertaisuudesta eri ihmisten kohdalla. Suomalaisilla on perinteisesti ollut vahva usko oikeusvaltioon. Luotamme siihen, että kaikki on selitettävissä lainsäädännöllä. Yhteiskuntatieteellisesti arvioituna tämä luottamus ja tapa ajatella on tietyllä tapaa naiivi. Osallisuuden esteeksi lastensuojelussa

nousee juridisoitumisen ja järjestelmän legitimitetin kaksoissidos. Juridisoitumisen yhteydessä painotetaan yhä enemmän oikeudellisia perusteita ja toteen näyttämistä. Lastensuojelutyön käytäntöihin taas liittyy runsaasti perhe- ja yksityiselämään liittyvää tietoa ja lisäksi lastensuojelun konteksti on vahvasti sidottu yhteiskuntamme moraalikäsitteisiin ja arvoihin. Näitä asioita ei voida selittää tyhjentävästi lainsäädännöllä. Odotukset oikeusvaltiota ja järjestelmän legitimitettiin kohtaan perustuvat väärin lähtökohtiin. Tällöin pettymykset oikeusvaltion ja järjestelmän toimintaan johtavat luottamuspulaan, ulkopuolisuuteen ja estävät osallisuuden kokemuksia. Lastensuojelutyössä läpinäkyvyyden lisääminen suhteessa tukeen, kontrolliin ja juridisoitumiseen, voi lisätä tietämystä ja luottamusta tähän monimuotoiseen yhtälöön.

Kohtaamisissa sosiaalityöntekijän kanssa sekä *henkilökohtaisilla kokemuksilla ja tunteilla* että *kokemuksilla kuulluksi tulemisesta* oli valtava merkitys osallisuuden kokemusten kannalta. Kuulluksi tuleminen on osallisuuden kokemuksen perusedellytys. Verkkokeskustelijat toivat esille sen, etteivät he kokeneet tullessa kuulluksi ja että omien mielipiteiden kertominen oli vaikeaa. Lastensuojelu vaatii työntekijöiltä hienovaraisuutta ja tasapainoilua eri intressien välillä. Toisaalta työntekijän käytös määrittää paljon kohtaamisissa ja on tärkeä palvelun laadun määrittäjä. (Parton ym. 1997, 41; Smale ym. 2000, 47.) Sosiaalityöntekijöiden tulee reflektoida itseään ja käytöstään ja miettiä sitä, miten he sijoittavat itsensä ja miten se vaikuttaa kunkin toimintaan ja ajatteluun. Onko mahdollista, että kuunteleminen on vaikeaa siksi, koska lastensuojelussa on myös paljon pahoja ja negatiivisia asioita. Kuulluksi tuleminen pitää olla perusoikeus sosiaalityössä. Tämä on myös edellytys sille, että ihminen voi osallistua yhteiseen tiedon tuotantoon. Nyt verkkokeskustelijat eivät kokeneet tullessa kuulluksi, eivätkä sen myötä kokeneet osallisuutta lastensuojeluprosesseissa.

Kokemukset vuorovaikutustilanteista ja ihmisten kokemista tunteista olivat sekä osallisuutta edistäviä että estäviä. Tunteilla oli iso merkitys osallisuuden kokemisessa. Positiiviset tunteet syntyivät onnistuneissa kohtaamisissa sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten kanssa. Positiiviset kokemukset voidaan verkkokeskustelujen perusteella tiivistää siihen, että kirjoittajilla oli kokemuksia kohdatuksi, kuulluksi ja autetuksi tulemisesta. Positiivisista kokemuksista kirjoittaneet toivat esille sen, että

melkein jokaisella oli ollut ennakkoluuloja ja pelkoja lastensuojelua kohtaan. Nämä pelot olivat väistyneet onnistuneissa kohtaamisissa. Verkkokeskustelijoiden mukaan negatiiviset kokemukset ja tunteet syntyivät kohtaamattomuudesta ja sen eri muodoista. Tällöin myös osallisuuden kokemus jäi toteutumatta.

## 8.2 Loppusanat

Verkkokeskustelut pitivät sisällään runsaasti erilaisia elementtejä, joista institutionaalinen lastensuojelu rakentuu. Haluan vielä lopuksi kiinnittää huomion siihen, mistä verkkokeskusteluissa ei keskusteltu. Lastensuojelu näyttäytyi omassa aineistossani ainoastaan lapsi- ja perhekohtaisena lastensuojeluna. Lastensuojelun ”pehmeämpi” puoli, erityisesti ehkäisevä lastensuojelu eri toimenpiteineen, ei näkynyt lainkaan keskusteluissa. Lastensuojelun lähtökohdat ovat siinä, että painopisteen tulisi ennen kaikkea olla ehkäisevässä lastensuojelussa, jolloin lasten hyvinvointia ja vanhemmuutta tuetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ehkäisevällä lastensuojelulla pyritään siihen, että lasten ja perheiden ongelmien syntymistä ja niiden pahenemista voidaan ehkäistä. Verkkokeskusteluissa lastensuojelu näyttäytyi viimesijaisena toimintana, jossa toimittiin aivan institutionaalisen rajan pinnassa tai se oli jo ylitetty. Tutkimukseni ei etsinyt vastausta tähän kysymykseen, mutta tässä olisi jatkossa pohdinnan paikka. Miksi lastensuojelusta näyttäytyy julkisuudessa vain kapea kuva? Onko tuen ja kontrollin suhde yhteiskunnassamme vielä niin kompleksinen, että institutionaalisen rajan ylittämisen jälkeen lastensuojelun konteksti painottuu kontrolliin tukea enemmän.

Tutkimukseni perusteella sosiaalityön käytännöissä on paljon sellaisia tekijöitä, jotka estävät osallisuuden kokemuksia. Moni niistä liittyy lastensuojelun herkkyyteen, taiteiluun tuen ja kontrollin välillä. Mutta onko tällaisia tekijöitä myös instituution rakenteelliset tekijät. Mielenkiintoinen huomio tutkimuksessani on se, että useaan osallisuuden kokemuksi estävään sosiaalityön käytäntöön liittyy niin sanottu kaksoissidos. Olen tällä termillä kuvannut tilanteita, joissa osallisuuden kokemuksi estävällä tekijällä on toinen järjestelmälähtöinen tehtävä esimerkiksi asiakkaiden oikeusturvan turvaamiseksi. Tutkimuksesta saadun tiedon perusteella voimme miettiä

esimerkiksi niitä käytäntöjä, joita institutionaalsiin asiakirjakäytäntöihin liittyy. Useampi tutkimuksessa esille noussut tekijä ei vaadi yhteiskunnalta lisää resursseja tai rahaa, vaan parempaa ihmisten kohtaamista, kuuntelemista, asioiden ymmärrettäväksi tekemistä, toiminnan läpinäkyvyyttä ja empatiaa.

Tutkimukseni paras anti on sen tuottama uudenlainen tieto. Sosiaalityöntekijöiden ja kaikkien lastensuojelusta kiinnostuneiden ihmisten pitää nähdä tämä tutkimus keskustelunavauksena ja tietona, jota sosiaalityö tarvitsee kehittyäkseen muuttuvan maailman mukana. Rakentavaa palautetta ei tule kieltää väittämällä sitä negatiiviseksi, vihapuheeksi tai haukkumiseksi. Siitä tässä tutkimuksessa ja verkkokeskusteluissa ei ole kyse. Kyse on siitä, että ihmisillä on ajatuksia, mielipiteitä, kokemuksia ja tunteita, joihin heillä on oikeus ja joita meidän täytyy kuunnella. Meidän pitää olla tyytyväisiä siihen, että sosiaalityö kiinnostaa ihmisiä ja he haluavat keskustella siitä. Keskusteleminen kertoo ihmisten kiinnostuksesta. Sen pohjalta saamme tietoa, jonka avulla voimme kehittää omaa työtämme ja instituution toimintaa sekä voimme vaikuttaa yhteiskunnan rakenteisiin ja poliittiseen päätöksentekoon.

## Lähteet

- Alhainen, Kai 2014: Vaarantunut suojeluvalta. tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Juvenes print Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Allardt, Erik 1998: Hyvinvointitutkimus ja elämänpolitiikka. Teoksessa Roos, J.P. & Hoikkala, Tommi (toim.) Elämänpolitiikka. Gaudeamus. Helsinki, 34-53.
- Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko 2008: Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.): Verkkoviestintäkirja. Palmenia. Helsinki, 9-21.
- Bardy, Marjatta 2013: Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 49-78.
- Bardy, Marjatta & Heino, Tarja 2013: Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 13-42.
- Beresford, Peter & Wilson, Anne 1998: Social Exclusion and Social Work: Challenging the Contradictions of Exclusive Debate. Teoksessa Barry, Monica & Hallet, Christine (toim.): Social exclusion and social work. Issues On theory, Policy and Practice. Russel House Publishing. Dorset, 85-96.
- Briskman, Linda & Noble, Carolyn 1999: Social work ethics: Embracing diversity? Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives. Routledge. London, 57-69.
- Buckely, Helen 2003: Child Protection Work. beyond the Rhetoric. Jessica Kingsley publishers. London.
- Clark, Chris 2006: Moral Character in Social Work. British Journal of Social Work (2006) 36, 75-89.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.
- Dickens, Jonathan & Masson, Judith & Young, Julie & Badert, Kay 2015: The paradox of parental participation and legal representation in "Zedge of care" meetings. Child and Family Social Work 2015 (20), 267-276.
- Erkkola, Jussi-Pekka 2009: Vuorovaikutteisuus sosiaalisessa mediassa-Sosiaalisen median käsiteanalyysia. Pro gradu -tutkielma. Puheviestintä. Jyväskylän yliopisto.
- Eskola, Jari 2007: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja uusittu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 159-183.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos.1. painos 1998. Vastapaino. Jyväskylä.
- Fook, Jan 2012: Social Work: A Critical Approach to Practice.2. painos. Sage.
- Fook, Jan & Gardner, Fiona 2007: Practising Critical Reflection. McGrawHill. Berkshire.
- Forsberg, Hannele 2012: Johdatus kirjan käsitemaailmaan. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena (toim.): Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 7-21.

- Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino 2012: Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa Jahnukainen, Markku (toim.): Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 153-179.
- Hakala, Juha T. 2010: Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 12-25.
- Harju-Koskelin, Outi 2015: ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee aina väärin?”. Nettikeskustelua lastensuojelusta ja tapaus Eerikasta. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Tampereen yliopisto.
- Healy, Karen 2000: *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. Sage Publications Ltd. London.
- Healy, Karen 2014: *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Toinen painos. Palgrave Macmillan. Basingstoke.
- Healy, Karen & Darlington, Yvonne & Feeney, A. Judith 2011: Parents Participation in Child protection practice: Towards Respect and Inclusion. *The Journal on Contemporary Social Services* 92 (3), 282-288.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010: Verkkopalvelujen hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, Tieto ja teknologia. PS-kustannus, Jyväskylä, 113-130.
- Heino, Tarja 2013: Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 84-107.
- Heinonen, Hanna & Sinkko, Päivi 2013: Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 121-132.
- Hiilamo, Heikki & Kangas, Olli & Manderbacka, Kristiina & Mattila-Wirolahti, Päivi & Niemelä, Mikko & Vuorenkoski, Lauri 2010: Hyvinvoinnin turvaamisen rajat. Näköaloja talouskriisiin ja hyvinvointivaltion kehitykseen Suomessa. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.
- Hiitola, Johanna 2015: *Hallittu vanhemmuus. Sukupuoli, luokka ja etnisyyshuostaanottoasiakirjoissa*. Tampere University Press. Tampere.
- Hugman, Richard & Smith David, 1995: *Ethical issues in social work*. Routledge, London.
- Hurtig, Johanna 2003: Lasta suojelemassa. Etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. *Acta Universitatis Lapponiensis* 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Ife, Jim 1999: Postmodernism, critical theory and social work. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London, 224-230.
- Isola, Anna-Maria 2016: Autonomia, demokratia ja yhteiset. Osallisuuden paikallinen edistäminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016:5), 595-600.
- Jalava Janne & Seppälä Ullamaija 2011: Kuntoutus ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Hiilamo Heikki & Saari Juho (toim.): *Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tampere. 251–263.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lento-Lunden, Tiina &



- Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 138-164.
- Juhila, Kirsi 2009: Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä - Michel Foucault'n perintöä tulkitsessa. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Ps-kustannus. Jyväskylä, 47-66.
- Järvinen-Tassopoulos, Johanna 2011: Pelaavien naisten nettikeskustelujen käytön ja analyysin eettiset haasteet. Teoksessa Lakomäki, Sami & Latvala, Pauliina & Lauren, Kirsi (toim.): Tekstien rajoilla. Monitieteisiä näkökulmia kirjoitettuihin aineistoihin. Suomen Kirjallisuuden Seura. Helsinki, 202-229.
- Kaikko, Kirsi & Friis, Leila 2013: Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 108-120.
- Kaivola, Päivi 2015: Syrjäytyneitä kuvaavat kategoriat ja moraalisen järjestyksen rakentuminen internetin keskustelupalstalla. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Tampereen yliopisto.
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. SoPhi, Jyväskylä 9-34.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Kolmas uudistettu painos. Tietosanoma, Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus. Jyväskylä, 131-159.
- Katz, Ilan 1995: Approaches to empowerment and participation and in child protection. teoksessa Cloke, Christopher & Davies, Murray (toim.): Participation and empowerment in child protection. Wiley. West Sussex. 154-231.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka 2010: e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, Tieto ja teknologia. PS-kustannus, Jyväskylä, 271-290.
- Kiviniemi, Kari 2007: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja uusittu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 70-85.
- Kivipelto, Minna 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki.
- Kivistö, Mari 2014: Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Acta Universitatis Lapponiensis 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kulmala, Anna 2004: Toiset identiteettiä rakentamassa. Yhteiskuntapolitiikka 69(2004): 3, 231-241.
- Kulmala, Anna 2006: Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 523. Tampere.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.

- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Marjo & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Anu Jäppinen 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Juvenes Print-Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu 2013: Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.): Otteita verkossa. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino, Tampere, 9-33.
- Laitila, Minna 2010: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. University of eastern Finland. Kuopio.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki, 138-177.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki, 7-15.
- Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna 2011: Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomi, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä, 163-187.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013: Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 9-16.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016: Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016:5), 586-594.
- Luhtasela, Leena 2009: Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Licensiaatin tutkielma. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Majava, Jere 2008: Kohti sosiaalista verkkoa: Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.): Verkkoviestintäkirja. Palmenia. Helsinki, 87-97.
- Matikainen, Janne 2008: Sosiaalinen media - millaista sosiaalisuutta? Tiedotustutkimus 2008:4, 24-41.
- Mattila-Aalto, Minna 2009: Kuntoutusosallisuuden diagnoosi. Tutkimus entisten rappiokäyttäjien kuntoutumisen muodoista, mekanismeista ja mahdollisuuksista. Kuntoutussäätöön tutkimuksia 81/2009. Yliopistopaino. Helsinki.
- McDonald, Catherine 2006: Challenging Social Work. The Context of practice. Palgrave macmillan. Hampshire.
- Metsämuuronen, Jari 2008: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Gummerus. Jyväskylä.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1252. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka 2007: Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja uusittu painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 46-69.

- Munro, Eileen 2009: *Effective Child Protection*. 2. painos. Sage Publications Ltd. London.
- Mutka, Ulla 1998: *Sosiaalityön neljäs käänne*. SoPhi, Jyväskylä.
- Mäkinen, Olli 2006: *Tutkimusetiikan ABC*. Tammi. Helsinki.
- Mänttari-Van Der Kuip, Maija 2013: Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013) : 1, 5-19.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22 (3). 227-244.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2016: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 113-145.
- Ojaniemi, Pekka & Rantajarvi, Kaisa-Maria 2010: Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus, Helsinki, 219-244.
- Parker, Stephen & Fook, Jan & Pease, Bob 1999: *Empowerment: The modern social work concept par excellence*. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London, 150-157.
- Parton, Nigel & Thorpe, David & Wattam, Corinne 1997: *Child Protection. Risk and Moral Order*. Palgrave macmillan. Hampshire.
- Payne, Malcolm 2005: *Modern Social Work Theory*. 3. painos. Palgrave macmillan. Hampshire.
- Pease, Bob & Fook, Jan 1999: *Postmodern critical theory and emancipatory social work practice*. Teoksessa Pease, Bob & Fook, Jan (toim.): *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspectives*. Routledge. London, 1-22.
- Pease, Bob 2002: *Rethinking Empowerment. A Postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice*. *British Journal of Social Work* 32 (2002). 135-147.
- Pekkarinen, Elina 2015: Näkymättömäksi suojellut lapset. Teoksessa Häkkinen, Antti & Salasuo, Mikko (toim.): *Salattu, hävetty, vaiettu. Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä*. Vastapaino. Tampere, 264-300.
- Pekkarinen, Elina & Heino, Tarja & Pösö, Tarja 2013: Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013:3), 337-342.
- Pitkänen, Miia 2011: *Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lasten huostaanotossa*. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 26, 2011.
- Piironen, Hannu 2005: *Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet*. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.
- Pirttijärvi, Mirja 2013: *Merkintöjä marginaalista. Terveysosiaalityö aikuispsykiatriassa potilaan taloudellisen ja sosiaalisen selviytymisen edellytysten määrittelijänä*. Jyväskylän yliopisto.
- Pohjola, Anneli 2009: *Tabut auttamisen paradoksina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Tabujen kahleet*. Vastapaino. Tampere, 69-89.
- Pohjola, Anneli 2010: *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus, Helsinki, 19-74.
- Pohjola, Anneli 2011: *Rakenteellisen sosiaalityön aika*. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.): *Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry*, Helsinki, 207-224.

- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, Tieto ja teknologia. PS-kustannus, Jyväskylä, 9-20.
- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja 2010: Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 309-320.
- Puonti, Annamajja 2004: Lastensuojelu ja julkisuus. Teoksessa Puonti, Annamajja & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.): Lastensuojelu tänään. Tammi. Helsinki, 335-345.
- Pösö, Tarja 2010: Havaintoja lastensuojelun institutionaalista rajasta. *Janus* 18 (4), 324-336.
- Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno 2013: Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.): osallisuus -oikeutta vai pakkoa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä, 12-34.
- Rewell, Pirjo 2013: Kirjoituksia epäoikeudenmukaisuudesta. Työtön sosiaalisen median keskustelupalstalla. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi: Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) osallisuuden jäljillä. Saarijärvi. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 34-50. Luettavissa <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuudenj%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. Viitattu 15.12.2016.
- Satka, Mirja 2000: Käsitteellistyneet käytännöt sosiaalityön teorisoinnin välineenä. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö Tarja & Satka, Mirja (toim.) 2000: Sosiaalityön tutkimus. SoPhi, Jyväskylä 35-67.
- Seppänen, Janne & Väliaverronen, Esa 2013: Mediatyhteiskunta. Toinen tarkistettu painos. 1. painos 2012. Vastapaino, Tampere.
- Siltainsuu, Pilvimaria (toim. Saana Pukkio) 2016: Verkossa. Lastensuojelun kuva sosiaalisessa mediassa. <https://www.lskl.fi/verkkokauppa/verkossa/>. Viitattu 20.1.2017.
- Silverman, David 2000: Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. Sage Publications Ltd. London.
- Sinko, Päivi 2004: Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsingin yliopisto. Lisensiaatintutkimus.
- Slettebø, Tor 2013: Partnership with Parents of Children in Care: A Study of Collective user Participation in Child Protection Services. *British Journal of Social Work* 43, 579-595.
- Smale, Gerald & Tuson, Graham & Statham, Daphne 2000: Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Palgrave. Hampshire.
- Strömberg-Jakka, Minna 2010: Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, Tieto ja teknologia. PS-kustannus, Jyväskylä, 131-156.
- Särkelä, Riitta 2011: Osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet ja sosiaalinen kestävyys. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.): Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki. 144- 167

- Särkelä-Kukko, Mona (2014): Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) *Osallisuuden jäljillä*. Saarijärvi. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 34-50. Luettavissa <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuudenj%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. Viitattu 15.11.2016.
- Suomi24.fi: Suomen suurin verkkoyhteisö: [http://www.aller.fi/wp-content/uploads/2016/01/Suomi24-Tuotekortti-1\\_2016.pdf](http://www.aller.fi/wp-content/uploads/2016/01/Suomi24-Tuotekortti-1_2016.pdf). viitattu 27.11.2016.
- Sutinen, Riikka 2009: Modernin eheydestä postmodernin rikkonaisuuteen. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.
- Taskinen, Sirpa 2007: Lastensuojelulaki (417/2007) soveltamisopas. Stakes, Helsinki.
- Tiitinen, Laura 2008: Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot. Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö Lapin yliopisto, Rovaniemi.
- Tiitinen, Laura & Lähtinen, Sanna 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. Unipress, 191-212.
- Toikko, Timo 2011: Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, Petri & Savolainen, Katri & Suonio, Mari (toim.): *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Unipress.103-117.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki.
- Turtiainen, Riikka & Östman, Sari 2009: Tavisviihdettä ja verkkoviihdettä. Omaehtoisten verkkosisältöjen tutkimusetiikkaa. Teoksessa Grahn, Maarit & Häyrynen, Maunu (toim.): *Kulttuurituotanto. kehukset, käytäntö, prosessit*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki, 336-354.
- Turtiainen, Riikka & Östman, Sari 2013: Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja Anoreksia. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.): *Otteita verkossa. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Vastapaino, Tampere, 49-67.
- Törrönen, Maritta 2016: Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lento-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Helsinki, 39-56.
- Valkama, Katja & Raisio, Harri 2013: Kansalaisraati - Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön muotona. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 87-112.
- Valokivi, Heli 2008: Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2:2012), 149-167.
- Vierula, Tarja 2013: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 272-298.
- Vierula, Tarja 2015: Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 (2:2015), 134-146.

Wilson, Gail 1998: Staff and Users in the Postmodern Organisation: Modernity, Postmodernity and User Marginalisation. Teoksessa Barry, Monica & Hallet, Christine (toim.): Social exclusion and social work. Issues On theory, Policy and Practice. Russel House Publishing. Dorset, 50-61.