



Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina

TARJA VIERULA

Lastensuojelun asiakirjoja ei pelkästään kirjoiteta, vaan niitä myös luetaan. Artikkeleissa tarkastellaan, miten lasten vanhemmat tulkitsevat ja käyttävät itseään koskevaa tietoa. Sähköisen asioinnin yleistyessä myös asiakirjojen lukutapojen merkitys voi kasvaa.

.....

Viimeaikaisissa tutkimuksellisissa ja yhteiskunnallisissa keskusteluissa on painotettu palveluiden käyttäjien sananvallan lisäämisen tärkeyttä heitä koskevien interventoiden luonteen ja sisältöjen selvittämisessä. Tämä liittyy sekä palveluiden markkinoistumiseen ja kuluttaja-asiakkuuden nousuun että kollektiivisten aktivistiliikkeiden pyrkimykseen vallan uudelleenjakamisesta. (Esim. Beresford 2010; Smith 2009, 73.)

Asiakkaiden osallisuus ja dokumentoinnin avoimuus ovat keskeisiä teemoja huhtikuussa 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaissa (HE 345/2014vp) ja rakenteilla olevassa kansallisessa sosiaalihuollon asiakastietovarannossa KanSassa. Myös sosiaalityön ja lastensuojelun kansallisessa dokumentointiohjeistuksessa asiakkaiden osallisuuden lisäämistä on pidetty tärkeänä. Tässä yhteydessä on keskitytty asiakirjojen laatimiseen. (Esim. Laaksonen & al. 2011.) Dokumentointiosallisuus on nostettu yhteiskuntapolitiittisesti merkittävään rooliin myös lastensuojelun tilaa käsittelevässä *Toimiva lastensuojelu* -raportissa. Siinä nähdään, että osallistava dokumentointi lieventää asiakas-asiakirjasuhteiden jännitteitä vahvistamalla toiminnan läpinäkyvyyttä sekä asiakkaiden osallisuutta ja oikeusturvaa (STM 2013, 38).

Lastensuojelun asiakirjoja kuitenkin myös luetaan, ei pelkästään kirjoiteta, kuten Saira Huusko-

nen ja Pertti Vakkari (2010) muistuttavat. Lastensuojelun asiakkaiden tapoja tai käytäntöjä lukea itseään koskevia asiakirjoja on tutkittu vähän (Eronen 2008), mutta joidenkin aihepiiriä sivuavien tutkimusten perusteella on oletettavissa, että lukutavat vaikuttavat asiakas-asiakirjasuhteisiin kirjauskäytäntöjen ohella (esim. Goddard & al. 2013; Vierula 2012; 2013). Kiinnostava dilemma syntyy siitä, että samalla kun asiakirja pysyy, se muuttuu lukemisen ja erilaisten yleisöjensä kautta aina uudemmaksi (Askeland & Payne 1999).

Itseään koskevien lastensuojelun asiakirjojen lukeminen voi tuottaa tai syventää vanhempien kokemuksia toiseudesta ja alistavista asiakirjakäytännöistä (Vierula 2012; 2013). Myöskään nuorille (Eronen 2008) tai aikuisille sijoitettuihin olleille (esim. Goddard & al. 2013; Murray & Humphreys 2014; Swain & Musgrove 2012) itseään koskevien asiakirjojen lukeminen ei ole välttämättä ongelmatonta. Lastensuojelun asiakirjat sisältävät elämäkertatyyppisiä kuvauksia asiakkaiden henkilökohtaisesta elämästä. Asiakkaat myös lukevat niitä itsensä ulkopuolelta laadittuina biografoina. Oletan aiempien tutkimusten perusteella lastensuojelun asiakirjojen biografiatyyppisen kirjoittamisen ja lukemisen olevan osa niiden lukemiseen liittyvää problematiikkaa. Siksi on syytä selvittää tarkemmin, miten asiakkaat – tässä tapauksessa lasten vanhemmat – asiakirjoja lukevat. Pidän

myös aiheellisena pohtia, miten asiakirjojen lukutavat ja -käytännöt olisivat muutettavissa niin, ettei niistä tulisi asiakkaille kohtuutonta taakkaa.

Useissa yhteyksissä on peräänkuulutettu ajan moniulotteisuuden tunnistamisen ja vakavasti ottamisen tärkeyttä sosiaalityön asiakastutkimuksessa (esim. Pohjola 1991; Mäntysaari & Pösö 2013; Pösö & Eronen 2013). Asiakirjojen lukemiseen sisältyy aina ajallinen ulottuvuus: luetaan tietyllä hetkellä jotakin aiemmin ollutta ja tapahtunutta. Samalla osana lastensuojelun institutionaalista tehtävää tuotetut asiakirjat osallistuvat lukijoidensa muistojen ja muistamisen säätelyyn (esim. Misztal 2003). Tarkoitukseni on asiakkaiden erilaisten lukutapojen jäsentämisen lisäksi tarkastella sitä, millaisista ajallisista asemista lastensuojelun asiakkaina olevat tai olleet vanhemmat lukevat itseään koskevia asiakirjoja ja millaisia merkityksiä he antavat asiakirjojen pysyvyydelle ja luettavuudelle.

Asiakirjojen pysyvyydestä ja luettavuudesta

Viranomaistoiminnassa tuotettujen asiakirjojen pysyvyyttä ja luettavuutta pidetään niiden keskeisimpinä ominaispiirteinä. Asiakirjahallinnon näkökulmasta dokumentointia on sekä asiakirjojen laatiminen, tallentaminen että säilyttäminen. Näin ollen dokumentoinnilla varmistetaan asiakirjojen pysyminen muuttumattomina, autenttisina, luotettavina ja luettavina todisteina toiminnasta, jonka osana ne on tuotettu (Valtonen 2005, 73–74). Asiakirjakirjaaminen sisältää monia piirteitä muustakin kommunikaatiosta, mutta juuri pysyvyys erottaa asiakirjat esimerkiksi puheesta. Tapa, jolla organisaatiot säilyttävät ja suojelevat asiakirjoja todisteina ammatilliseen toimintaansa sisältyvästä tiedosta, korostaa pysyvyyden tärkeyttä. (Askeland & Payne 1999, 55–56.)

Virallisten asiakirjojen pysyvyyttä ja luettavuutta pidetään ensiarvoisena lastensuojelun asiakkaiden ja työntekijöiden oikeusturvan toteutumisen kannalta. Vaikka olennaista tietoa lasten asiakkuuspoluista on olemassa kirjoitetun tiedon lisäksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden muistissa, pelkästään muistitiedon varassa toimiminen tekisi institutionaalisesta toiminnasta haavoittuvaa. Asiakirjakirjaamisen tuottama tiedon pysyvyys tekee asioista näkyviä ja tarvittaessa uudelleen jäljitettäviä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden vaih-

tuessa. (Pösö & Eronen 2013, 2–3.) Tiedon pysyvyydellä on suuri merkitys tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä tekee asiakkaita koskevia päätöksiä pääosin asiakaskertomuksen tietojen perusteella (Huuskonen & Vakkari 2010, 10). Työskentelyn jatkuvuus tulee turvatuksi, minkä ajatellaan palvelevan yhtä lailla asiakkaita ja työntekijöitä. Pysyvyys takaa myös asiakkaille mahdollisuuden lukea itseään koskevia asiakirjoja sekä asiakassuhteen aikana että sen päättymisen jälkeen. Oikeutta asiakirjojen lukemiseen pidetään vähimmäisvaatimuksena asiakkaiden dokumentointiosallisuuden toteutumiseksi. Ilman asiakirjojen pysyvyyttä ja mahdollisuutta jäljittää niiden kautta menneitä tapahtumia monet lastensuojeluakin valottaneet tutkimukset olisivat jääneet vaillinaisiksi (esim. Pösö 1993; Heino 1997) sekä esimerkiksi koulukotien historialliset ja kulttuuriset muutokset vaikeasti todennettaviksi (Vehkalahti 2009).

Samalla kun asiakirjojen pysyvyyttä ja mahdollisuutta palata kirjoitettuun tietoon on totuttu pitämään yhtenä dokumentoinnin tärkeimmistä ominaisuuksista, asiakirjojen kirjoitetun luonteen ja virallisen aseman ei välttämättä katsota takaavan niiden luotettavuutta virheettöminä ja onnistuneina tietolähteinä. Asiakirjojen sisältöihin vaikuttavat aina kirjaamistilanteiden olosuhteet sekä psykologiset ja tulkinnalliset tekijät. Myös kirjatuksi päätyvän tiedon valikointi on oma kysymyksensä. (Esim. Askeland & Payne 1999, 55, 61–62.) Asiakirjojen lukeminen ja kirjoittaminen kietoutuvat usein yhteen. Näin tapahtuu esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden valmistellessa huostaanottopäätöstä. He lukevat asiakasasiakirjoja intensiivisesti etsien erityisesti lain edellyttämiä tietoja sovitusta asioista, kotikäynneistä ja palvelujen käyttämisistä tai niistä kieltäytymisistä. Tämä tapahtuu pala palalta asiakastietojärjestelmästä poimien ja samalla päätöstekstiä kirjoittaen. (Huuskonen & Vakkari 2010, 9–10.) Kirjatuksi päätyvän tiedon valikointi voi olla monivaiheinen prosessi, jonka aikana asiakkaiden kannalta tärkeää tietoa saattaa jäädä kirjoittamatta.

Sosiaalityöntekijät lukevat asiakirjoja asiakasprosessin aikana eri tavoin tilanteen ja käyttötarkoituksen mukaan (mt.). Myös lastensuojelun asiakkaat lukevat, tulkitsevat ja käyttävät itseään koskevia asiakirjoja eri tavoin ja erilaisiin tarkoituksiin. He jättävät asiakirjoja myös lukematta eri syistä. (Vierula 2012; 2013; 2014.) Jo lukematta jättäminen pitää sisällään tulkintaa (Lehtonen 2004, 187) ja olettamuksia asiakirjojen sisäl-

löistä. Lukijat antavat teksteille henkilökohtaisiin, ajan kuluessa kerrostuneisiin kokemis- ja elämismaailmoihinsa pohjautuvia erilaisia merkityksiä jo ennen lukemista sekä lukemisen hetkellä tietys- sä ajassa ja paikassa. Lukeminen ei ole kuitenkaan pelkästään tekstin ja lukijan välistä, vaan se on myös kulttuuri- ja historiasidonnaista sekä institutionaalista toimintaa. Lukutapamme eivät synny itsestään, vaan ne pohjautuvat kulttuurisesti sisäistettyihin malleihin, jotka voivat muuttua ajan myötä. Erilaiset tekstit kutsuvat meitä lukemaan erilaisilla tavoilla; alamme lukea esimerkiksi fiktiivistä romaania erilaisin odotuksin kuin henkilökohtaisen elämämme tapahtumiin kiinnittyvää lastensuojelun asiakirjaa. (Kosonen 1993, 37–39; Lehtonen 2004, 186–189.)

Asiakirjateksteistä muodostuvat tulkinnat ohjaavat sitä, miten asiakkaat asiakirjoja käyttävät, ja toisaalta asiakirjojen käyttötavat vaikuttavat niiden sisällöistä tehtäviin tulkintoihin (ks. Lehtonen 2004, 186–187). Käyttötavat ohjaavat lukemisen intensiteettiä, tekstiin kohdistuvia odotuksia, lukijan tarkkaavaisuutta ja suhtautumista tekstin sisältöön. Lukemisen tilannesidonnaisuus puolestaan voi vaikuttaa lukutapaan suurestikin. (Lehtonen 2004, 194–195.) Esimerkiksi itseään koskevien lastensuojelun asiakirjojen lukeminen kesken vastentahtoista huostaanottoa tuottaa todennäköisesti erilaisen lukutavan kuin lukeminen vuosia myöhemmin, jolloin sekä tilanne että lukija ovat muuttuneet (Askeland & Payne 1999, 59; Lehtonen 2004, 195; Vierula 2012). Myös asiakirjojen lukeminen yksin rakentaa erilaista lukutapaa ja tekstin kokemista eri tavalla kuin yhdessä lukeminen (Eronen 2008). Koska lukutavat ovat muuttuvia ja vaihtelevia, niitä on mahdollista myös tietoisesti muuttaa.

Päiväkirjat ja lastensuojelun asiakirjat biografioina – eroja ja yhtäläisyyksiä

Lastensuojelun asiakirjojen ja päiväkirjojen kirjoittamista säätelevät tyystin erilaiset tekstin tuottamisen ehdot ja tehtävät. Päiväkirjan kirjoittaja kirjoittaa itsestään ja omasta elämästään valikoiden kirjoitettavansa itse, kun taas lastensuojelun asiakkaat ovat asiakirjoissa kirjoittamisen kohteina. Päiväkirjan kirjoittaja voi määrittellä tehtäviä, joita haluaa kirjoittamisensa palvelevan. Lastensuojelun asiakirjojen laatimista puolestaan ohjaavat instituution perustehtävän, lainsäädännön,

erilaisten ohjeistusten, teoreettisten suuntausten, sosiaalityön ammatillisten periaatteiden sekä yksilöllisten ja työyhteisöllisten dokumentointitapojen kaltaiset seikat. Molempia voidaan kuitenkin pitää biografioina sisältämiensä henkilökohtaisen elämän kuvausten vuoksi. Samoin kuin päiväkirjoja myös asiakirjoja laadittaessa lukeminen ja kirjoittaminen kytkeytyvät yhteen. Sekä asia- että päiväkirjojen lukeminen ja kirjoittaminen ovat niihin liittyvine aika- ja muistilottuvuuksineen aina kytköksissä toimintahetken sosiaalisiin suhteisiin, kulttuuriin ja historiaan. (Huuskonen & Vakkari 2010; Säaskilahti 2011, 302–303.) Molemmista merkinnät etenevät kronologisesti aikajärjestyksessä, vaikka sisältöjen tapahtumia ei välttämättä kuvatakaan kronologisesti.

Päiväkirjan kirjoittamiseen liitetään arkiajat- lussa yleensä tunnustuksellisuus ja päiväkirjan sivuilla tuotettua todellisuutta pidetään oikeana, tarkkana ja täsmällisenä. Niinpä päiväkirjoja käytetään usein todisteina rikostapauksissa. (Crowther 1999, 197.) Myös asiakirjojen todistusvoimalla on esimerkiksi lastensuojelun päätöksenteossa keskeinen merkitys. Marjo Rita Valtosen (2005, 72) mukaan asiakirjadokumentaatiossa kirjataan toiminnan, toimijoiden ja asiakirjojen suhteesta sellaista tietoa, jonka katsotaan olevan välttämättä todistusvoimaiselle asiakirjalle.

Samanaikaisesti kun sekä päiväkirjojen että asiakirjojen nähdään syntyvän osana toimintaa ja todisteena siitä, molempien virheettömyyttä ja luotettavuutta oikean tiedon lähteinä on ryhdytty kyseenalaistamaan (esim. Crowther 1999; Askeland & Payne 1999). Yhtäältä asiakaskertomussysteemin olemassaolo olettaa yksiselitteisen todellisuuden olemassaoloa ja pohjautuu modernistiseen käsitykseen, jonka mukaan tapahtumien ymmärtämistä yhdellä tavalla voidaan väittää todellisuudeksi. Toisaalta asiakaskertomuksia yleensä kirjoitetaan tilanteissa, jotka ovat lähtökohtaisesti monitahoisia ja olemassa voi olla monia tarkastelemista vaativia todellisuuksia. Postmodernin, eroja korostavan ajattelun mukaan päivä- ja asiakirjojen sisältö on aina tietystä näkökulmasta tulkittua todellisuutta. (Askeland & Payne 1999, 61; ks. myös Jokinen 2004, 128–129.)

Nina Säaskilahti (2011, 23, 25–26) kuvaa tutkimusaineistonaan olleita naisten vuosikymmeniä kirjoittamia, omaelämäkertoja läheneviä päiväkirjoja osin tunnustuksellisiksi, mutta myös hyvin moniaineksisiksi. Moniaineksisuus, fragmentaariisuus ja pitkä aikaperspektiivi ovat narratiivimuo-

don lisäksi lastensuojelun asiakirjoillekin ominaisia piirteitä (esim. Askeland & Payne 1999; Huuskonen & Vakkari 2010, 9). Barbara Crowtherin (1999) mukaan päiväkirjan pitäminen on monille nuorille tytöille yksityinen ja julkinen performanssi, joka voi toimia sekä merkittävänä vastustuksen että subjektin muovaamisen välineenä tyttöjen kasvussa hiljaisuudesta minäkertomukseen. (Crowther 1999, 197–198.) On tavallista, että päiväkirjan kirjoittaminen salataan tai siitä kerrotaan ainoastaan lähimmille. Päiväkirjan sisältöjen salassa pitamisessä ei ole kyse pelkästään yksityisyyden säilyttämisen halusta, vaan myös itsenäisyyden, riippumattomuuden ja identiteetin suojaamisesta. (Mt. 200–201.) Myös vanhempien itseään koskevien lastensuojelun asiakirjojen säilyttäminen salassa muiden katseilta ja lukematta jättäminen on tulkittu itsen ja oman identiteetin suojelemiseksi (Vierula 2012, 159; 2013, 289–291).

Eeva Jokinen (2004) kuvaa päiväkirjaa naisten omana tilana, joka mahdollistaa itsen paljastamisen ja arvioinnin ilman pelkoa esimerkiksi huonona äitinä olemisesta. Päiväkirja tarjoaa naisille turvallisen, kiinnipitävän ympäristön, joka mahdollistaa itsen ja oman toiminnan reflektoinnin. Itsereflektioon voi liittyä myös arviointia siitä, millainen tulisi olla, miten elämä pitäisi elää ja miten se on eletävissä. (Jokinen 2004, 119–120.) Lastensuojelun asiakirjojen kuvauksia voidaan päinvastaisesti pitää lastensuojeluintituution omana tilana, joka mahdollistaa vanhemmuuden ja usein nimenomaan äitiyden arvioinnin institutionaalisen asiantuntija- ja viranomaistoimintana. Kirjailija Maria Peura (2012, 38) kertoo siitä, miten itsensä tunnistaminen tutun kirjailijan kolumnista, vaikkakin anonyymina, aiheutti tuskallisen paljastetuksi tulemisen tunteen. Kun kyseessä on itseä koskevien lastensuojelun asiakirjojen lukeminen, paljastetuksi tulemisen tunteeseen sisältyy lisäksi häpeää äitiydessä epäonnistumisesta sekä henkilökohtaisena että kulttuurisena kokemuksena (Vierula 2013, 292–293). Paljastetuksi tulemisen tunne äidille on tällöin moninkertainen. Ei liene epäilystä, etteivätkö sekä päivä- että asiakirjojen kirjoittaminen ja lukeminen olisi omaa ja yksityistä, mutta samalla vahvasti sosiaaliseen todellisuuteen kiinnittynyttä sekä kulttuuri- ja historiasidonnaista toimintaa (esim. Kosonen 1993; Askeland & Payne 1999; Jokinen 2004; Vierula 2013).

Vanhempien lukuasemat ja lukutapojen analysointi aineistosta

Tarkastelen erilaisten lukutapojen jäsentämisen lisäksi sitä, millaisista ajallisista asemista lastensuojelun asiakkaina olevat tai olleet vanhemmat lukevat itseään koskevia asiakirjoja ja millaisia merkityksiä he antavat asiakirjojen pysyvyydelle ja luettavuudelle.

Tutkimuksen aineistona on lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhempien 19 kerronnallista teemahaastattelua. Haastateltavia oli kaikkiaan 22. Heistä 19 oli haastatteluhetkellä lastensuojelun asiakkaana, neljä oli ollut aiemmin. Yksi henkilö haastateltiin kahteen kertaan; ensimmäistä haastattelua tehtäessä hän oli asiakkaana mutta ei enää toisen haastattelun aikaan. Vanhempien lukuasemat rakentuvat aineistossa erilaisiksi sekä ajallisesti että suhteessa asiakkuuksiin ja haastattelutilanteisiin. Erilaiset lukuasemat määrittävät vanhempien asemoitumista itseään koskeviin lastensuojelun asiakirjateksteihin ja niiden lukemiseen. Lukuasemat kattavat sekä asiakirjojen lukemisen ja kommentoimisen kerronnallisissa teemahaastatteluisissa että haastattelujen ulkopuolella tapahtuneesta lukemisesta kertomisen. Haastateluilta 12 toteutin vuosina 2010–2011 ja seitsemän syksyllä 2012.

Lukuasemista 14 rakentuu osin äitien ja kaksi isoäitien yksilöhaastateluisissa, kaksi äidin ja puolison yhteishaastattelussa sekä yksi äidin, isän ja osittain keskusteluun osallistuneen lasten sisarusen haastattelussa. Ensimmäiset 16 haastateltavaa tavoitin kahden kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jakamien haastattelukutsujen avulla. Jälkimmäisistä seitsemästä haastateltavasta yksi osallistui jo ensimmäiseen aineistonkeruuseeni, ja kuusi muuta tavoitin huostaan otettujen lasten vanhempien yhdistyksen kautta. Eri kanavia käyttämällä pyrin tavoittamaan mahdollisimman monenlaisia asiakkuus- ja asiakirjakokemuksia sekä varmistamaan haastateltavien löytämisen. Vanhemmista kirjoittaessani tarkoitan kaikkia haastateluihin osallistuneita.

Haastateltavien lukuasemien rakentumista haastattelutilanteissa ohjasi tieto siitä, että halusin kuulla heidän kertovan asiakasprosessistaan ja suhteestaan asiakirjoihin lastensuojelussa. Ensimmäisten haastattelujen teemoja olivat lisäksi tieto ja tiedon tuottaminen sekä dokumentointiin osallistuminen ja asiakirjojen käyttäminen. Jälkimmäisiä haastateluita tehdessäni pyy-

sin huostaan otettujen lasten vanhempia kertomaan lastensuojeluasiakkuutensa tarinan sellaisena kuin olisivat halunneet, että se olisi kuultu ja kirjoitettu lastensuojelun asiakirjoihin. Haastatteluteemoina olivat tuolloin myös asiakirjojen sisällöt, asiakirjojen käyttäminen sekä asiakirjankäytäntöihin liittyvät toiveet. Lukutapojen analysoinnin näkökulmasta en pidä hieman toisistaan poikkeavia haastatteluteemoja ongelmallisina, sillä molemmista aineistoista löytyy runsaasti asiakirjojen lukemisesta kertovaa puhetta. Haastateltavien valikoitumiseen ja lukuasemien rakentamiseen oletus oman tarinan ja asiakirjan tarinan eroavuudesta on kuitenkin voinut vaikuttaa.

Kaikissa haastattelutilanteissa pyrin tilan antamiseen haastateltaville siten, että heillä oli mahdollisuus kertomansa säätelyyn ja kokemustensa kertomiseen omista lähtökohdistaan (esim. Hyvärinen & Löyttyniemi 2005). Ensimmäisiä haastatteluja sopiessamme muistutin vanhempia mahdollisuudesta ottaa mukaansa sellaisia lastensuojelun asiakirjoja ja päätöksiä, joita he pitivät tärkeinä. Jälkimmäisessä aineistonkeruussa asiakirjojen mukaan ottamisesta ei keskusteltu ennalta, mutta vanhemmat toivat niitä mukanaan haastattelutilanteisiin. Asiakirjoja, joita vanhemmat lukivat ja kommentoivat, oli yhteensä yhdeksässä haastattelussa. Haastattelupuheessa viitataan lastensuojelun asiakirjoina esimerkiksi erilaisiin sosiaalityöntekijöiden laatimiin selvityksiin, suunnitelmiin ja päätöksiin, eri tahoilla laadittuihin vanhemmuuden arviointiin liittyviin asiantuntijalausuntoihin, yhteenvetoihin ja oikeuden päätöksiin. Haastattelutilanteiden ja aineistojen tarkemmat kuvaukset löytyvät aiemmista väitöskirjani osatutkimuksista (Vierula 2012, 153–155; 2014, 347–348).

Haastateltavien lukuasemissa on ajallista vaihtelua. Heistä neljä lukee tai kertoo lukemistaan asiakirjoista ½–6 vuotta sijaishuollon asiakkuuden päättymisen jälkeen ja muut aktuaalisen asiakkuuden aikana. Lukuasemiin tuottaa eroja myös asiakkuuksien kesto vajaan kahdesta vuodesta lähes 18 vuoteen. Jotkut lukevat asiakirjoja autetuksi tulemisen, toiset taas vastentahtoisen lapsesta luopumisen kontekstissa. Neljällä lukuasema määrittyy avohuollon ja 18:lla sijaishuollon asiakkuudesta käsin. Puheena olevia huostaanottoja on yhteensä 14, joista kuusi perustuu toisen tai molempien vanhempien suostumukseen ja kahdeksan on tahdonvastaisia. Aineiston sijaishuoltopainotteisuudella ja huostaanottojen tahdonvastaisuuspainotteisuudella on vaikutuksensa tutkimuksen tulok-

siin, samoin kuin haastattelutilanteella asiakirjojen lukemisen tai niistä kertomisen paikkana. Sensitiivinen tutkimusaihe, haastateltavien osin hyvinkin raskaat kokemukset ja niistä kertominen piirsivät kehykset tutkimushaastattelujen toteuttamiselle. Näin ollen sääntöihin perustuvan tutkimusetiikan lisäksi tilanne- ja suhdeperustaiset eettiset ratkaisut ovat olleet välttämättömiä tutkimusprosessin eri vaiheissa (esim. Rauhala & Virokannas 2011, 237–238).

Analyysitapaani voi luonnehtia temaattiseksi ja aineistolähtöiseksi. Aloitin analyysin etsimällä aineistosta kohdat, joissa haastateltavat kertovat itseään koskevien lastensuojeluasiakirjojen käyttämisestä ja lukemisesta. Luin kutakin haastattelua myös kokonaisuutena, josta hahmottelin asiakirjojen lukemisen kontekstia katsomalla asiakkuuden alkamisen tapaa, interventioiden vapaaehtoisuutta/tahdonvastaisuutta, asiakas-työntekijäsuhteen luottamuksellisuutta, asiakasprosessin vaihetta haastatteluhetkellä sekä mahdollisia ajan myötä tapahtuneita muutoksia asiakirjojen luku- ja käytötavoissa ja suhtautumisessa asiakkuuteen. Tunnistin lukutavat siitä, miten haastateltavat lukevat ja kommentoivat asiakirjoja haastattelutilanteessa, sekä siitä, miten ja mitä he asiakirjojen lukemisestaan kertovat.

Tarkastelin lisäksi haastateltavien erilaisiin ajallisiin lukuasemiin asettumista käyttämällä apunani Barbara Misztalin (2003, 108–109) esittämiä muistamisen, ajan ja menneisyyden jatkuvuuden käsitteellistyksiä (ks. myös Eronen 2012, 39–40). Misztalin (2003, 108–109) mukaan muistamiseen, aikaan ja menneisyyden jatkuvuuteen suhtaudutaan pääasiassa kolmella tavalla. Voidaan ajatella ensinnäkin siten, että aika ja muistot ovat mennyttä, jolloin unohtaminen ja vaikeneminen korostuvat. Toisen ajattelutavan mukaan menneisyys ja muistot nähdään nykyhetkessä yhä uudelleen muotoutuvina ja kerronnallistuvina. Kolmannessa näkemyksessä menneiden tapahtumien koetaan puolestaan olevan jatkuvasti läsnä nykyhetkessä. Sekä yhteiskunnallis-kulttuurisena että henkilökohtaisena kokemuksena kaikki kolme tasoa voivat olla käytössä samanaikaisesti (Misztal 2003, 108–109; Eronen 2012, 39–40). Analyysissä olen käyttänyt edellä mainittua kolmijakoa tarkastellessani asiakirjoista luettua ja kerrottua. Lopuksi tein jäsennyttä siitä, millaisia merkityksiä asiakirjojen pysyvyys ja luettavuus saavat vanhempien näkökulmasta.

Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat

Analyysin tuloksina olen jäsentänyt ja nimennyt viisi erilaista lastensuojelun asiakirjojen lukutapaa, joita ovat lukemisesta vetäytyminen sekä silmäilevä, ihmettelevä, analyttisesti erittelevä ja vastakarvainen lukutapa. Tulkitseen lukemisesta vetäytymisen yhdeksi lukutavoista, sillä se pitää sisällään etukäteistulkintaa asiakirjojen sisällöistä ja kertoo jotakin tärkeää vanhempien ja lastensuojeluasiakirjojen välisestä suhteesta. Lukemisesta vetäytyminen on yleisin aineistossani esiintyvä lukutapa, minkä tekee kiinnostavaksi Huuskosen ja Vakkarin (2010) huomio siitä, että sosiaalityöntekijöilläkin asiakirjojen lukeminen jää toissijaiseksi kirjaamiseen käytettyyn aikaan verrattuna. Asiakirjojen kirjoittaminen näyttäisi näin ollen olevan lukemista tärkeämpää. Kerron seuraavaksi tarkemmin kustakin lukutavasta. Haastateltavien nimet on muutettu ja aineisto-otteita on muokattu tunnistamisen välttämiseksi.

Lukemisesta vetäytyminen

Asiakirjojen lukemisesta vetäytyminen on vanhempien tietoista toimintaa, jolla on toisistaan poikkeavia merkityksiä. Yhtäältä avoimuuden asiakkaina olevat katsovat asiakirjojen kuuluvan lastensuojelun institutionaaliseen toimintaan työntekijöiden muistiin ja asiakassuhteen jatkuvuuden tukena, jolloin niillä ei ole vaikutusta heidän arkeensa tai henkilökohtaiseen elämäänsä. Haastateltavat kertovat asiakirjojen toistavan asiakastapaamisissa jo kertaalleen läpikäytyä ja tiedettyä, jolloin lukemista ei pidetä tarpeellisena. Asiakirjojen lukemattomuuteen liittyy vahva tukeutuminen institutionaaliseen asiantuntijuuteen sekä luottaminen työntekijän kykyyn kirjoittaa asiakirja todenperäisesti. Avunsaanti, luottamus ja puhutun tärkeys työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa korostuvat. Alla oleva ote kertoo tämän kaltaisesta lukemisesta vetäytymisestä:

Tarja: Miten te kehittäisitte lastensuojelua tai tätä dokumentointi... näitä asiakirjoihin liittyviä asioita tai sitä dokumentointiprosessia?

Pekka: Niin no, ei niistä varmaan tarvi tulla mitään paperidokumenttia. Esimerkiksi jostakin kasvatustalustakaan, niin ei sieltä tarvi tulla mitään paperidokumenttia.

Riina: Epikriisi tulee sitten aina, sellainen yhteenveto.

P: Niin, mutta ei sieltä ainakaan tarvi ruveta tulemaan mitään [naurahaetaen]...

R: Ei, tätä paperia tulee niin paljon.

P: Kun se kumminkin se asia puidaan ja ollaan siellä niin, ei sitä tarvi enää toiseen kertaan...

R: Mutta jos se jää sinne koneelle ja me vaikka vuoden

päästä otetaan yhteyttä sinne, niin mä toivoisin ainakin, että se olis siellä koneella.

P: Niin tietää että...

R: Et sinne asti on päästy silloin ja siitä jatketaan.

Hieman samansuuntaista lukemisesta vetäytymistä kuvaa myös haastateltava, jonka lapsi on pitkäkestoisessa suostumukseen perustuvassa sijoituksessa ja tilannetta voi kuvata hyvin toimivana jaettuna vanhemmuutena. Äidin, lapsen ja sijaisvanhempien päättäessä epävirallisesti keskenään asioista ei ole myöskään olemassa virallista dokumentaatiota. Sijaishuollon asiakkuuden alkuvaiheessa haastateltava muistaa hämärästi allekirjoittaneensa joitakin papereita, joita ei ole koskaan tuntenut tarvetta lukea, koska mitään ongelmia ei ole ollut.

Aivan toisen tyyppisestä lukemisesta vetäytymisestä kertoo valtaosa huostaan otettujen lasten vanhemmista. Heille asiakirjojen lukemisen välttäminen on tapa suojella itseä lukemisen tuottamalta emotionaaliselta kivulta ja pahalta ololta. Jotkut kertovat lukemisesta vetäytymisestä erityisesti avo- ja sijaishuollon asiakkuuden nivelvaiheisiin liittyvänä, jolloin asiakirjat kuvaavat huostaanottoon johtaneita ja sijoituksen alkuaikojen tapahtumia. Lähinnä itseän suhteessa lapsiin kohdistuvat voimakkaat syllisyyden, häpeän, vihan ja kiukun tunteet sekä katkeruus tapahtuneesta estävät tällöin asiakirjojen lukemisen, kuten haastateltava kuvaa:

Laura: Oli ne ensimmäiset [asiakirjat] silloin, niitä mä varmaan ensimmäisen kerran nyt luinkin läpi [naurahaetaen], mitkä silloin tuli.

Tarja: Miltä se tuntuu nyt?

L: No silloin mä en kyenny sitä kyllä, et mä jätin ne syrjään samoin tein, se tuntuu niin karmealta mutta, kyllä se käytännössä tietysti sen tilanteen sinänsä kuvas niin ku se ehkä oli.

T: Mikä siinä silloin teki sen niin karmeeks, et niitä ei voinu lukea tuoreeltaan?

L: [tauko 10 s] Syllisyys, häpeä, viha, kiukku. Katkeruus, varmaan osittain. Vaikka en mä tosiaan tiedä, mitä siinä kukaan olis pystynyt sen kummemmin tekeneen. Että en mäkään varmaan välttämättä tarvittavia eväitä sitte antanu, että olis kukaan pystynyt ulkopuolinen käsitteleen ja käsittäen asiaa toisin.

T: Oliko se, kohdistuko ne tunteet sosiaalityöntekijöitä kohtaan vai, liittykö se siihen..?

L: No enemmän ehkä itteen, siis se tilanne, että mitä se oli ja minkä tähden. (...) Jotenkin takaraivos aina mietti, että mitä muksut musta ajattelee että, nyt se teki heille tällasen tempun.

Haastateltavat kuvaavat myös asiakirjojen sisältöjen, joissa kerrotaan oman lapsen huostaan otamisesta sekä sijaishuoltoon liittyvistä usein jännit-

teisistä asiakaspalaverista, toistavan kipeitä muistoja, joihin ei ole halua palata. Lukemisesta vetäytyminen voi tapahtua myös sijaishuollon asiakasprosessin kuluessa. Tällöin se voi merkitä vetäytymistä oman elämän lukemisesta arkaluonteisina, haavoittavina, salassa pidettävänä ja negatiivisesti värityneinä henkilökohtaisina tietoina: tiettyjä osia itsestä paljastavana päiväkirjana, jonka sisältöä ei ole voinut olla valitsemassa. Kun asiakirjat näyttävät vastakohtana ajatukselle päiväkirjasta naisen/äidin turvallisena ja kiinnipitävänä ympäristönä (Jokinen 2004, 119–120), lukemisesta vetäytymisestä tulee väylä itsen, oman identiteetin ja yksityisyyden suojelemiseen. Lukemisesta vetäytymisen voi tulkita myös vastustuksen välineenä ja mahdollisuutena toisenlaisiin minäkertomuksiin (vrt. Crowther 1999, 197–198).

Kun huostaanotosta on kulunut vuosia ja asiakirjoja kykenisi jo lukemaan itkemättä, niihin ei välttämättä ole edelleenkään halua palata. Haastateltavat kertovat valitsevansa mieluummin nykyhetkessä elämisen ja vetäytyvänsä lukemisesta, koska eivät halua elää toistuvasti uudelleen menneisyyden tapahtumia ja tunteita asiakirjoja lukemalla. Tässä hetkessä elämistä pidetään menneisyyden jatkuvaa läpikäymistä parempana. Kipeää tekevän ajan ja muistojen halutaan olevan mennyttä, jolloin lukemisesta vetäytyminen palvelee halua unohtaa (Misztal 2003).

Silmäilevä lukutapa

Samoin kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijät (Huuskonen & Vakkari 2010), myös vanhemmat tarkistavat asiakirjoista yksittäisiä asioita, kuten seuraavan palaverin ajankohtaa, lasten tapaamispäivämääriä tai muuta yhteisessä tapaamisessa sovitua. Tämän kaltaisesta silmäilevästä lukutavasta kertovat avohuollon asiakkaina olevat ja jotkut huostaan otettujen lasten vanhemmista. Asiakirjojen käyttötapana muistin tukena on tällöin vahvasti yhteydessä lukemisen tapaan, ja katse on yleensä suunnattu tulevaan.

Osalla sijoitettuna olevien lasten vanhemmista silmäilevä lukutapa on edellisestä poiketen käytössä siksi, että he eivät kykene lukemisen aiheuttaman tunnereaktion vuoksi lukemaan asiakirjoja kokonaisuudessaan läpi. Lukaisemisen ja nopean vilkaisun tarkoituksena on tällöin emotionaalisen tuskan välttäminen samoin kuin lukemisesta vetäydyttäessä:

Tarja: Miltä asiakirjojen lukeminen on tuntunu, tos matkan varrella? Onkse tuntunu samalta koko ajan, vai

onkse muuttunu sun mielestä?

Pirjo: (...) Joo, kyllä se, siis se on totta, että ehkä ne ei oo niin kipeitä lukee ku sillon alussa.

T: Osaatko sanoa, et mihin se liittyy?

P: Siihen on tottunu. Ja asiaan on tottunu. Ja lukemaan. Täytyy kyllä myöntää, että minä en aina ees oo niitä lukenu, kun ne on tullu, sillon ainaki alkuajoina. En mä aina oo lukenu niitä läpi. Musta tuntuu, et mä loppujen lopuks oon, jos mulla nyt ois ne tässä kaikki, niin varmaan se ois niin että, useimpia niistä mä en oisi lukenu, muuta ku silleen nopeesti vaan vilkassu. Varsinki alussa, ne oli hyvin kipeitä luettavia sillon aluksi kyllä. Mutta ihminen tottuu vaikka minkälaisiin olosuhteisiin.

T: Aatteleksi et se liittyy nimenomaan siihen, niitten sisältöön, vai liittykö se siihen, että...?

P: Tilanteeseen. Kyllä se sisältöki oli, molemmat. Se tilanne, ja sitten myös se sisältö. Sisältö se, että siinä kerrottiin siitä asiasta, että mun lapseni on otettu huostaan. Se oli se, silleen se tuntu kipeältä.

Haastateltava kuvaa hienoista lukutapansa muuttumista ajassa. Asiakirjojen nopea vilkaisu sijaishuollon asiakkuuden alussa liittyi lapsen huostaanotosta aiheutuneeseen emotionaaliseen kipuun, jota asiakirjojen paneutuvampi lukeminen olisi vahvistanut kestävämmällä tavalla. Kivun lieentyminen näyttää olevan yhteydessä jonkinasteiseen sopeutumiseen lapsen huostaanottoon sekä siihen liittyvien asiakirjojen lukemiseen. Otteesta näkyy, miten lukemisen tilannesidonaisuus vaikuttaa lukemisen tapaan (Lehtonen 2004, 194–195).

Ihmettelevä lukutapa

Ihmettelevässä lukutavassa huostaan otettujen lasten vanhemmat kummastelevat esimerkiksi instituution kirjaamistapaa, kirjausten sävyä, kirjattaviksi valittuja asioita sekä taustakontekstien kuvausten puuttumista. Ihmettelevä lukija voi kirjoittaa kommentteja asiakirjan marginaaliin, tuottaa näin vastapuhetta omasta näkökulmastaan ja käydä ikään kuin keskustelua asiakirjan tekstin kanssa (vrt. Jokinen 2004, 119; Säskilähti 2011, 304). Yleensä ihmettely jää asiakirjan ja lukijan väliseksi tai perhepiirissä tapahtuvaksi. Haastateltavien kuvausten perusteella heillä on harvoin voimia kokemansa asiakasprosessin raskauden vuoksi ihmetellä kirjaamistapoja sosiaalityöntekijälle ääneen tai muulla tavoin kommunikoiden. Yhteyttä otettuun osaan on kokenut tulleensa sivuutetuksi ja jääneensä vaille vastausta. Tällöin kyse on tulkintani mukaan alistuvasta ihmettelystä, joka ei näytä muuttuvan asiakasprosessin kuluessa. Haastateltavat kuvaavat monenlaisin esimerkein, miten asiakirjoissa on heidän kannaltaan virheellisiä, puutteellisia ja liian tulkinnanvaraisia kuvauksia sekä ainoastaan tai voittopuolisesti negatiivivärityksiä

asioita vanhemmista. Alla olevasta otteesta näkyy erään haastateltavan tiivistys ihmettelevästä luku-tavasta ja sen yhteydestä kirjaamisen tapaan:

Kirsi: Aina on ollu jotakin sellasta että, negatiivista juttua. Mut en tiedä sitten, mikä siinä on että, minkä takia näin on. Ihan niinku ne [sosiaalityöntekijät] ei haluaisi sitä että, saatais siihen kaikki vanhempienkin asiat kunnolla laitettua.

Jotkut kertovat, että otettuaan yhteyttä sosiaalityöntekijään tämä on selventänyt, mitä on kirjauksella tarkoittanut ja miksi on kirjannut kyseisen asian juuri tietyllä tavalla. Tämän kaltaisen toiminnan, jota haastateltava seuraavassa otteessa kuvaa, tulkitsen dialogiseksi ihmettelyksi. Tulkintani mukaan haastateltavan lukutapa on sosiaalityöntekijän kanssa käydyin keskustelun ja omien syyllisyydentunteidensa tunnistamisen myötä muuttanut ihmettelevästä analyttisesti erittelevän, moniulotteisemman lukutavan suuntaan:

Tarja: Mites, kun niissä asiakirjoissa on henkilökohtaisia asioita, niin miltä tuntuu lukea niitä, jos sä ajattelet siitä näkökulmasta?

Sonja: No eihän se oikein mukavaa tietenkään oo [naurahtaen], mutta oli siinä sillon jossain vaiheessa semmosia, mitkä mun mielestä ei pitäny paikkaansa.

T: Sanoiksä niistä ikinä?

S: Kyllä mä sanoin.

T: Korjattiinko niitä?

S: Sosiaalityöntekijä sitten sanoi, mitä se oli tarkoittanu.

T: Selvensi sulle sitten?

S: Joo. (...) Ja kyllähän niistä saa valittua, ja kyllä mä joskus valitinkin, tai kirjoitin sosiaalityöntekijälle sitten.

T: Muistaksä minkälaisesta asiasta? Tai minkä tyyppisestä, mihin se liittyy?

S: No että se ei ymmärtäny mua.

T: Joo, et se näky siitä asiakirjasta, että sä olit tarkoittanu jotain muuta, niinkö?

S: Joo. Mutta sehän oli se mun oma syyllisyys, joka siinä taustalla huusi [naurahtaa]...

T: Niin, niin.

S: ...että eihän se nyt sosiaalityöntekijän vika ollu.

Henkilökohtaisten asioiden lukeminen lastensuojeluasiakirjoista ei edelleenkään tunnu haastateltavasta mukavalta. Hän kertoo haastattelun aluksi, ettei halunnut ottaa asiakirjoja mukaan haastattelutilanteeseen, sillä niitä lukiessa ”kaikki kaatuu päälle”. Hän tarkentaa, että pahimmalta tuntuu lukemisen nostattama syyllisyys siitä, että on huono äiti. Yllä olevassa otteessa syyllisyyden voi tulkita vaikuttaneen myös siten, että haastateltava on tulkinnut lukemaansa paikkaansa pitämättömäksi. Ajan ja sosiaalityöntekijän kanssa käytyjen keskustelujen myötä haastateltava näyttää syyllisyydentunteidensa tunnistamisen lisäksi sisäistäneen lastensuojelun institutionaalisia kir-

jauskäytäntöjä. Otteesta voi päätellä, että asiakirjan paikkaansa pitämättömiltä tuntuneet asiat juontuivat enemmänkin haastateltavan syyllisyyden värittämästä luku-tavasta kuin virheellisestä kirjaamisesta. Nykyhetkessä ihmettelevä lukutapa on jäänyt taakse ja antanut sijaa seuraavaksi esitelmälleni analyttisesti erittelevälle luku-tavalle, mutta edelleen haastateltava haluaa mieluiten välttää lukemisesta itseään suojellakseen.

Analyttisesti erittelevä lukutapa

Analyttisesti erittelevä, moniulotteinen lukutapa sisältää asiakirjatekstin lukemista tai lukemisesta kertomista haastattelutilanteessa useista eri näkökulmista. Analyttisesti eritellen asiakirjoja lukevilla on yleensä takanaan vuosia jatkunut sijaishuollon asiakkuus. Asiakirjoja luetaan tässä hetkessä tai nykyhetkestä menneeseen ja menneet asiakkuuden tapahtumat suhteutetaan nykyhetkeen. Menneisyys ja muistot rakentuvat osaksi itseä, henkilökohtaista elämää ja suuntautumista tulevaan. Mennyttä on mahdollista tarkastella suhteellisen kiihottomasti tai ainakin osittain positiivisessa valossa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita kritiikitöntä lukemisen tapaa tai sitä, ettei asiakirjojen lukeminen edelleen ”nostaisi tunteita pintaan”, kuten yksi haastateltavista kuvaa. Menneisyyden ja muistojen ei voi siis sanoa haastattelussa näyttäytyvän nykyhetkessä jatkuvasti uudelleen muotoutuvina ja kerronnallistuvina (Miszta 2003).

Analyttisesti erittelevälle luku-tavalle on kuitenkin ominaista, että lukemisen suunnat muotoutuvat haastatteluhetkellä toistuvasti uudelleen. Asiakirjoja lukiessaan haastateltavat löytävät kirjauksiin ja niiden tulkintoihin uusia näkökulmia, joita pohtivat haastattelujen aikana, kuten seuraavassa otteessa:

Riitta: Nyt kun tässä nopeesti mietin ihan kielellisenä analyysinä, se on ehkä se, että on enemmän kirjoitettu auki, että ”Riitta kokee olevansa masentunut”. Niin sillon se on sitä, mitä minä olen itse, mut myös kokemus eikä niin et joku tulee ulkopuolelta ja sanoo, et ”Riitta on masentunut”.

Tarja: Niin, eli onko tää susta parempi tää et...?

R: Joo.

T: ...siinä lukee, että ”Riitta kokee”?

R: Kyllä. Sillon siinä myös, et vaikka tää on toisen kirjottama, niin tääl on aika paljo tälle että, ”Riitta toivo”, ”Riitalla on toisaalta paljon pelkoja siitä, että joutuu esim. tapaamisissa suostumaan Saulin ehtoihin, ja tämä vaihe kuluttaa paljon Riitan henkisiä voimavaroja”. Onkohan se sitten, että siinä kuitenkin ikään kun kuuluu minun ääni, vaikka se on toisen kirjottamaa, ja tuo on taas täysin, että joku on kattonu ja sitte kirjo-

tanu ja päättäny, että tommonen se on. Siin on ehkä se ero. Mutta tää nyt tuli vaan tässä mieleen. Ihan kielellisellä tasolla, et miten nää lauseet on rakennettu. En oo sitä hoksannu aikasemmin, et siitäkö se tulee itelle, et sitä lukee vähän eri lailla kun noita sos-puolen.

Haastateltava erittelee perheneuvolan ja lastensuojelun palavereista tuotettujen asiakirjojen hie-man toisistaan eroavia kirjoittamisen tapoja. Hän tulkitsi erilaisten kirjaustapojen olevan yhteydessä omiin, myös jossain määrin toisistaan poikkeaviin lukemistapoihinsa. Aineisto-ote on oivallinen esimerkki siitä, miten merkitykset syntyvät tietys-sä ajassa ja paikassa tekstin lukemisen hetkellä (Lehtonen 2004, 187). Haastattelutilanne merkitysten tuottamisen paikkana näkyy otteessa haastateltavan ilmaisuina ”nyt kun tässä nopeesti mietin”, ”tuli vaan tässä mieleen” ja ”en oo sitä hoksannu aikasemmin”.

Vastakarvainen lukutapa

Vastakarvaiselle, yksilötoitteiselle lukutavalle on ominaista institutionaalisen toiminnan voimakas läsnäolo sekä haastateltavien monitahoinen aktivismi kokemiensa epäkohtien muuttamiseksi. Menneet traumaattisina koetut asiakkuuden tapahtumat määrittävät edelleen vanhempien koko elämää tai suurta osaa siitä, mikä ohjaa asiakirjojen lukemisen tapaa. Lukutapaan liittyy yleensä huostaanoton vastentahtoisuus ja epäluottamus sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Haastateltavat lukevat asiakirjoja pääosin perättöminä, tunnistamattomina tai vinoutuneita tietoja sisältävinä. Ajatus yksiselitteisen totuuden olemassaolosta on vahva ja sen ajatellaan olevan vanhempien hallussa, kun taas asiakirjoissa ”eletään siinä sosiaalityöntekijöiden tekemässä valheellisessa maailmassa”, kuten eräs haastateltavista kuvaa. Alla olevasta otteesta välittyy haastateltavan voimakas tunnereaktio hänen kuvatessaan ensimmäisten saamiensa lastensuojeliasiakirjojen lukemista:

Liisa: Mä muistan ensimmäiset paperit kun mä Kun-nasta sain, kun mä istuin keittiön lattialla, mä itkin, mä olin aivan hysteerinen, mä soitin Oikeusavustajalle, että ”täällä lukee siis tällasta!” Niin Oikeusavustaja oli ihan et ”rauhotu, kukaan vanhemmista ei tunnista itseään niistä papereista”.

Vastakarvaisessa lukutavassa vanhemmat käyttävät asiakirjoja apuna selittäessään ja tulkittaessaan nykyhetkeä ja tulevaa menneestä käsin. Seuraavassa otteesta näkyy haastateltavan jääminen kiinni traumaattisena kokemansa huostaanoton ja asiakkuuden prosessointiin, jonka apuvälineenä asiakirjojen lukeminen toimii:

Liisa: Kyllä se on jättäny niin syvät arvet. Ne jotka tietää, niin mä oon erittäin taitava, että vaikka me puhut-tas auringonpaisteesta, niin mä väännän jossain vaiheessa sen keskustelun huostaanottoon. (...) Kyllä se aina nousee, mullahan on niitä papereita pitkin siellä vielä mapittamatta, huushollia. Niin aina kun mä törmään niihin papereihin, niin kyllä se nousee kun mä katon sit että ”ai tollanenks mä muka oon [vihaisesti]”. (...) Toiset sanoo, et hävitä ne paperit. Mut mä sanon et mä en voi hävittää, koska mun täytyy jotenkin käydä läpi ja prosessoida, ja sit mä oon sitä mieltä et mä vielä joskus, haluan et oikeesti se myönnetään, et moka tuli tehtyä.

Voi myös olla niin, että käynnissä oleva huostaanoton purkuprosessi ja mahdollinen tuleva oikeuskäsittely määrittävät asiakirjojen lukutapa osaltaan toimien lukemisen kontekstina. Tällöin vanhempi voi lukea asiakirjan tekstiä itseään vastaan kirjoitettuna todisteluna ja mahdollisena huostassa pidon jatkumispäätöksen perusteluna, mikä vahvistaa vastakarvaista lukutapaa ja jyrkkää erontekoa itsen ja lastensuojelun välillä. Vastakarvaiselle lukutavalle ovat ominaisia eriaistiset vihan tunteet lastensuojelua kohtaan sekä viranomais-toiminnan ja -järjestelmän demonisointi. ”Hallinto-oikeus ja KHO on fanaattisen viranomaisma-fian kumileimasin”, kuten yksi haastateltavista kuvaa. Aineiston valossa näyttää siltä, että vastakarvainen lukutapa ei ole asiakasprosessin kulu-essa tai sen päätyttyä muuttunut. Tulkitsen tätä siten, että myöskään lukijat eivät ole kokemuksellisesti muuttuneet (vrt. Askeland & Payne 1999) suhteessa lastensuojelun asiakkuuteen. Myös lain-säädännöllisten rakenteiden suoma oikeus taistel-la päätöksiä vastaan voi pitää yllä vastakarvaista lukutapaa.

Lukutavat tiivistettyinä

Lukemisesta vetäytymisestä haastateltavat kertovat pääosin kahdella tavalla. Avohuollon asiakkuudessa oleville asiakirjat ovat ensisijaisesti osa institutionaalista toimintaa työntekijöiden muistin ja asiakassuhteen jatkuvuuden tukena. Tällöin asiakirjojen lukemisella ei ole merkitystä heidän arjessaan, johon he kokevat saavansa lastensuojelulta arvokasta tukea. Suuri osa haastatelluista huostaan otettujen lasten vanhemmista puolestaan vetäytyy lukemisesta suojellakseen itseään lukemisen tuottamalta tai vahvistamalta emotionaalisel-tä tuskalta. Itsesuojelu liittyy lähinnä sellaisiin syyllisyyden, häpeän ja vihan tunteisiin, jotka kohdistuvat itseen suhteessa lapseen. Kipeisiin muistoihin oman lapsen huostaan ottamisesta tai jännitteisistä asiakaspalavereista ei haluta palata. Silmäilevää lukutapaa vanhemmat kuvaavat käyttävänsä pit-

kälti samoista syistä. Silmäilevälle lukutavalle on toisaalta ominaista myös yksittäisten asioiden tarkistaminen asiakirjoista, jolloin lukutapaan ei liity emotionaalista aspektia. Ihmettelevässä lukutavassa jotkin asiakirjojen kuvaukset tai koetut puutteet ovat herättäneet vanhemmissa kysymyksiä ja vastustusta. Alistuvassa ihmettelystä kysymykset ovat jääneet vaille vastauksia. Dialogisessa ihmettelystä kirjauksista on keskusteltu sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin lukutapaa on ollut mahdollista muuttaa. Analyttisesti erittelevälle lukutavalle on puolestaan ominaista asiakirjatekstin lukeminen tai lukemisesta kertominen useista eri suunnista, jotka voivat muotoutua haastatteluhetkellä toistuvasti uudelleen. Vastakarvainen lukutapa sen sijaan näyttää analyysin perusteella yksiuotteiselta ja suhteellisen pysyvältä. Lukutavalle on leimallista huostaanoton kokeminen perusteettomaksi ja traumaattiseksi sekä eristeiset vihan tunteet lastensuojelua ja viranomaisjärjestelmää kohtaan.

Vanhempien asiakirjapysyvyydelle ja -luettavuudelle antamia merkityksiä

Asiakirjojen pysyvyys ja luettavuus saavat analyysin perusteella vanhempien näkökulmasta monenlaisia merkityksiä. Yhtäältä pysyvyys ja luettavuus turvaavat asiakassuhteen jatkuvuutta ja antavat mahdollisuuden yhdessä sovittujen asioiden tarkistamiseen asiakirjoja silmäillen. Toisaalta nämä asiakirjojen ominaisuudet menettävät merkitystään silloin, kun emotionaalinen tuska huostaanotosta on niin suuri, että se estää asiakirjojen lukemisen tai tuottaa silmäilevää lukutapaa. Asiakirjojen merkitys tiedon vaihdossa jää tällöin toteutumatta tai se toteutuu ainoastaan osittain, mikä voi lisätä väärinkäsitysten mahdollisuutta asiakas-työntekijäsuhteissa. Myös asiakkaiden oikeusturva ja asiakasollisuuden toteutuminen kyseenalaistuvat. Vanhemmille asiakirjojen pysyvyyden ja luettavuuden vastustaminen lukemisesta vetäytymällä voi olla kuitenkin merkittävä vastustuksen väylä, mahdollisuus muistamisen ja unohtamisen säätelyyn sekä tie toisenlaisiin minäkerptomuksiin.

Asiakirjojen pysyvyys ja luettavuus mahdollistavat ihmettelyn esimerkiksi kirjaamisen tavasta, sävystä, kirjattaviksi valituista asioista sekä taustakontekstien kuvausten puuttumisesta. Mikäli ihmettely jää tekstin ja lukijan väliseksi, tapahtuu perhe- tai ystäväpiirissä tai jää vaille vastausta so-

siaalityöntekijän taholta, vaarana on, että vanhemmilla ei ole pääsyä alistuneesta ihmettelystä eteenpäin. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä toteuttama dialoginen ihmettely sen sijaan vaikuttaa hedelmälliseltä, sillä se voi olla väylä kohti jaettavaa ymmärrystä ja luottamuksen vahvistumista työntekijä-asiakassuhteesta laajemminkin (ihmettelystä tiedonmuodostuksessa esim. Arnkil 2005; Vanhanen 2012). Työntekijöille se mahdollistaa palautteen saamisen kirjauksistaan ja asiakkaille tiedonsaannin esimerkiksi kirjausten laatimisen ehdoista ja lastensuojelun institutionaalisen tehtävän vaikutuksista kirjaamistapoihin. Kaiken kaikkiaan dialoginen ihmettely lisää asiakirjakirjaamisen luotettavuutta.

Asiakirjojen pysyvyys ja luettavuus antavat tilaisuuden myös asiakirjojen analyttiselle erittelylle. Ajallinen etäisyys huostaanotosta mahdollistaa asiakirjatekstin lukemista monista eri suunnista ja voi tuottaa uusia oivalluksia paitsi asiakirjojen kirjoittamisen, myös oman lukemisen tavoista. Analyttisen erittelyn ja dialogisen ihmettelyn jonkinasteinen yhdistäminen voisi toimia yhtenä sosiaalityön menetelmänä asiakassuhteen läpikäynnissä sen päättymisen jälkeen. Kokemus voisi olla voimaannuttava sekä vanhemmille että sosiaalityöntekijöille (vrt. Aarnio 2014). Asiakirjojen pysyvyys, luettavuus ja ajallinen etäisyys huostaanotosta voivat tukea vanhempien kiinnittymistä menneeseen nykyhetkessä elämisen ja tulevaisuuden suunnittelun kustannuksella. Asiakkuuden ja huostaanoton vuosikausia kestävä omaehtoinen prosessointi asiakirjojen lukemista apuna käyttäen voi vahvistaa yksiuotteista narratiivista identiteettiä ja estää vaihtoehtoisten minäkertomusten syntymistä.

Johtopäätökset ja pohdinta

Olen tarkastellut empiirisen haastatteluaineiston perusteella, miten lastensuojelun asiakkaina olevat tai olleet vanhemmat lukevat itseään koskevia asiakirjoja. Nimesin analyysin pohjalta jäsentämäni viisi erilaista lukutapaa lukemisesta vetäytymiseksi sekä silmäileväksi, ihmetteleväksi, analyttisesti eritteleväksi ja vastakarvaiseksi lukutavaksi. Olen pyrkinyt hyödyntämään ajallista tarkastelua lukutapojen analysoinnissa sekä eriteltyt eri lukutapojen suhteita asiakirjojen luettavuuteen ja pysyvyyteen.

Tämän artikkelin parissa työskentely on vahvis-

tanut ajatustani siitä, että sekä yhteiskuntapoliittisena kysymyksenä että sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa olisi tarpeellista keskustella lastensuojelun asiakirjojen lukemisen erilaisista rooleista ja käytännöistä eri osapuolten näkökulmista. Jos asiakirjojen luettavuudella ja pysyvyydellä tavoitellaan esimerkiksi asiakkaiden vähimmäisosallisuuden ja oikeusturvan toteutumista, on syytä olla tietoinen myös asiakirjapysyvyyden ja -luettavuuden toisenlaisista puolista. Pysyvyys voi tarkoittaa myös esimerkiksi virheellisten kirjausten pysyvyyttä. Vanhempien lukutapojen erittelyn toivon tuottavan sosiaalityöntekijöille sellaista asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa, jota he voivat hyödyntää asiakassuhteissaan.

Saila Huuskonen ja Pertti Vakkari (2010) toteavat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttävän erilaisia asiakirjojen lukutapoja asiakasprosessin eri vaiheissa. Kun sosiaalityöntekijä tutustuu asiakirjoihin syvällisesti lapsen huostaanottoa valmistellessaan (mt.), useilla haastattelemistani vanhemmista lukemisesta vetäytyminen liittyy juuri tuohon vaiheeseen. Sosiaalityöntekijöiden tapaan myös vanhempien lukutavat voivat vaihdella asiakasprosessin kuluessa, mutta kaikilla haasteltavilla näin ei näytä tapahtuvan asiakasprosessin päättymisenkään jälkeen. Tarvittaisiin kuitenkin laadullista pitkittäistutkimusta isommalla aineistolla, että vanhempien lukutapojen ajallisesta vaihtelusta voitaisiin saada tarkempaa tietoa. Tässä tutkimuksessa heidän asiakirjojen lukemisen tapojaan määrittävät asiakasprosessin vaiheita vahvemmin lukemiseen ja lukematta jättämiseen liittyvät tunnereaktiot. Nykyisten asiakirjojen laatimiseen liittyvien ohjeistusten lisäksi olisi paikallaan tuottaa asiakirjojen lukemiseen ja käyttämiseen liittyvää ohjeistusta osana auttamisprosessia, ettei asiakirjojen lukeminen lisäisi vanhempien taakkaa entuudestaan.

Lastensuojelun asiakirjat pysyvät vastaisuudessaakin lastensuojelun institutionaalisen tehtävän ja viranomaisuuden vuoksi viimekädessä instituution omana tilana. Siksi olisi suotavaa, että vanhempien itseään koskevien lastensuojelun asiakirjojen lukeminen voisi heidän niin halutes-

saan tapahtua turvallisessa ja kiinnipitävässä ympäristössä. Samalla avautuisi mahdollisuus kirjausten ja menneiden asiakkuuden tapahtumien dialogiseen ihmettelyyn. Erityisen tärkeää, joskin myös paneutumista ja aikaa vaativaa, tämä olisi silloin, kun vanhemmat ovat kokeneet huostaanottoon liittyvät tapahtumat hyvin traumaattisina. Jos haavoittaviin kokemuksiin liittyy voimakkaita vihan tunteita viranomaisia kohtaan, asiakirjojen ja asiakkuuden läpikäynti tulisi mahdollistaa jonkin lastensuojelun sosiaalityötä neutraalimman tahon kanssa.

Sekä oman päiväkirjansa että itseään koskevien lastensuojelun asiakirjojen lukija voi lisätä kommentteja marginaaliin, viivata tekstiä yli tai hävittää kirjoitetut sivut. Uudelleen kirjoittaminen ei ole kuitenkaan mahdollista sen enempää päiväkirjan kuin asiakirjankaan valmistuttua. Molemmat jäävät liikkuvaan tilaan, jolloin uudelleen tulkinta ja uudelleen kerronnallistuminen mahdollistuvat jatkuvasti. (Esim. Mísztal 2003; Sääskilähti 2011, 304; Vierula 2012.) Juuri uudelleen kerronnallistuminen on se ydin, joka tulisi ottaa vakavasti lastensuojelun käytännöissä. Asiakkaita tulisi auttaa uudenlaisten kertomusten rakentamisessa sosiaalityön eettisen ja humanisen tehtävän hengessä.

Rakenteilla olevan kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovarannon (KanSa) kehittämisen yhteydessä kehitetään myös kansalaisten sähköistä asiointia. Lähivuosina asiakkaat pääsevät lukemaan heistä kirjoitettuja sähköisiä asiakasasiakirjoja tietyn laissa määritellyin rajoituksin. (HE 345/2014 vp.) Mikäli omien tietojen katseluyhteys tarkoittaa niiden nykyistä helpompaa saatavuutta, lukutapojen merkitys korostuu entisestään. Voi myös olla, että asiakirjojen sisältämät yksittäiset tiedot tulevat helpommin poimittaviksi. Esimerkiksi seuraavan asiakaspalaverin ajankohta tai lasten tapaamisajat voisivat olla omalla sivullaan ilman, että on tarpeen lukea tai avata koko asiakirjaa tiedon löytääkseen. Sähköiseen asiointiin sisältyy oletusaktiivisesta palvelunkäyttäjästä. Onko lukemisesta vetäytyminen lastensuojeluintituution näkökulmasta tällöin oikeanlaista asiakasosallisuutta? Annammeko vanhemmille myös luvan unohtaa?

Saapunut 9.12.2014
Hyväksytty 19.1.2015

KIRJALLISUUS

- Aarnio, Noora: ”Itehän mä aloin sitä apua jo aiemmin hakemaan.” Huostaanotto prosessi ja äidin toimijuus. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto, 2014.
- Arnkil, Tom Erik: Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue. *Yhteiskuntapolitiikka* 70 (2005): 2, 155–169.
- Askeland, Gurid Aga & Payne, Malcolm: Authors and audiences: towards a sociology of case recording. *European Journal of Social Work* 2 (1999): 1, 55–65.
- Beresford, Peter: Re-Examining Relationships Between Experience, Knowledge, Ideas and Research: A Key Role for Recipients of State Welfare and Their Movements. *Social Work & Society* 8 (2010): 1, 6–21.
- Crowther, Barbara: Writing as Performance. *Young Girls’ Diaries*. S. 197–220. Teoksessa Josselson, Ruthellen & Lieblich, Amil (toim.): Making Meaning of Narratives in The Narrative Study of Lives. Volume 6. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage, 1999.
- Eronen, Tuija: Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* 16 (2008): 1, 19–34.
- Eronen, Tuija: Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. *Acta Universitatis Tamperensis* 1713. Tampere: Tampereen Yliopisto, 2012.
- Goddard, Jim & Murray, Suellen & Duncalf, Zachari: Access to Child-Care Records: A Comparative Analysis of UK and Australian Policy and Practice. *British Journal of Social Work* 43 (2013): 4, 759–774.
- HE 345/2014 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 10 ja 14 §:n muuttamisesta.
- Heino, Tarja: Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijän tuottama määräitys lastensuojelun asiakkaaksi. Helsinki: Stakes, 1997.
- Huuskonen, Saira & Vakkari, Pertti: Client Information System as an Everyday Tool in Child Protection Work. S. 3–12. Konferenssijulkaisussa *The Third Symposium on Information Interaction in Context (IliX10)*. New Brunswick, New Jersey, 2010.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu: Kerronnallinen haastattelu. S. 189–222. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 2005.
- Jokinen, Eeva: Päiväkirjat tiedon lajina. S. 118–140. Teoksessa Liljeström, Marianne (toim.): Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 2004.
- Kosonen, Päivi: Naisena lukeminen. S. 35–53. Teoksessa Piela, Ulla (toim.): Aikanaisia. Kirjoituksia naisten omaelämäkertoista. Tietolipas 127. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 1993.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 2011.
- Lehtonen, Mikko: Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere: Vastapaino, 2004.
- Misztal, Barbara: Theories of social remembering. Philadelphia: Open University Press, 2003.
- Murray, Suellen & Humphreys, Cathy: ”My life’s been a total disaster but I feel privileged”: care-leavers’ access to personal records and their implications for social work practice. *Child & Family Social Work* 19 (2014): 2, 215–224.
- Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja: Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. S. 19–30. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 2013.
- Peura, Maria: Antaumuksella keskeneräinen: kirjailijan korkeakoulu. Helsinki: Teos, 2012.
- Pohjola, Anneli: Ajattomuudesta aikaan. *Sociologia* 28 (1991): 4, 250–258.
- Pösö, Tarja: Kolme koulukotia. Tutkimus tyttöjen ja poikien poikkeavuuden määrittelykäytännöistä koulukotihoidossa. Tampere: Tampereen yliopisto, 1993.
- Pösö, Tarja & Eronen, Tuija: Five years in care: documented lives and time trajectories in child welfare. *Child & Family Social Work*, 2013. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/cfs.12069/pdf> (luettu 27.8.2013)
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. S. 235–255. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 2011.
- Smith, Roger: Doing social work research. Berkshire: Open University Press, 2009.
- Swain, Shurlee & Musgrove, Nell: We are the stories we tell about ourselves: child welfare records and the construction of identity among Australians who, as children, experienced out-of-home “care”. *Archives and Manuscripts* 40 (2012): 1, 4–14.
- STM 2013: Toimiva lastensuojelu: Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 19. Helsinki: STM, 2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf (luettu 20.10.2014)
- Sääskilähti, Nina: Ajan partaalla. Omaelämäkerrallinen aika, päiväkirja ja muistin kulttuuri. *Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja* 105. Jyväskylä: Bookwell, 2011.
- Valtonen, Marjo Rita: Tapaustutkimus poliisin esitutinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. *Arkistoyhdistyksen julkaisuja* 10. Helsinki: Arkistoyhdistys, 2005.
- Vanhanen, Emma: Ihmettely tiedonmuodostuksen työkaluna. S. 36–38. *Julkaisussa Raitakari, Suvi & Va-*

- lokivi, Heli (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa – käytännön ja tutkimuksen menetelmällinen rikkaus. Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 2012.
- Vehkalahti, Kaisa: Daughters of Penitence. Vuorela State Reform School and the construction of reformatory identity, 1893–1923. Oxford: Peter Lang, 2009.
- Vierula, Tarja: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2012): 2, 149–167.
- Vierula, Tarja: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahtomat seuraukset vanhempien kokemina. S. 272–298. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 2013.
- Vierula, Tarja: Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. *Janus* 22 (2014): 4, 343–360.

ENGLISH SUMMARY

Tarja Vierula: Child protection documents: how parents describe their reading practices (Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina)

Reading practices is an aspect of institutional documentation that has received only limited research attention. This study addresses the ways in which parents read child protection documents. In addition, it examines parents' temporal reading positions and the meanings they give to the permanence and readability of documents. The underlying assumption is that reading practices affect the tensions of client-document relations in child protection as well as writing practices. The data set consists of 19 interviews with parents, and it was analysed thematically.

Parents assign different meanings to the permanence and readability of child protection documents. Five different reading practices can be identified: avoiding, skimming, wondering, analysing and resisting. In this

study, parents' reading practices are mostly determined by emotional reactions related to reading or avoiding, not for example by episodes of client processes. The analysis shows that there is a need to discuss the different roles of child protection document reading practices. This would be important and beneficial both for clients and for the authorities, as well as for social work research and practice.

Recent national guidelines support social workers' recording practices. It would also be necessary to have guidelines supporting reading and user practices for clients and others during and after client processes in child protection. If the expansion of e-services means clients' own information will become more readily accessible in the near future, the significance of reading practices will be further emphasized.

Keywords: child protection, document, reading practices, parents, clients.