

Dokumentointi ja lapsen osallisuus lastensuojelun sosiaalityössä

Karoliina Hakalahti
Pro gradu -tutkielma
Lapin yliopisto
Sosiaalityö
2020

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Dokumentointi ja lapsen osallisuus lastensuojelun sosiaalityössä

Tekijä: Karoliina Hakalahti

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ Sivulaudaturtyö Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 80 + 1 liite

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia dokumentoinnista lapsen osallisuuden ja osallistamisen näkökulmasta. Tutkimuksessa kuvattiin, millaisia valintoja sosiaalityöntekijät tekevät työn käytännöissä ja dokumentoinnissa lapsen ja nuoren osallisuuden toteutumiseksi sekä selvitettiin hiljaisen tiedon roolia työskentelyssä ja dokumentoinnissa. Sosiaalityöntekijällä on lakisääteinen vastuu dokumentoinnin ja osallisuuden toteuttamisesta sosiaalityössä, minkä vuoksi tässä tutkimuksessa keskityttiin työntekijöiden kokemuksiin. Tutkimusaineisto kerättiin ryhmähaastattelumenetelmää käyttäen. Haastatteluun osallistui kolme saman lastensuojelun alueen työyksikössä työskentelevää lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Aineiston analysoimisen apuna toimi teemoittelu ja teemojen käsitteellistäminen.

Keskeisimpiä sosiaalityöntekijöiden kuvaamia työssä tehtäviä lapsen osallisuuteen vaikuttavia valintoja olivat tapaamispaikkaan liittyvät valinnat, tapaamiseen osallistuvien henkilöiden valikoituminen, lapsen ja nuoren vireystilan huomioimisen perusteella tehdyt valinnat, menetelmän ja välineiden valinnat sekä menetelmäjäoustava työskentely. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus johtivat kokemuksissa kirjaamisen toissijaisuuteen. Dokumentoinnin toissijaisuus näyttäytyi valintana, joka mahdollisti asiakkaan aidon kohtaamisen. Asiakkaan aidon kohtaamisen koettiin johtavan asiakkaan osallisuuden näkymiseen myös kirjauksissa. Sosiaalityöntekijöiden valinnan mahdollisuudet osoittautuivat kuitenkin rajallisiksi, sillä sosiaalityöntekijät kuvasivat joutuvansa tekemään valintoja usein resurssinäkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei heillä ole aina riittävästi aikaa toteuttaa työtään osallisuuden ja dokumentoinnin näkökulmasta laadukkaasti ja siten kuin heidän ammatilliset taitonsa sen mahdollistaisivat. Hiljaisen tiedon rooli näyttäytyi tutkimuksessa olemassa olevana, mutta tiedostettavana ilmiönä. Sosiaalityöntekijät pyrkivät työssään tekemään hiljaisen tiedon näkyväksi sekä käytännöissä että dokumentoinnissa.

Tutkimus tuotti monipuolista sosiaalityön kokemustietoa lapsen osallisuudesta ja dokumentoinnista lastensuojelussa: tietoa asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta ja osallistamisesta dokumentointiprosessissa. Käytännön työ, osallisuus ja dokumentointi näyttäytyivät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella prosessimaisena vuorovaikutussuhteena. Käytännön työssä tehtävillä valinnoilla nähtiin olevan merkitystä lapsen osallisuuden toteutumisessa niin käytännöissä kuin sitä kautta myös dokumentoinnissa.

Avainsanat: dokumentointi, lastensuojelu, osallisuus, osallistaminen, sosiaalityö.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINTI.....	4
2.1 Dokumentointi käsitteenä ja kehittyvänä käytäntönä.....	4
2.2 Dokumentointi ja valta	9
2.3 Tieto, tiedonmuodostus ja hiljainen tieto	13
3 LAPSEN OSALLISUUS DOKUMENTOINNISSA	19
3.1 Lähtökohtia lapsen osallisuuteen	19
3.2 Lapsilähtöisyys dokumentoinnissa.....	22
3.3 Dokumentointi ja lapsen osallistaminen.....	25
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
4.1 Tutkimusaihe, -asetelma ja tutkimuskysymykset.....	28
4.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	30
4.3 Aineiston keruu	34
4.4 Aineiston analyysi.....	37
5 SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTEIDEN JA OSALLISUUDEN LINKITTYMINEN	43
5.1 Vuorovaikutuksen merkitys lapsen osallisuudessa	43
5.2 Sosiaalityön reflektointi osallistamisen mahdollistajana.....	50
5.3 Sosiaalityöntekijän valintojen rooli lapsen osallisuudessa.....	52
6 DOKUMENTOINTIKÄYTÄNNÖT SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KUVAAMINA.....	59
6.1 Kokemuksia dokumentoinnin toteutuksesta.....	59
6.2 Kirjaamisen toissijaisuus.....	61
7 RESURSSIEN ROOLI OSALLISUUDESSA JA DOKUMENTOINNISSA	64
7.1 Resurssit lastensuojelutyön laadun mahdollistajana	64
7.2 Avoin dokumentointi ja kirjausten yksityiskohtaisuus	66
7.3 Tulkintojen minimointi	69
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	71
LÄHTEET	75
LIITE 1	

1 JOHDANTO

Tarkastelen tutkimuksessani lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasprosessissa tapahtuvasta dokumentoinnista lapsen osallisuuden ja osallistamisen näkökulmasta. Lastensuojelun sosiaalityön tehtävä on avun tarjoaminen ja erilaisten tukimuotojen räätälöiminen lapselle sekä hänen perheelleen itsenäisen selviytymisen tukemiseksi. Lastensuojelun tavoitteena on siten huomioida yksilöllisesti lapsen tarpeet sekä vaikuttaa suotuisasti lapsen kehitykseen. Täten työskentelyssä korostetaan erityisesti lapsen oikeuksia tulla kuulluksi sekä osallistua työskentelyyn. (Bardy & Heino 2013, 20.)

Tutkimuksessani haluan selvittää niitä lastensuojelun sosiaalityössä hyödynnettäviä keinoja ja menetelmiä, joiden kautta lapsen osallisuus tulee näkyväksi dokumentoinnissa. Huomioni on sosiaalityöntekijän tekemässä työssä ja siinä toteutettujen valintojen kuvaamisessa sekä näkyväksi tekemisessä. Perehtyessäni sosiaalityön dokumentointia käsittelevään aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen huomasin hiljaisen tiedon keskeisen roolin, minkä vuoksi halusin sivuta hiljaisen tiedon teemaa myös tässä tutkimuksessa. Mielenkiintoni aiheeseen nousee sosiaalityön käytännössä tehtävistä valinnoista ja näiden suhteesta lainsäädäntöön. Lainsäädäntö määrittelee lapsen osallisuuden raameja sosiaalityön dokumentoinnissa, mutta sosiaalityöntekijälle jää käytettävien metodien valinta.

Toteutin kandidaatintutkielmani sosiaalityön dokumentoinnista, joten näin luonnolliseksi jatkaa tutkimusta samaa aihepiiriä sivuavasta aiheesta. Työskennellessäni lastensuojelussa sosiaalityöntekijän sijaisena pohdin paljon lasten osallistumista ja osallistamista asiakasprosessin aikana, jonka vuoksi halusin tutkia osallisuuden näkökulmaa tarkemmin. Halusin tuottaa tietoa tämän tutkimuksen avulla lastensuojelun käytännön kentältä sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Näkökulmaksi valikoitui siis kokemusten ja näkemysten tutkiminen.

Sosiaalityön dokumentointiin liittyy keskeisesti tiedonmuodostus. Tarkastelen tutkimuksen taustoittavassa osuudessa tiedon teoreettisia lähtökohtia sekä niiden linkittymistä sosiaalityön käytäntöön, lapsen osallisuuden kysymyksiin ja sen kautta dokumentointiin. Tiedonmuodostus tapahtuu konkreettisesti sosiaalityön asiakastyössä, joka tehdään dokumentoinnin

avulla näkyväksi. Tarkastelen, millaisia valintoja lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityön käytännöissä sekä millä tavoin he hyödyntävät hiljaista tietoaan tai muita tunnistettuja menetelmiä lapsen ja nuoren osallisuuden näkyväksi tekemisessä dokumentoinnissa. (Vierula 2013; Kääriäinen 2003; Kääriäinen 2016.) Suomessa lastensuojelun dokumentointia ovat aiemmin tutkineet Aino Kääriäinen (2003; 2005; 2006; 2016) lapsen osallisuuden sekä hiljaisen tiedon näkökulmista ja Tarja Vierula (2013) lastensuojelun asiakirjakäytänteiden näkökulmasta. Erityisesti Kääriäisen tutkimukset luovat vahvan teoreettisen perustan tutkimukselleni.

Osallisuus on aiheena paljon tutkittu, mutta kontekstina dokumentointi vähemmän tarkasteltu. Sosiaalityön dokumentointia lastensuojelussa on tärkeää tutkia, sillä lastensuojelussa pääasiallisena asiakkaana on lapsi. Lapsen osallisuuden tulisi taten näkyä aina häntä koskevissa dokumenteissa. Dokumentointia tulisi tarkastella osallisuuden näkökulmasta, sillä dokumentit määrittelevät usein sen, mitä on tehty ja mitä päätetty. Lapsen äänen kuuluminen dokumenteissa on tämän vuoksi erityisen tärkeää. (Vierula 2013; Kääriäinen 2003.) Myös osallisuuteen vaikuttavista dokumentointikäytännöistä sekä niiden toimivuudesta tulee tutkia, sillä tietojärjestelmiä pyritään kehittämään entistä enemmän asiakkaan oikeuksia palveleviksi ja myös työntekijöiden työskentelyä ohjaaviksi. Tavoitteeni on, että toteuttamani tutkimus voi auttaa tulevaisuudessa kehittämään uusia asiakaslähtöisempiä ja osallistavampia työskentely- ja dokumentointikeinoja. (Kääriäinen 2005; Kääriäinen 2016.)

Psykoterapiakeskus Vastaamon asiakasdokumentteihin syksyllä 2020 kohdistunut tietomurto koskettaa läheisesti tutkimukseni aihetta. Tietomurron seurauksena Vastaamon palveluita käyttäneiden asiakkaiden arkaluontoisia tietoja sekä asiakasdokumentteja päätyi julkisesti tarkasteltavaksi. Tapahtuneen seuraukset aiheuttavat vääjäämättä särön luottamukseen asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Näkisin, että tietomurron seuraukset voivat kantautua myös sosiaalityön dokumentointiin ja osallisuuden toteuttamiseen. Dokumentointi on sosiaalityön lakisääteinen tehtävä ja suunnitelmallisen sosiaalityön tärkeä väline. (esim. Muukkonen 2008). Lastensuojelun sosiaalityössä työskennellään usein hyvin arkaluontoisten asioiden äärellä. Tietomurto voi aiheuttaa huolta sosiaalityön asiakkaille siitä, mitä tietoja he uskaltavat tuoda tapaamisilla ilmi ja dokumentoitavaksi. Asiakkaan lisäksi myös

sosiaalityöntekijät voivat kokea huolta siitä, mitä dokumentteihin uskaltaa kirjata. Vaikutukset osallisuuteen ja dokumentointiin voivat olla siten merkittävät.

Toteutin aineiston keräämisen ryhmähaastattelulla. Hyödynsin haastattelussa teemahaastattelurunkoa. Tutkimusmenetelmänä on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten, näkemysten ja merkitysten analysoiminen teemoittelua apuna käyttäen. Käsittelen tutkimuksessa ensin sosiaalityön dokumentoinnin teoreettisia lähtökohtia. Tarkastelen dokumentointia käsitteenä ja käytäntönä, dokumentoinnin ja vallan välistä suhdetta sekä tiedonmuodostusta ja hiljaista tietoa. Toisena teoreettisena osiona tutkimuksessani on lapsen osallisuus dokumentoinnissa. Osallisuutta tarkastelen asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden, lapsilähtöisyyden sekä dokumentoinnissa osallistamisen kautta. Tämän jälkeen kuvaan tutkimuksen toteutusta prosessina, josta etenen tutkimustuloksieni esittämiseen. Esitän tutkimustuloksieni käyttämällä apuna analyysin lopputuloksena muodostettuja käsitteitä ja näistä tehtyä jäsenystä. Loppuluvussa kokoan yhteen tutkimustuloksista tekemäni päätelmät sekä pohdin, millaista uutta tietoa tutkimukseni tuottaa sekä, millaisia jatkotutkimustarpeita tutkimukseni nostaa esille.

2 SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINTI

2.1 Dokumentointi käsitteenä ja kehittyvänä käytäntönä

Dokumentointi viittaa sosiaalityössä tapahtumien ja tilanteiden yksityiskohtaiseen kuvaamiseen niiden tapahtumahetkellä. Se on tiedonmuodostuksen väline, joka mahdollistaa tehdyn työn tarkasteltavaksi tuomisen ja näkyväksi tekemisen. Dokumentointi on suomalaisessa sosiaalityössä, etenkin lastensuojelussa, noussut merkittävään asemaan tiedonmuodostuksessa ja tietämisen välineenä. Dokumentointi osoittaa, mitä asiakkaan kanssa on tehty, mitä toiveita asiakkaalla on asiakkuuteensa liittyen, sekä mitä asiakasta koskevia päätöksiä on tehty. Sosiaalihuollon yleisimmät asiakirjatyypit ovat asiakaskertomus, -suunnitelma, päätös, selvitys ja arvio. (Kääriäinen 2003; Kääriäinen ym. 2007, 7–21; Kääriäinen 2016; Laaksonen ym. 2011, 10–46.)

Dokumentointi muodostaa merkittävän osan sosiaalityötä. Dokumentoinnilla on merkitys asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta, ja asiakirjojen laatiminen on sosiaalityöntekijälle kuuluva vastuu. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän velvollisuus on lastensuojeluasian vireilletulosta aina asiakkuuden päättymiseen saakka kirjata kaikki lasta koskevat lastensuojelutoimenpiteisiin vaikuttavat tiedot. Keskeisimpiä ovat asiakkuuden suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan liittyvät kirjaukset ja dokumentit. Asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen, erityyppisten lausuntojen ja asiakassuunnitelmien kirjaaminen ja dokumentointi on vakiintunut käytäntö, joka helpottaa sosiaalityötä, mutta saattaa myös työllistää valmiiksi kiireisiä päiviä. Hyvin dokumentoitu asiakastyö mahdollistaa keskusteluihin ja päätöksiin palaamisen myöhemmin ja sen kautta myös työn arvioinnin. (Laaksonen ym. 2011, 10; Lastensuojelulaki 2007/417 33 §.)

Dokumentointiin liittyy keskeisesti sitä ohjaava lainsäädäntö. Lainsäädäntö ohjaa asiakastietojen käsittelyä, luovuttamista sekä käyttöä. Keskeisimpiä ovat henkilötietolaki (523/1999), julkisuuslaki (621/1999) sekä sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000). Lisäksi laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista sekä yhdenmukaistaa menettelyä asiakasta koskevien tietojen käsittelyssä. Sähköistä

kirjaamista sääntelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Lisäksi sosiaalityön eettiset ohjeistukset ja yleiset periaatteet ohjaavat dokumentointityötä. Dokumentoinnin kannalta on hyvä tunnistaa, että lastensuojeluun tarkoitettuja dokumentointiohjeita on edelleen melko niukasti ja ohjeet ovat yleisluontoisia, vaikka asiakastyön dokumentointi onkin juridisesti säädeltyä. (Kääriäinen 2003, 4; Laaksonen ym. 2011, 12).

Lainsäädäntöä liittyen muun muassa dokumentointikäytäntöihin on pyritty yksityiskohtaisemaan. Sen hyötynä voidaan katsoa olevan työskentelyn yhdenmukaistuminen, mutta se voi myös vaikeuttaa lain soveltamista. Kun lainsäädäntö on yksityiskohtaista, sille tulee tarve myös päivittyä säännösten osalta useasti. Niinpä lakia soveltavilta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä edellytetään jatkuvaa lainsäädäntötiedon seuraamista ja päivittämistä osana dokumentointityötä. Lainsäädäntö velvoittaa asiakirjakäytäntöjen asianmukaiseen toteuttamiseen, samalla myös velvoittaen työn tarkempaan valvontaan. (Kääriäinen 2016.)

Dokumentit pyrkivät ilmaisemaan todellisuutta, ne ovat siis aina kytköksissä ympäröivään maailmaan. Asiakirjat välittävät tietoa, vaikkakin asiakirjoista saamamme tieto on väistämättä todellisuutta kapeampaa. Kaikkea ei ole mahdollista kirjoittaa asiakirjoihin, ja sosiaalityöntekijä tekee kirjoittajana keskustelua ilmaisevia valintoja tiedostaen tai tiedostamattomasti. Jotta kohtaamistilanteissa käydyt keskustelut tai tapahtumat muuttuisivat mahdollisimman vähän tietoa siirrettäessä asiakirjoihin, on avoin keskustelu myös dokumentoinnista tarpeellista. Asiakkaan osallistaminen kertomaan näkemyksiään asiakirjoihin siirrettävästä sisällöstä ehkäisee myöhemmin asiakkaan kokemaa epäluuloa ja ahdistusta dokumentointiin liittyen. (mt.; Pyykönen 2012.)

Sosiaalityöntekijän käyttämät menetelmät vaikuttavat niiden kautta saatavaan tietoon ja sen kautta dokumentointiin. Sosiaalityöntekijällä voi olla työyhteisössään yleisiä ohjeistuksia työmenetelmistä, mutta työntekijän tulee myös tapauskohtaisesti katsoa, mikä työmenetelmä on sopiva juuri tietyn asiakkaan kanssa toimimiseen. Lisäksi sosiaalityöntekijän on hyvä tiedostaa, ohjaako jokin työmenetelmä saatavaa tietoa tietynlaiseksi. Lastensuojelussa huomioon on otettava lapsen ikätaso ja sen vaikutus myös työmenetelmän valintaan. Erilaiset menetelmät auttavat sosiaalityöntekijää näkemään asiakkaan tilanteen eri näkökulmista, mikä

parantaa työn vaikuttavuutta ja auttaa kehittämään uusia, entistä toimivampia keinoja käytäntöön. (Kääriäinen 2003, 11; Kääriäinen 2007, 127–128.)

Sosiaalityön dokumentointi on aktiivisen kehittämisen kohteena. Sosiaalihuollon Kansa-koulu-hankkeen tavoitteena on vahvistaa kirjaamisosaamista digitaalisesti. Hankkeessa valmistetaan sosiaalihuollon ammattilaisia valtakunnallisesti yhdenmukaiseen kirjaamiseen uuden asiakasasiakirjalain mukaisesti. Yhtenäinen kirjaaminen parantaa asiakkaan oikeusturvaa ja mahdollistaa entistä paremmin ammattilaisten työtä tiedon ollessa helpommin hyödynnettävissä. Kansa-hanke myös tukee sosiaalihuollon asiakastiedon sähköisen arkiston käyttöönottoa yhtenäistämällä palveluprosesseja ja ottamalla käyttöön valtakunnalliset palvelutehtäväluokitukset. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto ja Kansa-koulu-hanke liittyvät 2000-luvun alussa aloitettuun sosiaalialan tiedonhallinnan kehittämistyöhön. (Socca 2020.)

Kansa-koulu-hanke on jaettu toteutusosiin I-III. Kansa-koulu-hankkeen ensimmäinen osio on toteutettu vuosien 2015 - 2017 aikana. Vuosien 2018 - 2019 välillä on toteutettu hankkeen II-osio, jonka tavoitteena oli yhtenäistää sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisen menettelyä. Tuolloin myös sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (20.3.2015/254) säädökset otettiin käyttöön osaksi Suomen sosiaalipalveluita. Hankkeen toimenpiteet on jaettu neljään eri työvaiheeseen: 1) määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönoton tukeminen, 2) määrämuotoisen kirjaamisen osaamisen laajentaminen uusiin kohderyhmiin, 3) määrämuotoisen kirjaamisen jatkokehittäminen valtakunnallisesti yhtenäisellä tavalla ja 4) nykytilan kartoituksen työkalun käyttöönoton edistäminen. (Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom 2017, 3–4.)

Kansa-koulu III -hankkeen tavoitteena on edelleen vahvistaa kirjaamisosaamista kirjaamisfoorumin avulla. Se aloittaa toimintansa alkuvuodesta 2021. Kirjaamisfoorumi koostuu digitaalisesta oppimisympäristöstä ja materiaalipankista, joiden avulla kirjaamisasiantuntijoiden on mahdollista valmistuksen jälkeen toimia organisaatioissaan kirjaamisen asiantuntijoina. Hankkeen III-vaihe edistää yhtenäisten menettelytapojen toteuttamista sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa. Kirjaamisfoorumin valmistusten teemat käsittelevät

asiakslähtöistä, moniammatillista ja määrämuotoista kirjaamista sekä tietojen arkistointia ja uudelleen käyttöä. (Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasso 2020.)

Rakenteinen- eli määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon kirjaamista sekä tallentamista etukäteen yhteisesti sovittujen rakenteiden avulla asiakastietojärjestelmiin. Rakenteinen kirjaaminen tehostaa tiedon käsittelyä sekä vaihtuvuutta eri organisaatioiden välillä. Rakenteinen kirjaaminen on ollut yleisesti käytössä terveystieteiden puolella, mutta uudistuksen myötä sitä hyödynnetään entistä enemmän myös lastensuojelussa. Rakenteinen kirjaaminen auttaa perheiden sekä heidän asioissaan mukana olevien toimijoiden, esimerkiksi lastensuojelun ja lastenvalvojan yhteistyötä. Rakenteisen kirjaamisen hyötyjä ovat yhdenmukaisesti kirjatut tiedot asiakkaista, mikä hyödyttää myös työntekijöitä. Rakenteisesti kirjattu tieto varmistaa, että kirjattu tieto on laadukasta ja kattavaa. Sosiaalihuollossa rakenteinen kirjaaminen parantaa ja tukee suunnitelmallista asiakastyötä. (THL 2018; THL 2019.)

Rakenteista kirjaamista voidaan kuitenkin kritisoida siitä, että se voi viedä etenkin lastensuojelun sosiaalityössä keskittymistä tiettyyn suuntaan, jolloin jotakin muuta tärkeää voi jäädä huomaamatta asiakasprosessissa. Kun dokumentointia tehdään tulevaisuudessa entistä enemmän valmiiksi laadittujen järjestelmien ohjaamana, myös asiakkuutta kuvaavat dokumentit muokkautuvat helpommin yhtenäisen formaatin mukaisiksi. Täten myös etäisyys asiakkaan yksilöllisesti elettyihin ja koettuihin moninaisiin elämäntapahtumiin voi kasvaa. (Juhila 2018.)

Kirjaukset tullaan viemään tulevaisuudessa Kanta-palvelujen sähköiseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Arkisto on otettu käyttöön vuonna 2018, jonka jälkeen sosiaalihuollon julkiset ja yksityiset palvelunantajat ovat voineet tallentaa sinne vanhoja tai liittymisen jälkeen syntyneitä asiakastietoja. Omakanta on sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon liittyvä, kansalaiselle tarkoitettu palvelu omien asiakasasiakirjojen katselua sekä sähköistä asiointia varten. Omakanta on asiakkaiden käytössä vuodesta 2020 eteenpäin sitä mukaa, kun organisaatiot ottavat palvelun käyttöön. (Rötsä ym. 2016, 12–13; Socca 2020.)

Kanta-palvelun uudistamishanke sisältää erilaisia käyttöönotto vaiheita. Sosiaalihuollon Kanta-palvelujen käyttöönotto vaihe I on valmistunut ja palvelu on otettu käyttöön

toukokuussa 2018. Lisäksi sosiaalihuollossa käyttöönoton vaiheistuksessa uudistuksen kohteena ovat perustoiminnallisuuden laajennus ja Omakanta-palvelun käyttöönotto vuodesta 2020 (vaihe II), tiedon saatavuus rekisterien välillä ja asiakasasiakirjojen rakenteinen tallentaminen (vaihe III) sekä toimijoiden välinen raportointi (vaihe IV). (THL 2019, 4–59; Socca 2020.)

Tietojärjestelmä ohjaa käyttöliittymällään sosiaalihuollon ammattihenkilön toimintaa, esimerkiksi asiakirjojen laatimisjärjestystä sekä tietosisältöjen tallentamista. Siirtymäraportissa on mainittu esimerkiksi lastensuojelulle erillisesti optimoitu tallennusalue, jossa on olemassa erityisesti tietyn palvelun kirjaamiseen tarkoitettuja järjestelmiä, esimerkiksi laitoshoidon erillisjärjestelmä. Tavoitella uudistuksessa on tiedonhallinnan näkökulmasta se, että lastensuojeluilmoitukset sekä muut yksilön sosiaalihuollon tarvetta koskevat ilmoitukset tallennetaan palvelunjärjestäjän asiakasrekisteriin. Rekisterin tulevassa toteutuksessa on huomioitava erityisesti lastensuojeluilmoitusten käyttöoikeudet siten, että vain asiaa käsitteleville työntekijöille on mahdollista päästä näihin tietoihin käsiksi. Uudistus tulee myös mahdollistamaan asiakastietojen säilyttämisen alkuperäisinä sähköisessä muodossa. Tämä takaa asiakirjojen sisällön pysymisen muuttumattomana, tai niihin mahdollisesti tehtyjen muutosten todennettavina. (THL 2019, 10–14.)

Edellä kuvatut seikat ovat erityisen merkittäviä asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta. Kanta-uudistus tulee edellyttämään muutoksia lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, ja asiakasasiakirjojen rakenteista tullaan määräämään THL:n toimesta. Uudistukset tulevat siten tarkentamaan asiakirjoja koskevaa toteutusta, säilytykseen liittyviä käytäntöjä ja hallinnan asioita. (mt., 52.)

Muutos vaikuttaa myös asiakkaan osallisuusmahdollisuuksiin. EU:n tietosuojasetuksen mukaan rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastella hänestä tallennettuja tietoja. Siten sosiaalihuollon asiakkaalla sekä hänen asiakkuudessaan mukana olevilla asianosaisilla on oikeus saada nähdä kyseiseen asiakkuuteen liittyvät tiedot ja asiakasasiakirjat yksittäiset tiedot mukaan lukien. Lapsi itse on lähtökohtaisesti oikeutettu tietoihinsa ollessaan vähintään 13-vuotias. Poikkeuksena voidaan määrätä tietojen salaaminen, mikäli sille on erityiset perusteet, esimerkiksi lapsen etu. Asiakirjojen näkyvyyttä on mahdollista rajoittaa, esimerkiksi

viivästyttää määräaikaaisesti tai rajoittaa pysyvästi perustelluin syin. Lähtökohtana on kuitenkin periaate tietojen asiakkaalle näkymisestä Omakannassa. Kyseinen uudistus tulee voimaan vuoden 2020 aikana. (mt., 20; Tietosuojalaki 5.12.2018/1050, 5§.) Uudistus tulee mahdollistamaan asiakkaan paremman osallisuuden niin käytännössä kuin dokumentoinnissa, mutta tietoturvaan koskevat kysymykset ovat erityisen tarkkaa suunnittelua vaativia.

Uudistus on merkittävä myös lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta. Lastensuojelun sosiaalityön kirjaamisessa dokumentointi vaatii jo lähtökohtaisesti tarkkuutta ja sensitiivisyyttä. Tiedon luovutukseen liittyvät kysymykset tulevat todennäköisesti entistä suurempaan rooliin dokumentointiprosessissa uudistuksen myötä, kun asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus asiakirjoihinsa. Lisäksi huomioon on otettava, kuka lastensuojelussa asiakkaana tai hänen laillisena edustajanaan mahdollisesti dokumentteja tarkastelee. Kansalaisen käyttöliittymästä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa, esimerkiksi huoltajan on mahdollista saada tietoja palvelutapahtumien paikoista ja ajoista, asiakkuuden kannalta keskeiset tiedot sekä yhteenvedot sekä erilaisia lausuntoja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159, 19§.)

Käyttöliittymä on toteutettava siten, ettei asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan ole pääsyä sellaisiin tietoihin, jotka voivat aiheuttaa vakavaa vaaraa hänen terveydelleen tai hoidolle tai jonkun muun oikeuksille. Tietojen salaamisen arviointi perustuu ammattihenkilön harkintaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159, 19§.) Joitakin dokumentteja voi olla syytä rajata lapsen vanhemmilta ja joitakin lapselta itseltään. Uudistus puhutti myös tässä tutkimuksessa haastateltuja lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Palaan näihin kokemuksiin myöhemmin tutkimustuloksia esitellessäni.

2.2 Dokumentointi ja valta

Dokumentoinnissa käytettävät asiakirjakäytännöt vaikuttavat tietyllä tavalla aina asiakkaaseen: sanavalinnat, kirjoitettavien aiheiden rajaus, kuvauksen tarkkuus sekä monet muut dokumentoinnin toteuttamisen valinnat sisältävät valtaa kohdistuen asiakkaaseen. Dokumentointi on lainsäädännön, hallinnollisten ohjeiden, palveluprosessien kuvausten sekä ennalta

määriteltyjen dokumentointipohjien ohjaamaa. Asiakirjakäytännöt, kuten muutkin sosiaalityön toteuttamisen muodot, sisältävät valtaa. Valta kohdistuu asiakkaan toimintaan sitä suunnaten sekä kontrolloiden. Dokumentoinnissa tulee ottaa huomioon sen mahdolliset vaikutukset tuottaa ja ylläpitää asiakkuutta asiakirjakäytäntöjen kautta muun muassa toiston avulla. Asiakirjakäytännöt voivat sekä luoda että rajoittaa asiakkaan toiminnan mahdollisuuksia. (Juhila 2018; Kääriäinen 2003; Vierula 2013, 274.)

Dokumentointi on tiedon tuottamista. Siksi asiakasta koskevan tiedon tuottamisessa ongelmalliseksi muodostuu tiedon ja vallan suhde. Dokumentoinnissa sosiaalityöntekijä kohtaa tilanteita, joissa hän joutuu määrittelemään ja arvioimaan, mikä on tärkeää ja oleellista, dokumentoitavaa asiakkaan elämää koskevaa tietoa. Sosiaalityöntekijä päättää viimekädessä, mitä asioita hän ottaa dokumentoinnin kohteeksi asiakkaan elämästä, ja millä tavoin toteuttaa asiakirjakäytänteitä. Esimerkiksi asiakkaan osallistuminen dokumentointiin yhdessä kirjoittaen voi oikein toteutettuna lisätä asiakkaan osallisuutta. Tiedostettava on myös menetelmän käänteinen mahdollisuus: pakotettu osallisuus voi vahvistaa sosiaalityöntekijän valta-asemaa suhteessa asiakkaaseen. (Vierula 2013, 274–276; Juhila 2018.)

Ymmärtääksemme dokumentoinnin ja käytännön yhteenkietoutumista on tiedostettava dokumentoinnin muodostavia käytäntöjä ja tasoja. Sosiaalityö toimintana toteutuu puheen ja tekstien tuottamina institutionaalisina käytäntöinä. Käytännöt muodostuvat erilaisista toiminnoista, jotka muokkaavat esimerkiksi asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä ja asiakirjoja. Asiakkaiden arkinen toiminta ja institutionaalinen, rakenteellinen taso yhdistyvät muodostaen sillan mikro- ja makrotasojen väliin, kun tutkitaan asiakirjakäytäntöjä. Näihin käytäntöihin sisältyvät sekä kielelliset että ei-kielelliset käytänteet, jotka sisältävät vallan, tiedon ja etiikan ulottuvuudet. Huomioitava on, että asiakirjat aina myös tuottavat jotakin, ja sen seuraukset ulottuvat tulevaisuudessa eri käyttökonteksteihin. Käytänteet voivat hyvässä ja pahassa vaikuttaa institutionaalisen, kulttuurisen ja sosiaalisen eronteon välineisiin, jotka vaikuttavat merkittävästi asiakkaan subjektiivisuuden rakentumiseen. (Vierula 2013, 275.)

Kirsi Juhilan (2006) mukaan sosiaalityössä asiakkaita normaalistava objektivointi sekä oman toiminnan pohdintaan kannustava subjektiivointi ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Tämä tarkoittaa, että instituutioiden käytännöt dokumentointiin liittyen esimerkiksi ohjaavat

asiakkaita tiettyihin rooleihin sekä käyttäytymiseen. Toisin sanoen käytänteet ohjaavat hyväksymään tietynlaisen subjektiivisuuden. Myös Kirsi Günther (2015) on tutkinut kirjaamiskäytänteitä. Väitöskirjassaan hän on tarkastellut kirjaamisen tapoja ja kielellisiä käytäntöjä sosiaalityöntekijän valintojen näkökulmasta. Günther on tutkinut moniäänisyyttä mielenterveyskuntoutuksen kirjatuissa loppulausunnoissa. Loppulausunnot sisältävät äänien ja lineaarisen ajallisuuden kautta rakennettua kuvaa asiakkaan edistymisestä sekä määrittelevät, millainen asiakas oli ennen ja on nykyhetkessä. Arvioinnissa on näin mukana ajallinen ulottuvuus. Dokumentit ovat kirjoitettu institutionaalista näkökulmasta. Ammatilainen on siten niitä kirjattaessa valinnut, kenen ääni tekstissä kuuluu sekä miten eri toimijoiden, esimerkiksi ammattilaisten kuvaukset määrittävät asiakkaan toimintakykyä, tulevaisuuden kehystehtäviä ja jatkossa tarvitsemia palveluja. (Günther 2015, 64–65.) Güntherin tutkimuksesta on nähtävillä institutionaalinen näkökulma ja asiakkaan subjektiivointi kirjaamiskäytänteissä, jolloin asiakkaan ääni jää ammatilaisen äänen varjoon.

Sosiaalityöntekijän vastuulla on asiakkaan tietoisena pitäminen siitä, mitä ja minne heistä on dokumentointia toteutettu ja viety. Asiakkailta on mahdollisuus tiedustella heitä koskevista dokumenteista ja dokumentoinnin toteuttamisesta, mutta tosiasiallisesti suuri osa asiakkaista ei tätä itse tee. Asiakas, joka ei ehkä tiedosta asiakirjojen vaikutusta eikä siten osaa toivoa asiakirjoihin tutustumista, voi kohdata jopa vuosien jälkeen asiakirjoja lukiessaan suurta hätäännyttä mahdollisten aiempien tulkintavirheiden seurauksena. Siten vastavuoroinen suhde dokumentointityön kohtaamisissa vähentää väärintulkintojen mahdollisuutta sekä asiakkaan alisteista asemaa suhteessa sosiaalityöntekijään. Tekstit sisältöineen säilyvät käyttökelpoisina vuosia. Tämä seikka voidaan nähdä asiakkaan kannalta myös haavoittavana tekijänä, etenkin jos tekstit sisältävät runsaasti väärinymmärryksiä. (Kääriäinen 2016; Pyykönen 2013; Vierula 2013.)

Dokumentointia toteutettaessa väärinymmärrysten läsnäolo on tiedostettava, mutta tavallinen ilmiö. Vuorovaikutustilanteet asiakkaan ja työntekijän välillä sisältävät runsaasti mahdollisuuksia väärinymmärryksille. Kun vuorovaikutustilanteisiin lisätään vielä kulttuuriset-, kontekstuaaliset-, emotionaaliset- ja psykologiset tekijät ja vaikutukset, on puhujien välinen vuorovaikutussuhde merkityksellinen. Tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa väärinymmärryksille voi olla sitäkin runsaammin sijaa, sillä tällöin lukijalla ei ole mahdollisuuksia tulkita

ilmeitä tai eleitä, ellei niitä ole erikseen tekstiin aukikirjoitettu. (Kääriäinen 2016; Mustajoki 2012, 237.)

Sosiaalityöntekijän tekemät valinnat kirjaamisessa sisältävät valtaa. Työntekijän tekemät valinnat vaikuttavat asiakirjojen laatuun. Tällä on merkitystä asiakkaan oikeusturvan kannalta, sillä valinnat määrittävät asiakkaan mennyttä, nykyistä sekä osittain myös tulevaa elämää. Asiakastyötä tulee olla riittävästi kuvattu. Asiakastapaamisilla voidaan keskustella laajasti eri asioista ja tapahtumista. Esimerkiksi verkostopalaverissa dokumentoitavana voivat olla monen asiantuntijan ja osallisen mielipiteet ja arviot. Valinnat siitä, mitä kaikesta läpikäydystä tiedosta viedään dokumentoituun muotoon, asettaa sosiaalityöntekijän valta-asemaan. Toisaalta liian yksityiskohtainen ja runsas kirjoittaminen tuo sekä lukijalle haasteita löytää olennainen tieto dokumentista. (Günther 2015, 65; Kääriäinen 2003; Laaksonen ym. 2011, 40.)

Asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää ja sisältää mahdollisimman vähän tulkinnanvaraisia ilmaisuja. Sanavalinnat, kuten ammattislangi, erikoissanasto tai lyhenteet voivat tehdä tekstistä vaikeasti tulkittavan asiakkaalle. Myös käytetyllä aikamuodolla kirjoituksessa on merkitystä. Esimerkiksi passiivin käyttö on yleinen kohteliaisuuskeino, jolla voi olla lukijan tai kirjoittajan kannalta helpompi läpikäydä kiusallista tai ikävää tilannetta. Passiivimuoto voi siten suojella asiakasta. Passiivimuoto voi kuitenkin tuoda epäselvyyttä tekstiin vaikeutena hahmottaa, kehen viitataan. (Laaksonen ym. 2011, 40–41.) Sanavalinnat ilmentävät yksityiskohtaisesti tilanteita, mutta myös kielelliset valinnat laajemmin tuottavat kuvaa asiakasprosessin tilasta sekä vallan jakautumisesta siinä.

Myös Günther (2015) tunnistaa väitöskirjassaan kielellisten valintojen merkityksen työntekijälle ja asiakkaalle. Asiakirjojen kielelliset valinnat kuvaavat asiakasprosessin molempien osapuolten tehtäviä. Güntherin tutkimuksen kontekstina ovat mielenterveyspalveluiden arviot, mutta lastensuojelun sosiaalityössä voidaan tunnistaa vastaavia areenoja sosiaalityöntekijän tehdessä erilaisia arvioita asiakkaan tilanteesta. Günther kuvailee ammattilaisten kirjaavan asiakirjoihin moniäänisiä ja yksityiskohtaisia kuvauksia asiakkaan tilanteesta monesta eri näkökulmasta samalla tuottaen kuvausta systemaattisesti ja asiakkaan tarpeisiin vastaavasta palvelusta. (Günther 2015, 65–66.)

Sosiaalityöntekijän valta dokumentoinnin toteuttajana ei saisi näyttäytyä asiakkaalle tätä vähättelevänä, mitätöivänä tai mielivaltaisena. Lastensuojelun sosiaalityöhön sisältyy erilaisten asiakirjojen, arvioiden ja päätösten tekeminen, joissa osassa lapsen osallisuus on lailla määriteltä. Kaikessa dokumentoinnissa ei laki ole osallisuutta turvaamassa, jolloin sosiaalityöntekijän valta, sen tiedostaminen sekä käyttö korostuvat. Huolellisesti yhdessä asiakkaan kanssa dokumentointia toteutettaessa luottamus dokumentista tehtävien tulkintojen oikein ymmärtämiseen kasvaa, mikä lisää myös luottamusta työntekijän ja asiakkaan välillä. Näin valta-asetelmaa on mahdollista purkaa. (Günther 2015; Kääriäinen 2016; Hyytinen 2007.)

2.3 Tieto, tiedonmuodostus ja hiljainen tieto

Tiedon määritelmä ja käsite luovat olennaisen teoreettisen viitekehyksen tutkielmaani. Tiedon merkityksen ymmärtäminen on merkittävää dokumentoinnin ja sosiaalityön käytäntöjen kannalta, sillä sosiaalityö osana tietoyhteiskuntaa hankkii, tuottaa sekä työstää tietoa. Dokumentointiin vaikuttaa sosiaalityöntekijän toimiminen osana institutionaalista viranomaisverkostoa. Tämä tarkoittaa, että dokumentointiin ja sen kautta tiedonmuodostukseen vaikuttavat sen hetken yhteiskunnan normit sekä kulttuuri. Sosiaalityön käytännössä tietokäytäntöjä muokkaavat asiakas ja työntekijä. Kuitenkin työntekijä on tässä valta-asemassa. (Fairclough 1997, 85; Knorr Cetina 1995, 151–152; Pohjola ym. 2010, 10.)

Toivo Salosen (2007, 12–14) mukaan tietoa ei voida määritellä tarkasti. Hänen mukaansa tietoa ja sen ilmenemistä on kuitenkin mahdollista kuvata monin eri tavoin. Tietoa voidaan ajatella olevan ihmisellä, joka kykenee luotettavan oloisesti vastaamaan kysymyksiin. Tieto voi olla myös aiheesta tietävien henkilöiden enemmistön käsityksien mukainen määritelmä. Tiedon ehdon voidaan nähdä olevan riittävän suuri yksimielisyys. Tietoa on henkilöllä, jonka ajatus vastaa todellisuutta. Täten tietoa on myös henkilöllä, jonka ajatus yhdentyy aikaisemmin todistetun tiedon kanssa. Mahdollinen uusi tieto on siis ristiriidatonta aiemman tiedon kanssa. Tieto edellyttää myös toimivuutta käytännössä. Henkilön osatessa riittävän loogisesti, ristiriidattomasti, selkeästi ja tarkasti perustella väitteensä, voidaan väitettä pitää

tietona. Tietoa määrittelee myös uskomus tiedon paikkaansa pitävyydestä. Yksilö voi uskoa tiedon hallitsijan olevan esimerkiksi jokin instituutio tai henkilö, kuten alan asiantuntija.

Kari Turunen (1995, 37–38) erottelee ajatuksen ja näkemyksen käsitteitä, sekä niiden liittymistä tietoon teoksessaan *Tieto ja tiede*. Toistuvista havainnoista yksilölle muodostuu käsitteitä. Ihmisen erilliset havainnot ovat aina yhteydessä toisiinsa. Havainnot kehittyvät edelleen todellisuudessa. Käsitteiden yhteyksistä muodostuu ajatuksia, ja ajatukset pyrkivät kuvastamaan todellisuutta. Näkemys eroaa ajatuksesta moniulotteisuudessaan: näkemys syntyy, kun käsitteen pystyy yhdistämään toisiin käsityksiin. (Turunen 1995, 37–38.)

Käsitteen taakse muodostuu moniulotteinen näkemys. Tästä esimerkkinä voimme sosiaalityöstä todeta, että alalla työskentelee sosiaalityöntekijöitä. Alan ammattilaisina emme ajattele asiaa ehkä tietoisesti, sillä tiedämme näin olevan. Samalla tiedämme lastensuojelun olevan yksi sosiaalityön työkentistä, jossa taas tiedämme työskenneltävän lasten kanssa. Käsitteistämme muodostuu moniulotteinen näkemyssarja, josta yksilöillä on odotuksia. Tämä tarkoittaa, että yksilö yllättyisi, jos todistettaisiin asioiden olevan toisin, vastoin hänen odotuksiaan. (mt., 38.)

Tieto ja ajatus liitetään usein jollakin tasolla yhteen. Kaikki ajatukset eivät ole kuitenkaan tietoa. Yksinkertaistetusti ajatuksesta voi tehdä tietoa se, että siihen liittyy odotus todellisuuden kohtaamisesta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yksilön kohdatessa tietyn tilanteen hänellä syntyy jokin odotus siihen liittyvästä toiminnasta, mikäli yksilö ajattelee omaavansa siitä tietoa. Jos yksilö ei kuitenkaan onnistu ymmärtämään yhteyksiä tapahtuvassa toiminnassa, tietoon liittyvät odotukset eivät olleet riittäviä tai osuvia. Tiedon puutteellisuus ilmenee odotuksen epäonnistumisessa. Tietoa voidaankin pitää ongelmallisena, sillä se voi tarkoittaa sekä yksittäistä ajatusta, esimerkiksi lausetta, tai näkemystä. Näkemys liittyy kuitenkin aina tietoon, sillä yksittäiset väitteet ovat osa näkemystä. (mt., 40–42.)

Tiedon ongelmallisuus tulee esille myös dokumentoinnissa. Sosiaalityöntekijä muodostaa tietoa asiakasprosessin aikana. Sosiaalityöntekijän ajattelu ja näkemykset muodostuvat tiedoksi dokumenteissa. Ongelmalliseksi sosiaalityön käytänteissä tulee se, että sosiaalityöntekijä joutuu usein tekemään päätöksiä sen hetkisen työskentelyvaiheen aikana muodostuneen

tiedon perusteella. Sosiaalityöntekijä voi joutua tekemään esimerkiksi kiireellisen sijoituksen osittain odotuksiensa pohjalta. Jos lapsen tai nuoren on todettu olevan vaikkapa välittömässä vaarassa, sosiaalityöntekijä joutuu punnitsemaan hänellä olevan tiedon ja siitä johdettavien odotusten perusteella, mitä tulee tapahtumaan, jos esimerkiksi kiireellinen sijoitus tehdään tai ei tehdä. Tiedonmuodostus liitetäänkin usein osaksi päätöksentekoa. (Kääriäinen 2005, 159–166.)

Tiedonmuodostuksessa pelkkä dokumentteihin tiedon kerääminen ei usein riitä, vaan tärkeänä elementtinä tiedonmuodostuksessa on ymmärtäminen. Ymmärtäminen taas mahdollistaa tärkeän reflektoinnin työssä. Tiedonmuodostusta voidaan kutsua reflektiiviseksi tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä pystyy ohittamaan ennakkoluulonsa sekä aikaisemmin arvioimansa, ja luomaan uuden näkemyksen tietojensa pohjalta. Työntekijän on tärkeää ymmärtää, ettei pelkkä tieto mahdollista työstä suoriutumista, vaan kyky yhdistellä asioita toisiinsa on välttämätön edellytys onnistumiselle. (mt., 166.)

Hiljainen tieto on tutkimukseni kannalta tärkeä käsite. Hiljaisen tiedon ensimmäisenä merkittävänä esittäjänä pidetään Michael Polanyiä (1966). Hän kehitti tietoteorian, jossa hän erottaa eksplisiittisen tiedon käsitteen tiedostamattomasta tiedosta, jota yksilö ei pysty sanoin selittämään. Tätä formuloimatonta tietoa Polanyi nimitti ”tacit knowledge” -käsitteeksi. Hänen mukaansa ihminen tietää enemmän, kuin hän osaa kertoa tai sanoa. Hiljainen tieto on mielikuvia, uskomuksia, näkemyksiä ja ajatusrakenteita yksilön toiminnan taustalla. Se syntyy kokemuksen seurauksena. Työelämässä hiljaisen tiedon voidaan katsoa olevan ammattitaitoa ja osaamista, joka kertyy työvuosien myötä työtä tekemällä. Osa hiljaisesta tiedosta syntyy tiedostamatta ja osa tiedostetusti. (Polanyi 1966; Parkkila 2013; 17–18.)

Polanyi (1966) ajattelee tiedon olevan yksilösidonnaista ja henkilökohtaista, mutta kuitenkin sosiaalisesti rakentuvaa. Yksilö voi siis käsitellä sekä ohjata toimintojaan hiljaisella tiedolla, jossa kulttuuri ja yksilö kohtaavat toisensa. Sosiaalisvälitteiset viestit sekoittuvat yksilön aiempiin kokemuksiin todellisuudesta ja saavat tämän seurauksena oman tulkintansa. Siten yksilö luo edelleen uutta tietoa havaintojaan analysoimalla. Polanyin kuuluisa esimerkki hiljaisen tiedon hyödyntämisestä on varmasti jokaiselle tuttu tilanne, jossa tunnistamme tutut kasvot tuhansien kasvojen joukosta kuitenkin kykenemättä kertomaan, miten tunnistimme

kyseiset kasvot. Hiljainen tieto toimii tunnistamisen taustalla. Siten se ei kuitenkaan riitä sellaisenaan käytettäväksi tietona ilman riittäviä perusteluja. (Polanyi 1964, 138–140.)

Tietoisesti ei-hiljaista tietoa on mahdollista kerryttää esimerkiksi kouluttautumalla, kun taas tiedostamatonta, hiljaista tietoa kertyy usein työtä tekemällä vuosien saatossa, kokeilemalla ja muita kokeneempia työntekijöitä seuraamalla erilaisissa tilanteissa. Ei-hiljainen tieto perustuu teoriaan ja formaaleihin malleihin, kun hiljainen tieto perustuu aina kokemukselle. Ei-hiljainen tieto on selitettyä ja tieteellistä, kun hiljainen tieto on itse koettua ja usein tieteellisen ulkopuolella. Hiljaisen tiedon tunnistaminen käsitteenä ja sen kautta sen hyödyntäminen ja kehittäminen voi olla pulmallista. Ongelmalliseksi tulee usein se, että työntekijä ei välttämättä tunnista tietoaan. Tunnistaminen edellyttää, että työntekijä erottaa oman kokemuseräisen, hiljaisen tiedon hallitsemastaan teoritiedosta. (Toom 2008, 36; Parkkila 2013, 17–18.)

Käsitteinä hiljainen tieto ja -tietäminen ovat kytköksissä toisiinsa, mutta kuitenkin erillisiä toisistaan. Hiljainen tieto on toiminnan pohjalla vaikuttavaa tietoa, joka syntyy toiminnan ja ajattelun seurauksena. Hiljainen tietäminen taas määritellään usein prosessiksi. (Toom 2008.) Hiljainen tieto siis syntyy esimerkiksi sosiaalityön kentällä teorian ja käytännön reflektoinnin seurauksena, kun hiljainen tietäminen voidaan nähdä esimerkiksi käytettyjen toimintatapojen päivittymisenä organisaatiossa. Täten hiljainen tietäminen voi olla nopeasti ja jatkuvasti muuttuvaa, kun hiljainen tieto rakentuu ja muuttuu hitaasti.

Sosiaalityötä toteutetaan tiettyjen raamien mukaan, esimerkiksi lainsäädännön, teorian ja organisaation ohjeistusten ohjaamana. Kuitenkin ohjeistusten ja käytännön väliin jää toiminta-alue, jota nimitän hiljaisen tiedon toiminta-alueeksi. Hiljaisen tiedon toiminta-alueen hallinta on olennainen osa laajojen kokonaisuuksien ja organisaation toiminnan ymmärtämiseksi. Sanna Virtainlahti (2006) toteaa tutkimuksessaan, että kokonaisuuden hallitsemiseksi tarvitaan sekä teoriataustaa, oppimista ja päättelykykyä. Prosessien hallinta opitaan hänen mukaansa lähes kokonaan käytännössä. (Virtainlahti 2006, 76–87.)

Sosiaalityötä toteutetaan hiljaisen tiedon toiminta-alueella. Sosiaalityö edellyttää laaja-alaista osaamista, mutta sosiaalityö on ennen kaikkea monitahoista vuorovaikutustyötä, jossa

tarkoituksena on ylläpitää vuorovaikutusyhteyksiä ja ratkaista konflikteja. Vuorovaikutus taas kytkeytyy arvokysymyksiin ja välittämiseen. (Kananoja ym. 2007, 194–195.) Sosiaalityö, kuten monien muiden ammattien tehtävät ovat jokseenkin pitkälle opittavissa, mutta hiljaisen tiedon toiminta-alueelle kuuluvat taidot ja ominaisuudet edellyttävät hiljaisen tiedon hallintaa. Hiljaisen tiedon toiminta-alueeseen lastensuojelun dokumentoinnin kontekstissa syvennyn tarkemmin aihetta käsittelevässä tulosluvussa.

Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2005) tarkastelevat puheenvuorossaan sosiaalityön hiljaista tietoa kriittisestä näkökulmasta. He eivät kiellä hiljaisen tiedon olemassaoloa, mutta he kritisoivat sosiaalityön toiminnan perustelua hiljaisen tiedon avulla. Tieto tulisi tehdä näkyväksi, ja pyrittävä reflektiiviseen ymmärrykseen. Reflektointi edellyttää tiedon näkyväksi tekemistä, eli puheeksi, sanoiksi ja teksteiksi julkituottamista. Heidän mukaansa työtä on pystyttävä perustelemaan jäsentyneellä tavalla siten, että hiljaisen tiedon vaikutusta on mahdollista kriittisesti arvioida työssä ja asiantuntijuudessa. Sosiaalityöntekijän kyky oman työnsä arvioimiseen sekä kriittinen suhtautuminen sen dokumentointiin rakentaa asiantuntijuudelle perustan. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 452–458)

Hiljainen tieto liittyy merkittävästi tutkimukseeni siten, että sen olemassaolo voidaan tunnistaa ja tunnustaa myös lastensuojelun sosiaalityössä. Osallisuuden näkökulmasta lastensuojelun sosiaalityön käytänteissä voidaan käyttää menetelmiä, jotka voivat liikkua hiljaisen tiedon toiminta-alueella. Hiljainen tieto toimintana on kuitenkin tuotava esille dokumentoinnissa, joka on merkittävää myös työn refleктоimisen kannalta.

Hiljaisen tiedon lisäksi sosiaalityön reflektointi vaikuttaa sosiaalityön tiedonmuodostukseen. Tutkivalla työotteella, jota voidaan nimittää myös kirjoittavan sosiaalityön käsitteellä, voidaan viitata esimerkiksi Ulla Mutkan (1998, 182) mukaan sosiaalityöntekijän entistä suurempaan dokumentaation rooliin työssä, esimerkiksi tekstejä analysoidessaan sekä kirjoituksia tuottaessaan. Dokumentaatiosta puhutaan voimistuneemmin sosiaalityön kontekstissa: keskeisenä sosiaalityön sisältöalueena ja osaamisena. Myös Anneli Pohjola (1999) määrittelee tutkivan työotteen välineeksi, jolla sosiaalityöntekijän on mahdollista arvioida ja tarkastella omaa työtään, työkäytäntöjään sekä työnsä vaikutuksia kriittisesti. Hanna Heinonen (2007) määrittelee tutkivan työotteen sosiaalityön kehittämisen välineeksi, joka mahdollistaa oman

työnsä systemaattisen arvioimisen työympäristöä, teoreettista tietoa sekä yhteisesti sovittuja käsitteitä hyödyntäen. Tutkiva työote tuo työn avoimesti tarkasteltavaksi. Työssään kehittyminen vaatii siten sosiaalityöntekijältä kykyä pohtia syvällisemmin asioita tieteellisen- ja kokemusperäisen tiedon varassa. (Heinonen 2007, 46.)

Sosiaalityön reflektointi tarkoittaa aktiivisessa vuorovaikutuksessa asioiden, ilmiöiden, tekojen, tunteiden ja toiminnan jäsentämistä siten, että sosiaalityöntekijä tietoisesti pyrkii prosessoimaan työtään sekä työlle asetettuja tavoitteita. Reflektoinnin onnistuminen edellyttää sosiaalityöntekijältä professionaalista tietopohjaa, taitoja analyttiseen pohdintaan, erilaisten tilanteiden hallintaa ja ongelmanratkaisukykyä. (Vartiainen 2006; Thompson 2005, 147.) Lapsilähtöisen työtteen toteuttaminen vaatii sosiaalityöntekijältä ammatillista tietämystä häneltä odotettavista asioista, oman työnsä aktiivista seuraamista, siinä kehitettävän osa-alueen havaitsemista ja sen uudistamista.

3 LAPSEN OSALLISUUS DOKUMENTOINNISSA

3.1 Lähtökohtia lapsen osallisuuteen

Yhteiskunnallinen suhde tarkastelee sosiaalityöhön vaikuttavia yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka vaikuttavat myös asiakkaan asemaan. Sosiaalityöllä on vakiintunut hallinnollinen ja lakisääteinen paikka suomalaisessa hyvinvointivaltion palvelujärjestelmässä. Lastensuojelun asiakasprosessista on säädetty lastensuojelulaissa. Asiakasprosessi voidaan määrittellä lastensuojeluilmoituksen vireilletulosta aina lastensuojeluasiakkuuden lopetukseen asti kestäväksi työskentelyprosessiksi. Asiakasprosessi voi sisältää erilaisia vaiheita, esimerkiksi kiireellisen sijoituksen, huostaanoton, sijaishuollon tai jälkihuollon. (Jokinen 2016; Raunio 2004, 159–177; Lastensuojelulaki 417/2007.)

Osallisuus ja lapsisensitiivisyys ovat aina ajankohtaisia teemoja lastensuojelussa ja sosiaalityössä yleisesti. Lapsisensitiivisyyden kehittymistä ovat tukeneet etenkin lapsuuden hahmottuminen erityiseksi elämänvaiheeksi, sekä lapsitieteiden parissa työskentelevien ammattilaisten määrän kasvu 1800-luvulta alkaen. Lapsen oikeuksien institutionalisoitumista Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien sopimuksen (20.7.1991/59) myötä voidaan pitää merkittävänä pohjana lapsilähtöisten työskentelymuotojen syntymiselle ja täten osallisuudelle. Lapsen oikeuksien sopimus on voimaantullut Suomessa 1980-luvulla. (Forsberg ym. 2006, 5–6.)

Lapsen osallisuuden kolmekymmenvuotista historiallista kehitystä ovat tarkastelleet Mark Francis ja Ray Lorenzo (2002, 160–164) seitsemän osallisuuden vaiheen kautta. Kehityksen he määrittelevät lähteneen liikkeelle ensimmäisestä, romantisoivasta ajattelutavasta. Siinä lapset nähtiin aktiivisina ja itsenäisinä tulevaisuuden suunnittelijoina, jopa parempina tiedontuottajina kuin aikuiset. Lapsia otettiin tämän ajattelutavan kautena mukaan myös ympäristölliseen suunnitteluun. Toisen ajattelutavan kautena lasten osallisuus tapahtui asianajon kautta. Lapset nähtiin edelleen potentiaalisina vaikuttajina, mutta kuitenkin aikuisten asianajoa tarvitsevinä. Kolmannen kauden vaiheessa lapsi nähtiin tarpeiden ja olosuhteiden näkökulmasta: lapsen kasvuympäristön merkitys nähtiin osallisuuden määrittelijänä. Esimerkiksi kaupungissa ja maaseudulla asuvien lasten osallisuusmahdollisuudet poikkesivat toisistaan.

Neljännän ajattelutavan kautena lasten osallisuuden nähtiin kehittyvän aktiivisen osallistumisen kautta. Erilaisiin suunnittelutehtäviin osallistuessaan lapset myös pystyivät todennäköisemmin osallistumaan myöhemmin erilaisiin kehittämistehtäviin. Viidennessä ajattelutavan kaudessa lasten ja aikuisten oikeudet nähtiin yhdenvertaisina. Ajattelu keskittyi enemmän tasa-arvoisuuden kysymyksiin. Tätä seurasi kuudes ajattelukausi, jossa lapsi rinnastettiin aikuisen tietotaidon tasolle. Tätä kutsuttiin institutionaalisen osallisuuden kaudeksi, jossa lapset kohdattiin kuin aikuisina, eikä niinkään lapsilähtöisesti. Viimeisessä, vastavuoroisen osallisuuden vaiheessa lapsilla, aikuisilla ja viranomaisilla oli jokaiselle kehittyneet tehtävänsä. Lapsi nähtiin toisaalta aktiivisen osallistujan roolissa, muttei kykenevänä toimimaan täysin itsenäisesti. Kehitysvaiheita tarkastelemalla voimme huomata yhteiskunnassa vallitsevissa rakenteissa samankaltaisuuksia, ja sen kautta ymmärtää myös tämän hetken osallisuuden tilaa myös dokumentoinnissa. (Francis ym. 2002, 160–164.)

Osallisuutta tarkastellessa on huomioitava asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisiä suhteita myös käytännössä. Kokemus kohtaamisesta sekä sen laadusta on yhteinen piirre palvelujärjestelmän organisaatioiden eri asiakkuuksissa (Jokinen 2016). Kohtaamisen käsitettä sekä sen merkitystä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille pohdin myöhemmin tässä tutkimuksessa aineistoni analyysissä. Kokemus kohtaamisesta vaikuttaa vahvasti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuvaan suhteeseen (mt.). Asiakassuhteen määrittelen tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan, eli tässä tapauksessa lapsen, mutta myös hänen perheensä, väliseksi suhteeksi. Arja Jokinen (2016) toteaa, että asiakkaaksi voidaan määritellä yksittäisen henkilön lisäksi esimerkiksi perhe, ryhmä tai yhteisö.

Haasteita lapsen osallisuudelle tuottaakin lastensuojelun rooli toimia paitsi lapsen etusijalle asettajana, mutta myös samalla tukena vanhemmille. Moninaiset vanhempien ongelmat voivat helposti viedä huomion lapsen ensisijaisuudelta. (Tulensalo & Muukkonen 2005.) Näen etenkin lastensuojelun asiakastyössä kohtaamisen rakentumisen tärkeäksi, sillä siinä pyritään aikaansaamaan lapsen ja nuoren, sekä koko hänen perheensä elämäntilanteeseen myönteistä muutosta. Työntekijän ja asiakkaan suhteen muodostumiseen vaikuttavat sekä yhteiskunnalliset-, institutionaaliset-, ammatilliset- että vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Kaikki nämä

ulottuvuudet vaikuttavat vastavuoroisesti toisiinsa, sekä myös edellytyksiin, millaisissa olosuhteissa työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen tapahtuu ja suhde rakentuu. (Jokinen 2016.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on hanke, joka on 2016 - 2019 vuosina pyrkinyt toimintamallinsa avulla tukemaan lastensuojelun uudistamista systeemisen toimintamallin avulla. Lastensuojelun systeeminen toimintamalli, joka painottaa tiimityöskentelyn mahdollisuuksia apuna lapsen ja perheen tilanteen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja sen kautta vaikuttavampaan lastensuojelun toteuttamiseen. Työskentely lapsen ja perheen kanssa koostuu dialogisesta ja ratkaisukeskeisestä vuorovaikutuksesta, jossa erityisesti lapsen kokemukset ovat lähtökohtana. LAPE-hanketta vuonna 2019 jatkamaan valmisteltiin SyTy!-hanke, joka levittää ja juurruttaa systeemistä toimintamallia lastensuojeluun sekä tuottaa tutkimus- ja arviointitietoa mallista ja sen kehittämistarpeista. (Aaltio & Isokuortti 2019a; Aaltio & Isokuortti 2019b.)

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan mukanaoloa ja toimimista sosiaalityön työskentelyssä. Tämä poissulkee asiakkaan passiivisen mukanaolon prosessissa vain työskentelyn vastaanottavana kohteena. Siten on tärkeää huomata ero järjestelmästä lähtöisin oleville velvoitteille osallisuudesta. Järjestelmä katsoo riittäväksi osallisuudeksi sen, että asiakas on mukana prosessissa ja hänen mielipiteensä on huomioitu ja kirjattu. Tällöin asiakas on vähintään näennäisesti osallistunut ja sosiaalityöntekijä on täyttänyt juridiset vastuunsa. Asiakas voi kuitenkin helposti jäädä sivustaseuraajaksi ilman todellisia vaikutusmahdollisuuksia, vaikka hän olisi työskentelyssä mukana. (Pohjola 2010, 57–58; Juhila 2006, 118–119.)

Ymmärrys asiakkaan osallisuudesta on kehittynyt runsaasti viime vuosina. Osallisuuden kehittämisen tavoitteina nähdään vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen ja vahvistaminen. Kehittäjäasiakkuus tarkoittaa sosiaali- ja terveystalveissa asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaan perustuvaa palveluiden kehittämistä, suunnittelua ja arviointia. Kehittäjäasiakkuudessa tieto syntyy asiakkaiden kokemososaamisen sekä ammattilaisten formaalin osaamisen yhdistymisestä. Kehittäjäasiakkuus parantaa asiakaslähtöistä näkökulmaa sosiaalityön käytännöissä. (Hyväri 2017, 38–39; Pohjola ym. 2017, 324.)

Myös dokumentoinnissa asiakkaiden osallisuus on tällä hetkellä normi. Asiakkaan odotetaan jollakin tavalla olevan osallisena dokumentoinnissa. Osallisuuden dokumentoinnissa katsotaan olevan suurimmillaan silloin, kun asiakas ja sosiaalityöntekijä kirjoittavat asiakirjoja yhdessä. Asiakkaalla on sekä lainsäädännöllinen että sosiaalityön etiikan mukainen oikeus osallistua asiakirjojen laatimiseen. Asiakkaalle tulisi siten vähintään kertoa dokumentoinnista sekä mahdollistaa hänestä itsestään kirjattujen dokumenttien näkeminen tai hänelle lähettäminen. Dokumentoinnissa asiakkaan osallisuuden aste tulee siten sosiaalityöntekijästä riippuvaiseksi. (Vierula 2013, 278.) Näin myös valta-asetelma on läsnä, ja osallisuus näytetty ylhäältä sosiaalityöntekijästä alaspäin kohti asiakasta etenevänä tapahtumaketjuna.

Dokumentoinnin yhdenmukaistamiseksi on laadittu oppaita. Ne tukevat asiakirja- ja viranomaiskäytäntöjä sekä ilmaisevat odotuksia sekä ihanteita asiakirjoista ja dokumentointikäytänteistä. Niissä näkyy usein viranomaislähtöisyys, lainsäädäntöä on korostettu. Niinpä asiakirjatyyppit ohjaavat eri kirjaamiskäytänteitä ja asiakkaan osallisuuden astetta. (mt., 277.) Esimerkiksi Kansa-Koulu-hankkeen tavoitteena on luoda kirjaamiskäytänteitä ohjaava materiaalipankki, joka on organisaatioiden vapaasti käytettävissä.

Ohjeistuksellisesta dokumentointiosallisuudesta tekee pulmallisen sen vähimmäisvaatimuk-sien asettaminen. Järjestelmälähtöisesti tarkastellen voi näyttäytyä, että osallisuus on toteutunut. Todellisuudessa dokumentointiosallisuus voi olla täysin vastakohtainen, ilman asiakkaan todellisia vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista. Osallisuus dokumentoinnissa tulisikin täten määritellä kussakin tilanteessa ja asiakkaan lähtökohdista muotoutuvana. Tärkeäksi välineeksi nousee siten sosiaalityöntekijän ammatillinen, tilannesidonnainen harkintakyky. (mt., 297.)

3.2 Lapsilähtöisyys dokumentoinnissa

Lapsilähtöisen näkökulman kehittymisen voidaan katsoa alkaneen 1980-luvulla lapsilainsäädännön kehittymisen seurauksena. Tuolloin keskustelua käytiin lapsen näkemysten esille tuomisesta sekä perhekeskeisistä työskentelytavoista, jotka tosin korostivat selvästi vanhemman parissa työskentelyä. Varsinainen lasten erityisyyden korostaminen työskentelyssä voidaan paikantaa 1800- ja 1900-luvun taitteeseen, jolloin myös lastensuojelu käsitteenä ja

instituutiona alkoi muotoutumaan. Lapsen etu tai lapsilähtöisyys käsitteinä olivat tuolloin kuitenkin vielä tuntemattomia, ja työskentelyä toteutettiin aikuiskeskeisesti. 2000-luvun alusta lapsen oikeuksia painottava näkökulma on juurruttanut rooliaan lastensuojeluun, niin käytäntöihin kuin tutkimus- ja kehittämistyöhön. (Mäenpää & Törrönen 1996; Forsberg ym. 2006, 11–12; Bardy & Heino 2013, 21.) Palaan lastensuojelun ja osallisuuden historialliseen kehitykseen tarkemmin myöhemmin tutkimuksessani.

Lapsilähtöisyys ja lapsilähtöinen työote liittyvät keskeisesti dokumentointiin ja osallisuuteen lastensuojelussa. Lapsilähtöisyyden voidaan katsoa olevan lapsen edun sekä tarpeiden ensisijaisuuden huomioimista lastensuojelun toimenpiteissä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on mahdollistaa sekä kannustaa lapsen tai nuoren osallistumista häntä koskevien asioiden käsittelyssä, sekä antaa mahdollisuus vaikuttamiseen ikä- ja kehitystaso huomioiden. (Tulensalo & Muukkonen 2005.)

Lapsilähtöisessä kohtaamisessa dokumentoinnin eettisyys linkittyy muun muassa vastavuoroisuuden kohtaamisissa. Lapsen kohtaamisessa keskeisimpiä asioita ovat kunnioittaminen, hienovaraisuus, välitön kohtaaminen sekä lapsen omana itsenään hyväksyminen. Kohtaamisissa toteutettu dialogisuus mahdollistaa asiakirjoihin kirjoittamisen siten, että asiakirjojen sisältö ei loukkaa kumpaakaan osapuolta. (Juhila 2018; Kääriäinen 2016.)

Osallisuutta on määritelty lastensuojelulaissa asiakkaan oikeudeksi osallistua asiakasprosessin eri vaiheisiin. Myös dokumentoinnissa on otettava huomioon osallisuuteen liittyviä velvollisuuksia. Lapsella ei ole aina vaikuttamismahdollisuuksia tai päätösvaltaa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa, mutta lapsen mielipiteen selvittäminen, kuuleminen sekä toiveiden huomioon ottaminen ovat lakiin perustuvia velvollisuuksia. Lapsen mukaan ottaminen työskentelyyn lisää myös lapsilähtöistä työskentelyä. Lisäksi huomioon on otettava, että lapsen täytettyä 12 vuotta hänellä on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella puhevaltaa asiassaan. Tapa, jolla lasta on kuultu sekä lapsen ilmaiseman mielipiteen on tulettava esille lasta koskevista asiakirjoista. (Lastensuojelulaki 2007/417, 20–21 §; Kääriäinen ym. 2007, 27.)

Tässä tutkimuksessa lapsilähtöisyys dokumentoinnissa tarkoittaa lapsen ja nuoren näkymistä lastensuojelun asiakirjoissa ja kirjaamiskäytännöissä. Dokumentointikäytännöt ovat siis merkittävässä osassa lapsilähtöisen dokumentoinnin toteutumisessa. Lapsikeskeistä lastensuojelutyötä painotetaan entistä enemmän tämän päivän sosiaalityön käytänteissä ja dokumentoinnissa. Esimerkiksi Valtioneuvoston julkaisema lastensuojelun laatusuositus on mukana tuke-
massa ja ohjaamassa lapsilähtöiseen työskentelyyn niin lastensuojelussa kuin sosiaalityössä yleisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Lapsilähtöisyyttä työskentelyssä on lapsen huomioiminen silloinkin, kun hän ei itse ole paikalla. Siten lapsilähtöisyys dokumentoinnissa tarkoittaa lapseen huomion kiinnittämistä kirjaamisessa huomioiden myös kyseisen asiakirjan vaikutukset lapselle. Kaikki dokumentoitu tieto tulisi olla lapsen hyödyksi. (Ervast & Tulensalo 2006, 118–119.) Yksityiskohtaisilla tilanteiden kuvauksilla on mahdollista tehdä tilanne näkyväksi ja lähes todellisuuden mukaiseksi. Lastensuojelussa on lapsilähtöisyyden kannalta tärkeää dokumentoinnin avulla kuvata todelliset olosuhteet. Olosuhteiden tuominen esille auttaa myös työn suunnittelussa ja toimii pohjana päätöksenteolle. (Kääriäinen ym. 2007, 26.)

Aino Kääriäinen kuvaa väitöskirjaansa perustuen lastensuojelun dokumenteista löytyvän lapsen tuottamaa tietoa kolmella eri tavalla, jotka ovat: lapsen suoraan kohtaamiseen ja hänen omiin puheisiinsa perustuva tieto, ammattilais- ja aikuisvälitteinen lapsen puhe ja lapsen kohtaamiseen ja havainnointiin perustuva tieto. Kääriäinen toteaa lapsen näkyvän runsaimmin kirjauksissa toiminnan kuvauksen kautta. Lisäksi lapsi näkyi ilmaistessaan kokemuksiaan, toiveitaan tai tahtoaan, kuvatessaan huolenpidon puutetta, suhteita vanhempiinsa tai ihmetellessään jotakin tilannetta. Lapsen näkyminen dokumenteissa edistää lapsen tuleamista vahvasti osalliseksi asiakkuudessaan. Näin lapsilähtöisyys ulottuu dokumentointiin ja muokkaa myös kirjaamistapoja kohti entistä suurempaa lapsilähtöisyyttä. (Kääriäinen 2003; Kääriäinen 2006, 51.)

Ritva Poikela (2010) on tutkinut väitöskirjassaan asiakassuunnitelmien asiakaslähtöisyyttä. Poikela tutki kolmen eri lapsiperheen asiakasprosesseja, joissa perheiden auttaminen oli koettu haastavaksi monisyisen problematiikan vuoksi (Poikela 2010, 89–209). Lapsen näkyminen dokumenteissa oli kuvattu perheen kokonaistilanteen kautta tai yhteydessä. Tilanteet

olivat saattaneet olla perheen äidin jaksamattomuutta, lapsen sairastelua, avun hakemista lapsen kasvatustalouteen tai taloudellisen tuen hakemista lasten harrastuksiin. Lapsilähtöisyyden näkökulmasta huomionarvoista oli se, että lastensuojelun asiakkuuksissa lapsen näkyminen dokumenteissa oli selvästi vahvempaa ja lapsilähtöisempää. Tuloksissa mainitaan esimerkiksi, että koululaisperheen lapsia ei ollut kuultu ollenkaan (Poikela 2010, 209).

3.3 Dokumentointi ja lapsen osallistaminen

Erilaisia sosiaalityössä tunnettuja osallistamisen menetelmiä tarkastelen käytännön vuorovaikutteisen työn kautta sekä dokumentoinnin näkökulmasta. Käytännön toimintatapojen kautta saadaan lapsen osallisuus näkyväksi myös dokumentoinnissa. Lapsilähtöiset työskentelytavat lapsen ikätasoon suhteutettuna lisäävät lapsen osallisuuden astetta. Lasten ilmaisessa itseään on puheen rooli usein pienemmässä roolissa kuin aikuisten välisessä työskentelyssä. Lapsen kertomisen tavat ovatkin usein ilmeitä ja eleitä, sekä toiminnallisia tapoja hyödyntäviä. Leikki- ja kouluikäisten lasten kanssa on mahdollista ja toivottavaa hyödyntää toiminnallisia työskentelymenetelmiä, kuten leikkiä, piirtämistä tai erilaisia pelejä. Vaikeista asioista puhuminen, tunteidensa ja ajatuksiensa ilmaiseminen voi olla lapselle helpompaa leikin varjolla. Myös lapsen havainnointi erilaisissa tilanteissa, kuten ryhmässä toimiminen, voi antaa tietoa lapsen kokemuksista ja selviytymistavoista. (Forsberg ym. 2006, 182; Ervast & Tulensalo 2006.)

Lapsen osallisuuden menetelmiä voidaan tarkastella Nigel Thomasin (2000) kiipeilyseinämallin avulla. Kyseinen malli ilmentää tärkeitä lapsen osallisuutta lisääviä toimia. Mallin mukaan lapsen osallisuus lähtee rakentumaan alhaalta peruspilareista ylöspäin kohti suurempaa osallisuuden mahdollisuutta. Mallissa on seitsemän osallisuutta lisäävää toimintatapaa. Ensimmäisenä peruspilarina mallissa on lapsen oma valinnanvapaus, eli mahdollisuus päättää itse osallistumisestaan. Toisena tärkeänä toimena voidaan nähdä lapsen tietoisuus tilanteestaan sekä oikeuksistaan. Kolmantena toimena on lapsen oman kontrollin mahdollistaminen päätöksentekoprosessissa. Neljäntenä toimena on lapsen äänen kuuluvaksi tekeminen missä tahansa keskustelussa. Viidentenä toimena on mahdollistaa lapselle tuki hänen

mielipiteensä ilmaisemiseen. Kuudentena, viimeisenä toimenä mallissa on lapsen vaikutusmahdollisuuksien mahdollisimman suuri aste päätöksenteossa. (Thomas 2000, 175.)

Sosiaalityöntekijöitä haastaa asiakkaan entistä parempi mukaan ottaminen tiedonmuodostukseen. Asiakkaan osallistaminen mahdollistuu uusien työtapojen avulla. Uusien työtapojen käyttöönotto tarkoittaa samalla vanhojen tiedonmuodostusprosessien väistämätöntä muuttamista. Tämä edellyttää yhteistyössä toteutettuja työskentelytapoja asiakkaan kanssa ja ennen kaikkea molemminpuolista ymmärrystä tilanteesta. Sosiaalityön ammatillinen ymmärrys tulee tehdä näkyväksi asiakkaalle, mutta myös asiakkaan oman tilanteen ymmärryksen tulee näkyä, jotta osallisuuden on mahdollista toteutua. (Kääriäinen 2005, 167.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ei tarvitse olla tilanteista samaa mieltä, mutta sosiaalityöntekijän tuodessa näkyväksi oman näkemyksensä perusteluineen, on mahdollista osallistaa asiakasta myös erimielisessä tilanteessa. Tämä edellyttää, että asiakas ymmärtää oman tilanteensa sosiaalityöntekijän näkökulmasta mutta myös sosiaalityöntekijältä taitoa asettua asiakkaan asemaan. Asiakkaan asemaan asettumisen lisäksi sosiaalityöntekijän on tiedostettava, että asiakkaan osallisuutta on myös mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta. (mt.; Thomas 2000, 175.)

Avoin dokumentointi on yksi osallisuutta lisäävä menetelmä, joka tapahtuu suoraan dokumentointivaiheessa. Avoin dokumentointi on asiakirjojen kirjoittamistapa, jossa asiakas saa säännöllisesti nähtäväksi häntä koskevat asiakirjat. Avointa dokumentointia voidaan toteuttaa myös siten, että asiakas otetaan mukaan kirjaamiseen. Asiakkaalle voidaan antaa esimerkiksi luettavaksi edellisen kerran kirjaus, tehdä asiakkaan kanssa yhdessä yhteenveto tapaamisesta tai lisätä asiakkaan tekemä muistiinpano tai vastaava merkintä sosiaalityöntekijän toteuttaman kirjauksen yhteyteen. (Prince 1996, 196.) Avoimen dokumentoinnin hyödyntäminen voi lastensuojelussa olla toisinaan ongelmallista pienten lasten parissa työskennellessä. Menetelmän käyttö täsmällisesti edellä kuvatulla tavalla voi muodostua haasteelliseksi, jos lapsi ei osaa esimerkiksi lukea. Pienen lapsen kohdalla tulee myös miettiä, onko hänen etunsa mukaista ylipäättään käydä läpi häntä koskevia kirjauksia. Ikätaso huomioiden avointa dokumentointia on kuitenkin mahdollista toteuttaa lapselle sovelletuilla tavoilla, esimerkiksi toiminnallisten tai taiteellisten menetelmien avulla.

Avoin dokumentointi voi edistää osallisuutta. Sosiaalityöntekijän ottaessa asiakkaan mukaan asiakirjojen kirjoittamiseen, sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus kuulla asiakkaan käsityksiä siitä, mitä hänen mielestään asiakirjaan tulisi kirjoittaa. Asiakkaalle tarjoutuu näin mahdollisuus osoittaa, mitä pitää itse merkittävänä tietona asiassaan. Yhdessä kirjausta laatiessa on mahdollisuus käydä myös keskustelua asiakirjojen merkityksestä asiakkaan asioiden hoidossa sekä päätöksenteossa. Nuoren kanssa on mahdollista myös esimerkiksi tapaamisen loppupuolella käydä keskustelua kysymyksiä apuna käyttäen: Mikä sinusta oli tärkeintä tässä tapaamisessa? Mitkä asiat olisivat mielestäsi olennaisia kirjata ylös? Onko jotakin, mitä et toivo kirjattavan? Vastuu kirjaamisesta ja asiakirjoihin valittavista asioista on aina sosiaalityöntekijällä, mutta nuoren mielipiteille on mahdollisuus löytää kirjauksesta sija. Näin mahdollistuu myös eriävien näkemysten esilletulo perusteluineen. (Kääriäinen 2003; Laaksonen ym. 2011, 42.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusaihe, -asetelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jossa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä tutkimusaiheeni ympärillä. Laadullisen tutkimuksen toteutus koostuu pelkistetyistä aineistonkeruusta sekä analyysistä, ja laadullisen tutkimuksen aineisto on luonteeltaan tekstimuotoista. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista usein pieni tapausten otantamäärä. Näitä tapauksia pyritään analysoimaan niin tarkkaan kuin mahdollista. Laadullisen tutkimuksen toteuttamisen kriteerinä on nimensä mukaisesti laatu, eikä niinkään määrä. (Eskola & Suoranta 2005.)

Tutkimukseni perustuu haastattelemieni henkilöiden kokemuksiin. Kokemusten kautta voidaan kuvata muun muassa oppimista. Tällöin puhutaan toimimisen synnyttämästä tiedosta. Kokemus-sanaa käytetään usein, kun puhutaan henkilöstä. Tällöin voidaan puhua henkilön olevan vaikkapa kokenut tai omaavan kokemusta tietyistä asiasta. Toisin sanoen kokemus on näkemyksiä asioista sekä valmiutta toimia ja hallita käytännön tilanteita. Kokemuksen nähdään myös kasvavan ajan myötä. Kokemus on mahdollista pukea sanoiksi, ja tätä tutkimuksen haastattelulla haetaan. (Kotkavirta 2002, 15; Niiniluoto 2002, 9–10.)

Kokemukset rakentuvat merkityksistä, ja yksilö luo eri asioihin erilaisia merkityksiä elämässä. Kokemusten merkityksellisyys on kontekstisidonnaista. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi samassa tilanteessa olevat henkilöt voivat kokea hyvin eri tavalla. Henkilöt ovat erilaisissa rooleissa tilanteessa ja heillä on erilainen tarkastelunäkökulma tapahtumiin rakentuen aikaisempien kokemusten, arvojen ja käsitysten perusteella. (Laine 2010; Valli & Aaltola 2015, 30–31.)

Tutkimusprosessini sai alkunsa tutkimusaiheen valinnasta. Toisaalta tutkimusprosessin alkupistettä on vaikea määritellä. Pertti Alasuutarin (2011) mukaan ei ole tavatonta, että tutkimuskohde muuttuu tai tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa täsmentyy. Laadulliselle tutkimukselle onkin usein ominaista, että tutkimuskysymykset sekä aineistonkeruumenetelmät tarkentuvat tutkimuksen edetessä. Tämä jää usein raportoimatta tutkimukseen, mutta näen

sen tärkeänä osana tutkimusaiheen ja tutkimuskysymysten muotoutumista. Tutkimuskysymykset ohjaavat ja määrittävät tutkimuksen etenemistä. (Alasuutari 2011; Eskola & Suoranta 2005, 15; Kiviniemi 2015, 74.)

Tutkimusaiheeni valinta oli pitkän pohdinnan tulos. Muotoilin sitä vielä tutkimussuunnitelmani ollessa lähes valmis. Näin tilaisuuden jatkaa tutkimusta kandidaatin tutkimukseni aiheesta, joka käsitteli yleisesti dokumentointia lastensuojelussa teoreettisesta näkökulmasta. Tällä kertaa halusin kuitenkin selvittää dokumentointia sosiaalityön käytännön näkökulmasta. Tutkimuksen kontekstiksi valikoitui lastensuojelu työskenneltyäni lastensuojelussa tutkimukseni aloitusajankohtana. Tutkimusaiheen tarkempi rajausta oli kuitenkin haastavaa, ja etenkin ensimmäiset aiheen hahmottelut olivat liian laajoja kokonaisuuksia. Tämä näkyi vaikeutena hahmottaa, mitä oikeastaan olen tutkimassa. Niinpä minun tuli tarkentaa ja täsmentää tutkimukseni rajausta huomattavasti. Näin päädyin valitsemaan tutkimusaiheeksi sosiaalityön dokumentoinnin lastensuojelussa. Tarkemmin rajattuna tutkimukseni tarkastelee lapsen osallisuutta ja osallistamista lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten kautta kuvattuna. Tutkimuskysymykset muotoutuivat osaltaan vielä analyysivaiheessa kerätyn aineiston perusteella.

Kandidaatin tutkimuksen perusteella tiesin, että sosiaalityön dokumentointiin liittyvää tutkimusta on toteutettu runsaasti. Myös osallisuutta erillisenä aiheena sosiaalityössä on tutkittu kattavasti. Kuitenkin lastensuojelun dokumentointiin liittyy tiettyjä erityispiirteitä, joista en löytänyt juurikaan aikaisempaa tutkimusta. Etenkin lastensuojelun dokumentointi osallisuuden näkökulmaan rajattuna ei tuottanut hakutuloksia. Näin tässä mahdollisuuden tutkia jotakin perustavanlaatuaista, sosiaalityön käytännölle hyödyllistä aihetta.

Tutkimuksessani etsin vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Miten lapsen osallistaminen ja dokumentointi näyttäytyvät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa?
- Millaisia valintoja lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityön käytännöissä ja dokumentoinnissa lapsen osallisuuden toteutumiseksi?
- Millaisessa roolissa hiljainen tieto näyttäytyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä?

Tutkimuksen toinen toteuttamistapa olisi voinut olla lastensuojelun asiakkaiden kokemusten tutkiminen. Tällöin tutkimusasetelma olisi ollut täysin erilainen tuottaen tietoa myös eri tarpeisiin. Tutkiessani sosiaalityöntekijöiden kokemuksia pystytään asiakkaiden kokemuksia kuvaamaan toissijaisesti, sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Valitsin tämän asetelman, sillä siten on mahdollista saada käsitys tietyn alueellisesti rajatun työyhteisön tilanteesta liittyen tutkimusaiheeseen. Työntekijöillä on paras käsitys käytännön kentällä heillä olevista mahdollisuuksista edistää asiakkaan osallisuutta. He myös täten näkevät, kuinka organisaation mahdollisesti määrittelemät tavoitteet toteutuvat. Toiseksi sosiaalityöntekijä määrittelee osaltaan dokumentoinnin toteuttamista käytännössä, joten on tärkeää tarkastella osallisuuden toteuttamista dokumentoinnissa juuri työntekijän näkökulmasta.

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen luominen on edellytys yhteistyölle, ja täten se myös vaikuttaa osallisuuteen. Myös asiakkuuden kesto on huomioon otettava asia osallisuudessa. Asiakkaiden eri elämäntilanteet voivat vaikuttaa osallistumismahdollisuuksiin. Esimerkiksi vasta alkaneessa asiakkuudessa tehdään usein runsaasti selvitystyötä. Asiakassuunnitelmia ja erilaisia verkostotapaamisia voidaan järjestää tavallista useammin tai asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisia saatetaan toteuttaa tiiviimmin. Toisaalta asiakkuuden missä tahansa vaiheessa voidaan tarvita intensiivisempää työskentelyvaihetta, jolloin myös voidaan nähdä osallisuuden asteen kasvua. Toisinaan asiakkuuksissa voi olla passiivisempia vaiheita, jolloin osallisuus on vähäisempää. Tämän vuoksi aihetta on tarkoituksenmukaista tarkastella sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, sillä yksittäisten asiakkaiden kokemukset voisivat vääristää tuloksia ilman runsasta otantaa. Sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla on mahdollisuus saada tietoa yleisemmällä tasolla.

4.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Empiirisessä tutkimuksessa etiikan merkitys korostuu. Tutkimuseettiset kysymykset ovat läsnä jo tutkijan suunnitellessa valintojaan aineiston keräämistä varten. Eettiset kysymykset seuraavat tutkimuksen toteuttamisen jokaista vaihetta. Tutkijan on otettava oma asemansa huomioon tutkimusta suunnitellessaan sekä toteuttaessaan. Tutkijalla on tutkimuseettisesti institutionaalinen asema, jolloin korostuu tutkittavan oikeanlaisen kohtelun merkitys.

(Haaparanta ym. 2016; Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tutkimukseni kontekstina on lastensuojelu, jossa työntekijät lähtökohtaisesti ovat kohdanneet myös vaikeita tilanteita työssään. Sitä haastattelussa sivutut aiheet voidaan kokea henkilökohtaisten kokemusten kautta arkaluontoisiksi.

Tutkijan rooli on tärkeä haastattelutilanteessa, ja se vaikuttaa tutkimusaineiston muodostumiseen. Tutkijan olisi hyvä pystyä havainnoimaan ei-kielallisia viestejä kielellisten ilmausten lisäksi. Tärkeää tutkijalle on tiedostaa oman toimintansa vaikutus haastateltavaan ja sitä kautta syntyvään tietoon. Esimerkiksi tutkijan suhtautuminen tutkimuksen tavoitteisiin määrittää jo suuresti sitä, kuinka haastateltavat tulevat suhtautumaan haastatteluun ja sen sisältämiin aiheisiin. Tutkijan tulisi pystyä suhtautumaan neutraalisti, vaikka haastateltavien kokemukset ja mielipiteet olisivatkin tutkijan omien näkemysten vastaisia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 68.)

Tieteen etiikka pohtii tutkimustyön sisäisiä normeja eli sitä, millainen on hyvä tutkimus. Tieteen etiikan haastavaksi tekee se, että tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisten ratkaisujen tekemiseen, mutta toisaalta myös eettiset kannat vaikuttavat tutkijan tekemiin ratkaisuihin. Tieteen etiikkaan kuuluu myös kiinnostus tieteen tutkimuskohteesta eli siitä, mitä tutkitaan ja mitä pidetään tärkeänä. Lisäksi olennaista tieteen etiikalle on pohtia, millaisia tutkimustuloksia tutkija saa tavoitella. Tutkijan on tärkeää huomioida, ettei hänen ole aina ennalta mahdollista nähdä, mihin tarkoituksiin saatuja tutkimustuloksia voidaan käyttää. Tieteen etiikkaan kuuluu olennaisesti myös tutkijan keinojen ja toimintatapojen arviointi tutkimuksessa. (Haaparanta ym. 2016; Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) edistää asetuksellaan tutkimuseettisestä neuvottelukunnasta (15.11.1991/1347) yleisiä tutkimusetiikan ohjeita ja määrittävät hyvää tieteellistä käytäntöä. Neuvottelukunnan laatimien ohjeiden tavoitteena on tieteellisen epärehellisyysennaltaehkäisy kaikissa tutkimusta harjoittavissa organisaatioissa. TENK linjaa, että tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden ja luotettavuuden sekä tulosten uskottavuuden edellytys on, että tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. (TENK 2012, 4–6.)

TENK määrittelee hyvän tieteellisen käytännön keskeisimpiä lähtökohtia Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeessa (2012) ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa”. Ensimmäinen lähtökohta on, että tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisön sisäisiä ohjeita, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksen eri vaiheissa. Toiseksi tieteellisessä tutkimuksessa tulee huomioida kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (mt., 6.)

Ohjeistuksen mukaan myös tuloksia julkaistaessa on noudatettava avoimuutta ja vastuullisuutta. Huomioon on otettava myös muiden tutkijoiden tekemä työ sitä kunnioittaen asianmukaisilla viittauskäytännöillä. Ohjeistuksen mukaan tutkimuksen suunnittelu ja toteutus tulee raportoida sekä tietoaineistot tulee tallentaa asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimuslupien hankinta tulee olla ohjeistuksen mukaan tehty asianmukaisesti. Lisäksi ennen tutkimuksen aloittamista tulee tutkimuksen toteutukseen osallistuvien osapuolten oikeudet sekä vastuut ja velvollisuudet sopia osapuolten kesken. Tutkimuksen kannalta huomiota tulee kiinnittää myös tietosuojaa koskeviin kysymyksiin. (mt., 6–7.)

Myös Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n ammattihenkilön eettiset ohjeet ”Arki, arvot ja etiikka” (2017) on otettava huomioon tutkimukseni teossa, sillä sosiaalityöhön liittyy omia eettisiä erityispiirteitään. Huomioon on otettava sosiaalialan arvot, eettiset menettelytavat ammatillisessa toiminnassa sekä vaikuttamisen keinot. Sosiaalityöntekijän on kyettävä käytännön valintojen tekemiseen, eettiseen harkintaan ja oman toiminnan kriittiseen arviointiin useasta eri näkökulmasta myös sosiaalialan tutkimusta toteuttaessa. (Talentia 2017, 25.)

Ennen ryhmähaastattelun konkreettista toteuttamista hain kohdekaupungilta tutkimuslupaa, joka muun muassa mahdollisti haastattelun toteuttamisen työntekijöiden työajalla. Haastatteluvien anonymiuden varmistamiseksi tein ratkaisun jättää nimeämättä kaupungin, jossa haastattelut on toteutettu. Täten en mainitse myöskään kaupunginosaa tai yksikköä, jossa haastateltavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät työskentelevät. Valinta on merkittävä erityisesti tutkimuksen eettisyyden kannalta.

Empiirisessä tutkimuksessa tulee etiikan näkökulmasta tutkijan aina pitää huoli siitä, ettei yksittäinen henkilö ole tunnistettavissa (Tuomi ym. 2018). Tämän vuoksi en ole tässä tutkimuksessa myöskään eritellyt eri haastateltavien vastauksia niitä yksilöimällä (esimerkiksi sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 2). Vaikka tässä tutkimuksessa ei ole mainittu tarkemmin kaupunkia, jossa haastateltavat työntekijät työskentelevät, voisi haastateltavien erittelemisen mahdollistaa haastateltavien tunnistamisen esimerkiksi puhetyylin perusteella tutkimuksessa esitetyistä sitaateista. Tutkijana haluan kunnioittaa haastateltavien toivetta pysyä täysin tunnistamattomina. Jos tutkimukseeni olisi valikoitunut suurempi joukko haastateltavia, olisi yksilöivä koodaaminen ollut tarkoituksenmukaista. Tällöin myös yksittäisen haastateltavan puheen osuus tutkimuksessa olisi jäänyt todennäköisesti vähäisemmäksi, jolloin myös tunnistaminen olisi ollut epätodennäköisempää. Nimeämättömyys takaa haastateltavien yksityisyyden ja tunnistamattomuuden, joka etenkin lastensuojelun luonne huomioiden on tärkeää.

Haastattelun toteuttamispaikaksi valikoitui työntekijöiden työyksikkö. Haastattelupaikan valinta oli yksi eettisesti huomioon otettava seikka, sillä tilanteesta tuli saada mahdollisimman luonteva kuitenkin ilman ulkopuolisten henkilöiden mahdollisuutta kuulla keskustelua. Sallassapitosäännökset koskevat myös ryhmähaastattelua. Haastattelun toteuttamispaikalla voi olla olennainen merkitys haastattelun tuloksien kannalta. Haastattelupaikaksi kehoitetaan usein valitsemaan haastateltaville entuudestaan tuttu, rauhallinen ja häiriötön paikka. (Aaltola & Valli 2001; Hirsjärvi & Hurme 2000.)

Tutkimusta toteuttaessa tulee tarkastella myös tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuteen vaikuttavat muun muassa tutkijan sitoumukset. Luotettavuuteen voi osaltaan vaikuttaa esimerkiksi se, onko tutkimus toteutettu organisaatiolle palkkiota vastaan. Tässä tutkimuksessa työ on tehty täysin vapaaehtoisesti ilman palkkiota. Tutkimus luovutetaan myöhemmin myös kohdekaupungin käyttöön. Tutkimuslupaa hakiessa merkittävin sitoumus tehdään hyväksymällä, ettei tutkija käytä saamiaan tietoja asiakkaan, hänen läheisensä tai kaupungin vahingoksi. Tutkimustulokset tulee myös sitoumuksen mukaan esittää siten, ettei niistä ole mahdollisuutta tunnistaa yksittäistä henkilöä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Luotettavuuteen liitetään laadullisessa tutkimuksessa myös aineistonkeruumenetelmä ja aineiston analyysi (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tutkimukseni aineisto on kerätty ryhmähaastattelumenetelmää käyttäen. Kuvaan aineiston keruuta seuraavassa luvussa. Tutkimuksen luotettavuuteen pyrin tuomalla esille haastateltavien tuottamia kriittisiäkin kokemuksia, sekä käyttämällä suoria sitaatteja aineistostani. Kokemukset voivat olla myös organisaation toimintaa ja sen käytäntöjä sivuavia. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole kuitenkaan saattaa tiettyä kaupunkia tai aluetta huonoon valoon, joten haastatteluissa esille nousseiden kriittisten puheenvuorojen esittäminen on tarkkaan harkittua.

4.3 Aineiston keruu

Tässä tutkimuksessa tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia dokumentoinnista lapsen osallisuuden ja osallistamisen näkökulmasta. Koska sosiaalityöntekijät toteuttavat asiakastyön dokumentointia, koin tarkoituksenmukaiseksi toteuttaa aineistonkeruuni haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä. Tällöin asiakkaan osallisuuden ilmeneminen kuvataan sosiaalityöntekijän näkemyksen kautta, institutionaalisesta näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen aineiston koolla ei ole merkittävää vaikutusta tutkimuksen onnistumisen kannalta. Se pohjautuu yleensä suhteellisen pieneen määrään tapauksia. Tässä tutkimuksessa tapauksena ovat haastateltavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Aineisto auttaa luomaan tutkimuksen kannalta tärkeää käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä, eli tutkimuksessani dokumentoinnista ja asiakkaan osallisuudesta. (Eskola & Suoranta 2005, 61–62.)

Päätin toteuttaa tutkimusaineistoni keräämisen järjestämällä ryhmähaastattelun. Ryhmähaastattelu on järjestetty keskustelutilaisuus, johon on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan tietystä aiheesta haastattelijan johdattamana. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi ryhmähaastattelun, sillä se mahdollistaa osallistujien vuorovaikutteisen keskustelun. Se antaa myös haastattelun vetäjälle mahdollisuuden tehdä tarkentavia kysymyksiä ja toisaalta olla hetimitäin vain sivustakuuntelijan roolissa. Ryhmähaastattelu voi tuottaa muihin aineistotyyppeihin nähden moniäänisempää tutkimusaineistoa. Haastateltavat antavat ja saavat ryhmähaastattelussa toisiltaan usein tukea, jolloin on mahdollista saada keskustelusta enemmän tietoa kuin

yksilöhaastattelusta. (Eskola & Suoranta 2005, 94–96; Valtonen 2005; Pietilä 2017; Pietilä 2010.) Toteutin ryhmähaastattelun syksyllä 2019.

Ryhmähaastatteluun valittavien osallistujien määrä voi vaihdella tutkimuksen aiheesta ja paikasta riippuen. Keskustelu on yleensä luonteeltaan vapaamuotoinen ja kestoltaan noin kahden tunnin mittainen. (Heikkilä 2008.) Tämän tutkimuksen ryhmähaastattelu oli kestoltaan vajaan kahden tunnin mittainen. Keskustelutilaisuudessa vetäjän rooli on tärkeä ilmapiirin ja teemassa pysymisen kannalta. Vetäjä ei itse osallistu usein aktiivisesti keskusteluun vaan keskusteluvastuu on osallistujilla. Haastattelijan tehtävänä on esittää kysymyksiä ja tarvittaessa palauttaa keskustelu käsiteltävään teemaan. Vetäjä pyrkii ryhmähaastattelussa kannustamaan osallistujia vuorovaikutukseen keskenään. Ryhmän vuorovaikutus on siis avainasemassa keskustelussa syntyvän aineiston kannalta. (Heikkilä 2008; Valtonen 2005.)

Ryhmähaastattelua valmistellessani pohdin ryhmän koostamista kysymyksiin: keitä keskusteluun tulisi kutsua osallistujiksi ja millaisin perustein? Aiheeni lähtökohtatilanne oli saada osallistujiksi lastensuojelun työntekijöitä, jotka työskentelisivät tälläkin hetkellä käytännön kentällä. Tämän avulla voin saada tietoa lastensuojelun sosiaalityön käytännön tämänhetkisestä tilasta ja työtä mahdollisesti ohjaavista sekä siihen vaikuttavista ajankohtaisista tekijöistä. Ryhmän ilmapiirin halusin huomioida keskustelussa siten, että valitsin keskusteluun osallistujiksi kaikille ennestään tuttuja henkilöitä. Tällöin osallistujilla on enemmän yhdistäviä tekijöitä, jotka voivat auttaa keskustelun syventymistä nopeammin (Valtonen 2005). En tuudestaan toisilleen tutut osallistujat edesauttavat myös mahdollisesti vaikeistakin kokemuksista puhumisen. Esimerkiksi työuran alkuvaiheen aikuiskeskeisyydestä keskustelu syntyi haastattelussa itsestään ja kokemuksista keskustelu oli muutenkin luontevaa. Haastatteluun osallistujat työskentelivät saman alueen työyksikössä.

Ryhmähaastattelun yhtenä tärkeänä tavoitteena on saada kaikki osallistujat ottamaan osaa keskusteluun. Suuressa ryhmässä syntyy väistämättä hiljaisten osallistujien rooleja, sillä puheenvuoroja voi olla vaikeampi saada. (Valtonen 2005.) Tämän seikan huomioiden päätin kutsua ryhmähaastatteluun kolme (3) haastateltavaa sosiaalityöntekijää. Ryhmähaastatteluun osallistuminen oli osallistujille vapaaehtoista. Kaikki kolme kutsumaani henkilöä halusivat ottaa osaa haastatteluun. Koin juuri kolmen henkilön määrän sopivaksi, jotta jokainen

osallistuja saa riittävästi tilaisuuksia kertoa kokemuksiaan ja näkemyksiään. Tällöin jää myös enemmän tilaa vuorovaikutteiselle keskustelulle, joka tuottaa tutkimusaiheeni kannalta merkityksellistä tietoa.

Toteutin aineiston keräämisen nauhoittamalla äänitallenteen puhelimella. Tein päätöksen olla kirjoittamatta tarkkoja muistiinpanoja haastattelun aikana. Tällöin käteni olivat vapaat keskittymään olennaiseen, eli keskusteluun ja sen ylläpitämiseen. Ennen haastattelua kokosin itselleni haastattelurungon, johon olin koonnut kaksi keskusteltavaa pääteemaa: osallisuus lastensuojelun sosiaalityön käytännöntyössä ja -dokumentoinnissa. Haastattelun ollessa teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu haastattelun aiheet on määritelty valmiiksi. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin ja ominaista on, että haastateltavat ovat oletetusti kokeneet tietynlaisen tilanteen, johon haastattelun aihe liittyy. Haastattelu suuntautuu siis haastateltavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Täten tutkimuskohteena ovat yksilön ajatukset, tunteukset, kokemukset sekä sanallista tai sanaton kokemustieto. (Eskola & Suoranta 2005; Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

Haastattelussa käsiteltävät aiheet kumpusivat tutkimuskysymykseni aiheista eli dokumentoinnista ja osallisuudesta. Päätin toteuttaa haastattelun toteuttamista helpottamaan teemarungon. Teemarungon tarkoituksena on nimensä mukaisesti luoda keskustelulle runko tiettyjen valmiiden kysymysten avulla. Se auttaa myöhemmin myös hahmottamaan aineistoa jäsentyneesti. Kunkin käsiteltävän teeman laajuus määrittyy keskustelun aikana. Haastattelijana pyrin ylläpitämään keskustelua esittämällä tarkentavia kysymyksiä teemoista, mikäli koin keskustelun hiipuvan. Näin keskustelua syntyi myös uusista näkökulmista kuitenkin keskustelua liikaa ohjaamatta. (Eskola & Suoranta 2005, 86–87; Vilkkä 2005, 101–102.)

Haastattelun alussa kerroin haastateltaville lyhyesti tutkimukseni aiheesta ja ohjeistin tarkentamaan minulta kysymyksiä tarvittaessa. Haastattelutilanne oli luonteva ja omalla painollaan etenevä. Haastattelijana pidin myös huolen, että jokainen haastateltava sai puheenvuoron halutessaan. Haastateltavat osallistuivat haastattelun aikana keskusteluun lähes yhtä paljon ajallisesti, mutta eri teemoja käsiteltäessä osallistuminen vaihteli haastateltavien välillä jonkin verran. Pyrin keskustellun aiheen päätyttyä kysymään, onko heillä aiheeseen liittyen vielä lisättävää. Näissä tilanteissa lisättävää ei kuitenkaan ollut, ja kulloinkin keskusteltua aihetta

oli käsitelty usein tässä vaiheessa hyvin perusteellisesti. En kokenut, että vaihtelu keskusteluun osallistumisessa olisi ollut tutkimuksen tulosten kannalta merkittävää.

Haastattelun aikana aiheista keskusteltiin vaihtelevasti ja keskustelu oli välillä hyvinkin aiheesta toiseen hyppivää. Haastattelurungon hyödyntäminen oli aiheeseen palaamisen kannalta hyödyllistä. Koska tarkoituksenani oli mahdollistaa suhteellisen vapaamuotoinen keskustelu, en kokenut useinkaan tarkoituksenmukaiseksi rajata keskustelua, vaikka aiheet eivät aina liittyneetkään suoraan kysymyksieni teemoihin. Huomasin kuitenkin tiettyjen aiheiden nousevan usein esille keskustelussa, ja myöhemmin havaitsinkin niiden liittyvän yllättävän vahvasti toisiinsa.

Vaikka osa keskustelluista aiheista jääkin vähemmän käsitellyksi kuin toiset, koen tämän kuuluvan haastattelun luonteeseen. Se kertoo osaltaan aiheen tärkeydestä tai merkityksettömyydestä käsiteltyjen teemojen kannalta. Pääosin teemat ja haastatellut henkilöt on valittu siten, että heillä on näkemyksiä ja kokemuksia teemoihin liittyen, joten oletuksena on, että he tuottavat jonkin verran keskustelua kaikista teemaan liittyvistä kysymyksistä. Kaikista kysymyksistä syntyikin keskustelua, osasta enemmän ja osasta vähemmän. Osaa kysymyksistä pyydettiin tarkentamaan, ja tämän jälkeen keskustelua syntyikin jälleen.

4.4 Aineiston analyysi

Tutkin tässä tutkimuksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistamisesta ja dokumentoinnista. Tutkimuskohde on lapsen osallisuus ja dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä. Näkökulmana ovat sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja niiden ymmärtäminen. Kokemus on samanaikaisesti ainutkertainen ja subjektiivinen sekä yhdistävä ja tunnistettavissa oleva ilmiö. Kokemuksen käsite antaa arvoa yksilöllisyydelle mahdollistamalla kokemuksen ilmaisemisen. Se myös mahdollistaa mielipiteen asettumisen tiedonomaiseen rooliin. (Toikkanen & Virtanen 2018, 9.) Tavoittelin vastausten löytämistä siitä, millaisia valintoja lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityön käytännöissä ja dokumentoinnissa lapsen osallisuuden toteutumiseksi. Halusin myös selvittää hiljaisen tiedon roolia sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä.

Kokemus on juurtunut käsitteeksi 1990-luvulla nykykirjallisuudentutkimuksessa kognitiotieteiden nousun seurauksena. Kokemuksen arvostus tieteessä on ollut hyvin vaihtelevaa eri tieteenalojen välillä, esimerkiksi tekstilähtöiset tutkijat eivät ole aina samalla tavalla arvostaneet empiiristen kokeiden tai haastatteluaineistojen merkitystä kokemusten tutkimisessa. Se, miten ihmiset ovat kertoneet elämästään ja yhteiskunnasta kirjallisissa ja ei-kirjallisissa menetelmin, on luonut monitieteistä kerronnantutkimusta. Monitieteinen kerronnantutkimus on edistänyt esimerkiksi toisen käden kokemuksen käsitteen tutkimusta. (Toikkanen & Virtanen 2018, 11–12.) Näkisinkin dokumenteissa olevan usein toisen käden kokemuksia, mikäli ne sisältävät asiakkaan havainnointia, kuvauksia lapsesta tai lapsen ilmaisemasta mielipiteestä toisen henkilön tuottamana. Lastensuojelun sosiaalityössä voidaan hyödyntää erilaisia asiakasta ja perhettä tukevia palveluja kuten kotipalvelua, perhetyötä tai tukihenkilötoimintaa. Palveluntuottajien työskentelyyn kuuluu perheen parissa työskentelystä raportointi. Myös esimerkiksi lastensuojelulaitokset toteuttavat raportointia sijoitetusta lapsesta. Raporteissa on nähtävissä toisen käden kokemuksia, selvemmin mikäli esimerkiksi sosiaalityöntekijä viittaa dokumenteissaan raportin sisältöön. (ks. esim. Kääriäinen 2003; Kääriäinen 2006, 51.)

Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kertovat omista kokemuksistaan, näkemyksistään ja merkityksenannoistaan. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset voivat sisältää toisinaan myös kokemuksen toiseudesta – asiakkaan kokemuksen sosiaalityöntekijän kuvaamana. Näkisin sosiaalityöntekijöiden myös yleisesti hyödyntävän asiakastyössään sosiaalista tukea. Sosiaalinen tuki tarkoittaa kokemusta toisen ihmisen viestintäkäyttäytymisestä toista kohtaan, esimerkiksi kuuntelemista ja myötätunnon osoittamista. (Toikkanen & Virtanen 2018, 15; Virtanen & Isotalus 2011.)

Haastattelujen toteuttamisen jälkeen suoritin aineiston litteroinnin. Litterointi tarkoittaa aineiston saattamista helposti analysoitavaan tekstimuotoon. Haastatteluaineistoa läpikäydessään tutkija tekee ratkaisuja, mitä ja millä tarkkuudella hän haastattelumateriaalin purkaa ja kuinka sen lukijalle esittää paperilla. Litteroidessa ei saisi poistaa mitään tutkimuksen kannalta merkittävää aineistoa, sillä muuten tutkimuksen tulokset voivat vääristyä. Litterointiaineisto ei tule koskaan sellaisenaan lukijalle nähtäväksi, mutta analyysin kautta esitettynä se lisää analyysin läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa lukijan tulkintojen tekemisen. Analyyttinen läpinäkyvyys onkin yksi laadullisen tutkimuksen validiteettia parantava piirre. (Nikander 2010; Puuronen 2007, 114.) Tässä tutkimuksessa litteroitua tekstiaineistoa tuli 12 sivua.

Litteroinnin jälkeen aineistosta pyritään löytämään tutkimuksen aiheen kannalta merkityksellisiä kohtia. Samalla karsitaan tarpeeton materiaali pois. Näin saadaan tutkimuskysymykseen vastaavat aiheet nostettua esille. Litteroinnin jälkeen aloitin siis aineiston läpikäymisen huolellisesti merkiten siellä toistuvia aiheita. Pelkistin eli uudelleenkirjoitin merkityt kohdat tiivistetyssä muodossa. Aiheiden riittävä rajausta ja pelkistäminen on tärkeää, sillä rajatut aiheet on tarkoitus käsitellä tarkasti tutkimuksessa. Tämän jälkeen voitiin suorittaa aineiston analyysin ryhmittelyvaihe. Ryhmittelyvaiheessa pelkistettyjä ilmaisuja ryhmiteltiin alaluokiksi, joista edelleen muodostettiin käsitteellistämisen jälkeen yläluokkia. (Kiviniemi 2015, 83; Tuomi & Sarajärvi 2018.) Hyödynsin analyysissä sisällönanalyysin, ryhmittelyn ja teemoittelun keinoja sitoutumatta tiukasti mihinkään yksittäiseen analyysimenetelmään.

Teemoittelussa on kyse erilaisten aihepiirien mukaan aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä. Tämä auttaa aineiston käsiteltävyyttä ja tulkittavuutta. Teemoittelu voidaan nähdä luokittelun kaltaisena, mutta teemoittelu painottaa enemmän aiheen sisältöä: siis sitä, mitä tiettyistä teemoista on sanottu. Löysin haastatteluaineistosta tiettyjä muita yleisempiä teemoja, jotka nimesin 1) Osallisuus, 2) Keinot, välineet ja metodit ja 3) Dokumentointi -teemoiksi. Tämän jälkeen oli mahdollista ryhmitellä aineisto teemojen alle. Haastetta aineiston jakamiselle tuotti se, että aineistossa liikuttiin usein teemojen välillä limittäin, joten jako tietyn teeman alle oli toisinaan vaikeaa. (Kiviniemi 2015, 83; Tuomi & Sarajärvi 2018, 92–109.)

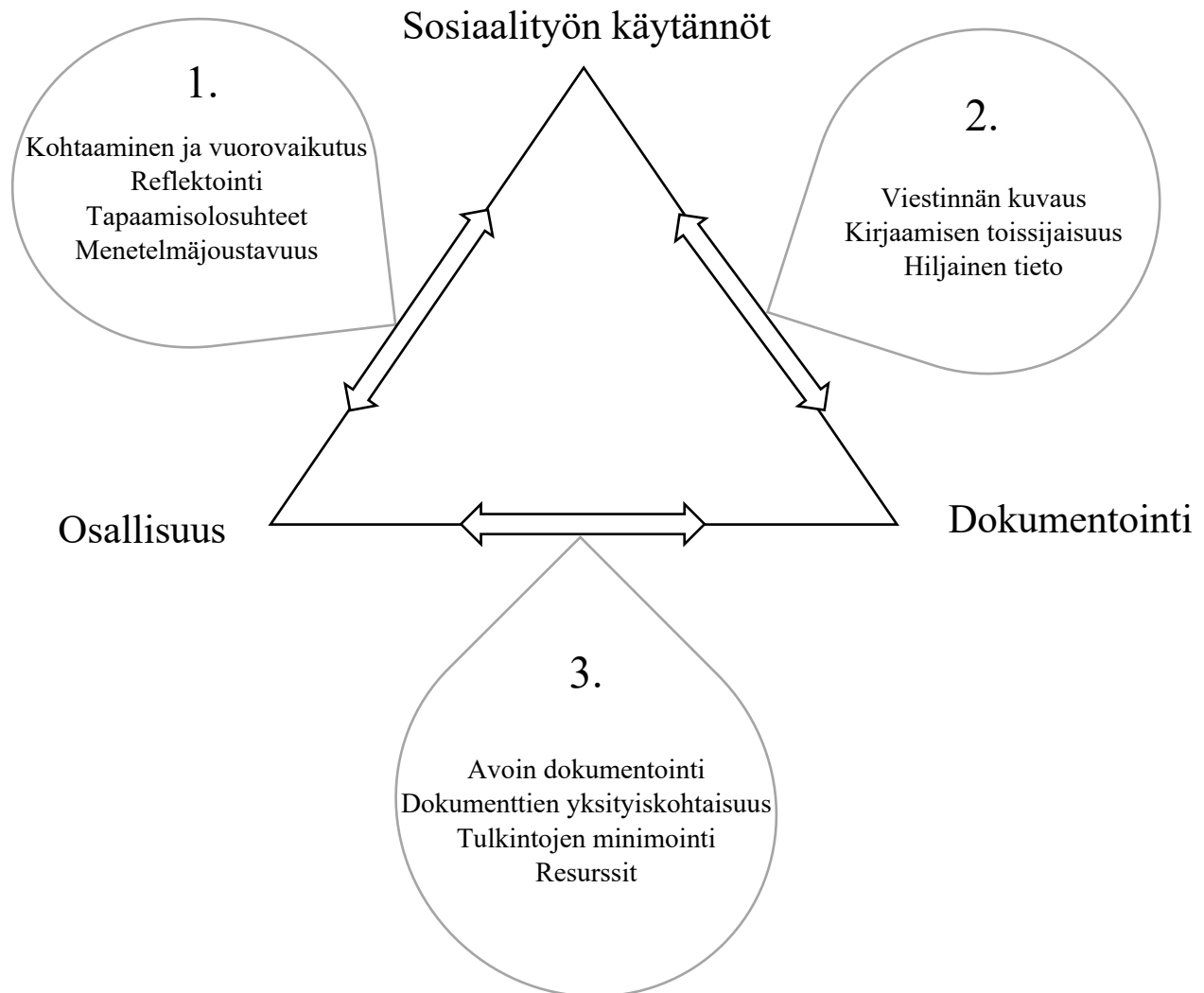
Luokittelu voi olla yksinkertaisimmillaan tiettyjen aiheiden luokittelua ja niiden esiintyvyyden laskemista aineistossa. Luokiteltu aineisto voidaan esittää esimerkiksi taulukkona. Luokittelua voidaan käyttää apuvälineenä ilmaisujen muuttamiseen teoreettisiksi käsitteiksi. Teoreettiset käsitteet taas auttavat muodostamaan kuvauksen tutkimuskohteesta. Teoreettisia käsitteitä yhdistelemällä sekä niistä tulkintoja ja päätelmiä tekemällä saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2005, 180–181; Tuomi & Sarajärvi 2018, 105.) Toteutin aineiston luokittelun alla olevan esimerkkitaulukon mukaisesti. Jaoin taulukon teemojeni mukaan ryhmitellen alle aineistosta nousevia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä. Kokemukset ja näkemykset luokittelin edelleen tiivistetympään muotoon, josta lopulta muodostin käsitteitä. Toteutin luokittelua niin pitkälle kuin mahdollista kaikista aineistostani nousevista kokemuksista ja näkemyksistä liittyen tutkimuksen aiheeseen.

Taulukko 1. Teemoittelutaulukko sosiaalityöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä liittyen osallisuuteen, metodeihin ja dokumentointiin.

<p>OSALLISUUS</p> <p>– ”--Ja aina jotenki palataan siihen, että mietitäänpä oikeesti nuorten näkökulmasta. Että ei vaan kuunnella niitä vanhempia ja aikuisia.”</p> <p>– ”-- Että aina nostais sen kuitenkin esille, että häntä kyllä kuunnellaan ja niitä asioita huomioidaan, mutta sitten ne perustelut hyvät, että miksei sillä hetkellä..”</p>	<p>PELKISTETYT ILMAUKSET</p> <p>– Aikuisten sijaan kuunnellaan lasta tai nuorta.</p> <p>– Lapsen mielipiteen ja toiveiden huomioiminen joka tilanteessa.</p>	<p>KÄSITTEELLISTÄMINEN</p> <p>– Lapsilähtöinen työskentely.</p>
<p>KEINOT, VÄLINEET, METODIT</p> <p>– ”Vähän eri ympäristöissä tavataan. Että aina se koti ei ole se hyvä neutraali paikka, että sitten voi koululla tai toimistolla tavata.”</p> <p>– ”Nuorten kanssa yleensä keskustelen alkuun sillälailla rennosti ja tavallaan tutustellaan.”</p> <p>– ”Ei sais koskaan olla sellanen menetelmän orja myöskään, että jos aina mennään jollakin samalla sapluunalla ja on aina jotkut tietyt lomakkeet ja kortit mukana. Mää nään siinä tosi isot riskit silleen, että jos liikaa kiintyy niihin menetelmiin...”</p>	<p>– Neutraalin, sopivan ympäristön valinta tapaamispaikaksi.</p> <p>– Nuorten kanssa vuorovaiikutuksen kautta tutustuminen.</p> <p>– Tilannekohtaisesti hyödynnettävän keinon, menetelmän tai välineen valinta.</p>	<p>– Tapaamisolosuhteet.</p> <p>– Kohtaaminen.</p> <p>– Menetelmäjoustavuus.</p>
<p>DOKUMENTOINTI</p> <p>– ”-- Että ei se dokumentointi oo vaan sitä sanojen dokumentointia tai semmosta, että kyllähän se viestintä... pitäis dokumentoida se koko viestintä, joka on myös ilmeitä ja eleitä ja olemus ja kaikki tämmöset äänenpainot.”</p> <p>– ”Oon sanottanut, että kirjaan tämän nyt tälläläilla, jos on vaikka voimakas mielipide nuorella, tai että oisko tämä hyvä kirjottaa suoraan tälläläilla tänne.”</p>	<p>– Dokumenteissa tulisi näkyä sosiaalityön sisältämät monenlaiset viestintämuodot.</p> <p>– Avoinuus dokumentoinnissa.</p> <p>– Asiakkaan mukaan otto dokumentointiin.</p>	<p>– Dokumentoinnin monimuotoisuus.</p> <p>– Avoin dokumentointi.</p> <p>– Osallistava dokumentointi.</p>

Lähden purkamaan tutkimustuloksiani seuraavaa kuviota (kuvio 1) apuna käyttäen. Kuvio on muodostettu haastateltavien kokemusten perusteella ja kuvastaa siten yhden työyksikön työntekijöiden kokemuksia aiheesta. Kolmion kulmissa sijaitsevat tutkimukseni pääteemat: sosiaalityön käytännöt, osallisuus ja dokumentointi. Kuvio kuvastaa pääteemojen vuorovaikutteisuutta toisiinsa. Nuolten kohdalla olevissa kuplissa on aineistosta nousevia, teemoihin liittyviä nimeämiäni käsitteitä. Käsitteet ilmaisevat nuolten mukaisesti käsitteen vaikutusta pääteemoihin.

Haastatteluaineistoni koostuu pääteemojen ympärillä käydyistä keskusteluista. Aineistosta voidaan havaita, että teemoihin liittyviä aiheita ei ole virtaviivaisesti käsitelty vain yhden tietyn teeman alla. Käsitteiden alla olevaa keskustelua on käyty useiden eri teemojen alla, osan välillä noustessa uudelleen keskustelunaiheiksi eri yhteyksissä. Tämä kertoo teemojen ja niitä selittävien käsitteiden vuorovaikutteisuudesta keskenään. Käsitteet on sijoitettu kuvioon tiettyjen teemojen välille analyysin perusteella helpottamaan kunkin osa-alueen hahmottamista.



Kuvio 1. Teemojen vuorovaikutus

Lähden avaamaan kuvioon (kuvio 1) numeroimiani käsitteitä, jotka ovat samalla tutkimukseni tuloksia. Esitän tutkimustulokseni kuvion mukaisen jäsenyyksen avulla seuraavien tuloslukujen alla. Kuvion numeroitujen osien sisällä olevat käsitteet ovat aineiston abstrahoinnin seurauksena syntyneitä pääluokan käsitteitä. Käsittelen yhden osion sisältämät tulokset yhden tulosluvun alla. Tämän jälkeen käyn vielä tutkimuksen lopuksi tekemäni johtopäätökset lävitse omassa luvussaan.

5 SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTEIDEN JA OSALLISUUDEN LINKITTYMINEN

5.1 Vuorovaikutuksen merkitys lapsen osallisuudessa

Sosiaalityöntekijät voivat vaikuttaa työnsä toteuttamiseen ottaen huomioon työtä ohjaavat tekijät kuten lainsäädännön ja sosiaalityön erilaiset arvot, ohjeet ja suositukset. Laki pyrkii takaamaan muun muassa asiakaslähtöisyyden edistämisen työssä, asiakkaalle oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon sekä sitouttamaan työntekijää ja asiakasta yhteisesti sovittuihin asioihin. (Laitinen & Niskala, 11.)

Vuorovaikutus ja kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä ovat merkittävässä asemassa asiakasprosessissa (mt., 11). Vuorovaikutustaidot näyttäytyvät aineiston perusteella lastensuojelun sosiaalityön työskentelyn perustana ja taitona, joka kehittyy kokemuksen myötä. Vuorovaikutuksen ollessa sujuvaa myös asiakkaan on luonnollisempaa ja helpompaa osallistua työskentelyyn. Vuorovaikutustaidot siten myös mahdollistavat paremman työskentelyn ja asiakkaan osallisuuden asteen.

”Keskeisin on semmoinen ihan normaalit vuorovaikutustaidot ja oman persoonan käyttö siinä. Mut sit menetelmienkin käyttö muuttuu semmoiseksi luonnolliseksi osaksi sitä vuorovaikutusta niinku kokemuksen myötä.”

Vuorovaikutus on toimintaa, jossa osatekijät ovat suhteessa toisiinsa ja vaikuttavat vastavuoroisesti toisiinsa. Vuorovaikutukseen liittyvät dialogisuus, moniäänisyys, merkitykset, toimintälähtöisyys, läsnäolo, tunteet ja kohtaaminen. Sosiaalityössä vuorovaikutus rakentuu työn välineeksi, jolla tavoitellaan sellaisen palvelun tuottamista, jossa asiakas tulee kuulluksi, johon asiakas itse osallistuu ja täten pystyy kokemaan palvelun omana prosessinaan. (Hänninen & Poikela, 2016.)

Lastensuojelussa, kuten sosiaalityössä yleisesti, tavoitellaan usein muutosta johonkin tilanteeseen. Vuorovaikutuksella, esimerkiksi keskustelemalla perheen kanssa, rakennetaan muutoksen resursseja. Siinä pyritään muokkaamaan ongelmallista käyttäytymistä muutosta edesauttavaan suuntaan. Tätä voidaan nimittää myös suostuttelun keinoksi. Suostuttelu on vuorovaikutuksen prosessi, joka pyrkii johdattelemaan asiakasta muutoksen mahdollisuuteen.

Suostuttelun keinoja on mahdollista luokitella esimerkiksi neljään erilaiseen luokkaan: suostuttelevat kysymykset, suostuttelevat vastaukset, rohkaisevat kysymykset ja selitysten pyytäminen. (Juhila 2006, 235–236; Suoninen & Jokinen 2005.) Suostuttelevat keinot pyrkivät siis ohjaamaan asiakasta oikeaan suuntaan samalla lisäten ja vahvistaen hänen osallisuuttaan.

Haastatteluaineiston perusteella suostuttelun keinoja käytettiin lastensuojelun sosiaalityön käytännöissä jonkin verran, mutta harkitusti. Sosiaalityöntekijät korostivat näkemyksissään johdattelun välttämistä työssä, joka on tärkeää erottaa suostuttelusta. Suostuttelun keinoja hyödynnettiin kokemusten mukaan muun muassa tilanteissa, joissa asiakas oli vuorovaikutukseltaan lukkiutunut. Sosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi pohdiskelevien kysymysten avulla asiakas oli mahdollista saada takaisin osalliseksi asiassaan. Muutoksen aikaansaaminen asiakkaan ajattelussa edesauttoi siten osallisuuden toteutumista.

Suostuttelun keinojen hyödyntämistä lastensuojelussa voidaan kuitenkin kritisoida. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella sen käytettävyyttä lastensuojelun asiakkaiden parissa ei ole erityisen hyvä. Nuorten ja perheen aikuisten kanssa hyödynnettynä suostuttelun keinot voivat olla toimivia, mutta pienten lasten kanssa ongelmallisempia. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tarkastellessa voidaankin pohtia, onko lastensuojelun sosiaalityössä tarpeellista hyödyntää suostuttelun keinoja pienten lasten kanssa. Sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia lasten kanssa keskusteluiden tietynlaisesta rajallisuudesta, esimerkiksi tunneasioiden käsittelemisen vaikeudesta keskustelemalla. Suostuttelun keinojen painottaessa toiminnan muutokseen pyrkimistä, pienten lasten parissa kyseisiä keinoja voi olla tarkoituksenmukaisempaa suunnata perheen aikuisten toimintaan. (esim. Jokinen 2005.)

Lapsen kokemus kuulluksi tulemisesta sekä kyvystä vaikuttaa ovat keskeisiä tekijöitä lapsen osallisuuden toteutumisessa (Oranen 2008). Tiina Muukkonen (2008) nimittää tätä käsitteellä lapsen kohtaamisosallisuus. Tällöin toivottava hyöty työskentelystä on jo itsessään lapsen kohtaaminen ja hänen kanssaan työskentely ja toissijaisena tapaamisesta saatava tieto. (Muukkonen 2008, 155–157.) Sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia lasten ja nuorten kanssa erityisen hyvin onnistuneista kohtaamisista, joissa myös lapsi tai nuori oli saanut kokemuksen vaikuttamisesta ja kuulluksi tulemisesta.

Onnistuneen vuorovaikutuksen merkitykseen kiinnittyen lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokivat luottamuksen syntymisen tärkeäksi osallisuuden kannalta. Hyytinen (2007) toteaa, että lasten luottamus syntyy vähitellen lapsen ja sosiaalityöntekijän välille. Huomioon on otettava lapsen aikaisemmat kokemukset - varsinkin, jos lapsella ei ole kokemuksia luotettavista aikuisista. Sosiaalityöntekijöiden kokemus oli, että näissä tilanteissa tapaamisten suunnittelu yksilöllisesti siten, että tapaamisia järjestettiin tarvittaessa useammin, edesauttoi luottamuksellisen suhteen syntymistä. (Hyytinen 2007, 114.)

”Jos sää haluat sitä lapsen ääntä ja luottamusta niin joskus pitää tavata niinku useammin.”

”-- Että sitte jos on vähän niinku haastavaa saada lasta tai nuorta puhumaan, niin sitten yrittää järjestää pari tapaamista tiiviimmin, niin se tuntuu myös monesti auttavan.”

Lapsen osallisuutta edesauttaa myös luottamuksellisen suhteen muodostaminen vanhempiin. Luottamus sosiaalityöntekijän ja vanhemman välillä edesauttaa lapsen ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskisten tapaamisten toteutumista. Lapsen nähdessä vanhempiansa luottavan sosiaalityöntekijään, myös hänen itsensä on helpompi luottaa sekä toimia sosiaalityöntekijän kanssa. (mt., 114.) Sosiaalityöntekijät kertoivat vaalineensa luottamuksellisuutta lasten ja nuorten sekä vanhempien kanssa olemalla erityisen tarkkoja esimerkiksi tapaamisolosuhteista. Eroperheissä lasta taikka aikuista ei asetettu asemaan, jossa hän joutuisi toisen kuullen keskustelemaan asioista, joista saattaisi olla vaikea puhua.

Sosiaalityön tehtäviin sekä menetelmiin liittyvien tutkimusten mukaan (esim. Kulmala & Valokivi & Vanhala 2003, 129–130) asiakkaat usein toivovat asiakkuudelta sekä neuvoa käytännön asioiden hoitamiseen että kuulluksi tulemistä keskusteluissa. Vuorovaikutus ja kohtaaminen, sosiaalisen kanssakäymisen muotona etenkin keskustelu erottautui haastatelluaineistossa ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa asiakkaita hyvin osallistavaksi menetelmäksi.

Maria Kaisa Aula (2011) tekee rajanvetoa lapsen osallisuuden ja mielipiteen selvittämisen sekä lapsen suojelemisen periaatteiden välille. Lapsella on oikeus olla sekä turvattu ja samanaikaisesti suojassa, mutta myös oikeus olla aktiivisessa roolissa asioidensa asiantuntijana ja toimijana. Periaatteet eivät ole keskenään ristiriidassa, vaan täydentävät toisiaan lapsen

kanssa työskennellessä. Siten lapsen etu ei ole sama asia, kuin lapsen mielipide. Samoin lapsen tai nuoren osallistuminen ei tarkoita päätöksentekoa sosiaalityöntekijän tavoin. Lapselle on aina perusteltava, miksi asiaa ei ole voitu ratkaista hänen toivomallaan tavalla. (Aula 2011.)

”Se keskustelu tavallaan, että kun saa sen rennoksi niin näkyy, että kun se nuori oppii luottamaan siihen, että se tulee kuulluksi niin seuraavallaki kerrolla uskaltaa puhua ja toivoa.”

”Moni lapsi kaipaa hyvät perustelut siihen ja semmosta kannustusta, että milloin ja mikä olis se tilanne missä se hänen mielipide voitaa ottaa paremmin huomioon. Sekin riippuu niin lapsesta. Joidenki kanssa saa jutella pitkäänki ja tarvii tosi paljon aikaa ja perusteluja siihen, ja sit osalle toimii paremmin semmonen selkee rajojen asettaminen. Tärkee kuitenkin, että tulis se lapsi kuulluksi, sen mielipide, ettei sitä jyrättäis mitenkään.”

”Nuorten kanssa on ehkä semmonen, tää on mun kokemus, että keskustele sillälaila rennosti alkuun ja semmonen tutustelu, että kuka mä oon tai sinä oot ja mitä aattelet mistäkin asiasta. Ettei vaan heti ala viranomaisena tässä pälpättämään ja heti mennä suoraan siihen asiaan. Semmonen kohtaaminen.”

Edellä esitetyt sitaatit kertovat sosiaalityöntekijöiden kokemuksista liittyen nuorten kuulluksi ja kohdatuksi tulemiseen sekä niiden vaikutuksista osallisuuteen. Haastattelussa esille nousivat myös lapsen osallisuuden korostamisen varjopuolena tilanteet, joissa sosiaalityöntekijät kertoivat lapsen mielipiteen vaihdelleen radikaalisti. Sosiaalityöntekijät arvelivat haastattelussa, että tilanteissa oli ollut taustalla lapsen pyrkimys ilmaista haluttomuuttaan osallistua tai lapsen asettaminen tilanteeseen, jossa häneltä saatettiin odottaa mielipiteen ilmaisun suhteen liikoja. Selkeä mielipiteen puuttuminen tai toistuvat mielipiteen ilmaisemisen vaatimukset voivat asettaa lapsen kohtuuttomaan asemaan (esim. Korkman 2018).

Lapsen osallisuuden korostaminen työssä vaati sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan siten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä kykyä havainnoida lapsen eleitä ja arvioida tilannekohtaisesti lapsen mahdollisuuksia tai tarvetta mielipiteen ilmaisuun. Sosiaalityöntekijällä nähtiin olevan usein mahdollisuus vaikuttaa niihin käytännön tilanteisiin, jotka voisivat helpottaa lapsen ja nuoren osallistumista. Tapaamisolosuhteilla on aineiston perusteella merkittävä rooli osallisuuteen. Näihin seikkoihin palaan tarkemmin tapaamisolosuhteita käsittelevässä omassa tulosluvussa.

Mielipiteen ilmaiseminen ei aina tarkoita osallisuutta eikä ole lapsen edun mukaista. Tästä esimerkkinä on haastatellun sosiaalityöntekijän kuvailema tilanne lapsen ja vanhempien välisistä ristiriidoista tai huoltoriita-asioista. Julia Korkmanin (2018) mukaan tulehtuneet huoltajuuskiista-asiat ovat tilanteita, joissa tulisi tarkoin arvioida tarvetta lapsen haastattelulle lapsen edun näkökulmasta. Pieni lapsi voi olla hyvin tietoinen vanhempien häneen kohdistuvista odotuksista ja hänen mielipiteensä vaikutuksista tilanteeseen. Tämä asetelma voi olla suuresti kuormittava lapselle. (Korkman 2018.) Huoltajuuskiista-asetelmissa tulee huo- mioida, mitä mielipiteellä todellisuudessa selvitetään. Lapsen mielipiteen selvittäminen voi olla pohjimmiltaan vanhempien halu ja pahimmillaan mielipide voi jopa toimia vanhempien työkaluna toimia toisiaan vastaan lapsen kustannuksella.

Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitys korostui sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa varsinkin erilaisissa kriisiytyneissä tilanteissa. Vuorovaikutus ja kohtaaminen mahdollistivat sosiaalityöntekijöille kyvyn arvioida tilanteet lapsen lähtökohdista ja mahdollistaa osallisuus mahdollisimman hyvin lapsen edun mukaisesti. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa esi- merkiksi päätös olla selvittämättä lapsen mielipidettä joissakin tilanteissa nähtiin lisäävän lapsen osallistumisen halukkuutta myöhemmin, kun hänellä oli luottamus sosiaalityönteki- jään ja siihen, ettei häntä aseteta ikävään asemaan.

”Sekin on mun mielestä aika raskasta sille lapselle, jos sillä pitäis aina olla mielipide joka asiaan. Että eihän ne välttämättä aina haluakkaan, että osa lapsista kaipaa sitä, että aikuiset tekee ne päätökset vaan niiden puolesta ja luottaa siihen, että se on hyvä. Että esimerkiksi huoltoriita-asioissa, tai jos on vanhempien kanssa ristiriitoja, niin jos kerta toisensa jälkeen se lapsi joutuu sanomaan sen mielipiteen, niin onhan se vähän semmonen ikävä... ikävään asemaan asetetaan se lapsi.”

”Semmoset tilanteet on monesti hankalia, jos lapsi sanoo toisella kerralla toista ja seuraavalla kerralla sanoo, ettei olekaan sitä mieltä, niin niissä [tilanteissa], että mikä se on se lapsen oikee mielipide, että mitkä kaikki asiat vaikuttaa siihen, että se jollain kerralla peruu puheensa esimerkiksi.”

Lapsen ristiriitaiset mielipiteet aiheuttivat aineiston mukaan lastensuojelun sosiaalityönteki- jöille haasteita käytännöissä, mutta myös dokumentointiin ja sen kautta päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijöiden mukaan ristiriitaisuuksien konkreettinen näkyminen dokumenteissa antoi kuitenkin työntekijöinä heille perusteet toimia lapsen edun mukaisesti, vaikka päätös olisi lapsen toiveiden ja mielipiteiden vastainen. Samalla se mahdollisti sosiaalityöntekijän

oman työn arvioinnin ja reflektoinnin, joka auttoi taas käytännöissä osallisuuden parempaa toteuttamista.

Aineistossa lastensuojelun sosiaalityöntekijät puhuttelivat lasta tai nuorta asiakkaaksi. Haastatellut lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat kuitenkin usein asiakastapaamisissa olevan läsnä myös lapsen tai nuoren vanhempien tai huoltajien. Sosiaalityöntekijät kertoivat asetelman aiheuttaneen tilanteita, joissa lapsi saattoi kokea vaikeaksi erityisesti negatiivisista asioista puhumisen liittyen perheeseensä. Vanhemman läsnäololla työntekijät olivat havainneet olevan vaikutusta lapsen tai nuoren vuorovaikutukseen ja osallistumiseen.

”-- Ja se on niinku ihan ymmärrettävää, koska ei välttämättä omille vanhemmilleen voi sanoa, jos on jotaki negatiivista esimerkiksi, se lojaali-ongelma aina. Ja ne vanhemmat ei sitä samalla tavalla välttämättä niinku nää.”

Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi lapsen tai nuoren tapaamisen ilman vanhemman läsnäoloa. Aikuiskeskeisyyden ilmiön tiedostaminen on tärkeää etenkin lastensuojelussa. Aikuiskeskeisyydellä tarkoitetaan tilanteita, joissa lapsen mielipide ja osallisuus ohitetaan osittain tai kokonaan esimerkiksi hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän välisissä keskusteluissa. Lapsen ääni hukkuu helposti aikuisten välisiin keskusteluihin. Aikuiskeskeisyyden vastakohta on lapsilähtöisyys. Kyseisellä käsitteellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa esimerkiksi tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä työskentelee ja keskustelee aina lähtökohtaisesti lapsen tai nuoren kanssa, vaikka työskentelyä toteutetaan myös hänen vanhempiensa kanssa. Lastensuojelussa pääasiallisena asiakkaana on lapsi tai nuori, mutta työskentelyä toteutetaan aina myös muun perheen kanssa tarvittavissa määrin. Tämä tarkoittaa usein vanhempien kanssa käytäviä keskusteluja ja yhteistyötä. (Hyytinen 2007, 18.)

Sosiaalityöntekijät kertoivat tilanteista, joissa vanhempien kanssa käydyt keskustelut tapahtumista erosivat merkittävästi lapsen kertomasta. Esimerkiksi erään haastatellun sosiaalityöntekijän mukaan yleisiä ovat tilanteet, joissa vanhemmat pyrkivät kertomaan lapsen tai nuoren mielipiteen tämän puolesta. Ilmiön tiedostaminen on auttanut haastateltavia sosiaalityöntekijöitä välttämään sellaisten tilanteiden syntymistä, joissa lapsen ääni tulee kuuluviin muuta kautta kuin hänen itsensä kertomana. Kyseinen asetelma on tärkeä tiedostaa, sillä

vanhempien mielipiteet voivat tulla vaikuttaneeksi lapsesta kirjattuihin dokumentteihin lapsen äänenä, vaikka todellisuudessa lapsen mielipide voi olla poikkeava (Hyytinen 2007).

Aineistossa vuorovaikutuksen ja osallisuuden aiheita käsitellessä esiin nousi tärkeä, myös lakiin perustuva asiakkaan oikeus olla osallistumatta. Lapsen ja nuoren kanssa työskennellessä lähtökohtana on aina lapsen halukkuus osallistua. Lapsen ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskisiä tapaamisia ei järjestetä, jos lapsi on sitä vastaan. Siten lapsen osoittaessa, ettei hän ole halukas osallistumaan, on asian käsittelyssä annettava lapselle mahdollisuus olla osallistumatta. Myös lastensuojelulaki painottaa ajatusta, että lapsen tapaamiset järjestetään lapsen ehdoilla. (Ervast & Tulensalo 2006; Lastensuojelulaki 417/2007.)

Aineiston perusteella sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaan päätöksen olla osallistumatta ymmärrettävänä ja toiveen ehdottomasti kunnioitettavana. Tilanteissa, joissa asiakas ei ole ollut halukas osallistumaan, kertovat sosiaalityöntekijät avanneensa tilannetta kirjauksiin tarvittavan verran. Tätä ilmiötä kutsun tutkimuksessani käsitteellä toissijainen osallisuus, joka voi kattaa esimerkiksi eleiden ja muiden tarpeellisten seikkojen kuvaamisen muun muassa niissä tilanteissa, kun asiakas ei halua aktiivisesti osallistua. Tällöin asiakkaan päätöstä kunnioitetaan, mutta hänen oikeusturvaansa toteutetaan minimimääräisesti.

”-- Mutta on niitäkin hetkiä, jolloin [nuori] ei halua puhua ja se on ihan ymmärrettävää ja sitäkin kunnioitetaan.”

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät pohtivat aikuiskeskeisyyden ilmiön kokemuksiin haastatteluaineistossa. Aikuiskeskeisyyden toteuttaminen näyttää olevan aineiston perusteella sitä suurempaa, mitä vähemmän työkokemusta lastensuojelutyöstä on sillä hetkellä sosiaalityöntekijällä ollut. Tämä selviää sosiaalityöntekijöiden kokemuksista heidän työuransa alkutaipaleelta. Lapsilähtöisempään työotteeseen siirtyminen voidaan nähdä tapahtuneen sosiaalityöntekijöiden käyttämän tutkivan työotteen sekä oman työnsä reflektoinnin myötä. Tutkivan työotteen käsitteen liitän tässä tutkimuksessa erityisesti sosiaalityön dokumentointiin liittyväksi tavaksi työn tarkasteluun ja reflektoinnin sosiaalityön käytännöissä hyödynnettäväksi välineeksi. Tutkiva työote syntyy dialogin, reflektion ja tulkinnan seurauksena (Vartiainen 2006, 153). Tutkivaan työotteeseen dokumentoinnin kontekstissa keskityn tarkemmin

seuraavassa tulosluvussa, jossa käsittelen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden dokumentointiin liittyviä kokemuksia.

5.2 Sosiaalityön reflektointi osallistamisen mahdollistajana

Reflektoinnin merkitys tässä tutkimuksessa on olennainen, sillä reflektointi linkittyy vahvasti lastensuojelun sosiaalityön käytäntöihin ja osallisuuteen. Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa reflektiivinen asiantuntijuus näkyy esimerkiksi sosiaalityöntekijän arvioidessa tapaamispaikan sopivuutta tietylle asiakkaalle, mutta myös dokumentoinnissa esimerkiksi sana- ja lausevalintoja tehtäessä tai minimoitaessa tietoisesti ennako-oletusten ja tulkintojen tekemistä. Reflektoinnin läsnäolo on mahdollista havaita läpi haastatteluaineiston lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Myös haastattelutilanne sai sosiaalityöntekijöissä aikaan oman työnsä reflektointia, kun he pohtivat työnsä toteuttamista ja lapsen osallistamista käytännöissä ja dokumenteissa.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa myös koulutukseen liittyvät puutteet nousivat esille liittyen reflektointiin. Sosiaalityöntekijät kokivat, että koulutuksen aikana saadut perustyökalut käytäntöjen toteuttamiseen olivat puutteellisia, mutta kuitenkin työnteon mahdollistavia. Haastateltavilla oli runsaasti kokemuksia käytännön kautta kehittymisestä työssään. Lastensuojelun yliopistotasaisen tutkinnon tulisi antaa sosiaalityöntekijälle perustan hallita työssään tarvittavat perustaidot. Lastensuojelun laatusuosituksessa on mainittu, että työntekijältä vaaditaan tämän lisäksi kykyä reflektoida omaa ja tiiminsä työtä ja siten kyettävä tietoisesti kehittämään itseään työssään uutta oppien. Työntekijän vastuulla on myös huolehtia omasta osaamisestaan ja ammatillisuuden vahvistamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 28–29.) Mikäli opintojen aikana saadut tiedot ja taidot ovat puutteellisia, korostuu tämän myötä työssä oppiminen ja organisaation tarjoaman koulutuksen merkitys. Työssä oppiminen taas tukee hiljaisen tiedon syntymistä ja hyödyntämistä työssä. Tämä voi olla ristiriidassa sosiaalityön professionaalisuuden kanssa, jossa tulisi painottaa työskentelyn läpinäkyvyyttä.

”Kyllä se on niinku tullut työmaailmassa se oppi, että kun on tehnyt työtä ja kun on ollut koulutuksia tässä työn ohella... työpäivien aikana koulutuksia, niin sieltä on tulleet opit ja työssä oppii ja kehittyy.”

Yksittäisen työntekijän itsearvioinnin merkitys ja sen seurauksena kehittyminen on asiantuntijuuden kannalta tärkeää. Tämä mahdollistaa sosiaalityöntekijälle osallistamisessa kehittymisen. Reflektointi on tärkeää myös tiimitasolla, sillä työyhteisöjen sisällä syntyy usein sisäisiä linjauksia työskentelyyn ja menettelytapoihin. Tämän vuoksi koulutuksella on merkittävä rooli laadun varmistamisessa ja ylläpitämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 32.) Erityisesti koulutusten avulla sosiaalityöntekijät kokivat saaneensa työtä hyödyttäviä menetelmiä ja toimintatapoja, joita hyödyntää työskentelyssä. Hallitessaan erilaisia toimintatapoja ja menetelmiä myös asiakkaan osallistaminen tulee asiakaslähtöisemmäksi ja yksilökohtaisemmaksi (esim. Pohjola ym. 2017; Pohjola 2010; Juhila 2006).

”Tiimityöskentelyn avulla ja työvuosien myötä on tullut se, että myös itellä vahvistuu jotkut asiat. Esimerkiksi, ettei vanhemmat oo aina oikeessa.”
”Koulutuksista saa semmosta tukea ja vinkkejä, ja sit alkuun, kun tulee jotain uusia, niin pitää oikein tietoisesti ja suunnitelmallisesti niitä käyttää. Mut yli-päättään tähän työhön, niin koulutuksista tulee hyviä huomioita niihin asioihin.”

Koulutukset ja tiimityöskentely tukivat siis lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta ja siten osallisuuden toteuttamista työssä ja dokumentoinnissa. Keskeisimpänä tekijänä oli kuitenkin sosiaalityöntekijän oman työn reflektointi. Uutta koulutuksessa opittua menetelmää tuli siis hyödyntää aktiivisesti omassa työssään reflektoiden, jotta uudet työskentelytavat ja menetelmät asettuivat osaksi käytettyjä työskentelytapoja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Koulutuksissa ja tiimityöskentelyssä osallisuuden painottaminen vaikuttaa siis merkittävästi siihen, kuinka lapsen osallisuuteen keskitytään työssä. Toisaalta yksittäinen työntekijä voi vaikuttaa koko tiimin työskentelytapojen kehittymiseen tuomalla omaa asiantuntijuuttaan esille esimerkiksi osallisuuden kontekstissa.

Työn reflektointia toteutettiin aineiston perusteella myös dokumentoinnin alueella. Dokumentointia toteutettiin työskentelyssä pitkälti ilman tarkkoja ohjeistuksia toisten työntekijöiden käytänteitä seuraten. Työntekijän lukiessa aikaisemmin kirjaamiaan tekstejä ja verratessa niitä esimerkiksi kollegoiden kirjaamiin työntekijät toteuttivat reflektointia dokumentoinnissa. Sosiaalityöntekijät kehittivät lapsen osallistamisen osalta taitojaan dokumentoinnissa muiden työntekijöiden käytänteitä reflektoiden ja omiksi työskentelytavoikseen omaksuen. Tämä voi mahdollistaa osallisuuden ja dokumentoinnin entistä laadukkaamman

toteuttamisen, kun reflektointia toteutetaan seuraamalla useiden eri kollegoiden työskentelytapoja. Toisaalta se voi myös kaventaa työntekijän näkökulmia, mikäli organisaatiossa tapahtuu työskentelytapojen liiallista yhtenäistymistä. Tämän vuoksi koulutuksen merkitys osallisuuden dokumentoinnin kehittämisessä on olennainen. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019, 32.) Lapsen ja aikuisen osallistamisessa on eroja, minkä vuoksi sosiaalityöntekijät tarvitsivat osallisuuden laadukkaaseen dokumentointiin niin ammatillista tukea koulutusten muodossa kuin työyhteisön käytänteitä ja niiden kautta oman työnsä reflektointia.

5.3 Sosiaalityöntekijän valintojen rooli lapsen osallisuudessa

Sosiaalityöntekijät kuvasivat aineistossa toimintakäytäntöihin ja kulloisiinkin metodeihin liittyviä merkityksiä lapsen osallisuuden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kokivat tapaamisolosuhteet merkityksellisinä lapsen osallistamisen ja osallisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tapaamisolosuhteiden koettiin vaikuttavan sekä työntekijän työn toteuttamiseen että asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua. Avainasemaan asiakastapaamisen optimaalisten olosuhteiden luomisessa nousi aineiston perusteella sosiaalityöntekijän arviointi. Sosiaalityöntekijän tekemät huomiot asiakkaan tilanteeseen liittyen ja sen perusteella toimiminen, esimerkiksi sopivan, neutraalin tapaamispaikan valinnassa edistivät kokemusten mukaan asiakasprosessissa molempien osapuolten toimimista.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat toteuttavansa asiakastapaamisia eri ympäristöissä. Tapaamisia järjestettiin lapsen tai nuoren kotona - tarvittaessa molempien vanhempien luona erikseen, toimistolla, koululla tai päiväkodilla, sijaishuoltopaikassa, autossa ja kahvilassa. Tapaamispaikan valinta tapahtui sen perusteella, minkä sosiaalityöntekijät kokivat parhaaksi lapsen tai nuoren kannalta. Tapaamispaikan valinnassa tavoiteltiin kokemusten mukaan siis lapselle ja nuorelle mahdollisimman hyviä olosuhteita osallistumisen kannalta.

Lastensuojelussa on vakiintunut käytäntö tavata lasta tai nuorta yhdessä sekä erikseen hänen vanhempiansa kanssa. Sama pätee myös esimerkiksi sijaishuollossa olevaan lapseen tai nuoreen. Sosiaalityöntekijälle on myös laissa määritelty mahdollisuudet tavata lasta tarvittaessa, vaikka vanhemmat tätä vastustaisivat. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Lastensuojelun

sosiaalityöntekijät kertoivat toteuttavansa valvontatyötä tapaamalla lasta tai nuorta myös ilman muita hänen asioissaan mukana olevia toimijoita. Haastateltujen kokemuksista ilmeni, että lapsen kahdenkeskeiset tapaamiset olivat lastensuojelun prosesseissa tärkeitä. Sosiaalityöntekijät olivat havainneet, että lapsen lojaalius vanhempaa kohtaan vaikutti merkittävänä tekijänä lapsen kykyyn ilmaista mielipiteensä. Lisäksi lapsen tasolle asettuminen niin puhe-tyylissä kuin konkreettisesti erilaisten lapselle sopivien menetelmien avulla edisti lapsen osallistumista.

”Me istuttiin lapsen kanssa siinä lattialla, ja se lapsi tuntui ajattelevan, että ton kanssa voikin tehdä muutakin, kuin istua vaan pöydän ääressä ja jutella vaan. Että mehän voidaan katella näitä kortteja”

”Esimerkiksi siinä paikalla oli lapsi ja vanhempi, ja niiden vuorovaikutus oli jotenkin epäluonnollista. Tuli sellanen olo, että se lapsi on varmaan käsketty sanomaan näin.”

”-- Ja senkin oon huomannut tosi paljon, että vanhemmat sanoo, että lapsi sanoo näin, ja sitten kun juttelet sen lapsen kanssa kahdestaan, niin ei se sanokkaan niin vaan saattaa sanoa jotain ihan eriä.”

Tapaamisen onnistumisen kannalta lastensuojelun sosiaalityöntekijät nostivat esille myös lapsen ja nuoren vireystilan huomioimisen. Sosiaalityöntekijät kertoivat hyödyntävänsä lapsen valmistelua työskentelyssä ja kokivat siitä olevan apua. Valmistelu auttaa lasta tai nuorta pohdiskelemaan asioita itsekseen tai sosiaalityöntekijän kanssa, mikä antaa mahdollisuudet kertoa mielipiteensä ja osallistua lapsentahtisesti. Kokemusten mukaan erityisesti ennen isoja verkostotapaamisia, jossa paikalla saattoi olla useita lapsen asioiden parissa toimijoita, lapsen valmistelu ja hänen tarpeidensa huomioinnottaminen yksilökohtaisesti huomioitiin. Sosiaalityöntekijöiden kokemus oli, että suuret verkostopalaverit ovat usein lapsille ja nuorille vaikeita tilanteita, ja isoissa verkostopalavereissa lapsen ääni ei ole useinkaan riittävästi esillä.

Sosiaalityöntekijät kokivat lapsen vireystilan sekä muiden tarpeiden huomioimisen lisäävän luottamusta sosiaalityöntekijän ja lapsen välillä sekä edesauttaneen lapsen osallistumista. Sosiaalityöntekijä näyttäytyi isoissa verkostoissa jopa lapsen lähimpänä edun ajajana, joka huomioi lapsen sen hetkisen kokonaistilan ja toimi tämän edun mukaisella tavalla. Sosiaalityöntekijöiden kokemus oli, että heidän tehtävänään oli arvioida lapsen tilannetta ja toimia sen mukaan siten, että he nostivat lasta esille keskusteluissa tai vastakohtaisesti antoivat hänelle

tilaa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi muiden toimijoiden rajaamista tuomalla esiin tilanteen hankaluuden nuorelle.

”Joskus saattaa olla silleen, että on jotenki huono hetki tai päivä. Ja kyllä sen huomaa siitä lapsesta, et ’No hei nyt ehkä helpompi, että jutellaan jotain vähän kevyempiä aiheita vaikka’, tai jotenki lyhyenä, että ’Sovitaan vaikka joku aika, että näistä asioista puhutaan sitte tuolla ajalla.’ Vähä niinku valmistellaan sitä lasta siihen.”

”Jos on iso palaveri tulossa, niin voin pyytää lapsen aikasemmin paikalle juttelemaan kahden kesken.”

”Isossa verkostossa pitäis aina muistaa nostaa se lapsi esille, ja toki arvioida ja havainnoida koko ajan, ettei niinku liikaa sitä... tai aseta huonoon asemaan. Mutta muistaa aina, että hän on se, kenestä keskustellaan ja kenen asioihin puututaan, että voi kysyä häneltä välillä tai antaa hänelle tilaa.”

Lastensuojelulain 29§:n (13.4.2007/417) mukaan lastensuojelua toteutettaessa sosiaalityöntekijän tulee tavata lasta riittävän usein henkilökohtaisesti. Käsitettä riittävän useasti ei ole kuitenkaan määritelty tarkemmin, mikä jättää tulkintamahdollisuuden lastensuojelun sosiaalityöntekijälle. Hallituksen esityksen (HE 130/2013) mukaan on ehdotettu riittävän usealla tarkoitettavan vähintään kaksi tuntia kuukaudessa silloin, kun työskentely on aktiivisessa vaiheessa (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi lastensuojelulain 29§:n muuttamisesta).

Käytännön valintana myös tapaamiseen osallistuvien määrä ja tehtävät osoittautuivat aineiston perusteella lapsen osallisuuteen vaikuttaviksi tekijöiksi. Lapselle tuttujen työntekijöiden läsnäolo saattoi vapauttaa lasta ilmaisemaan mielipiteensä. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että he työskentelivät työpareittain, mutta tapasivat asiakkaita myös yksin. Sosiaalityöntekijän kokemuksissa ilman työparia työskentely näyttäytyy dokumentoinnin osalta merkittävänä dokumentoinnin laatuun, etenkin yksityiskohtaisuuteen vaikuttavana tekijänä. Yksityiskohtaisuus taas voi vaikuttaa siihen, kuinka laajasti dokumentista löytyy lapsen osallisuuden kuvausta. Dokumentoinnin näkökulmaan palaan tarkemmin sille osoitetussa tulosluvussa.

Menetelmäjoustavuus lastensuojelun sosiaalityössä käsittää tässä tutkimuksessa tiivistetysti sosiaalityöntekijöiden käyttämät menetelmät ja keinot sekä niiden soveltamisen. Tässä tulosluvussa kuvatut menetelmät ovat haastatteluaineistosta esille nousseita ja sisältävät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia niiden hyödyntämisestä ja soveltamisesta. Pääpaino on kuitenkin kokemusten kuvauksessa menetelmien hyödyllisyydestä osallisuuden

kannalta. Haastatteluaineistossa esille nousseita lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä hyödynnettyjä menetelmiä olivat kortit, pelit, keskustelut ja avoimet kysymykset. Lisäksi tiimityöskentely koettiin lapsen näkökulmaan palauttavana tekijänä.

Aineiston lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksista päätellen systeemistä lastensuojelutyötä toteutetaan tiimityöskentelyn kontekstissa sen mahdollisuuksia hyödyntäen heidän työskentelyalueellaan. Sosiaalityöntekijät kokivat hyötyvänsä tiimin tuesta lasten ja nuorten osallistamistyössä. Etenkin uran alkuvaiheessa lastensuojelutyön tiimityöskentelyn avulla sosiaalityöntekijät voivat kokea pääsevänsä siirtymään mahdollisesta aikuiskeskeisestä työskentelytavasta lapsikeskeisempään työskentelyyn.

Sosiaalityöntekijät kertoivat hyödyntävänsä kortteja ja pelejä työskentelyssään erityisesti pienten lasten kanssa. Sosiaalityöntekijöillä oli positiivisia kokemuksia erilaisten lapsille suunnattujen välineiden hyödyntämisestä työskentelyn apuna. Alle kouluikäiset lapset ovat kehitysvaiheensa vuoksi haastattelun kannalta haavoittuvimmassa ikävaiheessa. Puheen ja muistin kehitys ovat tekijöitä, jotka voivat asettaa haasteita lapsen kanssa työskentelylle etenkin selvittävän työn kannalta. (Korkman 2018.) Sosiaalityöntekijät kokivat pienten lasten kohdalla tunneasioista puhumisen usein haastavaksi, sillä lapsilla ei ollut useinkaan vielä riittävää käsitystä tunteista siten, että niitä olisi helppo ilmaista sanoin. Korttien ja pelien koettiin tarjoavan lapsille välineitä osoittaa ja ilmaista tunteita. Käytetyimpiä kortteja sosiaalityöntekijät kertoivat olevan nallekortit ja elämän tärkeät asiat -kortit. Lisäksi työvälineenä mainittiin tunnerobotti sekä erilaiset täytettävät lomakkeet.

Nallekortit auttavat lasta tai nuorta ilmaisemaan kokemiaan tunteita erilaisten tunteita ja tuntemuksia ilmentävien kuvien avulla. Nallekorttien avulla on mahdollista käydä keskustelua perhe-elämästä, ihmissuhteista, tunteista ja tapahtumista tai tutkia omaa identiteettiään. Elämän tärkeät asiat -kortit ovat toiminnallinen väline, jonka avulla voidaan tukea lasta ilmaisemaan kokemuksiaan, ajatuksiaan ja tunteitaan sekä löytää ja vahvistaa hänen ympärillään olevia voimavaroja. (Socca.) Tunnerobotti on työväline lapsen tunnetaitojen kehityksen tukemiseen. Tunnerobotti auttaa tunteiden tunnistamista ja nimeämistä ja ohjaa huomaamaan, että tunteiden säätelyä on mahdollista oppia. (Suomen Mielenterveys ry.)

”Varsinkin pienten lasten kanssa on helppo ottaa vaikka niillä nallekorteilla. Niillä sitä tunneasiaa pääsee jotenki helposti käsittelemään. Monesti jos niistä tunneasioista lähetään puhumaan suoraan niin ne on niinku vaikee ymmärtää. Kun [lapse]) näkee sen kuvan, niin se avaa monesti sitä keskustelua.”
”Korteilla saa semmosta jutun juurta tavallaan. Jos vaikka nää Elämän tärkeät asiat-kortit, niin ’Mitkä sinulle on tärkeitä?’ ja vähän että no jos perhe on tärkeä, niin ’Ketä kuuluu perheeseen ja mitä te teette perheen kanssa?’ Se tavallaan pohjustaa sitä keskustelua.”

Nuorten kanssa työskennellessään lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat hyödyntävänsä eniten keskustelua ja avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset tarkoittavat kysymyksiä, jotka ovat siten avoimia, että lapsi voi vastata niihin haluamallaan tavalla. Vastaminen vaatii monisanaisia vastauksia, mikä tukee lapsen omaa kerrontaa. Avoimia kysymyksiä hyödyntämällä vältetään lapsen johdattelua sekä lapsen muistikuviiin ja kertomukseen vääristäen vaikuttamista, jota voi tapahtua suorina kysymyksiä esittämällä. (Korkman 2018.) Sosiaalityöntekijät painottivat johdattelun välttämistä lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä. Sosiaalityöntekijät kertoivat tiedostavansa ylitulkittamisen vaaran esimerkiksi kortteja työskentelyvälineenä käytettäessä.

”On niinku tärkeä, ettei lähde ylitulkitsemaan. Vaikka se lapsi valitsis jonkun vihaseen nallekortin tai surullisen nallekortin niin se ei välttämättä kerro niinku mitään.”

Sosiaalityöntekijät käyttivät aineiston perusteella työskentelyssään hyvin runsaasti sovellettuja menetelmiä, ja kertoivat kokevansa tiettyyn menetelmään tai tietyn kaavan mukaan työskentelyn heidän ajatteluaan rajaavana. Tiettyihin menetelmiin kiinnittymisen sijaan sosiaalityöntekijät hyödynsivät joustavasti yksilökohtaisesti asiakkaalle sopivia menetelmiä. Tätä yksilökohtaista työskentelytapaa kuvaan tässä tutkimuksessa käsitteellä menetelmäjoustavuus. Aineistossa toistuu vahvasti sosiaalityöntekijöiden myönteisyys menetelmien joustavuutta kohtaan, ja kriittisyys joustamattomia menetelmiä kohtaan.

”Ei sais koskaan olla sellanen menetelmän orja myöskään, että jos aina menään jollakin samalla sapluunalla ja on aina jotkut tietyt lomakkeet ja kortit mukana. Mää nään siinä tosi isot riskit silleen, että jos liikaa kiintyy niihin menetelmiin.”

”-- Ja sitte varsinkin, kun niitä on sellasia aika monitahoisikakin menetelmiä, tai niinku sellasia kokonaisvaltaisia, niin pitäis pystyä aina soveltamaan tai

ottamaan niistä ne mitkä niinku oikeesti soppii siihen tilanteeseen tai sille asiakkaalle.”

Sosiaalityöntekijät kokivat esimerkiksi lain ja menetelmäjoustavuuden välisen suhteen melko ongelmattomana, sillä vaikka lain todettiin olevan tietyissä asioissa tiukka, koettiin sitä pystyttävän kuitenkin soveltamaan hyvin käytännöissä. Esimerkiksi asiakassuunnitelmasta tulee löytyä laissa määritellyt tiedot, mutta sosiaalityöntekijät kokivat pystyvänsä usein hyödyntämään erilaisia menetelmiä asiakkaan kanssa tietoja kerätessä siten, että asiakkaan oli mahdollisuus osallistua hänelle parhaalla tavalla. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että esimerkiksi toisinaan asiakassuunnitelman teossa kaikkien tarvittavien asianosaisten osallistuminen saattoi edellyttää suunnitelman läpikäymistä puhelimitse.

Sosiaalityöntekijät pohtivat myös menetelmäjoustavuuden hyötyjä asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Tiettyyn menetelmään kiinnittymättä jättäminen antoi sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaalle suuremmat mahdollisuudet ilmaista itseään. Vaikka menetelmät ja välineet tarjoavat työskentelyyn työkaluja, ne asettavat asiakkaan tietynlaiseen kontrolliin sosiaalityöntekijän toimesta. Etenkin pienet lapset ajattelevat usein aikuisen olevan oikeassa ja tietävän oikeat vastaukset kysymyksiin. Pienelle lapselle ei usein ole tärkeää, vastaako hänen antamansa vastaus todellisuutta. Olisikin tärkeää tarjota lapselle tilanteita, joissa kyseistä asetelmaa ei pääsisi vahvasti syntymään. Myös osa sosiaalityöntekijän kontrollista siirtyy asiakkaalle, kun hänelle annetaan eri tavoin mahdollisuuksia ilmaista omia mielipiteitään ja osallistua ilman oikein-väärin -asetelmaa. Näin on todennäköisempää, ettei lapsella tai nuorella jää kertomatta jotakin merkityksellistä hänen asiakkuutensa kannalta. (Korkman 2018.)

”Lapsella tai nuorella voi olla mielessä itellään jotain tärkeitä, mut sit se jotenki aattelee... voi ajatella, että ei uskalla sanoa jotaki muuta asiaa, mikä ei tuu niiden korttien tai jonku menetelmän tai lomakkeiden avulla esille.”

Työskentelytavan sosiaalityöntekijät kertoivat valitsevansa huomioiden asiakkaan iän, luonteen, asiakkuuden senhetkisen tilan sekä tapaamisen etenemisen. Ensimmäisillä tapaamis-kerroilla sosiaalityöntekijät havainnoivat vuorovaikutusta ja havaintojen perusteella valitsivat asiakkaalle sopivan työskentelymuodon. Esimerkiksi hyvin keskustelulla etenevä tapaaminen ei heidän kokemuksiansa mukaan välttämättä vaatinut aina muiden välineiden

hyödyntämistä. Vastakohtana sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia myös tilanteista, joissa esimerkiksi korttien avulla keskustelua saatiin edistettyä ja asiakasta osallistumaan.

”Joskushan sitä mennee ensimmäisellä kerralla, että sulla saattaa olla siellä lippulappuja joihin voi täyttää, tai sitten on kortit mukana. Mutta sitten sen [sopivan menetelmän tai välineen] aikalailla niinku heti näkee. Sitten saattaa ollakin niitä [lapsia ja nuoria] myös jotka puhuu ja puhuu, niin ei siinä käy edes mielessä eikä kerkeä aatella, että pitäiskö meidän ne kortit ottaa. Että vähän siinäkin, jos on vähän semmosta väkisin vääntämistä ja kyselemistä se keskustelu, niin siinä voi napata ne kortit avuksi.”

Sosiaalityöntekijät kokivat erilaisten välineiden, kuten korttien ja pelien hyödyntämisen asiakaskohtaisesti hyödyllisenä. Toisaalta he kertoivat tiedostavansa välineiden hyödyntämisen mahdollisesti ajattelua ja työskentelyä rajaavana. Tämän seikan huomioiminen kuitenkin auttoi heitä menetelmäjoustavuuden toteuttamiseen työskentelyssään. Tiukasti tiettyihin menetelmiin tai välineisiin kiinnittymättä jättäminen koettiin sekä sosiaalityöntekijän monipuolista työskentelyä edistävänä että asiakkaan osallisuutta lisäävänä ja mahdollistavana.

6 DOKUMENTOINTIKÄYTÄNNÖT SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KUVAAMINA

6.1 Kokemuksia dokumentoinnin toteutuksesta

Sosiaalityöntekijät kertoivat dokumentointitaitojensa kertyneen esimerkiksi työhön perehdytyksen seurauksena, mutta myös työssä järjestettyjen koulutusten myötä. Myös työssä oppiminen kokemusten myötä, sekä kollegoita seuraamalla koettiin kokemusta kerryttävänä. Myös lastensuojelun laatusuosituksessa lastensuojelu on määritelty vaativaksi erityistason työksi, jossa työssä vaadittavien taitojen hallinta edellyttää työyhteisöltä tiivistä tukea, huolellista työhön perehdyttämistä, mentorointia sekä muuta työssä oppimisen tukea erityisesti ensimmäisinä työvuosina. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2019, 28.)

Lakisääteisten dokumenttien, kuten asiakassuunnitelman laatimiseen, lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä oli käytössään aineiston perusteella tietyt lomakepohjat. Standardoitu lomakepohja takasi kokemusten mukaan jokaisen asiakkaan kohdalla tietojen keräämisen yhdenvertaisesti, mutta yksilökohtaisesti. Pohja sisälsi esimerkiksi mielipiteille erilliset kohdat. Asiakaskertomusten dokumentointiin erillisiä malleja tai apuvälineitä ei lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mukaan ollut heidän käytössään. Vapaamuotoisuus asiakaskertomusten laatimisessa koettiin kuitenkin positiivisena.

”Kaikki tekee vähän sillä omalla tavallaan, minkä on oppinut. Ja miten se opitaan... perehdytys kun on, niin katotaan vähän miten muut tekee ja sitte se muotoutuu se oma tapa kirjata.”

”Lain mukaan toimitaan, mutta sitäkin tulkitaan. Kyllä niitä kuitenkin on niitä tilanteita, missä pitää sitä omaa maalaisjärkeä laittaa enemmän sinne taustalle, että nyt toimitaan näin.”

Dokumentoinnin toteuttamisessa tärkeänä seikkana sosiaalityöntekijät kokivat viestinnän kuvauksen. Käsite dokumentoinnin monimuotoisuus kuvaa tässä tutkimuksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttämiä viestinnän monia muotoja, jotka välittyvät dokumenteista. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan äänenpainot, ilmeet ja eleet. Viestinnän kuvaus koettiin tärkeäksi, sillä sen avulla asiakkaan osallistumista pystyttiin kuvailemaan kirjauksissa monenlaisissa tilanteissa.

”-- Että ei se dokumentointi oo vaan sitä sanojen dokumentointia tai semmosta, että kyllähän se viestintä... pitäis dokumentoida se koko viestintä, joka on myös ilmeitä ja eleitä ja olemus ja kaikki tämmöset äänenpainot.”

”Vois välillä aukasta enemmän tilannetta, sekin on kuitenkin tärkeää. Kyllä sitä joskus kattoo niitä omia kirjauksia, että ois sitä voinut jotenkin muuten kirjata sen [tilanteen]. Kuvata paremmin tai aukasta vähän, mitä jollakin [sanalla tai lauseella] tarkoitti.”

Kiire näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa tekijänä, joka vaikutti viestinnän kuvaukseen. Kiireessä sosiaalityöntekijät kertoivat teksteistä tulevan toisinaan toteavia. Myös lauseiden rakenteet saattoivat jäädä kokemusten mukaan tuolloin huolittelemattomiksi. Tästä huolimatta he ajattelivat dokumenteissa olevan kaiken oleellisen ja tärkeimmän tiedon. Resurssikysymykset näyttäytyivät kokemuksissa viestinnän kuvaukseen vaikuttavana tekijänä. Hiljaista tietoa hyödynnettiin näkemysten mukaan myös viestinnän kuvauksen toteuttamisessa. Haastatellut kertoivat tilanteista, joissa olivat huomioineet esimerkiksi sosiaalipäivätyksen kirjausten olleen monipuolisesti ja tarkasti tehtyjä. Kirjausten toteuttamistapa oli jäänyt sosiaalityöntekijöiden mieleen vaikuttaen seuraavien omien kirjausten laatimiseen.

Osallisuuden koettiin näkyvän kirjauksissa sitä vahvemmin, mitä vanhempi lapsi tai nuori oli kyseessä. Pienten lasten kohdalla vuorovaikutusta usein kuvailtiin kokemusten mukaan tarkemmin eleiden kautta. Myös esimerkiksi erilaisten korttien käyttöä työssä kuvailtiin usein dokumenteissa pienten lasten kohdalla. Ongelmallisena tässä kuitenkin nähtiin tilanteet, joissa ei syntynyt mitään selkeää keskustelua lapsen kanssa. Haasteeksi sosiaalityöntekijät kokivat siis sen, mitä vuorovaikutuksesta olisi tarkoituksellista siirtää dokumentteihin. Sosiaalityöntekijöiden dokumentointivalinnoilla on merkitystä monin tavoin tulevaisuudessa asiakkaan kannalta (esim. Kääriäinen 2003). Kokemusten mukaan jokin yhdessä hetkessä vähemmän tärkeältä vaikuttanut asia oli saattanutkin toisessa hetkessä olla merkityksellinen. Nämä tilanteet aiheuttivat sosiaalityön käytännöissä haastatelluille toisinaan haasteita.

”Just, että mikä on oleellista, että pitää laittaa sinne [dokumenttiin]. Jotkuhan sanoo, että ’Määhän oon sanonut tän asian monta, monta monta kertaa’, niin sitten aina mieltii sitä, että okei, että on se sitten varmaan siellä kirjauksessa.”

6.2 Kirjaamisen toissijaisuus

Kirjaamisen toissijaisuus oli haastatteluaineistossa vahvasti esillä sosiaalityöntekijöiden puheessa. Sosiaalityöntekijät kokivat dokumentoinnin pääasiassa helpoksi toteuttaa. Aineistosta ilmenee, ettei dokumentointi ollut työskentelyn käytänteissä kovin suuressa roolissa. Sosiaalityöntekijät kuitenkin tiedostivat dokumentoinnin merkityksen asiakkaiden oikeusturvan kannalta, ja dokumentointia koettiin toteutettavan työssä riittävän yksityiskohtaisesti. Sosiaalityöntekijät kokivat jopa ongelmalliseksi dokumentoinnin nostamisen isoon rooliin työssä.

”En nää hirveen hyvänä, että se nostetaan jotenki hirveen isoon osaan se dokumentointi.”

”Se dokumentointi ei oo niinku haastavaa, vaan se kokonaistilanne käytännössä.”

”Se aito kohtaaminen jää, jos mietitään vaan, mitä tänne [dokumenttiin] kirjataan.”

Kirjaamisen toissijaisuuden lisäksi sosiaalityöntekijät nostivat esille huoliaan liittyen tulevaan Kanta-uudistukseen, jossa hyödynnetään rakenteellista kirjaamista. Asiakkaiden erilaisen elämäntilanteiden kirjaus ja niiden näkymisen ongelmallisuus pohditutti lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Rakenteeltaan ennalta määrätty kirjaaminen voi olla ristiriidassa asiakaslähtöisen sosiaalityön kirjaamiskäytänteiden kanssa. Erityisesti tilanteet, joissa on kyse monimutkaisista, ongelmallisista asioista ja tilanteista, voi olla tarkoituksenmukaisempaa hyödyntää asiakaskohtaisesti sopivaa kirjaamistapaa. Joissakin tilanteissa voi olla tärkeää hyödyntää esimerkiksi kerronnallista kirjaustyyliä, jossa on mahdollista toteuttaa yksilöllisempää tilanteiden ja asioiden kuvaamista. (Juhila 2018.) Tämän haastatellut ilmaisivat huolekseen, sillä kokonaistilanteen ja työskentelyn onnistumisen kannalta olisi heidän näkemystensä mukaan tärkeää pystyä kirjaamaan kaikki asiakkaan kannalta olennainen tieto. Tämä tarkoitti sosiaalityöntekijöiden mukaan esimerkiksi lapsen vanhemmista kirjattavia lapsen tai hänen olosuhteisiinsa vaikuttavia tietoja, esimerkiksi vanhemman terveystietoja, jotka eivät voi olla kaikille osapuolille nähtävillä pidettäviä.

”-- Kun siellä [Omakannassa] pitäisi olla se teksti, että kaikki näkee ja tietää missä mennään. Niin mitä sää sinne kirjoitat, että kaikki osapuolet voi niitä lukea? Esimerkiksi jos on eronneen pariskunnan lapsi. Niin että ne kirjaukset on molempien vanhempien että lapsen luettavissa.”

”-- Ja sitten jos on itse vaikka töistä pois ja työpäri sitten hyppää siihen. Jos siinä silloin jotaki tapahtuu ja hän lukee kirjaukset, että mitähän täällä vaikka lapsuudessa on ollut, että mitähän mun pitäis huomioida. Tai jos ihan joku muu lukee niitä, eikä edes työpäri pääse siihen paikkaamaan, niin se on vaikea miettiä sitä, että mikä on se oleellinen ja mikä ei.”

Haastatteluaineistosta ilmeni, että haastatellut toteuttivat työtään suunnitelmallisesti. Suunnitelmallisuuden tuloksena dokumentoinnin toteuttaminen näyttäytyi pääosin ongelmattomana. Sosiaalityöntekijöillä ei ollut esimerkiksi paljoakaan kokemuksia, että dokumentointivaiheessa tekstistä puuttuisi jotakin oleellista tietoa. Päinvastoin haastatellut kokivat, että kirjauksiin päätyi toisinaan runsaastikin epäolennaista tietoa tärkeiden tietojen lisäksi. Asiakkaan aito kohtaaminen käytännössä johdatteli siten asiakkaan osallisuuden näkymiseen kirjauksissa ja dokumentoinnin laadukkaampaan toteuttamiseen myös asiakkaan näkökulmasta.

Mahdolliset haasteet dokumentoinnille johtuivat sosiaalityöntekijöiden mukaan käytänteistä. Tiedonmuodostuksen tietynlainen ongelmallisuus oli näkemysten perusteella toisinaan läsnä käytänteiden saattamisessa dokumentoituun muotoon. Haastatellut pohtivat hiljaisen tiedon läsnäoloa käytänteissä ja sitä kautta dokumenteissa. He tunnistivat hiljaisen tiedon läsnäolon ja sen ongelmallisuuden dokumentoinnin kannalta. Hiljaista tietoa he eivät tunnistaneet sellaisenaan työskentelyssään hyödyntäneensä. Hiljaista tietoa sosiaalityöntekijät kuvailevat kuitenkin aineistossa ”tunteeksi” joissakin tilanteissa. Heidän kuvailema tunne saattoi ohjata keskittymään työskentelyssä tarkemmin joihinkin asioihin sen kuitenkin vaikuttamatta liikaa normaaliin selvitystyöhön. Toisinaan sosiaalityöntekijät kokivat, että dokumentteihin jäi hiljaista tietoa.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista ilmenee, että sosiaalityöntekijät ovat hyvin tietoisia hiljaisesta tiedosta ja sen vaikutuksista työskentelyssä. Esimerkiksi heidän kokemissaan tilanteissa, joissa heitä oli pyydetty olemaan kirjaamatta jotakin heille kerrottua tai tietämäänsä, olivat sosiaalityöntekijät osanneet reagoida tilanteisiin. Näin he välttivät tällä tavoin syntyvän hiljaisen tiedon siirtymisen dokumentteihin.

”Sellasta hiljasta tietoa ei sais koskaan olla, että kyllähän ne pitää lopulta kirjata. Että jos esimerkiksi tiedät kuka tekee lastensuojeluilmoituksen ja hän sanoo, että se pitää tehdä nimettömänä, niin kyllähän se nimi pitää sinne laittaa jos se tiedetään. Että koskaan ei sais olla sellasta tietoa, mikä on vaan yhden työntekijän tiedossa.”

”Niinku eilen tämä yks[henkilö] sano, että hänellä on sellasta tietoa, mikä ei sais niinku mennä [muiden toimijoiden tietoon], niin sanoin, että jos on sellasta tietoa, niin voi olla, että joudutaan kertomaan tai sanomaan ääneen, että hän itse tekee sitten sen ratkaisun, kertooko vai ei.”

Lapsen oikeusturvan huomioiminen hiljaisen tiedon kontekstissa näyttäytyi vahvana sosiaalityöntekijöiden puheessa. He muistuttivat, että tiedon pysyessä vain työntekijän omassa ajattelussa sitä ei ole käytännössä olemassa niin kauan kuin sitä ei löydy kirjoitetussa muodossa. Dokumentoitu tieto on aina sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvana (esim. Kääriäinen 2003; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Sosiaalityöntekijät osasivat siten erottaa hiljaisen tiedon pohjalta toimimisen ja dokumentoinnin toisistaan. Toisin sanoen hiljaista tietoa saatettiin hyödyntää tunteen ohjaamana työskentelyssä esimerkiksi menetelmän valinnassa, kuten päätettäessä työskentelystä kortteja apuna käyttäen. Hiljainen tieto ja dokumentointi taas pidettiin kokemusten mukaan erillään siten, ettei sosiaalityöntekijälle jäänyt kirjaamatonta, asiakkaan kannalta merkityksellistä tietoa.

7 RESURSSIEN ROOLI OSALLISUUDESSA JA DOKUMENTOINNISSA

7.1 Resurssit lastensuojelutyön laadun mahdollistajana

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksista ilmenee, että resurssit ovat lastensuojelutyössä ja sen toteuttamisessa merkittävässä roolissa. Resurssit vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan mahdollisuuksiin toteuttaa työtään, ja sitä kautta asiakkaan ja hänen läheistensä mahdollisuuksiin osallistua. Lastensuojelun laatusuosituksessa mainitaan, että lapsen tai nuoren, hänen vanhempansa sekä sosiaalityöntekijän tulee pystyä luottamaan palvelujärjestelmään ja siinä käytettäviin menetelmiin. Työskentelytapoja tulisi pystyä hyödyntämään monipuolisesti siten, että sosiaalityöntekijän on mahdollista havainnoida myös lapsen kasvuympäristöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 23.) Kokemuksissa resurssit vaikuttivat olennaisesti myös luottamuksen syntymiseen, mikä mainittiin onnistuneen työskentelyn yhdeksi peruslähtökohdaksi. Asiakkaan tulisi pystyä lähtökohtaisesti luottamaan, että hänen asiansa hoidetaan laadukkaasti ja sopivalla tavalla esimerkiksi työskentelymenetelmien suhteen (mt.).

Käytössä olevat resurssit vaikuttivat aineiston perusteella merkittävästi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyyn osallisuuden ja dokumentoinnin osalta. Haastateltavat kokivat, että resurssit vaikuttivat asiakkaan osallistamiseen käytännöissä ja sen kautta vaikutus näkyi myös dokumenteissa. Resursseista puhuessaan sosiaalityöntekijät tarkoittivat työskentelyyn käytettävissä olevaa aikaa asiakasta kohden, organisaation mahdollistamia työskentelytapoja ja -menetelmiä sekä muita työn laatuun vaikuttavia tekijöitä. Lastensuojelun laatusuosituksiin olennaiseksi osallisuuden kriteeriksi on kirjattu, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä tulee olla riittävästi aikaa kohdata asiakkaansa. (mt., 18.)

”Joskus tuntuu, että kun sitä aikaa olis enemmän, niin vois joskus sitä osallisuuttakin enemmän parantaa.”

”Ois hyvä, jos olisi joskus aikaa tavata [lasta tai nuorta] niin, ettei olis mitään ajatusta [tapaamisella] välttämättä. Ihan vaan keskustella. Niin siihen se varmaan tulee se resurssikysymys. Niin, että ei voi silleen muuten vaan nähdä.”

Resurssi-aiheesta esille nousset, merkittävästi työhön ja sen toteuttamiseen vaikuttava tekijä oli haastateltujen kokemusten mukaan aika. Sosiaalityöntekijät kuvailivat heillä olleen kiire usein tapaamisilla. Tämä heijastui kokemusten mukaan työskentelyyn ja myös asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaalityöntekijät kyseenalaistivat myös kokemuksistaan puhuessaan, onko heidän tällä hetkellä lasten tapaamiseen käyttämänsä aika riittävä. Eräs haastateltu myös ilmaisi selvästi, ettei hänen mielestään lapsia ehditä tavata tarpeeksi. Lastensuojelun henkilöresurssin tulisi mahdollistaa osallisuuden toteuttamisen mahdollisuus, vuorovaikutustyö sekä näiden dokumentointi. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019, 30). Sosiaalityöntekijät viittasivat, että runsaamman vuorovaikutuksen seurauksena lapsen tai nuoren kanssa olisi mahdollisuus muodostaa luottamuksellisempi suhde. Luottamus asiakassuhteessa voisi johtaa asiakkaan parempaan osallisuuteen käytännössä ja dokumentoinnissa.

*”Aina ollaan vain sen tiedon varassa, mitä ollaan ehditty hankkia.”
 ”- - Että lapsia ei ehditä tavata niin paljon, kuin olisi hyvä.”*

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa on läsnä vastakkainasettelu työn vaatimusten ja resurssien niukkuuden välillä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että vastuu on heillä, mutta heillä ei ole mahdollisuuksia toteuttaa työtään niin laadukkaasti kuin he haluaisivat ja osaamisensa puolesta pystyisivät. Asiakirjoissa ja työn toteuttamisessa yleisesti laadun vaatimukset kilpailevat muiden työtä ohjaavien vaatimusten kanssa. Kaikkea ei ole aina mahdollista hoitaa hyvin, joten työntekijä kohtaa usein tilanteen, jossa joutuu tekemään valinnan siitä, mihin keskittyä. (Kääriäinen 2016.)

”Tällä hetkellä me tehdään tosi vaativaa työtä, joka vaikuttaa lasten ja perheiden ja ihmisten elämään, mutta kun sitä ei voi tehdä kunnolla, niin siinä voi jäädä tosi paljon isoja asioita huomaamatta ja tehdä vääriä ratkaisuja sen takia, ettei niitä asioita keretä aina kunnolla käydä läpi ja selvittää kaikilta mahdollisilta tahoilta tietoja.”

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa käytännöt olivat merkittävässä roolissa myös resurssikysymysten kontekstissa. Kokemuksista ilmenee lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemus ristiriitaa sosiaalityön eettisten velvoitteiden toteutumisesta ja resurssien riittämättömyys tehdä työtä ohjeiden mukaisesti. Dokumentointiin liittyviä resurssikysymyksiä ei koettu täysin samalla tavalla ongelmallisiksi kuin käytännöissä. Haastatellut kuvasivat, että

esimerkiksi avointa dokumentointia ei ollut aina mahdollista toteuttaa kiireen vuoksi, mutta tavallisempaan dokumentointityön toteuttamiseen aikaresurssit olivat kuitenkin riittävät.

7.2 Avoin dokumentointi ja kirjausten yksityiskohtaisuus

Sosiaalityöntekijät kertoivat hyödyntävänsä työssään jonkin verran avointa dokumentointia. Lakisääteisissä asiakirjoissa avointa dokumentointia toteutettiin useammin ja tarkemmin, kun taas esimerkiksi tapaamisten kirjauksissa he kertovat käytettävänsä sitä harvemmin. Esimerkiksi kuulemisissa dokumentointi tehtiin heidän näkemystensä perusteella tarkasti sana sanalta asiakkaan kanssa yhteistyössä. Avointa dokumentointia hyödynnettiin kokemusten mukaan runsaasti myös asiakassuunnitelmia laadittaessa. Asiakassuunnitelman rakenne oli sosiaalityöntekijöiden mukaan suunniteltu kohdekaupungissa siten, että asiakassuunnitelmapohja täytetään yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä sekä mahdollisten muiden toimijoiden kanssa.

”Kuulemisissahan se [dokumentointi] tehdään jotenki tosi selkeesti, sana sanalta käydään. Asiakassuunnitelmissa enemmän tyylillä, että ’Kirjataanko näin?’”

Avoin dokumentointi koettiin aikaa vievänä kirjaamisen muotona. Resurssien rooli nousi jälleen esiin avoimen dokumentoinnin toteuttamismahdollisuuksiin liittyen. Lapsen osallistumisen kannalta avointa dokumentointia ei koettu tavallista osallistavampana, vaan jopa joissakin tapauksissa osallisuutta rajoittavana. Kirjaamisen liian suuri rooli nähtiin kohtaamiselta tilaa vievänä. Esimerkiksi Kääriäinen (2016) muistuttaa, että asiakirjojen aseman vahvistuminen voi johtaa siihen, että dokumentoinnin vaatimukset ja korostaminen sekä lainsäädännön sille antama tuki ohittavat sosiaalityön tärkeimmän perustehtävän eli inhimillisen, vastavuoroisen kohtaamisen. Sosiaalityöntekijöiden käsitys oli, etteivät lapset ja nuoret useinkaan olleet kiinnostuneita, mitä heistä kirjataan. Lasten vanhempien sitä vastoin koettiin olevan useammin kiinnostuneita heistä ja lapsesta kirjatusta asioista.

”Avoin dokumentointi voi joissain tilanteissa syyä sitä avoimuutta siinä kohtaamisessa, jos lapsi pelkää, että mitä tässä uskaltaa sanoa ja haluaako näitä asioita kirjattavaksi.”

”Aattelen, että se on niinku hyvä juttu, ettei ne lapset oo koko ajan niin tietosia siitä, että tää kaikki kirjataan ja dokumentoidaan. Sitte jos ne koko ajan sitä mieltii, niin sit saattas jäädä joitain asioita sanomatta tai ’Voikohan tätä sanoa, kun se sitten lukee siellä papereissa.’”

Sosiaalityöntekijät kokivat lapsen osallistuvan jopa paremmin, kun tämä ei ollut jatkuvasti tietoinen kirjaamisesta. Lasten keskustelun laadun ja osallisuuden koettiin toisinaan jopa kärkevän, mikäli dokumentointia toteutettiin yhtäaikaisesti tapaamisessa. Suurena vaikuttavana tekijänä näyttäytyi myös työparin osallistuminen työskentelyyn: toisen työntekijän keskittyessä enemmän dokumentointiin se toteutui kokemusten mukaan laadukkaammin. Toisaalta lastensuojelun laatusuosituksessa on todettu, että lastensuojelun avoimuus, dokumentaation ajantasaisuus ja asiakkaan osallisuuden taso nousisi, jos lastensuojelun kirjaukset ja suunnitelmat tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa kotikäynneillä ja neuvotteluissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 33).

Dokumenttien yksityiskohtaisuudella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden dokumentointiin ja sen laatuun vaikuttavia tekijöitä. Dokumenttien yksityiskohtaisuus ja viestinnän kuvaus ovat toisiansa täydentäviä käsitteitä, joissa viestinnän kuvauksella on vuorovaikutuksen kannalta suurempi rooli, kun taas dokumenttien yksityiskohtaisuus keskittyy enemmän dokumentoinnin kontekstiin. Sosiaalityöntekijät toivat haastattelussa ilmi muutamia olennaisia dokumentointiin positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttavia seikkoja käytännöissä sekä itse dokumentointityössä.

Kuten teoriaosuudessa todettiin laadukkaasti ja tarkasti toteutettu dokumentointi on sekä lapsen että sosiaalityöntekijän oikeusturvana (esim Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Haastatteluaineistosta päätellen sosiaalityöntekijät toteuttavat lastensuojelun dokumentointia resurssien puitteissa mahdollisimman laadukkaasti. Heidän näkemystensä mukaan lastensuojelun dokumenteissa on aina vähintään tarvittava tieto, mutta kirjausten laatu saattaa vaihdella jonkin verran. Sosiaalityöntekijät nostivat esille laadun vaihtelussa nimenomaan asiakaskertomukset. Asiakastapaamisilla läsnä oli usein kiire, joka heijastui myös kirjaamiseen.

”Kiire on niinku ehkä pahin. Jos sulla on joku aikataulu, että oot menossa seuraavaan paikkaan ja pitää saada äkkiä se tapaaminen pidettyä, niin se

on niinku tosi huono. Ja jos on joku iso verkosto, jossa on paljon asiaa ja kiire niin siinä on jo ihan mahdollista, että jotain unohtuu.”

Dokumenttien yksityiskohtaisuus näyttäytyi aineiston perusteella usein riippuvaisena työparityöskentelystä. Sosiaalityöntekijät kertoivat toisinaan työskennelleensä itsenäisesti tapamalla lasta tai nuorta, jolloin dokumentointi toteutettiin pääasiassa jälkikäteen. Jälkikäteen toteutetussa dokumentoinnissa sosiaalityöntekijät kuvailivat tekstin olleen sisällöltään enemmän toteavaa ja tiiviimmässä muodossa. He kertoivat työparityöskentelyn tuottavan laajempia ja kuvaavampia kirjauksia. Dokumentointi olisi siten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella laadukkaampaa, mikäli työparityöskentelyä olisi mahdollista toteuttaa kaikissa tilanteissa.

”Yleensä, jos on työpari, joka kirjaa koko ajan siinä tapaamisella, niin silloin ne on yleensä paljon yksityiskohtaisempia ja laajempia ne kirjatukset. Jos jälkikäteen kirjaa, niin ne on suppeampia, mutta toisaalta kyllä niihin se olenainen [tieto] yleensä tulee.”

”-- Ja jos se lapsi sanoo jonkun kannan, niin kyllä se varmasti kirjutetaan tosi tarkasti.”

Dokumenttien yksityiskohtaisuus liitettiin sosiaalityöntekijöiden pohdinnoissa myös Kanta-uudistukseen. Sosiaalityöntekijöitä mietitytti uudistuksen myötä, kuinka kirjaamista voidaan toteuttaa yksityiskohtaisesti ja kuinka toimitaan tilanteissa, joissa jotkin asiakaskirjaukset tai -tiedot olisi hyvä salata joltakin asiakkuuden osapuolelta. Lapsi itse saa lukea tietojaan kansalaisen käyttöliittymästä ollessaan vähintään 13-vuotias, ellei tietoja ole salattu asiakkaalta itseltään. Sosiaalityöntekijän vastuulla on arvioida, mitkä tiedot ovat asiakkuuden kannalta keskeisiä tietoja, ja ovatko ne mahdollista asettaa asiakkaalle tai esimerkiksi hänen huoltajalleen nähtäville. Mikäli on odotettavissa, että tiedot voivat aiheuttaa asiakkaalle tai muille osallisille vakavaa vaaraa hoidon, terveyden tai oikeuksien kannalta, tulisi tiedot salata. (Tietosuojalaki 1050/2018, 5§; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 19§.)

7.3 Tulkintojen minimointi

Tulkintojen minimointi käsittää tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijän tietoisuuden hänen mahdollisuuksistaan myötävaikuttaa tulkintojensa, päätelmiensä ja ennakoasenteidensa kautta lapsen ja nuoren asiakkuuteen olennaisesti. Tulkintojen minimointi oli haastatteluaineistossa sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä monipuolisesti läsnä. Tulkintojen minimointia sosiaalityöntekijät toteuttivat aineiston mukaan kaikilla työnsä alueilla, niin lapsen ja perheen kohtaamisissa, kuin dokumentteja luodessaan ja lukiessaan. Ennako-oletusten, päätelmien ja tulkintojen tekemistä työssä oli heidän näkemystensä mukaan vaikea täysin välttää. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan kuitenkin olennaista oli asian tiedostaminen. Tulkintojen minimoimisen tiedostaminen käytännöissä auttoi haastateltujen näkemysten mukaan myös dokumentointivaiheessa siten, että lapsi ja hänen mielipiteensä näkyivät dokumenteissa tosiasiallisesti myös lapsen itsensä kuvaamana tai lasta havainnoimalla, eikä esimerkiksi vain vanhempien tai muiden toimijoiden kautta.

Sosiaalityöntekijät kuvailevat, että lapsilähtöisyyden hyödyntäminen työssä poissulki aikuisen kertoman liiallisen vaikutuksen heidän käsityksiinsä. Aineistossa kuuluu vahvasti heidän pyrkimyksensä kuulla lasta aikuisten sijaan tai suuremmassa roolissa. Sosiaalityöntekijät hyödynsivät aineiston perusteella selvittelevää haastatteluorientaatiota, joka näyttäytyi lapsen osallisuuden kannalta edullisena työskentelytapana. Lähtökohtana selvittelevässä haastatteluorientaatioissa on oletus, ettei työntekijä tiedä, mitä on tapahtunut, ja hän pyytää lasta omin sanoin kuvaamaan tapahtumat. Pyrkimyksenä on siten välttää sosiaalityöntekijälle mahdollisesti muodostuvia ennakoasenteita ja päättelyvirheitä ja niiden vaikutusta haastatteluun. (Holopainen ym. 2018.)

Sosiaalityön käytännön ohjeistuksissa usein mainitaan, että asiakastilanteista syntyy käsityksiä jo hyvin vähäisen tiedon perusteella. Sosiaalityöntekijän olisi hyvä tiedostaa omaan päätelyynsä liittyviä riskejä sekä vaara edelleen päätyä etsimään käsityksiään tukevaa tietoa sitä vastaan puhuvan tiedon ohittaen. (Korkman 2018.) Kyseistä ilmiötä ei ollut kuitenkaan huomattavissa sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Heidän kokemuksissaan oli havaittavissa reflektiivinen ote työhön, joka näkyi juuri tulkintojen välttämisenä ja minimoimisena niin käytännöissä kuin dokumentoinnissakin. Sosiaalityöntekijä oli ollut tilanteessa, jossa lapsi ei

ollut halukas keskustelemaan ja oli poistunut paikalta ovet paukkuen. Sosiaalityöntekijä kertoi kuvailleen tilanteen kirjaukseen ja kuinka se hoidettiin, muttei lähtenyt tulkitsemaan tilannetta. Muillakin haastateltavilla oli kokemuksia tilanteista, joissa heille oli syntynyt tietynlaisia käsityksiä asioista ja tilanteista asiakkaiden suhteen, mutta perusteluiden puuttuessa käsitykset oli jouduttu hylkäämään.

”Välillä tuli sellainen tunne monesta lapsen kommentista, että hän hyvin sujuvasti kiertelee ja kertoilee vastauksia, mutta seuraavassa lauseessa saattoikin sanoa toista. Ja tämän huomasi myös työpari. Että ei voitu liikaa lähteä tulkitsemaan, mutta se jotain kertoi heidän perherakenteesta, tai että kuin paljon siellä voi olla niitä salaisuuksia.”

Myös palvelujärjestelmä ja organisaatio vaikuttavat käytäntöihin ja dokumentointiprosessiin. Laadukkaan työskentelyn varmistaminen ei ole pelkästään sosiaalityöntekijän vastuulla, vaan laajasti johdon ja muiden organisaatiossa työskentelevien tehtävä. Instituutio määrittää reunaehdot lapsen kanssa työskentelylle. Sosiaalityössä dokumentoidaan asiakkaiden toiminnan lisäksi sosiaalityöntekijän omaa toimintaa. Työn tehokkuutta ja tuloksellisuutta oletetaan kuvattavan sosiaalityöntekijän toimesta. Tämä voi aiheuttaa näiden siirtymisen myös osaksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisia. (Laitinen & Niskala, 12; Juhila 2006, 233; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 25.) Tutkimusaineistosta nousee esille organisaation vaikutus työskentelyyn. Vaikutus ilmenee kokemuksina vaikutusmahdollisuuksista.

”Kyllä mää aattelen, että kuuluu keskusteluissa semmonen, ehkä yleisestikin [kohdekaupungissa], mutta meidän tiimissä varsinkin se, että mitä se lapsi ja nuori aattelee.”

Työparityöskentely koettiin positiivisena tekijänä ja yhtenä lapsen ja nuoren osallisuuteen vaikuttavana tekijänä. Tiimityöskentelykin näyttäytyi kyseisen alueen työyksikössä vahvasti hyödynnettynä ja työntekijöiden työskentelyä ja sitä kautta asiakkaan osallisuuden näkymistä tukevana. Myös lastensuojelun laatusuosituksessa on nostettu esille tiimityön tärkeys resursien kannalta. Yksittäisen työntekijän työtilannetta on mahdollista tasoittaa organisoimalla työ tiimityöksi, jolloin kuormitushuippuja voidaan tasoittaa. Organisaation ja johdon tehtäviin kuuluu huolehtia työn hyvästä organisoimisesta, koulutusmahdollisuuksista, laadukkaasta johtamisesta, fyysisen työympäristön toimivuudesta ja sopivasta asiakasmäärästä. Myös reflektiivisistä rakenteista huolehtiminen, joissa työntekijöillä on mahdollisuus pohtia ja käsitellä työtä yhdessä, on tärkeää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 26–31.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni tavoitteena oli tutkia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistamisesta ja dokumentoinnista. Lastensuojelun sosiaalityön dokumentoinnin ja lapsen osallisuuden tutkiminen lähtivät tunnistamastani tutkimustarpeesta sekä kiinnostuksestani lastensuojelutyöhön. Työskennellessäni lastensuojelussa sosiaalityöntekijän sijaisena kiire oli usein läsnä, mikä heijastui toisinaan myös dokumentoinnin laatuun sekä sen ajantasaisuuteen omassa työssäni. Koin tämän vaikuttavan myös lapsen osallistamiseen.

Etsin tutkimuksessani vastausta kysymykseen, millaisia valintoja lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityön käytännöissä ja dokumentoinnissa osallisuuden toteuttamiseksi. Halusin myös selvittää hiljaisen tiedon roolia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä, sillä esimerkiksi Kääriäinen (2016) on tunnistanut hiljaisen tiedon ongelmallisuuden sosiaalityön käytänteiden ja dokumentoinnin välillä. Tutkimuskohteena on lapsen osallisuus ja dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä. Näkökulma on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ainutlaatuisissa kokemuksissa ja niiden ymmärtämisessä. Tutkimustulokset perustuvat kolmen, samassa työyksikössä työskentelevän lastensuojelun sosiaalityöntekijän kokemuksiin, näkemyksiin ja merkityksenantoihin. Tulokset kuvaavat siten tutkimukseen valikoituneen kaupungin tietyn alueen lastensuojelutyön tämänhetkistä tilannetta eivätkä siten ole laajasti yleistettävissä, mutta voivat tarjota monipuolisia näkökulmia käytänteiden kehittämiseen.

Tarkoitukseni oli alun perin keskittyä tutkimuksessani erityisesti dokumentoinnin kontekstiin. Haastattelussa sosiaalityöntekijät tuottivat kuitenkin kokemuksia runsaasti käytännöistä ja muun muassa kohtaamisista. Tämän seurauksena tutkimuskysymykseni sekä valitsemani analyysimenetelmät muokkautuivat hieman tutkimuksen analyysivaiheessa. Tutkimusprosessin eläminen on kuitenkin osa laadullisen tutkimuksen etenemistä (Eskola & Suoranta 2005, 15; Kiviniemi 2015, 74).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa osallistamisen kysymykset näyttäytyvät suuremmassa roolissa käytänteissä kuin dokumentoinnissa. Tuloksista on nähtävissä

käytänteiden seuraussuhde dokumentointiin. Sosiaalityöntekijät eivät kokeneet dokumentoinnin kysymyksiä niinkään haastaviksi, mutta sitä edeltäneissä käytänteissä koettiin useammin haastavia tilanteita. Sosiaalityön käytännöissä mahdollisesti koetut haasteet vaikuttivat siihen, millä tavoin asiakkaan osallisuutta oli kuvattu dokumenteissa.

Tutkimustulokseni tiivistyvät aineistosta tunnistamieni teemojen osallisuuden, dokumentoinnin ja käytänteiden vuorovaikutteisuteen (ks. Kuvio 1). Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa sosiaalityön käytännöt ja osallisuus näyttäytyivät vuorovaikutteisina toisiinsa nähden. Kohtaaminen ja vuorovaikutus näyttäytyivät merkittävänä tekijöinä osallisuuden toteutumisen kannalta. Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys johtivat kokemuksissa kirjaamisen kokemiseen toissijaisena. Sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia siitä, että käytännössä jälkepäin toteutettu dokumentointi johti yksityiskohtaisempaan kirjaamiseen sekä asiakkaan parempaan osallisuuden näkymiseen dokumenteissa. Näin asiakkaan osallisuuden asteen voidaan nähdä kasvavan. Tämä on kuitenkin osin ristiriidassa vallitsevan sosiaalityön dokumentointia koskevan keskustelun ja kehittämistyön kanssa (Laaksonen ym. 2011; Kääriäinen 2007; Kääriäinen 2006). Toisaalta on tarpeellista juuri osallisuudenkin näkökulmasta varmistaa, että kohtaamisissa tapahtuvaan työskentelyyn on rajallisten resurssien puitteissa varattu riittävästi aikaa (Kääriäinen 2016).

Työssä toteutettu reflektointi näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa läpi aineiston. Sosiaalityöntekijät toteuttivat reflektointia pohtiessaan lapsen osallistamista ja siihen liittyviä työn valintoja. Reflektointia toteutettiin tulosten perusteella myös viestinnän kuvauksen, tulkintojen minimoinnin ja hiljaisen tiedon kysymysten äärellä, kun sosiaalityöntekijät kuvasivat reflektointia dokumentoinnin ja osallisuuden näkökulmista. Sana- ja lausevalinnoilla on mahdollista lisätä asiakkaan osallisuuden kuvausta dokumenteissa, minkä vuoksi reflektoinnin seurauksena tehtävillä valinnoilla on suuri merkitys asiakkaan osallisuuden kannalta. Osallisuuden näkökulmasta tulkintojen minimointi näyttäytyi merkittävänä reflektoinnin kohteena sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Tulkintojen minimointiin pyrkiminen ohjasi sosiaalityöntekijöitä ohittamaan mahdollisen hiljaisen tiedon sellaisenaan hyödyntämisen sekä keskittymään omien ennakkokäsitysten sijasta aktiivisessa vuorovaikutuksessa tiedon jäsentämiseen.

Tulosten perusteella sosiaalityöntekijän tekemillä valinnoilla niin käytännöissä kuin dokumentointiprosessissa on merkitystä asiakkaan osallisuuden toteutumisessa. Keskeisimpiä sosiaalityöntekijöiden kuvaamia työssä tehtäviä valintoja olivat tapaamispaikkaan liittyvät valinnat, tapaamiseen osallistuvien henkilöiden valikoituminen, lapsen ja nuoren vireystilan huomioimisen perusteella tehdyt valinnat, menetelmän ja välineiden valinnat sekä menetelmäjoustavasti työskentely. Myös dokumentoinnin toissijaisuus näyttäytyi valintana, joka mahdollisti asiakkaan aidon kohtaamisen. Asiakkaan aidon kohtaamisen koettiin johtavan asiakkaan osallisuuden näkymiseen myös kirjauksissa ja siten dokumentoinnin laadukkaampaan toteuttamiseen.

Sosiaalityöntekijöiden valinnan mahdollisuudet ovat kuitenkin rajallisia, sillä sosiaalityöntekijät kuvasivat joutuvansa tekemään valintoja usein resurssinäkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kertoivat kohdanneensa tilanteita, joissa he olivat joutuneet tekemään työssään ja dokumentoinnissa valintoja siitä, mihin keskittyä. Tulosten perusteella on nähtävissä, että sosiaalityöntekijöillä ei ollut aina tarpeeksi aikaa toteuttaa työtään osallisuuden ja dokumentoinnin näkökulmasta niin laadukkaasti kuin heidän ammatilliset taitonsa sen mahdollistaisivat. Esimerkiksi avoimen dokumentoinnin toteuttamiseen ei koettu olevan useinkaan riittävästi aikaa. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokivat tavallisemman dokumentointityön toteuttamiseen aikaresurssien olevan riittäviä.

Halusin tarkastella myös hiljaisen tiedon roolia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä dokumentoinnin ja osallisuuden näkökulmasta, sillä sosiaalityötä on toteutettu pitkään hiljaisen tiedon toiminta-alueella. Sosiaalityön professionaalisuus on kuitenkin ristiriidassa hiljaisen tiedon kanssa, sillä sosiaalityötä tulisi toteuttaa mahdollisimman läpinäkyvästi työskentelyä dokumentoiden (Kääriäinen 2016). Sosiaalityöntekijät painottivat näkemyksissään johdattelun välttämistä työssään ja tulkintojen minimointia dokumentoinnissa. Hiljaisen tiedon olemassaolo tiedostettiin sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella. Sosiaalityöntekijät kertoivat toteuttavansa dokumentointia tarkasti tilanteita kuvaillen ja tulkitsemista vältellen. Näin sosiaalityöntekijät välttivät hiljaisen tiedon syntymisen kuitenkin siten, että kaikki olennainen tieto tulee dokumentoituun muotoon. Toisaalta sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia hiljaisen tiedon johdattamisesta tilanteisiin, jotka ilman heidän kuvaamaansa ”tunnetta” olisivat tulleet ohitettua. Hiljaisen tiedon rooli näyttäytyy tutkimuksessani

olemassa olevana, mutta tiedostettavana ilmiönä. Tutkimustuloksissa on siten nähtävissä samankaltaisuus Kääriäisen (2016) näkemykseen pyrkimyksestä tiedon näkyväksi tekemiseen käytännöissä ja dokumentoinnissa.

Tutkimukseni tuloksissa yllättävää oli, kuinka toisiinsa linkittyneitä tutkittavat teemat olivat. Käytännön työ, osallisuus ja dokumentointi näyttäytyivät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella prosessin kaltaisena vuorovaikutussuhteena, joka johti lopulta dokumentointiosallisuuteen. Sosiaalityöntekijät kokivat, että lasten osallisuus toteutuu ja näkyy lastensuojelun dokumentoinnissa kaiken kaikkiaan hyvin. Tulosten perusteella tulen samaan lopputulokseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa lapsilähtöisyys on läsnä niin sosiaalityön käytännöissä kuin dokumentoinnissa. Dokumentoinnissa osallisuutta vähentävänä tekijänä näyttäytyvät rajalliset resurssit, erityisesti ajan puute.

Yllättävää tutkimustuloksissa oli myös sosiaalityöntekijöiden tuottama kritiikki dokumentoinnin isoon rooliin nostamista kohtaan. Sosiaalityöntekijät jopa kokivat hyväksi asetelman, jossa lapset ja nuoret eivät olleet aina niin tietoisia siitä, että tapaaminen dokumentoidaan kirjalliseen muotoon. Näin haastateltavat kokivat avoimuuden säilyvän läpi tapaamisen. Näkemys saa pohtimaan, puhutaanko dokumentointityöstä vielä yleisesti liian vähän asiakkaiden kanssa. Voisiko avoimuuden lisääminen dokumentoinnissa tarjota ratkaisun keskusteluyhteyden säilymiseen siten, että asiakas olisi tietoinen ja aktiivinen osallistuja myös dokumentoinnissa?

Tutkimus vastasi mielestäni hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin tutkia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistamisesta ja dokumentoinnista. Tutkimus tuotti monipuolisesti osallisuuteen ja dokumentointiin vaikuttavaa sosiaalityön kokemustietoa: tietoa asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta, kuulluksi tekemisestä ja osallistamisesta dokumentointiprosessissa. Mielenkiintoista olisi tutkia samaa tutkimusaihetta ja -kysymyksiä laajemmin toteutettuna eri puolella Suomea ja vertailla tuloksia keskenään. Jatkotutkimuksena voisi olla myös hyödyllistä tutkia, miten lapsen osallisuuden toteutumista ja osallisuuden näkymistä voitaisiin kehittää lastensuojelun sosiaalityön dokumentoinnissa.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere.
- Aula, Maria Kaisa 2011: Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa Nurmi, Suvielise & Rantala, Kaisa (toim.): Näyn ja kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. LK-kirjat / Lasten keskus Oy. Helsinki, 24–38.
- Bardy, Marjatta & Heino, Tarja 2013: Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimessä. Suomen yliopistopaino. Tampere, 13–42.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerrus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Fairclough, Norman 1997: Critical discourse analysis. The critical study of language. Language in social life series. Longman. New York.
- Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta 2006: Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS-kustannus. Juva.
- Francis, Mark & Lorenzo, Ray 2002: Seven Realms of Children's Participation. Journal of Environmental Psychology 2002 (22), 157—169.
- Günther, Kirsi 2015: Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Väitöskirja. Tampere University Press. Tampere.
- Haaparanta, Leila & Niiniluoto, Ilkka 2016: Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Gaudeamus Oy. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Holopainen, Outi & Lyytikäinen, Tuija & Niskanen, Henna 2018: Selvittelevä haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Sauli & Pösö, Tarja (toim.): Lasten haastattelu lastensuojelussa. PS-kustannus. Jyväskylä, 47–72.
- Heikkilä, Riie 2008: Puhuva ryhmä. Esimerkkitapaus ryhmähaastattelun käytöstä sosiaaliteollisessa tutkimusasetelmassa. Sosiologia 45 (4), 292–305.
- Hyväri, Susanna 2017: Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, Jari (toim.): Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Edita. Helsinki, 32–45.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 148–164.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu 2005: Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 189–222.
- Hyytinen, Riitta 2007: Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Pekan Offset. Helsinki.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityöntekijän yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2018: Aika, paikka ja sosiaalityö. Vastapaino. Tampere.

- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Jyväskylä.
- Kiviniemi, Kari 2015: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannut. Juva, 70–85.
- Knorr Cetina, Karin: Laboratory Studies: the Cultural Approach to the Study of Science. Teoksessa Jasanoff, Sheila & Markle, Gerald E. & Peterson, James C. & Pinch, Trevor (toim.): Handbook of Science and Technology Studies. London: Sage, 1995, 140–166.
- Korkman, Julia 2018: Lapsen haastattelu sosiaalisen ja kognitiivisen kehityksen näkökulmasta. Teoksessa Hyvärinen, Sauli & Pösö, Tarja (toim.): Lasten haastattelu lastensuojelussa. PS-kustannus. Jyväskylä, 29–43.
- Kotkavirta, Jussi 2002: Kokemuksen ehdot ja hahmot. Teoksessa Haaparanta, Leila & Oesch, Erna (toim.): Kokemus. Tampereen yliopistopaino. Tampere, 15–36.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino 2005: Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan. Puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus vol. 13 (4), 452–460.
- Kääriäinen, Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Hakapaino. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2005: Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Hoikkala, Susanna & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia. Helsinki, 159–171.
- Kääriäinen, Aino 2006: Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS-kustannus. Jyväskylä, 45–67.
- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2007: Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Yliopistopaino Kustannus. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 189–197.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Laine, Timo 2010: Miten kokemuksta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 26–44.
- Madriz, Esther 2000: Focus groups in feminist research. Teoksessa Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (toim.): Handbook of qualitative research. Sage. California. 835–851.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael 1994: Qualitative data analysis. Sage. California.
- Mustajoki, Arto 2012: Avoin tiede: mitä, miksi ja miten? Helsinki: Tieteellisten seurain valtuuskunta. Artikkelit. Tieteessä tapahtuu 2012 (30), 4–7.
- Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

- Mäenpää, Johanna & Törrönen, Maritta 1996: Dokumentoitu lapsi. Miten lapsi näkyy lastensuojelun asiakirjoissa? *Stakes aiheita* 4/1996. Helsinki.
- Niiniluoto, Ilkka 2002: Kokemus-kollokvion avaussanat. Teoksessa Haaparanta, Leila & Oesch, Erna (toim.): *Kokemus*. Tampereen yliopistopaino. Tampere, 9–10.
- Nikander, Pirjo 2010: Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere, 429–442.
- Pietilä, Ilkka 2010: Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo (toim.): *Haastattelun analyysi*. Vastapaino. Tampere, 212–241.
- Pietilä, Ilkka 2017: Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.): *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino. Tampere, 88–105.
- Pohjola, Anneli 1999: Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): *Monisärmäinen sosiaalityö*. Gummerrus kirjapaino Oy. Jyväskylä, 255–284.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Juva.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Niskala, Asta & Lyly, Hannu (toim.) 2017: *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalouksissa*. Vastapaino. Tampere, 308–325.
- Poikela, Ritva 2010: *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Yliopistopaino. Helsinki.
- Polanyi, Michael 1964: *The logic of tacit inference*. Teoksessa Marjorie Grene (toim.): *Knowing and being. Essays by Michael Polanyi*. Routledge & Kegan Paul. London, 138–158.
- Polanyi, Michael 1966: *The tacit dimension*. Doubleday & Company. Garden City, New York.
- Prince, Katie 1996: *Boring Records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. Jessica Kingsley Publishers. Lontoo.
- Puuronen, Vesa 2007: *Etnografinen tutkimus*. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki, 101–120.
- Raunio, Kyösti 2004: *Olellainen sosiaalityössä*. Gaudeamus. Helsinki.
- Salonen, Toivo 2007: *Tieteenfilosofia*. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017: *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. PunaMusta Oy.
- Suoninen, Eero & Jokinen, Arja 2005: *Persuasion in Social Work Interviewing*. *Qualitative Social Work* 4(4), 469–487.
- Thomas, Nigel 2000: *Children, Family and State: Decision-making and Child Participation*. Mac Millan Press Ltd. Iso-Britannia, 174–175.
- Thompson, Neil 2005: *Understanding Social Work. Preparing for Practice*. Palgrae Macmillan.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

- Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira (toim.) 2018: Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsitys ja käyttö. Lapland university press. Rovaniemi.
- Toom, Auli 2008: Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, Auli & Onismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.): Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansainvalistusseura. Helsinki, 33–58.
- Tulensalo, Hanna & Muukkonen, Tiina 2005: Lapsikeskeinen tilanearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki, 304–321.
- Turunen, Kari 1995: Tieto ja tiede. Atena kustannus Oy. Jyväskylä.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnanohje 2012. Helsinki.
- Valli, Raine & Aaltola, Juhani 2015: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelvalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Juva.
- Valtonen, Anu 2005: Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Tiitula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 223–241.
- Van Bijleveld, Ganna & Dedding, Christine & Bunders-Aelen, Joske 2015: Children's and young people's participation within child welfare and child protection services. A state-of-the-art review. *Child and Family Social Work* 2013 (20), 129–138.
- Vartiainen, Eija 2006: Konsultti kehittäjänä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.): Kehittämistyön risteyksessä. Stakes. Helsinki, 135–163.
- Vierula, Tarja 2013: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 272–298.
- Vilkka, Hanna 2005: Tutki ja kehitä. Otavan kirjapaino. Keuruu.
- Virtainlahti, Sanna 2006: ”Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua”. Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.
- Virtanen, Ira & Isotalus, Pekka 2011: The essence of social support in interpersonal communication. *Empedocles*, 3(1), 25–42.
- Åstedt-Kurki, Päivi & Heikkinen, Riitta-Liisa 1994: Two approaches to the study of experiences of health and old age: the thematic interview and the narrative method. *Journal of Advanced Nursing* (20), 418–421.

Elektroniset lähteet:

- Aaltio, Elina & Isokuorti, Nanne 2019 a: Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Raportti 3/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 17.10.2020.
- Aaltio, Elina & Isokuorti, Nanne 2019 b: Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138967/Ty%c3%b6paperi%2033%20Systemisen%20lastensuojelun%20toimintamallin%20ydinelementit%20Aaltio%20ja%20Isokuorti_VALMIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 17.10.2020.

- Ervast, Sari-Anna & Tulensalo, Hanna 2006: Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämisestä. SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 8/2006. http://www.socca.fi/files/87/Sosiaalityota_lapsen_kanssa.pdf Viitattu 12.9.2020.
- Heinonen, Hanna 2007: Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 16/2007. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ca0840f2-fdf4-4bd2-910e-2298a3af21c4> Viitattu 14.10.2020.
- Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom 2017: Kansa-koulu II. Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla. Hankesuunnitelma. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2016/10/Kansa_koulu_II_Final.pdf Viitattu 30.9.2020.
- Mieli. Suomen Mielenterveys ry: Tunnerobotti. <https://mieli.fi/fi/pelit-ja-teht%C3%A4v%C3%A4t/tunnerobotti> Viitattu 23.11.2020.
- Muukkonen, Tiina 2008: Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. SOCCA:n ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 17/2008. http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf Viitattu 18.10.2020.
- Oranen, Mikko 2008: Mitä mieltä!? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki. <http://docplayer.fi/383636-Mita-mielta-mita-mielta-lasten-osalli-suus-lastensuojelun-kehittamisessa-mikko-oranen.html> Viitattu 23.9.2020.
- Parkkila, Leena 2013: Hiljaisen tiedon keräämisen ja konkretisoinnin toimintamallit. IMTAC-hankkeen kirjallisuustutkimus. Sarja B. Raportit ja selvitykset 16/2013. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68782/Parkkila_B_16_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 5.8.2020.
- Pyykönen, Riikka 2012: Dokumentit töissä: osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, selvityksiä. http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf Viitattu 31.8.2020
- Rötsä, Maarit & Berlind, Heidi & Huovila, Mikko & Hyppönen, Konstantin & Peksiiev, Tiina & Mykkänen, Juha 2016: Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. 10/2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5> Viitattu 25.9.2020.
- Socca Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus: Työvälineet ikäryhmittäin – apukyvyksiä ja esimerkkejä. http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/tyokalupakki/valineiden_kaytto_ikaryhmittain Viitattu 23.11.2020.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf Viitattu 4.10.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018: Rakenteinen kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/ohjeet-ja-soveltaminen/rakenteinen-kirjaaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollossa>. Viitattu 7.3.2019.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019: Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ratkaisuarkkitehtuuri. Kanta-palvelujen käyttöönoton I ja II vaiheenmäärittelyt. Versio 3.3 (12.12.2019) <https://www.kanta.fi/documents/20143/132911/Sosiaalihuollon+valtakunnallisten+tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4palvelujen+ratkaisuarkkitehtuuri+versio+3.3.pdf/141dd453-36ed-a406-f8f2-262248af60aa> Viitattu 23.9.2020.
- Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus VASSO: Kansa-Koulu III -hanke. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/> Viitattu 12.11.2020.

Virallislähteet:

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi lastensuojelulain 29§:n muuttamisesta (HE 130/2013).

Asetus tutkimuseettisistä neuvottelukunnasta (15.11.1991/1347).

Yleissopimus lapsen oikeuksista (20.7.1991/59).

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417).

Tietosuojalaki (5.12.2018/1050).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621).

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159).

LIITE1

Haastattelurunko:

1. Käytännöntyö

- Kokemus asiakkaan osallisuuden toteutumisesta lastensuojelussa tällä hetkellä?
- Minkälaisia toimintatapoja/metodeja teillä on käytössä, joilla osallistatte asiakasta?
- Millä perusteella valitsette eri asiakkaille sopivan menetelmän?
- Mistä ja miten olette oppineet osallistamisen menetelmät, joita hyödynnätte työssänne?
- Mitä valintoja teette asiakaskohtauksissa, jotta asiakas osallistuisi mahdollisimman hyvin?

2. Dokumentointi

- Miten mielestänne lapsen/nuoren osallisuus näkyy lastensuojelun dokumenteissa tällä hetkellä?
- Onko lapsen/nuoren mielipide tai toiveet aina helposti dokumentoitavissa?
- Miten tuotte esille lapsen ääntä dokumenteissa?
- Mitä työhön vaikuttavia tekijöitä tulisi mielestänne kehittää tai parannella, jotta osallisuus toteutuisi asiakastyössä ja sitä kautta dokumentoinnissa entistä paremmin?