

ASIAKKAAN EETTINEN KOHTAAMINEN LASTENSUO- JELUN OSALLISTAVASSA DOKUMENTOINNISSA

Mari Unkuri
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Jyväskylän yliopiston
sosiaalityön yksikkö
Sosiaalityön Pro Gradu -tutkielma
Syyskuu 2016

KOKKOLAN YLIOPISTOKESKUS CHYDENIUS
Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikkö

UNKURI MARI: Asiakkaan eettinen kohtaaminen lastensuojelun osallistavassa dokumentoinnissa

Pro gradu -tutkielma, 79 s., 4 liitesivua

Sosiaalityö

Ohjaaja: Johanna Hiitola

Syyskuu 2016

Tutkin Pro gradu -tutkimuksessani osallistavaa dokumentointia lastensuojelun asiakassuunnitelman teossa. Olen kiinnostunut erityisesti siitä, millä tavalla asiakkaan eettinen ja arvokas kohtaaminen toteutuu osallistavassa dokumentoinnissa. Lisäksi selvitän tutkimuksellani, millä tavalla osallistavaa dokumentointia asiakassuunnitelmanneuvottelussa toteutetaan. Keskeisessä asemassa tutkimuksessani ovat asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemukset niin osallistavasta dokumentoinnista kuin siinä tapahtuvasta kohtaamisestakin.

Lastensuojelun työskentelyssä pyritään korostamaan asiakkaiden osallisuutta kaikissa asiakkuuden vaiheissa. Lastensuojelulle on kuitenkin leimallista sosiaalityöntekijän käyttämä valta ja kontrolli, jolloin asiakkaan oma osallisuus voi usein jäädä piiloon. Osallistavaa dokumentointia asiakasosallisuuden lisääjänä on alettu toteuttaa joillakin paikkakunnilla, kuten esimerkiksi Helsingissä. Kuitenkin menetelmän laajempi käyttäminen olisi mielestäni tärkeää. Tutkimustiedon saaminen osallistavasta dokumentoinnista voi lisätä sen käyttöön ottoa ja näin ollen kehittää lastensuojelun työmenetelmiä.

Olen toteuttanut tutkimukseni tapaustutkimuksena. Tutkimusaineistoni koostuu kahden asiakassuunnitelmanneuvottelun havainnoinnista, kahdesta ryhmähaastattelusta (kaksi eri asiakasperhettä) sekä kahden sosiaalityöntekijän yksilöhaastatteluista. Kaikki haastattelut tein teemahaastatteluina. Aineiston analysoinnissa olen käyttänyt teemoitteluja. Teemoittelu perustuu tutkimuksessani Sarah Banksin (1995, 2012) jaotteluun asiakkaan eettisestä kohtamisesta. Analyysini mukaan sekä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemukset osallistavasta dokumentoinnista työmenetelmänä ovat positiiviset. Asiakkaat nostivat erityisesti esille heidän omat vaikutusmahdollisuutensa asiakassuunnitelmaan, kuulluksi tulemisen sekä tyytyväisyyden asiakassuunnitelmaan ja sen nopeaan saamiseen. Sosiaalityöntekijät nostivat erityisesti esille työn tehostumisen, työtaakan helpottumisen sekä asiakkaan vastuuttamisen omissa asioissaan. Asiakkaat kokivat, että sosiaalityöntekijät kohtasivat heidät ihmisinä tuomitsematta heitä, olivat empaattisia, kuuntelivat ja myös ottivat huomioon asiakkaiden omat näkemykset asioista.

Tutkimukseni perusteella voidaan sanoa, että osallistava dokumentointi mahdollistaa asiakkaan eettisen kohtaamisen. Osallistavan dokumentoinnin avulla lastensuojelun työskentelyä voidaan tehdä avoimempaa ja läpinäkyvämpää. Sitä kautta myös asiakkaiden tyytyväisyys niin työskentelyyn kuin lastensuojelun dokumentteihin voi kasvaa, jolloin asiakirjapyyntö ja valitukset vähenevät.

Asiasanat: lastensuojelu, osallisuus, dokumentointi, eettinen kohtaaminen

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KONTEKSTINA LASTENSUOJELU	6
2.1 Asiakkaana lastensuojelussa.....	8
2.2 Dokumentointi lastensuojelussa.....	11
2.2.1 Dokumentoinnin tehtävät	12
2.2.2 Osallistava dokumentointi eettisenä toimintatapana	14
3 AIKAISEMPI TUTKIMUS.....	17
3.1 Dokumentointi	17
3.2 Vuorovaikutus ja osallisuus	20
3.3 Oma tutkimus osana tutkimuskeskusteluja	24
4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	25
4.1 Asiakkaan eettisen kohtaamisen suuntaviivat	25
4.2 Eettisen kohtaamisen osa-alueet Sarah Banksin mukaan	28
4.3 Osallisuus	31
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	37
5.1 Tutkimuskysymykset	37
5.2 Aineisto	38
5.2.1 Havainnointi	39
5.2.2 Haastattelu	41
5.3 Aineiston analysointi	42
5.4 Tutkimusetiikka	43
6 TULOKSET	46
6.1 Osallistava dokumentointi lastensuojelun asiakassuunnitelmien teossa.....	46
6.2 Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista.....	47
6.3 Asiakkaan eettinen kohtaaminen osallistavassa dokumentoinnissa.....	50
6.3.1 Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen	50
6.3.2 Määrätietoinen tunteiden ilmaisu.....	53
6.3.3 Hallittu emotionaalinen osallistuminen.....	55
6.3.4 Asiakkaan hyväksyminen omana itsenään ja tuomitsemattomuus.....	57
6.3.5 Itsemääräämisoikeuden tunnustaminen.....	60
6.3.6 Luottamuksellisuus	63
7 YHTEENVETO JA POHDINTA	66
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	69
KIRJALLISUUS	73
LIITTEET	80

1 JOHDANTO

Sosiaalityössä on viime vuosien aikana puhuttu paljon asiakkaiden osallisuudesta ja sen kehittämisestä. Kuitenkin lastensuojelun työskentelyssä asiakkaiden osallisuus jää usein sosiaalityöntekijän vallan ja kontrollin varjoon. Yksi keskeinen sosiaalityön väline on dokumentointi. Dokumentti on pysyvä jälki tehdystä työstä ja asiakkaiden asioista ja sitä voidaan myös käyttää moneen eri tarkoitukseen. Tämän vuoksi se, miten dokumentointia tehdään, ei ole merkityksetöntä. Osallistavan dokumentoinnin avulla asiakkaan on mahdollista olla yhä aktiivisemmassa roolissa lastensuojelun prosesseissa. Lastensuojelun dokumentit ovat pysyviä asiakirjoja, jonka vuoksi asiakkaiden tyytyväisyys ja osallisuus niiden tekemiseen olisi myös tärkeää. Helsingin Maunulassa osallistava dokumentointi on otettu käyttöön niin, että asiakas saa luettavakseen kaikki asiakaskirjaukset (Pyykönen 2012). Osallistavaa dokumentointia voidaan tehdä myös niin, että asiakaskirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Dokumentoinnin avulla pyritään turvaamaan sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturva. Lastensuojelulaki velvoittaa sosiaalityöntekijöitä kirjaamaan tarpeelliset asiakkaan asiat asiakastietojärjestelmään. Kirjausten avulla suunnitellaan muun muassa asiakkaan tarpeiden mukaisia toimenpiteitä. Dokumentit voivat olla apuvälineitä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden yksilöimisessä, kuvata palveluprosesseja sekä turvata asiakastyön jatkuvuutta. Ne voivat myös helpottaa työprosesseja ja niiden avulla voidaan tallentaa tietoja hallinnon ja suunnittelun käyttötarkoituksia varten. Kun dokumentoinnilla on useita eri tehtäviä, on vaarana, että työntekijälle kasautuu dokumentoitavaa tietoa paljon. Tämän vuoksi refleksiivisyyttä tukevien dokumentointimallien kehittäminen, joissa korostetaan tilanteen hahmottamista yhdessä asiakkaan kanssa, voi olla mahdollisuus sekä parempaan yhteistyösuhteeseen että tehokkaampaan työajan käyttöön. (Kääriäinen 2003, 23.) Vaikka dokumentointi on suuressa roolissa lastensuojelussa, ei siihen kiinnitetä välttämättä tarpeeksi huomiota. Tämä näkyy muun muassa siinä, ettei aikaa dokumentointiin varata riittäväsi.

Dokumentointia pidetään monesti selkeänä ja yksinkertaisena asiana ja oletetaan, että jokainen suoriutuu siitä samalla tavoin. Jokaisella on kuitenkin oma yksilöllinen tapa käsitellä informaatiota sekä tuottaa siitä tekstejä. Dokumentoinnin tulisi olla hyvin kirjoitettuja ja selkeitä kuvauksia. Dokumentoinnin tulisi olla kattavaa ja palvella niin asiakasta, työntekijää kuin hallintoakin. Tämä tekee dokumentoinnista myös haasteellista. (Kääriäinen 2003, 24.) Jotta dokumentit palvelisivat kaikkia osapuolia, tulisi niistä myös ilmetä jokaisen osapuolen

näkemys ja ääni.

Olen itse ollut kiinnostunut asiakkaan kohtaamisesta ja osallisuudesta sosiaalityössä koko lastensuojelussa työskentelyni ajan. Mielestäni asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde ja siinä vallitsevat luottamus ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta työskentely on laadukasta ja siinä päästään hyvin eteenpäin. Jos asiakas ei ole mukana pohtimassa, asettamassa tavoitteita tai päättämässä asioistaan, ei hän myöskään välttämättä sitoudu työskentelyyn. Tämän vuoksi olen halunnut tutkia osallistavaa dokumentointia juuri asiakkaan kohtaamisen näkökulmasta.

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä ovat aiemmat tutkimuskeskustelut asiakkaan kohtaamisesta ja osallisuudesta. Olen tutkimuksessani erityisesti kiinnostunut asiakkaan kohtaamisen eettisestä näkökulmasta (Banks 1995; 2012). Tutkin asiakkaan kohtaamista osallistavassa dokumentoinnissa, jota toteutetaan lastensuojelun asiakassuunnitelman teossa. Toteutan tutkimukseni tapaustutkimuksena, jossa ominaista on monen eri aineiston tai menetelmän käyttö. Tapaustutkimuksen avulla halutaan rakentaa ymmärrystä jostakin ilmiöstä, halutaan oppia siitä jotakin. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 10.) Olen tutkimuksessani kerännyt aineiston haastattelemalla sekä asiakkaita että sosiaalityöntekijöitä sekä havainnoimalla kahta eri asiakassuunnitelmaneuvoittelua. Tutkimuksessani tapauksena on asiakkaan kohtaaminen osallistavassa dokumentoinnissa ja tutkimuskohteena osallistava dokumentointi.

Lähden tutkimuksessani liikkeelle siitä, että esittelen lastensuojelua tutkimukseni kontekstina. Käsittelem tässä luvussa lastensuojelun periaatteita sekä asiakkuutta ja dokumentointia lastensuojelussa. Kolmannessa luvussa esittelen aikaisempaa tutkimusta liittyen dokumentointiin sekä vuorovaikutukseen ja asiakasosallisuuteen. Neljännessä luvussa määrittelen ja käyn läpi asiakkaan eettistä kohtaamista sekä osallisuutta tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä. Viidennessä luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisesta. Esittelen luvussa käyttämäni tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistoni sekä pohdin tutkimukseni eettisiä lähtökohtia. Kuudennessa luvussa esittelen tutkimuksestani saadut tulokset. Seitsemännessä luvussa käyn tulokset vielä tiivistetysti läpi ja kahdeksannessa luvussa esittelen tutkimukseni johtopäätökset ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 KONTEKSTINA LASTENSUOJELU

Tutkimukseni koskee osallistavaa dokumentointia lastensuojelussa. Dokumentointia kehystää lastensuojelutyö, jota ohjaa lastensuojelulaki. Näin ollen lastensuojelun dokumentoinnin ymmärtämiseksi on tärkeää ymmärtää myös lastensuojelun periaatteita ja toimintaa, joita käsittelen tässä luvussa.

Lastensuojelulaissa kunnan tehtäväksi on määritelty lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen sekä lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttaminen. Vaikka lastensuojelulaki ohjaa lastensuojelutyötä, velvoittaa se myös muita toimijoita, ja toiminta perustuukin yhteistyöhön. Kohderyhmänä lastensuojelutyössä ovat turvattomat lapset ja nuoret sekä heidän perheensä. Lastensuojeluasiakkuuden syitä on monia ja usein asiakkuuden taustalla on monia yhtäaikaissina ongelmia. Joskus syyt asiakkuuteen ja ongelmiin voidaan nimetä helposti, toisinaan taas on tilanteita, joissa on hyvin vaikea päästä selville perheen kokonaistilanteesta. (Sosiaalityön käsikirja 2011, 173.) Lastensuojelutarpeen taustalla voi olla tavallisia elämäkriisejä tai sitten poikkeuksellisen vaikeita oloja (Bardy 2013, 73). Lastensuojelutyön yksi keskeinen tunnuspiirre on tasapainoilu erilaisten ääripäiden välillä. Hyviä esimerkkejä tästä ovat tuen ja kontrollin sekä toivon ja toivottomuuden läsnäolo. (Heinonen & Sinko 2013, 126.)

Lastensuojelussa joudutaan puuttumaan ihmisten yksityisyyteen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tehdä päätöksiä, joihin lastensuojelulaki hänet velvoittaa ja oikeuttaa. Lastensuojelulla on vahva juridinen rooli ja tämä voi joskus ylikorostua käytännön työssä. Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijän tehtävässä keskeisessä asemassa ovat erilaisten päätösten valmisteleminen ja tekeminen, kuuluu siihen myös vuorovaikutus lastensuojeluasiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Lastensuojelutyö sisältää paljon erilaisia tunteita ja tilanteita, kuten häpeää, epätoivoa, surua, vihaa ja iloa. Erilaisten tunteiden ja monimutkaisten tilanteiden kohtaaminen vaatii myös sosiaalityöntekijältä osaamista kohdata asiakkaita. (Sosiaalityön käsikirja 2011, 174; Heinonen & Sinko 2013, 127.) Tunteet ovat tärkeä väline tiedonmuodotuksessa. Niiden avulla saadaan tietoa asiakastilanteista ja ne myös auttavat ymmärtämään ja jäsentämään asiakkaiden erilaisia tilanteita. (Heinonen & Sinko 2013, 127.) Aina ei ole myöskään selvää, että lastensuojelun asiakkuuden myötä ongelmat helpottuvat ja poistuvat, vaan ne voivat myös pahentua. Asiakkuuden muotoutumiseen vaikuttaa yhtenä osatekijänä

asiakkuuden alkamistapa; kokeeko asiakas päässeensä vai joutuneensa asiakkaaksi. Näkemys asiasta voi vaihdella myös perheen sisällä hyvinkin paljon. (Sosiaalityön käsikirja 2011, 174.)

Lastensuojelun ensisijainen tehtävä on arvioida ja toteuttaa lapsen etua. Tämä on myös monimutkaisin tehtävä. Sosiaalityöntekijän täytyy arvioida vanhempia ja heidän rooliaan niin kasvattajana kuin huoltajanakin, sillä se liittyy oleellisesti myös lapsen edun arviointiin. Lastensuojelussa lasta tai nuorta voidaan joutua suojelemaan joko vanhemmiltaan tai nuorelta itseltään. Lastensuojelun suojelutehtävä ja perheen tukeminen eivät aina tue toisiaan, mikä aiheuttaa erimielisyyksiä ja ristiriitatilanteita. Lastensuojelu ei saa puuttua perheen yksityisyyteen ja vanhempien kasvatustapaan, jos lapsen etu ei vaarannu tai vanhemmat eivät itse pyydä apua ja tukea. Lastensuojelun tulisi pyrkiä ennaltaehkäisemään perheiden ongelmia sekä puuttua niihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Oleellista on pyrkimys lastensuojelun ja perheiden väliseen yhteistyöhön kaikissa asiakkuuden vaiheissa. Sosiaalityöntekijän tulee myös ottaa huomioon ja arvioida se, millä tavalla toimenpiteet voivat vaikuttaa lapsen ja vanhempien sekä sisarusten välisiin suhteisiin. (Sosiaalityön käsikirja 2011, 174.) Aina asiakkaat eivät kuitenkaan ole yhteistyöhaluisia tai -kykyisiä. Tällöin keskeiseksi pohdinnan aiheeksi tulee se, mitä se tarkoittaa lastensuojelun toiminnan näkökulmasta. (Heinonen & Sinko 2013, 127.)

Lastensuojelutyötä tulisi tehdä periaatteiden mukaan, joita on juonnettu moraalifilosofisten pohdintojen kautta. Tällaisia periaatteita ovat muun muassa tasa-arvo, kunnioittaminen, itsemäärääminen, vapaus, yhteisöllisyys ja velvollisuus. Keskeistä on asiakkaan ymmärtäminen ajattelevana ja tavoitteita asettavana subjektina, oman asiansa asiantuntijana ja yhdenvertaisena sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan kohtaamisessa ja dokumentoinnissa edellä mainittuja arvoja ja eettisiä koodistoja sekä tehdään, luodaan että uudelleen tulkitaan. Niitä ei voida suoraan soveltaa samalla tavalla joka tilanteessa. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä väistämättä kohtaa arjen eettisiä haasteita, jolloin eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka korostuu. Siinä arjen erilaiset ratkaisut on mahdollista tehdä näkyväksi niin asiakkaan kohtaamisessa kuin asiakkaan asiakirjoissakin. Tätä kautta määrittyy myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde. (Laitinen & Väyrynen 2011, 164–165.)

Lastensuojelutyöskentelyssä on neljä kokonaisuutta, joissa työtä tehdään; alkuarviointi, avo-
huolto, sijaishuolto sekä jälkihuolto (Lastensuojelulaki 417/2007). Kunnat toteuttavat näitä

osa-alueita eri tavoin. Joissakin kunnissa sosiaalityöntekijät työskentelevät kaikkien osa-alueiden kanssa, ja joissakin kunnissa tehtävänkuvat on eriytetty osa-alueiden mukaisesti tehtäviin. Lastensuojelun asiakkuuksien määrä on kasvanut 2000-luvulla koko ajan. Vuonna 2014 lastensuojelun avohuollossa oli asiakkaita 90 269 lasta ja nuorta. Asiakkuuksien määrän nousu voidaan yhdistää tiukentuneeseen ilmoitusvelvollisuuteen sekä lastensuojelutarpeen arvioinnin korostamiseen ja kehittämiseen. Perheille halutaan myös tarjota apua ja tukea mahdollisimman varhain, mikä johtaa asiakkuuksien lisääntymiseen. Asiakkuus voi olla joko kertaluontoinen tai pidempiaikainen. (Lastensuojelu 2014.) Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin sisältyvät muun muassa perhetyö, kotipalvelu, sosiaaliohjaus, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta sekä erilaiset ryhmät (Lastensuojelulaki 417/2007).

Huostassa olevia lapsia ja nuoria oli vuonna 2014 10 675. Huostaanotetuista lapsista ja nuorista yli puolet oli sijoitettu sijaisperheisiin. Perhehoidosta on tullut ensisijainen vaihtoehto lasten sijoittamismuodoista vuoden 2012 lakimuutoksen myötä, mikä näkyy perhehoidon määrän kasvuna. Yhteensä vuonna 2014 oli lapsia ja nuoria sijoitettu kodin ulkopuolelle 17 958. Lastensuojeluilmoituksia oli 63 707 eri lapsesta. Tämä tarkoittaa 1,7 ilmoitusta lasta kohden. Ilmoituksia tehtiin 0,6% vähemmän kuin vuonna 2013. Lastensuojeluilmoitusten määrään on laskettu mukaan myös pyynnöt lastensuojelutarpeen arvioinnista sekä ennakkoliset lastensuojeluilmoitukset. (Lastensuojelu 2014.)

2.1 Asiakkaana lastensuojelussa

Sosiaalityössä ja lastensuojelussa asiakkuuden käsitteeseen liitetään aktiivisuus ja asiakaslähtöisyys. Aktiivisuudella halutaan korostaa asiakkaan omaa vastuuta omista asioista. Asiakaslähtöisyydellä sen sijaan tarkoitetaan työkäytäntöjä, jotka lähtevät asiakkaan näkökulmasta. Suomalainen sosiaalityön käytäntö on kuitenkin historiallisesti katsottuna ollut järjestelmäkeskeinen, jossa asiakkaan rooli on ollut näkymätön. Keskeisessä asemassa ovat olleet etuudet, palvelut, säädökset sekä järjestelmän rakenne ja työntekijöiden toiminta. Sosiaalityössä ja lastensuojelussa asiakastilanteisiin vaikuttavat hyvin monet eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat historialliset ajattelumallit, ideologiat, vallitseva yhteiskunnallinen järjestys sekä palveluita koskevat poliittiset suhdanteet. Nämä kaikki ulottuvuudet vaikuttavat siihen, millä tavalla asiakastilanne ja asiakkaan ja työntekijän välinen suhde muotoutuvat. (Pohjola 2010, 19–20.)

Kautta aikojen sosiaalityön asiakkaisiin ja asiakkuuteen on liitetty ajatus erityisyydestä. Kuitenkin ajattelutavat ovat muuttuneet ja painotukset ovat olleet eri aikakausia erilaisia. 1900-luvun alussa ajattelussa korostui ihmisen vastuu omasta elämästään ja itsensä ja perheensä elättäminen (Pohjola 2010, 22–25) sekä holhoava ja kurittava asiakkaan kohtaaminen (Juhila 2006, 23.–24). Niitä ihmisiä holhottiin, jotka eivät olleet kykeneviä työelämään ja niitä kuiritettiin, jotka siihen kykenivät, mutta tarvitsivat apua. Tällaista asiakkaan kohtaamista oikeutettiin ajatuksella vahvasta kansalaisuudesta ja kansakunnasta, jossa kansalaiset huolehtivat itse itsestään ja hoitavat elatusvelvollisuutensa. Köyhäinhoidon käsitteen myötä sosiaalityössä alettiin erottaa erilaisia tuen tarpeessa olevia ryhmiä, jonka myötä myös tarve ammatillisista kohtaamistavoista kasvoi. (Juhila 2006, 23–24.) Työkäytäntöjä ja ajattelua asiakkaasta haluttiin alkaa kehittää asiakkaan aseman vahvistamisen suuntaan. Tämä tarkoitti neutraalimpaa ja tasa-arvoisempaa puhetta sosiaalityön asiakkaista, jolloin myös asiakkaisiin liitetty huono-osaisuuden leima vähenisi. (Rostila & Vinnurva 2013, 198–199.)

1950-luvulla sosiaalisen käsitettä alettiin käyttää, kun asetettiin laki sosiaalihuollon hallinnosta. Sosiaalisen käsitteen myötä yksilöistä lähtevä ajattelutapa alkoi hajota ja huomio kiinnittyi myös ihmisten elinympäristöön sekä siihen vaikuttamiseen. Enää huomiota ei kiinnitetty vain yksilöihin kohdistuviin toimenpiteisiin. Vaikka avohuoltoa ja ihmisten omatoimisuutta pyrittiin korostamaan yhä enemmän, säilyi kuitenkin myös kontrollointi ja autoritäärisuus auttamissuhteissa. (Juhila 2006, 37.)

Palveluajattelun korostaminen 1900-luvun loppupuolella nosti keskeiseen asemaan asiakkaan aktiivisen toimijuuden sekä asiakaslähtöisyyden. Tästä huolimatta sosiaalityö sisälsi edelleen leimaavia piirteitä ja ajattelutapoja. Tämän ajan toimintaperiaatteita olivat palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy sekä omatoimisuus. (Pohjola 2010, 25–27.) Tämä oli seurausta hyvinvointivaltion rakentumisesta. 1990-luvun lama muutti sosiaalityön toimintaympäristöä ja näin ollen myös sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiä suhteita. Tuolloin alkoi korostua yksilöiden vastuu ja vapaa taloudellinen kilpailu voimistui. (Juhila 2006, 46–47.)

Se, millä tavalla sosiaalityöstä ajatellaan, vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Sosiaalityön näkeminen mahdollisuutena apuun ja tukeen, mahdollistaa asiakkaan tilanteen tarkastelun hänen elämästään ja tarpeistaan käsin.

Sosiaalityön ajattelu palvelujärjestelmästä käsin kiinnittää huomion kustannuksiin, asiakasmääriin sekä tuottavuuteen. Tällöin asiakkaan tarpeet voivat jäädä toissijaisiksi ja asiakas nähdään toimenpiteiden kohteena. (Pohjola 2010, 28–29.)

Sosiaalityössä asiakas voidaan ajatella positiivisen tai negatiivisen näkökulman kautta. Positiivisessa näkökulmassa asiakas nähdään toiminnan subjektina ja keskeisessä asemassa ovat asiakkaan vapaus, itsemääräämisoikeus sekä valinnan mahdollisuus. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde nähdään myönteisenä, ja asiakas on aktiivinen osallistuja. Negatiivisessa näkökulmassa ja mielikuvassa asiakas on ongelmankantaja. Asiakas siis määritellään hänen ongelmiansa kautta. Tällaisen ajattelun seurauksena asiakkaasta voi tulla ”tapaus”, joka luokitellaan johonkin tiettyyn ongelmaryhmään. Tällainen ajattelutapa voi johtaa asiakkaan näkemiseen erilaisena ja poikkeavana ja voi myös leimata asiakkaan. Tässä voi myös unohtua asiakkaan yksilöllisyys ja aletaan yleistää asioita. (Pohjola 2010, 29–30.) Juhila (2006, 49–200) erittelee neljä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta; liittämisen ja kontrollisuhteen, kumppanuussuhteen, huolenpitosuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen. Näissä suhteissa liikutaan kontrollin ja yhdessä tekemisen välimaastossa. Näin ollen myös asiakkaan oma osallisuus ja aktiivisuus vaihtelevat. Myös sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden roolit ja tehtävät muuttuvat liikuttaessa näiden eri suhteiden välillä. (Juhila 2006, 13-14, 49–100.)

Nykyään sosiaalityössä ja lastensuojelussa asiakas pyritään näkemään yhteistyökumppanina. Ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan yhdessä. On alettu korostaa voimavaroja korostavaa ja ratkaisukeskeistä työskentelyä. Toimenpiteiden kohteena on siis asiakkaan tilanne, jossa olennaista on tiedostaa siihen vaikuttavat sekä yhteiskunnalliset sekä yksilölliset seikat. Kuitenkin myös tässä ajattelussa voidaan mennä liian pitkälle, mikä tarkoittaa liiallista asiakkaan ehdoilla työskentelyä. Tällöin työskentelyssä unohdetaan elämäntilanteiden realiteetit ja palvelujärjestelmän asettamat reunaehdot ja asiakas sanelee millä tavalla työtä tehdään. Liiallinen asiakkaan ehdoilla työskentely voi johtaa sosiaalityöntekijän ammatillisuuden ja asiantuntijuuden katoamiseen työskentelyssä. Sosiaalityössä työskentely perustuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle ja neuvottelulle. (Pohjola 2010, 30–32.) Juhila (2006, 103) puhuu kumppanuussuhteesta, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Sosiaalityöntekijä ja asiakas jäsentävät asiakkaan tilannetta, muutostarpeita ja tavoitteita yhdessä. Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas ei-

vät siis ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. (Juhila 2006, 103–104.) Siirtyminen viranomaiskontaktista kohti asiakkaan auttamista voi tapahtua ainoastaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen neuvottelun ja dialogin kautta. Tämä tarkoittaa lastensuojelun toiminnallisen kehyksen muutosta, jolla on myös seurauksia asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja moraalisten ristiriitojen käsittelyyn. (Rostila & Vinnurva 2013.)

Yksi lastensuojelun sosiaalityön tavoite on luottamuksellinen yhteistyösuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Ilman neuvottelusuhdetta ja molemminpuolista kunnioitusta se ei kuitenkaan ole mahdollista. Tällaisen suhteen rakentaminen ei ole lastensuojelun vaikeissa tilanteissa itsestäänselvyys. Vieläkin haasteellisemmaksi tämän tekee sosiaalityöntekijän valta-asema lastensuojelun edustajana. Tätä asetelmaa voi kuitenkin purkaa kohtaamalla asiakas aidosti ja ihmisenä. Asioista tulisi pystyä yhdessä keskustelemaan ja myös ratkomaan niitä. Tilanteita tulee lähestyä asiakkaan lähtökohdista ja valmiuksista käsin. (Laitinen & Väyrynen 2011, 180–181.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhde perustuu luottamukselle. Asiakkaan täytyy voida luottaa siihen, että sosiaalityöntekijä toimii hänen parhaakseen. (Banks 2012, 27.)

Sosiaalityössä ei kuitenkaan voida ajatella asiakkaita ja heidän tilanteitaan puhtaasti joko negatiivisen tai positiivisen kautta. Asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia ja hankalia. Se, että ongelmat kielletään, ei auta heitä eteenpäin. Asiakas ja hänen tilanteensa tulee pystyä erottamaan toisistaan. (Pohjola 2010, 32.) Erilaiset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteet myös muuttuvat tilanteiden mukaan ja voivat osittain olla jopa päällekkäisiä, jolloin niitä voi olla vaikea erottaa toisistaan (Juhila 2006, 17–18.)

2.2 Dokumentointi lastensuojelussa

Tässä luvussa tarkastelen dokumentointia lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta. Lastensuojelua ei voi tarkastella erillään dokumentoinnin käytännöistä, sillä kaikki lastensuojelussa tehtävä työ on pystyttävä todentamaan kirjallisilla dokumenteilla. Toisin sanoen, dokumentointi on hyvin merkittävä osa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtä, jonka vuoksi siihen tulisi myös panostaa.

2.2.1 Dokumentoinnin tehtävät

Viranomaiset tuottavat ja ylläpitävät asiakkaita koskevia kirjallisia ja sähköisiä tallenteita. Erilaiset dokumentit toimivat päätöksenteon ja vallankäytön välineinä, mutta myös tuottavat ja ylläpitävät todellisuutta. Lastensuojelussa dokumentoinnin yksi hyvin keskeinen tehtävä on palvella lainmukaisia ja hallinnollisia tarpeita. Tämän seurauksena voi käydä niin, että sosiaalityöntekijät keskittyvät siihen, mitä he dokumentteihin kirjaavat, jolloin kirjoittamisen tapaa ja tyyliä ei välttämättä pidetä keskeisenä asiana. Dokumentointia ei voida erottaa lastensuojelutyöstä, sillä se on osa interventioprosessia ja seurausta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteesta. (Vierula 2012, 150–151.) Dokumenttien avulla sosiaalityöntekijät sekä perustelevat omaa toimintaansa, että suunnittelevat sitä (Vierula 2014, 343). Dokumenteilla on siis monipuolinen ja keskeinen rooli lastensuojelussa ja dokumentteja myös käytetään hyvin eri tavoin. Kuten lastensuojelussa muutenkin, on dokumentoinnissa tärkeää ottaa huomioon myös eettinen näkökulma. Tätä pyritään ohjaamaan sosiaalityön eettisten periaatteiden avulla. (Vierula 2012, 151.)

Dokumentoinnin tyyli on vaihdellut sosiaalityön historiassa. Esi-institutionaalisessa tyylissä, joka ulottui 1950-luvulla saakka, dokumentit olivat lyhyitä ja vapaamuotoisia kuvauksia. Niissä ei esitetty syy-seuraus selityksiä, todisteita tai kuvauksia perheen tilanteesta. Dokumentit oli usein kirjoittanut lautakunnan puheenjohtaja. Byrokraattisessa dokumentointityylissä 1930–1980-luvuilla dokumentoinnin tavat olivat mallitettuja ja tavoitteena oli yhdenmukaiset työkäytännöt. Dokumenteissa pyrittiin kuvaamaan perheen tilannetta ja arkea mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja laajasti. Ammatillinen dokumentointityyli 1970-luvulta lähtien pyrki tuomaan tähän lisäksi vielä tieteellisen näkökulman. Dokumentoinnissa täytyy tarkastella yhtä aikaa erilaisia tarpeita ja näkökulmia. Kuitenkin huomioon tulee ottaa myös lailliset edellytykset sekä yhteiskunnalliset rajoitukset ja suhteet. Dokumentoinnin avulla voidaan tehdä näkyväksi rajoitettuja toiminta- ja elinmahdollisuuksia. (Kääriäinen 2003, 21–22.)

Dokumentointi asettaa sosiaalityöntekijälle ammatillisia haasteita. Sosiaalityöntekijä laatii dokumentteja sen pohjalta, mitä hän määrittelee tilanteen kannalta tärkeäksi tiedoksi. Usein dokumentoinnin päätehtäväksi määritellään juridis-hallinnollisten tarpeiden palveleminen, jolloin pääroolissa ovat toimenpiteet ja seuraukset. Kuitenkin sen tehtävänä on myös lapsen edun toteutuminen ja avun saaminen. (Vierula 2014, 246–347.) Lastensuojelutyön on katsottu juridisoituneen ja oikeudellistuneen 1990-luvulla. Tämä näkyy juristien mukaantulolla

prosesseihin vanhempien tueksi sekä lastensuojelupuheen muuttumisena hallinnollis-juridiseksi ja vaikeaselkoiseksi. Asiakkaat ovat myös saaneet yhä useammin asiansa suulliseen käsittelyyn hallinto-oikeudessa ja ovat saaneet avukseen oikeusavustajan. (Kääriäinen 2003, 9.) Sosiaalityön juridisoituminen on seurausta asiakkaiden herkemmästä kyseenalaistamisesta yksityisyyteensä puuttumiseen ja saamaansa kohteluun. Dokumentoimalla päätösten perustelut tarkasti sosiaalityöntekijä valmistautuu jo etukäteen perustelemaan omaa toimintaansa mahdollisessa riitatilanteessa. (Juhila 2006, 97.)

Sosiaalityöntekijä käyttää valtaa, kun hän tekee valintoja siitä, mitä ja miten asioita kirjataan (Vierula 2012, 149). Dokumenteilla pyritään kuvaamaan ja yksilöimään asiakkaan tarpeita ja tilanteita sekä palveluprosesseja. Tämän lisäksi niiden avulla pyritään myös turvaamaan asiakastyön jatkuvuus. Dokumentit helpottavat työprosesseja ja niihin tallennettuja tietoja hyödynnetään hallinnossa ja suunnittelussa. (Kääriäinen 2003, 23.) Hyvässä asiakirjassa tuodaan esiin tehdyt päätökset ja toimenpiteet. Tärkeää on, että dokumentti sisältää tietoa, jonka avulla sekä palveluja että niiden vaikuttavuutta pystytään suunnittelemaan ja arvioimaan. Hyvässä dokumentissa on myös hyvin kirjoitettua kuvausta, jolloin lukijalle selviää mitä on havainnointi ja miten tietoa on tulkittu. Dokumentin tulisi olla hyödynnettävissä sekä asiakastyössä että palvelujen järjestämisen suunnittelussa. Sen tulisi myös palvella asiakasta, työntekijää ja hallintoa yhtä aikaa. (Kagle & Kopels 2008, 9–11.)

Kirjoittamisen lisäksi dokumentteja myös luetaan. Ihmiset tulkitsevat samaa tekstiä eri tavoin, omista lähtökohdistaan käsin. Sen vuoksi on tärkeää pohtia, millä tavalla dokumentteja laaditaan. Dokumentit ovat pysyviä tekstejä asiakkaasta, jotka kuitenkin lukemisen ja erilaisten yleisöjen kautta muuttuvat. (Vierula 2015, 135.) Dokumenttien tulkintaan ja ymmärtämiseen vaikuttaa myös ihmisten käyttämä erilainen kieli, mikä korostuu viranomaisen ja asiakkaan välisessä suhteessa (emt., 151). Dokumentin tulkintaan siis vaikuttaa se, mistä näkökulmasta dokumenttia tarkastellaan (emt., 344).

Sosiaalityöntekijän eettisessä toiminnassa erityisen tärkeää on jokaisen osapuolen kunnioittaminen, minkä tulee näkyä myös asiakkaan asiakirjoissa. Dokumentoinnin avulla asiakasprosessi on helpompi saada haltuun ja suunnitelmallinen työ mahdollistuu. (Laitinen & Väyrynen 2011, 179.)

2.2.2 Osallistava dokumentointi eettisenä toimintatapana

Osallistavaa dokumentointia on alettu kehittää lastensuojelussa asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Sen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan asemaa lastensuojelun prosessissa. Osallistava dokumentointi liittyy vahvasti eettiseen työtapaan, joka tulee aina huomioida lastensuojelun työskentelyssä.

Lastensuojelun käytännössä ei ole yhtä universaalia, objektiivista eettistä koodistoa, joka toimisi kaikissa tilanteissa ja konteksteissa, vaan eettisyys muokkautuu arjessa tehtävien valintojen kautta. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä kykyä pohtia, minkälaiset ratkaisut palvelevat parhaiten asiakasta missäkin tilanteessa. Lastensuojelutyössä keskeisinä kehyksinä toimivat seurausetiikka ja velvollisuusetiikka. Velvollisuusetiikassa korostuvat universaalius ja objektiivisuus. Siinä käsky tai sääntö ilmaisee, mitä pitää tehdä ja miten. Käskyyn liittyy myös yleistämiskaava, jolloin sitä pitää voida yleistää kaikkiin tilanteisiin. Seurausetiikka sen sijaan korostaa teon moraalisen arvon määräytymistä ennakoitujen ja tosiasiallisten seurausten mukaan. (Laitinen & Väyrynen 2011, 163–164.)

Dokumentoinnin tapoja tulisi kehittää yhä eettisesti kestävämpään suuntaan. Vierulan (2014, 357) mukaan rinnakkainen dokumentointi mahdollistaa siihen pääsyn. Rinnakkaisessa dokumentoinnissa asiakas pääsee tekemään asiakirjoihin lisäyksiä ja korjauksia. Näin asiakkaalla on myös parempi mahdollisuus säilyttää omia tarinoita ja pitää henkilökohtaisen elämän kuva eheämpänä. Yhteisen tarinan löytäminen mahdollistuu vain dialogisuuden kautta. Lastensuojelussa yhteisen tarinan löytäminen ei ole aina helppoa tai edes mahdollista. Kuitenkin dialogin avulla kaikki osapuolet on mahdollista saada ymmärtämään henkilökohtaisen ja institutionaalisen tarinan muodostamistapa. (Vierula 2014, 357-358; Vierula 2012, 164.) Refleksiivisyyttä tukevien dokumentointitapojen avulla, joissa tilannetta hahmotetaan yhdessä asiakkaan kanssa, voidaan helpottaa sosiaalityöntekijän dokumentointiin liittyvien tehtävien taakkaa (Tapola 2002, 113). Hyvään dokumentointiin kuuluu asiakkaan osallistuminen asiakasprosessin kaikissa vaiheissa ja sen tulee näkyä myös asiakaskirjauksissa (Kagle & Kopels 2008, 10).

Huhtikuussa 2015 tuli voimaan sosiaalihuollon asiakaskirjalaki. Siinä korostetaan asiakkaiden osallisuutta ja avointa dokumentointia. Avoimempaan dokumentointiin pyritään myös rakenteilla olevan sosiaalihuollon asiakastietovaranto KanSan avulla. Osallistavan dokumentoinnin nähdään vahvistavan lastensuojelutyön läpinäkyvyyttä, asiakkaiden osallisuutta

sekä oikeusturvaa. (Vierula 2015, 134; Toimiva lastensuojelu 2013, 38; Pyykönen 2012.) Myös Prince (1996) puhuu avoimesta ja osallistavasta dokumentoinnista. Hän määrittelee avoimen dokumentoinnin aktiiviseksi asiakaskirjausten tarjoamiseksi asiakkaiden nähtäväksi sekä asiakkaiden informointia tästä mahdollisuudesta. Avoimessa dokumentoinnissa asiakkaalle kerrotaan mitä asiakirjaan on kirjoitettu. Asiakas voi myös osallistua dokumentointiin kirjoittamalla omaa päiväkirjaa, mikä täydentää sosiaalityöntekijän kirjauksia. Tämän voidaan jo ajatella olevan osallistavaa dokumentointia. Osallistavaan dokumentointiin liittyy myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen neuvottelu siitä, mitä dokumentteihin tulisi kirjoittaa ja millä tavalla. (Prince 1996, 196.)

Asiakkaan ja dokumentin välistä toiminnallista suhdetta voidaan tukea osallistavan dokumentoinnin avulla, jolloin dokumentti toimii aktivismin ja oikeuksien ajamisen välineenä. Tällaisen dokumentoitavan avulla asiakas voi myös saada osallisuuden ja selviytymisen kokemuksen. Dokumentit voivat olla luonnollinen osa asiakkuutta, jolloin asiakkaan ja dokumentin välinen suhde on käytännöllinen. (Vierula 2012, 156.) Omassa tutkimuksessani tarkoitan osallistuvalla dokumentoinnilla asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä asiakaskirjausten tekemisessä eli dokumentit laaditaan yhdessä.

Erilaisilla dokumenteilla ja dokumentointitavoilla on vaikutusta asiakkaan elämään. Ne voivat esimerkiksi estää tai mahdollistaa palvelujen saantia. Koska dokumentteihin kirjataan asiakkaiden henkilökohtaisia ja arkoja asioita, menettää asiakas osan yksityisyydestään. Asiakirjat voivat myös tuoda mieleen kipeitä muistoja, jolloin asiakas voi kokea tulleen haavoitetuksi. Tällaisesta asiakkaan ja asiakirjan välisestä suhteesta voidaan puhua traumaattisena suhteena. Osaa lastensuojelun asiakkaista ei kiinnosta heistä kirjoitetut asiakirjat lainkaan. Tällaisessa toissijaisessa suhteessa dokumentilla ei ole asiakkaalle mitään seurauksia kokemuksellisella tasolla. (Vierula 2012, 149, 156.)

Lastensuojelun sosiaalityössä vallitsevia arvoja sovelletaan eroja kunnioittavan sensitiivisen etiikan kautta haastavissa asiakastilanteissa. Näitä arvoja ovat muun muassa ihmisyyden ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, oikeudenmukaisuuden ylläpitäminen sekä yksilöllisen ja yhteisöllisen hyvinvoinnin toteutuminen. Niitä ei voi myöskään erottaa sosiaalityöstä, vaan ne ovat aina läsnä. (Laitinen & Väyrynen 2011, 183.) Lastensuojelun dokumentointikäytäntöjä kehitettäessä tulisi pohtia viranomaisen omistus- ja hallinto-oikeutta sen laatimista dokumenteista. Dokumentoinnissa on tärkeää myös tunnistaa mikrovallankäyttö. Asiakirjojen

sisältö sekä niiden kirjoittamistapa voivat vaikuttaa lapsiin, vanhempiin ja perheisiin monin eri tavoin. (Vierula 2014, 356.)

Lastensuojelun asiakkaan täytyy jakaa omaa elämäänsä sosiaalityöntekijän kanssa, ainakin jossain määrin. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijä valitsee, mitä pitää tilanteen kannalta oleellisena ja tärkeänä ja kenelle hän sitä jakaa. Tällöin asiakkaan tiedosta tulee jaetumpaa ja henkilökohtainen tieto muuttuu instituutioiden virallisesti hallitsemaksi tiedoksi. Asiakasta tulee silloin paitsi tiedon haltija myös tietämisen kohde. (Vierula 2012, 149.) Eettisesti kestävä sosiaalityö edellyttää vallan olemassaolon tiedostamista ja tunnustamista. (Laitinen & Väyrynen 2011, 180.) Tämä liittyy oleellisesti myös lastensuojelun dokumentointiin. Sen voidaan ajatella ilmentävän asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä valtasuhdetta, sillä dokumentoinnin kautta sosiaalityöntekijällä on valta määritellä asiakasta ja hänen tilanettaan. (Vierula 2012, 152.)

3 AIKAISEMPI TUTKIMUS

Tutkimuksessani keskeisiä käsitteitä ovat vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen, osallisuus sekä dokumentointi. Kaikkiin näihin käsitteisiin liittyvä tutkimus on myös joiltakin osin oleellista oman tutkimukseni kannalta. Käsittelen ensin dokumentointiin liittyviä tutkimuksia. Dokumentointiin liittyvässä tutkimuskeskustelussa keskeisiksi teemoiksi ovat nousseet asiakirjojen kirjoittamistavat, asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet sekä asiakirjojen saaminen asiakkaan luettavaksi. Käsittelen omassa kappaleessaan vuorovaikutukseen ja osallisuuteen liittyvää tutkimuskeskustelua. Nämä käsitteet liittyvät kiinteästi yhteen, jonka vuoksi ne myös ilmenevät samoissa tutkimuskeskusteluissa.

3.1 Dokumentointi

Sosiaalityön alueella asiakastyön dokumentointia on tutkittu jonkin verran. Aino Kääriäinen (2003) on tutkinut dokumentoinnin merkitystä lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodotuksessa. Tutkimuksen aineisto koostuu asiakirjoista. Niistä haluttiin löytää vastauksia siihen, miten asiakirjoja kirjoitetaan, mitä niihin kirjoitetaan ja miksi niitä kirjoitetaan niin kuin kirjoitetaan. Tutkimus on tehty diskurssianalyttisesti. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakirjat ovat moniäänisiä eli sisältävät useiden henkilöiden näkemyksiä ja mielipiteitä. Asiakirjat myös sisälsivät paljon työn dynaamista kuvausta. Tutkimuksen mukaan asiakirjat sisältävät useita sisällöllisiä ja kokemuksellisia teemoja. Yhtäaikaisten teemojen käsittelyllä ja kirjaamisella pyritään rakentamaan ammatillista ymmärrystä tilanteesta.

Tarja Vierula on tutkinut lastensuojelun asiakirjoja vanhempien näkökulmasta. Vierula on kirjoittanut runsaasti asiakirjoista. Erittelen tässä useampia hänen artikkeleitaan, joissa kaikissa tuodaan uutta tietoa asiakirjoihin liittyen hieman eri näkökulmista. Vuonna 2012 hän on tutkinut asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita lastensuojelussa vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksella haluttiin selvittää, että miten ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi tiedoksi. Aineistona tutkimuksessa on 12 vanhempien teemahaastattelua. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisesti temaattisella sisällönanalyysillä. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita ovat käytännöllinen, traumaattinen, toiminnallinen, alistava ja toissijainen suhde.

Vuonna 2014 Vierula on tutkinut lastensuojelun asiakkuuden ja asiakirjojen tarinoiden suhteita vanhempien kertomina. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen mukaan suhteita on kolmenlaisia: yhtenevä, korjaava ja kiistävä. Aineistona hänellä oli seitsemän huostaan otettujen lasten äitien kerronnallista haastattelua. Yhtenevässä suhteessa asiakkuudesta ja asiakirjoista kerrottu ovat linjassa keskenään. Tällöin vanhemman henkilökohtainen elämä tulee kannatelluksi ja vanhemman omistusoikeus tarinaan säilyy. Korjaavassa suhteessa asiakkuudesta kerrottu joko korjaa tai täydentää dokumentoitua tarinaa. Tämä tuottaa osittaisen vanhemman oman tarinan menettämisen ja uhkaa henkilökohtaista elämää. Kiistävässä suhteessa asiakkuudesta kerrottu korvaa dokumentoidun. Tämä murtaa henkilökohtaista elämää sekä vanhemman oman tarinan omistamista.

Vierula on tarkastellut vuonna 2015 tekemässään tutkimuksessa erilaisia asiakirjojen lukutapoja sekä sitä, millaisista ajallisista asemista vanhemmat lukevat itseään koskevia asiakirjoja ja millaisia merkityksiä he antavat niiden pysyvyydelle ja luettavuudelle. Aineistona hänellä on lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhempien 19 kerronnallista teemahaastattelua. Yhteensä haastateltavia oli 22. Tutkimuksen mukaan voidaan erottaa viisi erilaista asiakirjojen lukutapaa. Näitä ovat lukemisesta vetäytyminen, silmäilevä lukutapa, ihmettelevä lukutapa, analyttisesti erittelevä lukutapa ja vastakarvainen lukutapa.

Kaikissa erittelemissäni Vierulan tutkimuksissa keskeisessä asemassa ovat eettisyys sekä asiakkaiden kokemukset ja näkemykset lastensuojelun asiakirjoista. Tutkimukset antavat näkökulmaa ja tietoa asiakkaiden ja asiakirjojen suhteesta, mikä on myös oman tutkimukseni kannalta merkityksellistä. Kaikissa Vierulan artikkeleissa on hyvin vahva eettinen viritys. Asiakkaiden ja asiakirjojen välistensuhteiden ja asiakkaiden kokemusten kautta artikkelit antavat myös pohjaa lastensuojelun dokumentointikäytäntöjen kehittämiseksi.

Osallistavaa dokumentointia sen sijaan on tutkittu melko vähän. Riikka Pyykönen (2012) on kehittänyt Helsingin Maunulassa osallistavaa dokumentointia. Siellä osallistavaa dokumentointia on toteutettu niin, että asiakkaat saavat itselleen kaikki asiakaskirjaukset. Tähän liittyen Minna Makkonen (2013) on tehnyt oman pro gradu –tutkielmansa. Siinä hän on tutkinut asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta lastensuojelutyössä, avoimen dokumentoinnin merkitystä asiakkaalle sekä sen yhteyttä asiakasosallisuuteen. Aineistona hänellä on asiakasky-

selyt. Tutkimuksen mukaan avoimen dokumentoinnin ja asiakasosallisuuden välillä on selkeä yhteys. Aineistosta nousee asiakkaiden tärkeinä pitäminä asioina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja kohtaaminen.

Asiakkaiden näkökulmaa lastensuojelun sosiaalityön dokumentoinnin osalta on tutkinut Katie Prince (1996). Hänen tutkimuksessaan on haastateltu kahtakymmentä lastensuojelun asiakkaana olleen perheen vanhempaa vuosina 1989–1991. Princen tutkimuksen mukaan suurin osa asiakkaista eivät olleet saaneet kirjauksia luettavakseen. Monien asiakasperheen vanhempien pelkona oli, että sosiaalityöntekijä tuomitsee heidät kirjauksissa niin yksilöinä kuin vanhempinakin. Useimmat vanhemmat halusivat nähdä kirjaukset. He myös toivoivat pääsevänsä osallisiksi työprosessiin. Vanhemmat eivät kuitenkaan kokeneet tarpeelliseksi tehdä kirjauksia yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, vaan ajattelivat, että se on työntekijän työtä eikä heillä ole siihen taitoa. Tutkimuksen mukaan kirjaukset voivat toimia peilinä asiakkaille. (Prince 1996, 63, 88–92.)

Englannissa tehdyn tutkimuksen (Gelman 1992, 73–79) mukaan asiakkaiden kokemukset dokumenttien saamisesta ovat rohkaisevia. Kun asiakkaat saivat kirjaukset itselleen, olivat työntekijöiden ja asiakkaiden välit avoimet. Yhtenä tutkimustuloksena oli, että nuoret menettivät kiinnostuksensa helposti dokumentteihin. Poikkeuksena tästä olivat ne nuoret, jotka pääsivät kirjoittamaan dokumentteja yhdessä työntekijän kanssa. Dokumenttien kirjoittaminen työntekijän kanssa oli aluksi vaikeaa, mutta loppujen lopuksi työntekijän ja asiakkaan suhde oli parempi ja tyydyttävämpi. Tutkimus koostui 16:sta erillisestä projektista. Aineistoa kerättiin projekteista lukemalla 130 asiakkaan asiakaskirjaukset. Kirjauksista 30 oli tehty ennen huhtikuuta 1987, joita verrattiin muihin 100 kirjaukseen, jotka oli tehty sen jälkeen, kun asiakkaat olivat alkaneet saada itseä koskevat kirjaukset. Tämän lisäksi jokaisessa projektissa vierailtiin ja pidettiin ryhmätapaaminen, joissa keskusteltiin muutoksista kirjaamisessa. Tutkimuksessa myös haastateltiin yli 125 työntekijää, jotka työskentelivät näissä projekteissa. Kuudessa projektissa myös järjestettiin tapaamiset asiakkaille. Tutkimuksen mukaan kirjausten antamisella asiakkaille on merkittävä vaikutus niin kirjausten laadun paranemiseen kuin asiakassuhteen kehittymiseen paremmaksi. Myös asiakkaan osallisuus työskentelyprosessissa lisääntyi. Kirjausten saaminen lisäsi asiakkaiden tyytyväisyyttä työskentelyyn ja tämän vuoksi vähensi myös oikeudenkäyntien määrää. (Gelman 1992, 73–79.)

Gelmanin (1992) ja Princen (1996) tutkimukset ovat jo vanhoja, mikä osoittaa, että avoimen

ja osallistavan dokumentoinnin esillä pitäminen ei ole uusi asia. Kuitenkin osallistavan dokumentoinnin käyttö käytännössä ja sen tutkiminen on edelleen vähäistä. Nämä tutkimukset antavat omalle tutkimukselleni hyvää pohjaa eikä uusia tutkimuksia osallistavasta dokumentoinnista juurikaan ole. Tämä myös osoittaa tutkimukseni merkityksellisyyden ja paikan tutkimuskeskusteluissa.

3.2 Vuorovaikutus ja osallisuus

Koska vuorovaikutus ja osallisuus ovat molemmat tutkimukseni kannalta keskeisiä käsitteitä, käsittelem niitä koskevia tutkimuksia samassa luvussa. Kun puhutaan osallisuudesta, kietoutuu se väkisinkin tavalla tai toisella vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamiseen.

Kaarina Mönkkönen (2002) on tutkimuksessaan tarkastellut dialogisuutta kommunikaationa sekä yhteistoiminnallisena suhteena sosiaalialan asiakastyössä. Tutkimuksen keskiössä on dialogisuuden näkökulma vuorovaikutuskysymyksissä. Tutkimus rakentuu viidestä artikkelista, joissa käsitellään dialogisen vuorovaikutuksen esteitä ja edellytyksiä asiakastyön vuorovaikutuksessa. Aineistoa on kerätty etnografian ja eläytymismenetelmän avulla. Tämän tutkimuksen mukaan on erilaisia teoreettisia vuorovaikutusorientaatioita, jotka jäsentävät asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutussuhdetta. Näitä orientaatioita ovat asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen sekä dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Nämä ovat kulttuurisia tapoja jäsentää vuorovaikutussuhdetta. Tutkimuksessa havainnollistuu asiantuntijakeskeisen ja asiakaskeskeisen orientaation ongelmat dialogisen orientaation kannalta. Tutkimuksen mukaan yksi este dialogisuudelle on asiakassuhteen ongelmien jäsentyminen asiakkaan ongelmiksi ja suhteen toimivuus työntekijästä johtuvaksi.

Forrester, Kershaw, Moss & Hughes (2007) ovat tutkineet kommunikaatiotaitoja lastensuojelussa. He ovat keskittyneet siihen, millä tavalla sosiaalityöntekijät puhuvat vanhemmille. Tutkimus koostuu 24 nauhoitetusta sosiaalityöntekijän ja vanhempaa näyttelleen näyttelijän välisestä haastattelusta. Tutkimuksessa on käytetty kahta erilaista skenaariota. Järjestetyissä tapaamisissa piti keskustella äidin kanssa hänen alkoholin käytöstään. Ensimmäisessä skenaariossa äiti oli yhteistyöhaluinen ja asiat edistyivät. Toisessa skenaariossa sen sijaan asiat

eivät olleet edistyneet, päinvastoin. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä on hyvin erilaisia tyylejä ja taitoja asiakkaan tapaamisessa. Toinen merkittävä tulos tutkimuksessa on se, että sosiaalityöntekijät käyttivät enemmän suljettuja kuin avoimia kysymyksiä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät myöskään pohtineet tilanteita. Empaattinen sosiaalityöntekijä kohtasi vähemmän vastustusta ja sai enemmän tietoa asiakkailta. Empatian avulla saavutettiin myös suuremmalla todennäköisyydellä selvä suunnitelma jatkosta.

De Boer ja Coady (2006) ovat tutkineet Kanadassa hyviä auttamissuhteita lastensuojelussa. Aineistona tutkimuksessa on kuusi työntekijä-asiakas paria, joita haastateltiin. Haastattelussa määriteltiin työntekijöiden ominaisuuksia ja toimintaa, jotka ovat avainasemassa hyvän suhteen luomisessa. Jokaista paria haastateltiin yhdessä kerran ja yksilöhaastattelut tehtiin kahteen kertaan. Tutkimuksesta nousee esiin kaksi kategoriaa, jotka auttavat rakentamaan hyvää suhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Näitä ovat pehmeys, huomaavaisuus ja ymmärtäväisyys vallan käytössä (mm. tietoisuus vallasta ja asiakkaan peloista ja vihasta, selvät ja rehelliset perustelut toimille, kuuntelu) sekä inhimillinen asenne ja tyyli olemisessa (mm. asiakkaan tunteminen kokonaisuutena, realismi tavoitteissa).

Sonja Bäckman (2008) on tutkimuksessaan käsitellyt vuorovaikutusta ja potilaan osallisuutta työkykyarviokokouksen näkökulmasta. Tutkimuksen pääaineisto koostuu 11 moniammatillisen työryhmän kokousvideoista sekä kokousten jälkeen kirjoitetuista B-lääkärinlausunnoista. Videoaineisto koostuu kahdesta osasta. Yhden osan muodostavat ns. tavalliset työkykyarviokokoukset (8 kpl), joissa asiakas on paikalla ja toisen osan kuntoutustutkimuskokoukset (3kpl), joissa asiakas ei ole paikalla. Tausta-aineistona on käytetty ammattilaisille osoitettu sähköpostikysely sekä vapaamuotoiset kahdenkeskiset ja ryhmäkeskustelut työntekijöiden kanssa. Videointien jälkeen potilaat saivat kyselylomakkeen avulla kertoa kokemuksistaan kokouksesta sekä osallisuudesta. Yksi keskeinen tulos tutkimuksessa on, että potilaalta kysytään mielipiteitä vasta kokouksen lopussa, jolloin osallisuus jää aika pieneksi. Tutkimuksen mukaan potilaalla tulee olla rohkeutta argumentoida asiantuntijoiden esittämiä asioita. Jos tätä rohkeutta ei ole, voi osallisuus jäädä heikoksi.

Vanhusten ja lainrikkojien osallisuutta, oikeuksia ja velvollisuuksia on tutkinut Heli Valokivi (2008). Tutkimuksen avulla on tuotettu uutta tietoa siitä, mitä asiakkaana olevan kansalaisen kansalaisuus ja osallisuus ovat sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmissä. Erityistä hu-

miota on kiinnitetty asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. Aineistona tutkimuksessa on haastattelut, jotka on kerätty kahdessa, vanhuspalvelujen ja kriminaalihuollon, palveluohjauksen hankkeessa ja naisten ja miesten asuntolassa sekä kyselyn avovastaukset, jotka oli suunnattu 75-vuotta täyttäneille kotona asuville ikääntyneille. Tutkimuksen perusteella osalla vanhuksista ja lainrikkajista olisi potentiaalia neuvottelevaan ja sopimukselliseen kumppanuuteen, mutta suuri osa jää tämän toimintatavan ulkopuolelle. Tutkimuksen mukaan hiljainen sekä liian vahva ja äänekäs toimintatapa johtavat heikkoon osallisuuteen ja kansalaisuuden toteutumiseen. Sekä asiakkaat että työntekijät saavat arkipäivän kohtaamisiinsa tukea kuuntelevista ja aidosti kohtaavista vuorovaikutuskäytännöistä sekä vahvasta ammattietiikasta. Tarvitaan rohkeutta kertoa ja herkkyyttä kuulla jokaisen elämäntilanteen yksityiskohtia. Tämä vaatii sellaisia työkäytäntöjä sekä organisatorisia ja yhteiskunnallisia puitteita, joihin erilaiset tavat toimia mahtuvat.

Katja Valkama (2012) on tutkimuksessaan analysoinut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuutta. Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä käytetyistä käsitteistä sekä niiden taustalla vaikuttavista ilmiöistä. Tutkimus koostuu viidestä artikkelista, joissa käsitellään asiakas- käsitteen käytön taustaa ja sen merkitystä sosiaali- ja terveystalvija käyttävän kansalaisen näkökulmasta. Artikkeleiden aineisto koostuu dokumenteista, narratiivisista haastatteluista, sähköisestä kyselystä sekä toimintatutkimuksellisesti kootusta aineistosta. Tutkimuksen mukaan asiakkuus käsitteenä on monisäikeinen ja kontekstisidonnainen. Siihen liitetään muun muassa käsitteet aktiivisuus, mahdollisuus valita sekä osallisuus. Asiakkuuden dilemma muodostuu näiden käsitteiden merkitysten ja sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavien käytäntöjen yhdistämisestä. Asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta, mutta toisaalta se tulkitaan vaativuudeksi ja hankalaksi asiakkuudeksi. Tutkimuksen mukaan asiakkaan valinnanmahdollisuudet ovat melko vähäiset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaan vaikuttaminen palveluihin on välillistä, jonka vuoksi osallisuus usein jää näennäiseksi.

Lapsiperheiden osallisuutta terveyden edistämässä on tutkinut Kaarina Sirviö (2006). Tutkimus on tehty sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkökulmasta ja asiakasperheiden vanhempien näkökulmasta. Tutkimusaineistona on työntekijöiden ja asiakasperheiden haastattelut sekä asiakastilanteista videoidut kuvanauhat. Tutkimuksen tulosten mukaan perheiden terveyttä tarkasteltiin ongelmalähtöisesti. Vaikka työntekijät korostivat toiminnan periaatteena asiakkaan subjektiviteettia, ei se tullut esille kuvauksissa terveyttä edistävästä

toiminnasta. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallistuminen toiminnan arviointiin oli harvinaista. Vaikka asiakkaiden osallisuuden merkitys tiedostettiin, oli toiminta asiantuntijalähtöistä. Asiakkaan osallisuuden tasoja tutkimuksessa olivat mukanaolo, osatoimijuus, sitoutuminen ja vastuunotto. Asiakasperheiden vanhempien osallisuutta ja asiantuntijuuden huomioista rajoittivat työmenetelmien mekaaninen käyttö ja lapsen keskittyvä toiminta.

Laitila (2010) on tutkinut asiakkaiden osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata osallisuutta asiakkaiden näkökulmasta sekä sitä kautta kehittää asiakkaiden osallisuutta. Aineistona on sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluja. Tutkimuksen mukaan osallisuus toteutuu kolmella tavalla: osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutena palveluiden kehittämiseen sekä osallisuutena palveluiden järjestämiseen.

Asiakkaiden osallisuutta kuntoutustutkimusprosessissa on tutkinut Susanna Palomäki (2012). Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten kuntoutustutkimusprosessissa asiakkaan osallisuus toteutuu sekä miten oikea-aikaisuus määritellään osana osallisuuspuhetta. Tutkimuksen pääaineistona on kymmenen kuntoutuspoliklinikan entisen asiakkaan teema-haastattelut. Pääaineistoa on taustoitettu tarkastelemalla 400 asiakkaan kuntoutussuunnitelmia. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuuden ja osattomuuden kokemukset tulivat selkeimmin esille kuntoutussuunnitelman laatimista ja sisältöä koskevista haastattelupuheista. Tulosten mukaan kuntoutustutkimuksen päätöspalaveri tai kuntoutussuunnitelman laatiminen voivat vahvistaa aiemmin prosessin aikana syntynyt osallisuuden tai osattomuuden kokemuksen. Oikea-aikaisuuteen vaikuttaa tutkimuksen mukaan sekä asiakkaan sairautteen ja vammaan liittyvien hoitojen jaksottuminen, että asiakkaan henkilökohtainen, psyykinen prosessointi muuttuneen elämäntilanteen vuoksi. Tutkimuksen mukaan ammattilaisten kyky havaita ja purkaa ääneen osattomuuden ja ulkopuolisuuden kokemuksia, toimivat osallisuuden hienosäätönä.

Schön (2016) on tutkinut asiakkaiden osallisuutta sekä osallisuuden vaikutusta sosiaalityön käytännössä, tutkimuksessa ja koulutuksessa kirjallisuuskatsauksen avulla. Aineisto koostuu 25 artikkelista. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuus on kasvanut sosiaalityön käytännössä. Tästä huolimatta asiakasosallisuus projektit on kehitetty tilapäisesti ja epäjohtomukaisesti eikä tieto projektien vaikutuksista on rajoitettua. Artikkeleissa osallisuusprojektit

on kuvattu sekä työntekijöiden että asiakkaiden puolelta positiivisesti. Tästä huolimatta tietoa vaikutuksista ja siitä, mikä menetelmä tuottaa parhaat tulokset, tarvitaan enemmän. Asiakasosallisuus sosiaalityön koulutuksessa edistää syvempää ymmärrystä siitä, mitä on olla asiakkaan roolissa. Sitä ei kuitenkaan tiedetä, että millä tavalla se vaikuttaa opiskelijoiden työhön ja asenteisiin, kun he valmistuvat sosiaalityöntekijöiksi. Tutkimuksen mukaan tarvitaan lisää tutkimusta asiakasosallisuuden metodeista ja tasoista tulosten näkökulmasta. Myös asiakkaiden näkemystä toimintojen laadusta ja vaikuttavuudesta heidän elämänlaatuunsa tulisi tutkia lisää.

3.3 Oma tutkimus osana tutkimuskeskusteluja

Omassa tutkimuksessani yhdistyvät sosiaalityön dokumentointiin, osallisuuteen ja vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamisen teemat. Näin ollen kaikki edellä esiteltyt tutkimuskeskustelut ovat oleellinen osa omaa tutkimustani. Toisaalta, oma tutkimukseni antaa myös näille tutkimuskeskusteluille uutta näkökulmaa, sillä osallistavaa dokumentointia ei ole kovin paljon tutkittu, etenkin asiakkaan eettisen kohtaamisen näkökulmasta. Dokumentointitutkimus on aiemmin keskittynyt enemmänkin asiakirjojen kirjoittamistapoihin ja asiakkaiden ja asiakirjojen välisiin suhteisiin.

Osallisuustutkimuksessa keskeisessä asemassa on ollut asiakasosallisuuden toteutuminen tai toteutumatta jääminen, kun taas tässä tutkimuksessa tarkastelen asiakasosallisuutta lisäävää työmenetelmää. Vuorovaikutusta käsittelevissä tutkimuksissa painopiste on erilaisissa asiakkaan ja työntekijän välisissä vuorovaikutussuhteissa, hyvissä auttamissuhteissa ja kommunikaatiotaidoissa. Nämä asiat korostuvat myös omassa tutkimuksessani ja toimivat myös teoreettisen viitekehylenei pohjana.

Koen, että tutkimukseni avulla voidaan saada tärkeää tietoa asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi sekä eettisen kohtaamisen toteuttamiseksi, jonka kautta lastensuojelun dokumentointia voidaan kehittää.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys koostuu tutkimuskeskusteluista koskien asiakkaan eettistä kohtaamista sekä osallisuutta.

4.1 Asiakkaan eettisen kohtaamisen suuntaviivat

Lastensuojelussa keskeisessä asemassa on asiakkaan eettinen ja arvokas kohtaaminen, mikä kytkeytyy myös eettiseen työtapaan sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Asiakkaan eettiseen kohtaamiseen vaikuttavat niin yhteiskunnallis-kulttuuriset, juridiset, poliittis-hallinnolliset kuin organisatorisetkin tekijät. Nämä eri osa-alueet vaikuttavat myös arvo-osaamisen odotuksiin ja vaatimuksiin, joita sosiaalityöntekijältä työssään vaaditaan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138.)

Sosiaalityön toimintaympäristö muuttui 1990-luvun laman seurauksena. Alettiin puhua hyvinvointivaltioprojektin jälkeisestä ajasta, jossa alkoivat voimistua vapaa taloudellinen kilpailu ja yksilöiden vastuu. Tämän seurauksena sosiaalityössä alettiin tehdä taloudellisia leikkauksia, joiden seurauksia ei ole pystytty laman jälkeen korjaamaan. (Juhila 2006, 47.) Talousnäkökulman korostuminen sosiaalityössä voi aiheuttaa yhden asiakkaan eettisen kohtaamisen esteen. Taloudellisen tilanteen kiristymisen on aiheuttanut painetta sosiaalityöntekijöiden tekemälle työlle entisestään. (Laitinen & Kemppainen 2010, 140–145.)

Yhteiskunnallis-poliittisen kehyksessä korostetaan moraalista sensitiivisyyttä. Yhteiskunta moniarvoistuu ja sosiaalityöntekijän täytyy aktiivisesti arvioida ja pohtia oman toimintansa sekä ammatillisten ratkaisujensa vaikutuksia asiakkaisiin, kollegoihin ja yhteistyökumppaneihin. Tätä arviota tulisi tehdä monipuolisesti erilaisista näkökulmista. Huomioon tulee tarkastelussa ottaa niin yhteisö, yhteiskunta kuin niiden välinen suhdekin. Sosiaalityöntekijän täytyy pystyä tunnistamaan subjektiivinen näkökulma erilaisissa ongelmatilanteissa, sillä asiakkaan tunteet ja toiveet voivat olla hyvinkin ristiriitaisia lastensuojeluprosessin aikana. Osallistava ja kunnioittava kriittinen lastensuojelun työskentely mahdollistuu, jos sosiaalityöntekijä osaa tunnistaa näitä sidoksia erilaisissa arjen tilanteissa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 145–146.)

Kunnan harjoittama sosiaalipolitiikka muodostaa kehykset lastensuojelun sosiaalityölle sekä antaa sille toiminnallisia välineitä, jolloin se on keskeisessä asemassa asiakkaan arvokkaan kohtaamisen toteutumisessa. Kunnan suhtautuminen ja asenne sosiaalipoliittisiin päämääriin, kansalaisten oikeuksiin ja osallistumiseen sekä julkisen vallan vastuuseen, ovat keskeisessä asemassa asiakkaan kohtaamisen näkökulmassa. Kunnat voivat arvottaa näitä asioita eri tavoin, mikä näkyy myös käytännön lastensuojelun työssä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 146–149.) Organisaatiot muodostavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisille kontekstin, jossa neuvotellaan asiakkaiden tilanteista (Juhila & Pösö 2000, 57). Kunnan näkemys voi olla myös ristiriidassa yksittäisen työntekijän näkemyksiin, jolloin keskeisessä asemassa on näiden ristiriitojen pohtiminen ja ratkominen. Asiakkaan arvokkaan kohtaamisen toteutumisen kannalta on tärkeää, että lainsäädäntö, arvot ja etiikka, talous sekä palvelut käyvät keskenään vuoropuhelua ja ovat toiminnallisesti tasapainossa keskenään. Ilman tätä tasapainoa asiakkaan arvokas kohtaaminen voi hankaloitua tai estyä. Rakenteelliset lähtökohdat ja toiminnan organisointi ovat siis keskeisessä asemassa asiakkaan arvokkaan ja eettisen kohtaamisen toteutumisessa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 146–149.)

Lastensuojelussa asiakkaiden tilanteet ovat usein monimutkaisia sekä emotionaalisesti ja psyykkisesti kuormittavia, jolloin sosiaalityöntekijöiden arvo-osaaminen on keskeisessä asemassa. Asiakkaan kokonaisvaltainen huomioon ottaminen vaatii luottamuksen syntymistä, mikä taas vaatii aikaa ja useita kohtauksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Tätä kautta asiakkaan uskallus oman elämänsä avaamiseen sosiaalityöntekijälle sekä oman elämän muuttamiseen mahdollistuu. Asiakkaan arvokkaan kohtaamisen toteutuminen vaatii sosiaalityöntekijältä sekä rakenteellisen että asiakaskeskeisen työotteen hallintaa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 150–152.) Rakenteellisessa työotteessa keskeistä ovat oikeudet sekä yhteiskunnallisiin epäkohtiin vaikuttaminen asiakasnäkökulmasta (Valkama & Raisio 2013, 90) ja asiakaskeskeisessä työotteessa huolenpidon etiikka. Nämä kaksi eri näkökulmaa eivät sulje toisiaan pois, vaan täydentävät toisiaan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 150–152.)

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden työtä ohjaavat erilaiset lait ja asetukset. Työtä ohjaavia lakeja ovat muun muassa perustu-, asiakas-, hallinto-, julkisuus-, henkilötieto-, ja lastensuojelulaki. Nämä eivät kuitenkaan vielä takaa asiakkaan arvokasta kohtaamista, vaan keskeistä on sosiaalityöntekijän suhtautumistapa niihin. (Laitinen & Kemppainen 2010, 152.) Lastensuojelun asiakkaat eivät ole kaikki samanlaisia, jolloin myös kohtaamisen ta-

poja on monia. Tämän vuoksi sosiaalityössä tarvitaan eroihin perustuvaa sosiaalityötä. Eroihin perustuvassa sosiaalityössä kunnioitetaan ihmisten erilaisuutta ja moninaisuutta. (Juhila 2006, 109–110.)

Arvot ja eettinen ulottuvuus ovat lastensuojelun työskentelyn jokaisessa vaiheessa läsnä, jolloin on tärkeää tunnistaa ja tunnustaa niiden olemassaolo ja vaikutus (Laitinen & Väyrynen 2011, 169; Banks 2012, 19). Lastensuojelutyössä eettistä työtettä pidetään yleisesti tärkeänä asiana. Kuitenkin käytännön ammattieettisistä ohjeista yksimielisyyteen pääseminen ja niiden yksityiskohtainen tulkinta aiheuttavat usein ristiriitoja. (Niemi 2013, 39–40.) Lastensuojelun työskentelyssä vallitsevat paitsi sosiaalityöntekijän arvot, myös asiakkaan, sosiaalityöntekijän edustaman instituution sekä koko yhteiskunnan arvot. Nämä eivät myöskään välttämättä aina sovi yhteen, mikä aiheuttaa haasteita työskentelylle. (Juhila 2006, 113.) Yhtenä haasteena lastensuojelussa on stereotyyppisten ja leimaavien tulkintojen välttäminen. Stereotyyppiset ja leimaavat tulkinnat estävät asiakkaan aitoa kohtaamista. Tähän vaikuttavat niin sosiaalityöntekijän omat kuin yleisemminkin yhteiskunnassa vallitsevat arvot. Tilanteen arvioiminen ja tulkinnan tekeminen ovat eettisiä haasteita, joita sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan niin käytännön työssä asiakkaita kohdatessa kuin dokumentoinnissakin. (Laitinen & Väyrynen 2011, 169, 171; Juhila 2006, 113.)

Käytännössä asiakkaan arvokas kohtaaminen syntyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamistilanteessa. Kohtaamistilanne itsessään ei kuitenkaan takaa arvokkaan kohtaamisen toteutumista, vaan sosiaalityöntekijän tulee olla sekä sitoutunut että motivoitunut toteuttamaan ammattieettisiä periaatteita työskentelyssä. Sosiaalityöntekijällä tulee olla uskoa ja luottamusta sekä ihmisyyteen että rakenteisiin. Joustavat rakenteet mahdollistavat intensiivisen työskentelyn asiakkaan kanssa, mikä taas luo perustan uskolle ja luottamukselle. (Laitinen & Kempainen 2010, 153.)

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijän täytyy usein muodostaa kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ristiriitaisten tietojen ja tulkintojen varassa (Laitinen & Väyrynen 2011, 174). Usein päätöksiä joudutaan myös tekemään pienemmän pahan periaatteella (Banks 2012, 20). Näissä tilanteissa ollaan usein tilanteessa, jossa joku osapuoli tuntee itsensä ja oman mielipiteensä ohitetuksi. Tällöin keskeiseksi nousee sosiaalityöntekijän arvopohdinnat ja niiden soveltaminen käytäntöön. Ratkaisujen ja päätösten perustelutarve korostuu, kun tilanteessa on monia eri mielipiteitä ja näkökulmia. Tilanteiden haasteellisuutta lisää vielä käsiteltävien

asioiden arkuus ja herkkyys, jolloin tunnelataukset tilanteessa ovat suuria. (Laitinen & Väyrynen 2011, 174–176.) Myös työn eettiset haasteet luovat asioiden perusteluntarvetta. Sosiaalityöntekijän vastuu ja asiakkaan itsemääräämisoikeus eivät aina kohtaa. Sosiaalityöntekijän tulee myös pohtia omaa rooliaan kussakin tilanteessa. Sosiaalityöntekijän tulee myös huomioida yleinen hyvinvointi sekä tasa-arvoisuus. (Banks 2012, 21.) Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä eettistä pohdintaa ja päätösten perustelua, joiden tulee näkyä myös dokumentoinnissa. Ihmisten kohtaaminen on aina osa laajaa ja monimutkaista kontekstia. Kohtaamistilanteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan erilaiset tiedot kohtaavat. Tilanteeseen vaikuttavat myös niin kulttuurinen, yhteiskunnallinen, organisatorinen kuin professionaalinenkin näkökulma. Läsnä ovat myös eettinen tieto ja arvotieto. (Laitinen & Kemppainen 2010, 153.)

4.2 Eettisen kohtaamisen osa-alueet Sarah Banksin mukaan

Tutkimuksessani tarkastelen asiakkaan kohtaamista Sarah Banksin (1995; 2012) jaottelun mukaan. Asiakkaan kohtaamisen perustaan Banks (1995, 26; 2012, 46–47) on laskenut kuuluvaksi seitsemän eri periaatetta, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan eettisen kohtaamisen perustan. Seuraavassa kuviossa olen esitellyt asiakkaan eettisen ja arvokkaan kohtaamisen eri osa-alueet tiivistetysti



Kuvio 1. Sarah Banksin (1995, 2012) jaottelu asiakkaan eettisestä kohtaamisesta.

Kuviossa esitetytjen kohtaamisen eri osa-alueiden tulisi esiintyä vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteissa. Asiakkaan arvokas ja eettinen kohtaaminen on hyvän vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteen perusedellytys. (Banks 1995, 26; 2012, 46–47.) Ilman jokaista osa-alueita vaatimus asiakkaan eettisestä ja arvokkaasta kohtaamisesta ei toteudu. Jokainen osa-alue siis osaltaan luo eettisen ja arvokkaan kohtaamisen perustaa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 153.) Sosiaalityöntekijälle tämä asettaa vaatimuksen oman työn reflektoinnista ja haastaa työn eettiseen pohdintaan. Lastensuojelun tilanteet ovat monimutkaisia eikä kaikissa tilanteissa nämä osa-alueet välttämättä toteudu.

Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistamisessa on kyse ihmisen kohtelusta omana itsenään. Keskeisessä asemassa ovat sosiaalityöntekijän avarakatseisuus sekä ihmisten erilaisuuden huomioiminen ja kunnioittaminen. Määrätietoisella tunteiden ilmaisulla tarkoitetaan sitä, että asiakas voi asiakassuhteessa ilmaista kaikenlaisia tunteitaan, myös negatiivisia. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Sosiaalityöntekijän tulee myös kyetä ottamaan nämä tunteet vastaan (Laitinen & Kemppainen 2010, 157). Hallittu emotionaalinen osallistuminen käsittää asiakkaan elämän ymmärtämisen kokonaisuutena sekä aidon ja asianmukaisen suhtautumisen asiakkaaseen. (Banks 1995, 26; 2010, 46.) Tässä on tärkeää, että sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan asiatason lisäksi tunneulottuvuudella (Laitinen & Kemppainen 2010, 160), jolloin

myös molemminpuolinen ymmärrys mahdollistuu (Mönkkönen 2007, 56).

Asiakkaan hyväksyminen omana itsenään ja tuomitsemattomuus liittyvät hyvin oleellisesti toisiinsa. Sosiaalityöntekijän tulee hyväksyä asiakas sellaisena kuin hän on, kaikkien hyvien ja huonojen puolien kanssa. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Asiakasta ei siis saa tuomita hänen tekojensa takia (Banks 1995, 26; 2012, 46), vaan ihmisarvoa ja persoonaa tulee kunnioittaa (Laitinen & Kempainen 2010, 163). Lastensuojelussa asiakkaan omille valinnoille ja päätöksille tulee olla tilaa ja asiakasta täytyy kuulla häntä koskevista asioista. Tämä on oleellista asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustamisessa. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Keskeisessä asemassa lastensuojelun työskentelyssä on luottamus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä (Banks 1995, 26; 2012, 46). Luottamuksen muodostuminen vie aikaa ja on monen asian yhteisesti tuottamaa (Laitinen & Kempainen 2010, 170-171).

Kuten edellisestä voi huomata, on asiakkaan kohtaamisen eri osa-alueissa kyse sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaamisesta. Se on laaja osaamisen alue, sillä siihen kuuluu kaikki kommunikaatio ja suhteiden luomiseen liittyvät taidot. Vuorovaikutusosaaminen on haastavaa, sillä ihmisten väliset suhteet ovat monimutkaisia. Se mikä toimii yhden kanssa, ei välttämättä toimi toisen kanssa. Erilaiset tunnevaihtelut lastensuojelussa ja asiakkaiden vaikeat tilanteet tuovat vuorovaikutukseen myös omat haasteensa. (Mönkkönen 2007, 28–29.) Sekä sosiaalityöntekijä että asiakas asettaa kohtaamiselle erilaisia tehtäviä, jotka määrittävät kohtaamisen osapuolten lähtökohdista. Sosiaalityöntekijä pyrkii selvittämään asiakkaan tilannetta, johon myös laki hänet velvoittaa. Kohtaamiset lastensuojelussa velvoittavat myös asiakasta, sillä asiakkaan osallistumattomuus tilanteen selvittämiseen voi johtaa asiakkaan edun vastaisiin toimiin. Kohtaamiset siis myös velvoittavat molempia osapuolia. (Juhila & Pösö 2000, 58.) Käytän Banksin eettisen kohtaamisen jaottelua analyysini pohjana, josta kerron tarkemmin aineiston analysointi -kappaleessa.

Vuorovaikutustaidot ajatellaan usein epämääräisenä taitoalueena ja ajatellaan, että kaikki osaavat ne. Niitä täytyy kuitenkin kehittää ja harjoitella, niin kuin muitakin ammatillisia taitoja. Vuorovaikutuksen rakentamiseen vaikuttavat monet eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat sosiaalityöntekijän tilannearvio, sosiaalityöntekijän perustehtävä sekä hänen käytössään olevat työmenetelmät. Viestintä voidaan jakaa yksi- ja kaksisuuntaiseen viestintään. Kaksisuuntaisessa viestinnässä on kyse vuorovaikutuksesta, sillä siinä tilanteen molemmat osapuolet vai-

kuttavat toisiinsa. Vuorovaikutus onkin ihmisten välistä jatkuvaa ja tilannesidonnaista tulkintaa. Vuorovaikutuksen avulla tilanteen osapuolet voivat toteuttaa erilaisia päämääriä, kuten viestittää asioita, luoda yhteyttä sekä vaikuttaa toiseen osapuoleen. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 17–18.) Sen avulla voidaan myös tarjota toiselle ymmärrystä, välittämistä ja tukea (Kaikko & Friis 2013, 109). Yksisuuntaisessa viestinnässä sen sijaan vastaanottaja ei vaikuta viestin sisältöön, jolloin ei voida puhua vuorovaikutuksesta (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 17–18).

Vuorovaikutus jaetaan sanalliseen ja sanattomaan vuorovaikutukseen. Sanallinen vuorovaikutus sisältää puhutun ja kirjoitetun kielen ja sen ymmärtämisen. Sanojen merkitykset voivat vaihdella ihmisestä riippuen, mikä aiheuttaa haasteita sanalliseen vuorovaikutukseen. Sanattomaan vuorovaikutukseen sen sijaan kuuluvat muun muassa ilmeet, eleet, olemus ja pukeutuminen. Sanattoman viestinnän kautta kerrotaan ja ilmennetään tunteita ja asenteita toista osapuolta kohtaan. Joskus sanallisen ja sanaton vuorovaikutus voivat olla ristiriidassa keskenään, jolloin tilanne voi aiheuttaa hämmennystä ja väärinkäsityksiä. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 20; Dimpleby & Burton 1998, 44–47, 49.)

4.3 Osallisuus

Asiakkaan osallistuminen ja osallisuus sekä niiden merkitykset ovat vaihdelleet vuosien saatossa. Toisten armoilla olevia heikompiosaisia olivat köyhäinhoidon aikaan huutolaiset, irtolaiset, holhokit sekä vammaiset. Tuolloin myös ajateltiin, että avuntarvitsijoissa oli sekä kunniallisia että kunniaattomia. 1900-luvun alun sosiaalityössä sosiaalityöntekijä nähtiin asiakkaan kontrolloijana, jonka kautta myös heidän suhteensa määrittyi. Asiakkaiden omatoimisuuden korostuminen alkoi kuitenkin nousta keskiöön 1900-luvun alun jälkeen. Sosiaaliturvan tarkoituksena oli tukea yksilöä elättämään itsensä ja perheensä. 1960–1970-luvuilla asiakasta alettiin määritellä subjektiksi eli toimijaksi, ei vain työn kohteeksi. 1990-luvulla, kun aktiivisen osallistujan rooli alkoi vakiintua, alkoivat sosiaalityössä yleistyä myös asiakkaan osallisuutta korostavat työtavat. Samoihin aikoihin Suomessa palveluiden tavoitteeksi tuli asiakaslähtöisyys ja se kirjattiinkin sosiaali- ja terveydenhuollon normiohjaukseen. Asiakaskeskeisyydessä tärkeää on asiakkaan osallistuminen kaikissa työskentelyn vaiheissa ja eteneminen asiakkaan esiin nostamien asioiden mukaan. (Valkama & Raisio 2013, 92–

93.)

Vuoden 2008 uudistetun lastensuojelulain myötä asiakkaiden osallisuutta ja kuulluksi tule-
mista on alettu painottaa yhä enemmän. Laki velvoittaa sosiaalityöntekijöitä selvittämään
lapsen omat mielipiteet ja toivomukset lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden. Mielipide voi-
daan jättää selvittämättä ainoastaan silloin, kun se selvästi vaarantaa lapsen turvallisuutta ja
kehitystä. Virallinen kuulemistilaisuus täytyy varata 12 vuotta täyttäneelle lapselle. Tässä
tilaisuudessa lapsi saa ilmaista oman mielipiteensä häntä koskevassa asiassa. (Lastensuoje-
lulaki 2008.) Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista koskevassa laissa koroste-
taan asiakkaan osallistumista sekä omien palveluiden suunnitteluun, että päättämiseen. (Val-
kama & Raisio 2013, 92–93; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
812/2000.)

Osallisuus käsitteenä on hyvin moninainen. Joissakin tilanteissa sen synonyymina saatetaan
käyttää osallistumista. Tästä huolimatta ne määritellään eri tavoin. Osallistuminen on mu-
kana oloa esimerkiksi jossakin tilanteessa tai tapahtumassa. Osallisuus -käsite sen sijaan si-
sältää ajatuksen asiakkaan arvostamisesta omien asioidensa asiantuntijana. (Valkama & Rai-
sio 2013, 92–93.) Osallisuus -keskustelussa asiakas nähdään tasaveroisen toimijana suh-
teessa sosiaalityöntekijään. Osallisuudessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutus-
suhde voidaan nähdä pikemminkin yhteistyösuhteena kuin asiakas-työntekijä -suhteena,
jossa valta on sosiaalityöntekijällä. Tällaisessa vuorovaikutussuhteessa keskeistä ovat aito
kuuntelu, asiakkaan aito mukana olo ja vaikutusmahdollisuudet palveluiden toteuttamiseen.
(Pohjola 2010, 58.) Osallisuutta ei voida irrottaa vuorovaikutuksen, vuorovaikutussuhteiden
ja kohtaamisen käsitteistä, sillä ne ovat tärkeitä elementtejä osallisuuden toteutumisessa
(Hotari, Oranen & Pösö 2013, 155).

Osallisuus merkitsee yksilön kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, ja osal-
listumisen, toimimisen ja vaikuttamisen mahdollisuutta sekä yhteiskunnassa että erilaisissa
yhteisöissä. Se kiinnittyy tiiviisti yksilön henkilökohtaiseen elämismaailmaan, identiteettiin
ja verkostoihin. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115; Hotari ym. 2013, 149.) Yksilöt
kokevat osallisuuden eri tavoin ja he voivat saada osallisuuden tunteen eri asioista. Se on
siis ennen kaikkea subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat niin asiakkaan saama tuki,
hänen mielipiteensä arvostaminen, valinnan mahdollisuus kuin päätöksentekoon mukaan
pääseminenkin. (Laitila 2010, 9.) Osallisuuden keskeisenä ajatuksena on antaa asiakkaalle

mahdollisuus vaikuttaa palveluiden suunniteluun, toteuttamiseen ja arviointiin (Cowden & Singh 2007, 14–15).

Osallistavassa sosiaalityössä täysivaltainen kansalaisuus on perusta työskentelylle. Siinä kansalaisuus ajatellaan sekä oikeuksina että käytäntönä. Oikeuksien näkökulma korostaa yksilöä sekä hänen vapauttaan ja sosiaalisia oikeuksiaan. (Juhila 2006, 118; ks. myös Kokkonen 2016.) Ihmisoikeudet nähdään valitettavan usein valtiokohtaisina oikeuksina. Sosiaalityön keskusteluissa on pyritty ottamaan kantaa myös globaaleihin oikeuksiin, ja siihen, ettei oikeus ihmisarvoiseen elämään saisi olla valtiosta riippuvaista. (Kokkonen 2016, 63-64.) Kansalaisuus nähdään lainsäädännön kautta määriteltynä asemana. Kun kansalaisuutta ajatellaan oikeuksina, korostetaan yksilöä sekä hänen vapauttaan ja sosiaalisia oikeuksiaan. Käytännön näkökulma sen sijaan korostaa yksilön aktiivista toimintaa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkeminen täysivaltaisina kansalaisina asettaa heidät työskentelyssä samalle viivalle. (Juhila 2006, 118.) Juhilan (2006, 118) mukaan asiakas ja sosiaalityöntekijä osallistavat toinen toisiaan. Asiakas jakaa sosiaalityöntekijälle tietoaan omasta tilanteestaan ja omista näkemyksistään, jolloin hän osallistaa sosiaalityöntekijää omasta tiedostaan. Sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä tukemaan asiakkaan tekemiä valintoja niin, että täysivaltaisen kansalaisuuden toteutuminen olisi mahdollista mahdollisesta marginaalisuudesta huolimatta. Osallisuutta voidaan tarkastella myös ei-poliittisena käytäntönä, jolloin asiakkailta kerätään tietoa palveluihin liittyen. Tällaisen tiedon avulla asiakkaille voidaan tarjota ymmärrystä. Tämän tiedon avulla voidaan myös kehittää ja rakentaa uusia palveluja ja käytäntöjä. (Cowden & Singh 2007, 14–15.)

Osallisuuden vastakohtana nähdään osattomuus. Osattomuuden näkökulma korostaa yksilön jäämistä ulkopuolelle yhteiskunnassa tärkeinä pidetyistä asioista, kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoilta, koulutuksesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115–116.) Lastensuojelun työskentelyprosessin näkökulmasta osattomuus tarkoittaa näin ollen prosessin kohteena olemista, jolloin asiakas ei pääse siihen itse vaikuttamaan. Asiakas ei tule aidosti kuulluksi eikä hän pysty tuomaan omaa näkökulmaansa asioista esiin. Osallisuudessa tärkeää on yksilön ja yhteisön välinen suhde. Tämän suhteen edellytyksenä kuitenkin on, että yhteisö hyväksyy yksilön jäsenekseen ja että myös yksilö haluaa olla yhteisössä mukana. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 116.)

Osallisuutta kuvataan hyvin erilaisten mallien avulla. Yhteistä eri malleille kuitenkin on

osallisuuden määrittelyminen hierarkkiseksi tai lineaariseksi jatkumoksi. Osallisuuden aste voi vaihdella esimerkiksi asiakkuuden vaiheen tai asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa. (Laitila 2010, 9-10.) Hyviä esimerkkejä erilaisten mallien käytöstä ovat Valokiven (2008) ja Sirviön (2006) käyttämät mallit. Valokivi (2008) on kuvannut osallisuutta ja sen eri asteita seitsemän eri vaiheen kautta. Seuraavassa kuviossa olen havainnollistanut Valokiven (2008) luokituksen osallisuuden toteutumisesta.

<p>Irtisanoutuminen- asiakas asettuu palvelujärjestelmän ulkopuolelle esim. huonon kokemuksen vuoksi</p> <p>Ulkopuolisuus – asiakas kokee jäävänsä palvelujärjestelmän ulkopuolelle</p> <p>Vetäytyminen – asiakkaalla palvelujärjestelmästä negatiivisia kokemuksia, mikä aiheuttanut välinpitämättömyyttä ja etäisyyttä</p> <p>Alamaisuus – asiakas vastaanottaja ja työn kohde, työntekijä aktiivinen asiakkaan tukemisessa</p> <p>Palveluiden käyttö – asiakas informaation antaja, vastuu työntekijällä, asiakkaan tyytyväisyys palveluihin</p> <p>Kumppanuus – dialogisuus, hyvä vuorovaikutus, aito molemminpuolinen kuuleminen, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän liittoutuminen</p> <p>Vaativuus – asiakas tietoinen oikeuksistaan, asiakas oman elämänsä asiantuntija, asiakas käyttää omaa ääntään palvelujärjestelmässä</p>
--

Kuvio 2. Valokiven (2008) jäsenyys osallisuuden luokittelusta.

Valokiven (2008) mallissa osallisuus kasvaa pienin askelin asiakkaan jättäytymisestä palveluiden ulkopuolella kohti palveluiden vaatimista. Keskeistä tässä mallissa on, että asiakkaan kokemat negatiiviset kokemukset palvelujärjestelmästä johtavat asiakkaan vetäytymiseen, ulkopuolisuuteen ja jopa palveluista irtisanoutumiseen. Alamaisuus- ja palveluiden käyttö -vaiheissa asiakas on enemmänkin työn kohteena kuin siinä osallisena. Näissä vaiheissa työntekijän aktiivinen rooli korostuu. Usein kumppanuutta kuvataan osallisuuden tavoiteltavana ihannetilana. Siinä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä vallitsee aito vuorovaikutus ja dialogisuus. Valokiven mallissa vaatiminen on asiakkaan osallisuuden viimeinen vaihe. Siinä asiakkaan voidaan ajatella vievän sosiaalityöntekijän osallisuutta. Keskeistä tässä vaiheessa on asiakkaan oma asiantuntijuus sekä tietoisuus omista oikeuksista. (Valokivi 2008.)

Sirviö (2006) sen sijaan kuvaa osallisuuden eri muotoja neljän eri vaiheen kautta. Seuraavassa taulukossa esittelen nämä vaiheet tiivistetysti.

<p>Mukanaolo – asiakkaan passiivisuus, tehtäväkeskeinen ja järjestelmälähtöinen toiminta</p> <p>Osatoimijuus – asiakas aktiivisesti kiinnostunut, myöntyy asiantuntijakeskeisyyteen</p> <p>Sitoutuminen – asiakas arvostaa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa, luottaa sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen</p> <p>Vastuunotto – asiakas oman asiansa asiantuntija ja vastaa päätöksistään, ei näe sosiaalityöntekijän asiantuntijuudesta olevan hyötyä omalle asiantuntijuudelleen</p>

Kuvio 3. Sirviön (2006) jäsenyys osallisuuden luokittelusta.

Sirviö (2006) mallissa osallisuus kasvaa asiakkaan mukanaolosta aina vastuunottoon saakka. Mukanaolon vaiheessa asiakas on passiivinen työskentelyssä ja toiminta on hyvin järjestelmäkeskeistä. Se myös kuvastaa asiakkaan työn kohteena olemista. Osatoimijuudessa asiakas on kiinnostunut työskentelystä, mutta toiminta määrittyy edelleen järjestelmän näkökulmasta käsin. Sitoutumisen vaiheessa keskeisessä asemassa on asiakkaan luottamus sosiaalityöntekijän toimintaa ja asiantuntijuutta kohtaan. Vastuunotto –vaihe kuvastaa asiakkaan omaa aktiivisuutta ja vastuuta omista asioistaan. Sirviön (2006) malli ei tuo esille asiakkaan negatiivisten kokemusten aiheuttamaa ulkopuolisuutta palveluista toisin kuin Valokiven (2008) malli.

Nämä kaksi erilaista mallia osallisuuden jäsentymisestä sisältävät samoja piirteitä ja elementtejä. Niille on yhteistä osallisuuden asteen kasvaminen vaiheittain. Tällainen osallisuuden kuvaaminen helpottaa erilaisia osallisuuden tapojen hahmottamista. Eri osallisuuden vaiheet eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat olla samassa tilanteessa eri osallisuuden vaiheessa. Saman neuvottelun aikana asiakkaan osallisuus voi myös vaihdella käsiteltävän asian mukaan. (Laitila 2010, 14.)

Omassa tutkimuksessani osallisuus kytkeytyy dokumentointiin. Myös siinä osallisuus voi olla monen tasoista. Suurimmillaan se voi olla sitä, että asiakkaan ja työntekijän välillä vallitsee kumppanuus ja yhteistyösuhde, jossa asiakas on aktiivisesti mukana pohtimassa, päättämässä omista asioistaan sekä kirjoittamassa omia lastensuojelun dokumenttejaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Vähimmillään osallisuus voi olla sitä, että asiakas on paikalla. (Fargion 2011, 47.) Osallisuus on subjektiivinen kokemus, jolloin asiakas itse määrittelee

sen, milloin hänen osallisuutensa toteutuu (Matthies 2011, 8). Asiakkaiden osallisuutta voidaan lastensuojelussa edistää ja parantaa myös kehittämällä dokumentointitapoja asiakasystävällisemmiksi. Tämän lisäksi asiakkaiden osallisuutta voidaan lisätä antamalla heille tietoa päätöksenteon pohjaksi, vaikuttamalla sosiaalityöntekijöiden arvoihin ja motivaatioon sekä ajan antaminen asiakkaalle. Kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus kysymysten esittämiseen ja annetaan heille aikaa tehdä päätöksiä, lisää se luottamusta ja sitä kautta myös asiakkaan osallisuutta. Tähän vaikuttavat myös sosiaalityöntekijöiden selkeä ja avoin kommunikointi asiakkaiden kanssa. (Laitila 2010, 21.)

Asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle on myös esteitä. Monesti voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijä tietää parhaiten, jolloin asiakkaan oma näkemys jää piiloon. Sosiaalityöntekijä voi joissakin tilanteissa kokea asiakkaan osallisuuden uhkana omalle asiantuntijuudelleen, jolloin sitä ei haluta edistää. Myös sosiaalityöntekijöiden mahdollinen negatiivinen asenne asiakkaita ja heidän toimintakykyään kohtaan estävät asiakkaiden osallisuutta. Organisaation tasolla asiakkaiden osallisuutta estävät rajalliset resurssit, kiire, suuret asiakasmäärät ja organisaatiokulttuuri. On myös mahdollista, etteivät kaikki asiakkaat halua olla osallisina tai heillä ei ole voimavaroja tai kykyä siihen. (Laitila 2010, 22.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Olen toteuttanut tutkimukseni yhdessä keskikokoisessa Etelä-Suomessa sijaitsevassa kaupungissa. Tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen alkuvuodesta 2016, hain tutkimuslupaa kyseiseltä kaupungilta. Olen toteuttanut tutkimukseni tapaustutkimuksena.

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni aiheena on osallistava dokumentointi lastensuojelun asiakassuunnitelman teossa. Haluan tutkia aihetta nimenomaan kohtaamisen näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaan kohtaaminen toteutuu osallistavassa dokumentoinnissa. Tavoitteeni on myös selvittää, miten asiakkaat kokevat tämän työmenetelmän. Haluan tutkimuksellani tuoda esiin nimenomaan asiakkaiden näkökulmaa, jolloin heidän näkemyksensä tilanteesta ja työmenetelmästä ovat tutkimuksen keskiössä.

Pääkysymyksenäni tutkimuksessa on: Miten asiakkaan kohtaaminen toteutuu osallistavassa dokumentoinnissa? Alakysymyksiä ovat:

1. Miten asiakasta osallistavaa dokumentointia toteutetaan lastensuojelun asiakassuunnitelmien teossa? ja
2. Millä tavalla asiakas kokee osallistavan dokumentoinnin työmenetelmänä?

Olen rajannut tutkimuksen koskemaan lastensuojelun asiakassuunnitelmien tekoa, vaikka osallistavaa dokumentointia käytetäänkin kaikissa asiakaskirjauksissa. Tapaustutkimukselle on ominaista, että tutkimuskohteena on jokin rajattu ilmiö tai tapahtuma. Tapaustutkimuksessa on myös tärkeää erottaa toisistaan tutkimuksen kohde ja tapaus. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 9–11.) Omassa tutkimuksessani minulla on tapauksena asiakkaan kohtaaminen osallistavassa dokumentoinnissa ja tutkimuskohteena osallistavan dokumentoinnin tekeminen. Pyrin tutkimuksessani saamaan perusteellisen ja tarkan kuvauksen osallistavan dokumentoinnin tekemisestä sekä siinä tapahtuvasta asiakkaan kohtaamisesta, mikä myös perustelee monen eri aineiston keräämistä ja käyttöä (Laine ym. 2007, 10) sekä lisäämään ymmärrystä kohtaamisesta osallistavassa dokumentoinnissa (Yin 2003, 1). Tapaustutkimuksessa tutkijan tavoitteena on ottaa selvää siitä, mistä tapauksessa oikein on kysymys eli tehdä siitä ymmärrettävä. (Laine ym. 2007, 16.)

5.2 Aineisto

Tutkimukseni aineisto koostuu kahdesta asiakassuunnitelmaneuvoittelun havainnoinnista, kahdesta asiakkaiden ryhmähaastattelusta (kaksi eri perhettä) sekä kahdesta sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelusta. Kaikki haastattelut olen toteuttanut teemahaastatteluina. Useamman aineiston käyttö on tapaustutkimukselle ominaista ja se mahdollistaa perusteellisen ja tarkan kuvauksen saamisen tutkimuskohteesta (Laine ym. 2007, 9–11). Ennen aineiston keruuta hain tutkimuslupaa kaupungilta. Tutkimuslupaan liitin tutkimussuunnitelmani sekä sen liitteenä tutkittavien informaatiokirjeen (liite 1), suostumuslomakkeen (liite 2) ja alustavan teemahaastattelurungon (liite 3).

Yksi tärkeä tavoite tutkimuksessani on ollut selvittää, mitä tutkimuksen avulla voidaan oppia osallistavan dokumentoinnin toteuttamisesta erityisesti asiakkaan kohtaamisen näkökulmasta. Tämä näkökulma myös on ohjannut sitä, millä tavalla tarkasteltavat asiakassuunnitelmaneuvoittelut ovat valikoituneet. (Stake 1995, 4.) Tapaukset voi valita joko satunnaisesti tai perustuen joihinkin kriteereihin (ks. Pekkarinen 2010, 50). Tutkimuksessani sosiaalityöntekijät kysyivät omista asiakkaistaan halukkaita osallistua tekemääni tutkimukseen. Halusin myös saada tutkimukseeni kaksi erilaista asiakasperhettä ja kaksi erilaista asiakassuunnitelmaneuvoittelua. Tämän lisäksi aikataulu oli yksi valintakriteeri. Sosiaalityöntekijät katsoivat, kenen neuvotteluja heillä oli tulossa aineistonkeruun aikaan ja kysyivät heiltä halukkuutta osallistua tutkimukseen.

Olin toimittanut sosiaalityöntekijöille tekemäni yhteydenottokirjeen, jossa kerroin tutkimuksestani. Tutkimuksesta kiinnostuneet asiakkaat täyttivät suostumuslomakkeen, jonka sosiaalityöntekijä toimitti minulle. Halutessaan asiakasperheillä oli mahdollisuus olla minuun yhteydessä ja keskustella tutkimuksesta ja sen tekemisestä lisää. Kokonaisuudessaan olen kerännyt aineiston huhtikuun 2016 aikana. Osallistavaan dokumentointiin vaikuttavat hyvin monet eri tekijät, kuten käsiteltävä asia, toimintaympäristö sekä läsnä olevat henkilöt. Asiakassuunnitelmatilanteessa läsnä olivat sosiaalityöntekijä, asiakas sekä muita työntekijöitä. Asiakassuunnitelmaneuvoitteluun ja sen onnistumiseen vaikuttaa paitsi asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, myös ympäristö ja käsiteltävä asia. Se on siis monimutkainen menetelmä, jonka vuoksi tapaustutkimus tutkimusotteena sopii sen tutkimiseen hyvin. (Laine ym. 2007, 10).

Haluan tutkimukseni avulla lisätä ymmärrystä siitä, millä tavalla asiakkaan kohtaaminen osallistavassa dokumentoinnissa toteutuu ja mitä tämä työtapa merkitsee asiakkaalle itselleen sekä sosiaalityöntekijälle. (Laine ym., 2007, 23–24; Yin 2003, 97–99.) Useamman eri menetelmän ja aineiston käytöllä tutkimuksesta tulee myös luotettavampi (Eskola & Suoranta 2001, 70). Tutkimukseni tuloksia ei voi yleistää eikä se olekaan tapaustutkimuksessa tavoitteena. Enemmänkin kyse on osallistavan dokumentoinnin ja siihen vaikuttavien tekijöiden ymmärtämisestä sekä siitä oppimisesta. (Stake 1995, 4.)

5.2.1 Havainnointi

Aloitin tutkimukseni aineistonkeruun havainnoimalla sosiaalityöntekijän toteuttamaa osallistavaa dokumentointia asiakassuunnitelmaneuvoittelussa. Olen havainnoinut kahta eri asiakassuunnitelmaneuvoittelua. Havainnoinnin avulla tutkittavasta ilmiöstä voidaan saada monipuolista tietoa. Sen avulla voidaan myös täydentää esim. haastatteluaineistoa. (Grönfors 2007, 155; Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.) Itse en osallistunut asiakassuunnitelmaneuvoittelujen kulkuun, vaan olen toteuttanut havainnoinnin ilman osallistumista (Grönfors 2007, 159; Vilkkä 2006, 43). Tätä havainnointitapaa kutsutaan tarkkailevaksi havainnoinniksi (Vilkkä 2006, 43). Tarkkaileva havainnointi on perusteltua silloin, kun tilanne on puitteiltaan ja vuorovaikutukseltaan rajattu ja kun tutkija voidaan sijoittaa tilanteeseen häiritsemättä. (Grönfors 2007, 159–160.) Asiakassuunnitelmaneuvoittelut pidettiin tiloissa, jotka mahdollistivat minun olemisen hieman syrjässä, jolloin pääsin tarkkailemaan tilannetta ulkopuolisin silmin. Tästä huolimatta paikkani oli sellainen, että pystyin havainnoimaan myös neuvotteluun osallistuneiden ilmeitä ja eleitä.

Olin etukäteen valmistautunut havainnointiin perehtymällä tutkimukseni teoreettiseen viitekehykseen, joka on myös ohjannut havainnoinnin tekemistä. Olin jäsennellyt erilaisia aihealueita, joihin minun tuli kiinnittää huomiota havainnoinnin aikana. (Vilkkä 2006, 38–39, 81.) Havainnoinnin tekoon kuuluu olennaisena osana muistiinpanojen tekeminen. Kirjasin neuvottelun aikana tekemiäni havaintoja ylös ruutuvihkoon, joita täydensin vielä neuvottelun jälkeen. Tutkijan oleminen paikalla havainnoitavassa tilanteessa vaikuttaa aina jollakin tavalla tilanteeseen. Tutkimissani neuvotteluissa sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät olivat aluksi jännittyneitä läsnäolostani. Kuitenkin neuvottelun edetessä he unohtivat läsnäoloni ja

pystyivät toimimaan tilanteessa luonnollisesti. Havainnoinnin avulla olen saanut hyvää tietoa tutkimusaiheestani sen omassa kontekstissa. Asioiden näkeminen niiden oikeissa yhteyksissä tuottaa luotettavampaa tietoa. (Grönfors 2007, 154, 157, 161.)

Asiakassuunnitelmaneuvoitteluiden alussa kerroin lyhyesti tutkimuksestani ja sen tekemisestä. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää, että kaikki läsnäolijat pystyisivät olemaan mahdollisimman luontevia, jonka vuoksi rennon ilmapiirin luominen oli keskeistä. (Vilkkä 2006, 57.) Havainnoinnissa kiinnitin erityistä huomiota sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen ja siihen, millä tavalla sosiaalityöntekijä kohtasi asiakkaan. Myös neuvottelun tunnelma, käytetty kieli ja asettuminen neuvottelutilaan ovat tärkeitä tiedon tuottajia havainnointitilanteessa.

Ensimmäisessä neuvottelussa kyseessä oli pikkulapsiperhe. Neuvottelu pidettiin sosiaalikeskuksen neuvottelutilassa. Neuvottelussa paikalla olivat molemmat vanhemmat sekä lapsi. Viranomaisista paikalla olivat sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaaliohjaajaa joista toinen kirjoitti asiakassuunnitelmaa neuvottelun aikana sekä sosiaalialan harjoittelija. Neuvottelussa oli hyvin rauhallinen tunnelma ja ilmapiiri. Lapselle oli varattu neuvotteluhuoneeseen leluja, joilla hän voi leikkiä neuvottelun aikana. Vanhemmat olivat asettuneet pöydän toiselle puolelle ja viranomaiset olivat toisella puolella. Vanhemmissa oli havaittavissa hieman jännitystä, mikä ilmeni asennon vaihteluna ja välillä katsekontaktin välttelemisenä. Neuvottelun edetessä he kuitenkin pystyivät rentoutumaan ja puhuivat avoimesti asioistaan. Neuvottelussa sosiaalityöntekijällä oli hyvin lempeä ote ja tyyli puhua ja kohdata asiakkaat. Tästä huolimatta hän pystyi puhumaan rehellisesti ja suoraan asiakkaille vaikeistakin asioista. Sosiaalityöntekijä puhui hyvin asiakasystävällisesti, käyttäen asiakkaan ymmärtämää kieltä.

Toisessa asiakassuunnitelmaneuvoittelussa oli teini-ikäisen lapsen perhe. Neuvottelu pidettiin lastensuojelulaitoksessa. Neuvottelussa paikalla olivat molemmat vanhemmat sekä lapsi itse. Viranomaisista paikalla olivat sosiaalityöntekijä, lastensuojelulaitoksen ohjaaja sekä lapsen edellisen sijoituspaikan kaksi ohjaajaa. Sosiaalityöntekijä kirjoitti asiakassuunnitelman neuvottelun aikana itse. Neuvottelun aloitus myöhästyi puolella tunnilla, mikä osaltaan saattoi hieman lisätä osallistujien jännitystä. Tunnelma neuvottelussa oli osin rento ja rauhallinen, mutta toisaalta myös hieman jännittynyt. Neuvottelun alussa sosiaalityöntekijällä oli teknisiä ongelmia, jotka kuitenkin saatiin ratkaistua. Neuvottelun edetessä osallistujat pystyivät keskittymään itse asiaan ja he unohtivat minun läsnäoloni.

5.2.2 Haastattelu

Havainnoinnin jälkeen syvensin aineistoani haastatteluilla. Päädyin toteuttamaan haastattelut teemahaastatteluina, sillä halusin korostaa haastateltavien näkökulmaa osallistavasta dokumentoinnista sekä heidän rooliaan aktiivisena osapuolena. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.) Teemahaastattelulle on ominaista tilanteen keskustelunomaisuus. Tärkeää on, että haastattelija on miettinyt etukäteen käsiteltäviä teemoja, vaikkakaan ei valmiita kysymyksiä. Kaikki suunnitellut teemat tulee käydä kaikkien haastateltavien kanssa läpi. (Eskola & Vastamäki 2010, 27–28; Eskola & Suoranta 2001, 86; Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.) Olin suunnitellut alustavan teemahaastattelurungon. Lähinnä se oli tukilista mahdollisista kysymyksistä itselleni, jos keskustelu ei muuten sujuisi. Käsiteltävät teemat ovat nousseet teoreettisesta viitekehystäni käsin (Eskola & Vastamäki 2010, 35). Haastattelu antaa myös mahdollisuuden tarkentaa kysymyksiä sekä tehdä lisäkysymyksiä käsiteltävistä teemoista. Haastattelun tekemiseen liittyy aina myös haasteita ja sen voidaan ajatella sisältävän virhelähteitä. Ne voivat riippua niin haastattelijasta kuin haastateltavastakin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Tämä on tärkeä tiedostaa ja ottaa huomioon analysointivaiheessa.

Tutkimuksessani haastateltavat ovat saaneet itse vaikuttaa siihen, missä haastattelut tehdään. Minulla oli mahdollisuus toteuttaa haastattelut sekä toimistotiloissa että asiakkaiden kotona. (Eskola & Vastamäki 2010, 29.) Se, että tutkittavat pääsevät vaikuttamaan tutkimuksen kulkuun, antaa heille tunteen osallisuudesta tutkimusprosessista. Molemmissa asiakasperheiden haastatteluissa olivat lapset paikalla. Ensimmäisen asiakasperheen lapsi oli sen verran pieni, ettei hän osallistunut haastatteluun, mutta toisen asiakasperheen lapsi oli aktiivisesti mukana. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut olen toteuttanut yksilöhaastatteluina. Perheiden haastattelemisen ryhmähaastattelulla tuntui luontevalta. Osittain ryhmähaastattelun käyttäminen on ollut ajankäyttökysymys. Sen avulla olen saanut enemmän ja nopeammin tietoa kuin yksilöhaastattelun avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63.) Molemmat asiakasperheet halusivat, että haastattelu tehdään heti havainnoidun asiakassuunnitelmaneuvoittelun perään. Pidimme välissä kuitenkin pienen tauon, jotta kaikki jaksaisivat keskittyä. Kun haastattelut tehtiin heti asiakassuunnitelmaneuvoittelujen jälkeen, oli siirtyminen haastatteluteemoihin luontevaa ja haastateltavat olivat jo tottuneita läsnäolooni (Eskola & Vastamäki 2010, 33). Sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastattelut olen toteuttanut seuraavalla viikolla aikataulullisista syistä.

Asiakkaiden saaminen tutkimukseen oli yllättävän helppoa. Molemmat perheet olivat mielisään siitä, että heiltä kysytään ja haastatellaan lastensuojelun työmenetelmään liittyvästä teemasta sekä heidän omista kokemuksistaan siihen liittyen. Haastattelujen alussa kerroin asiakasperheille vielä tutkimuksen luottamuksellisuudesta ja siitä millä tavalla säilytän ja käsittelen keräämäni aineiston. Kerroin myös, että he saavat tutkimukseni luettavakseen, kun se on loppusuoralla.

5.3 Aineiston analysointi

Aloitin aineistoni käsittelyn muuttamalla havainnointiaineiston tekstiaineistoksi. Tein neuvottelujen aikana muistiinpanoja lehtiöön ranskalaisin viivoin. Neuvottelujen jälkeen täydensin vielä muistiinpanoja, sillä neuvottelutilanteessa oli vaikeaa saada kerralla kaikkea tutkimuksen kannalta oleellista tietoa ylös. Muistiinpanojen täydentämisen jälkeen kirjoitin neuvotteluista vielä kuvaukset kertomuksen muotoon. Kuvauksissa ilmeni vuorovaikutuksen ja asiakkaan kohtaamisen kannalta keskeisiä asioita (osallistujien sanomisia sekä reaktioita toisten sanomisiin), mutta myös kontekstiin liittyviä tietoja (olosuhdetekijät ja neuvottelutilan kuvaus). Tällä tavalla sain havainnointiaineiston luettavaan muotoon, mikä helpotti myös analyysin tekoa. (Grönfors 2007, 161–162.) Haastatteluaineiston käsittelyn aloitin litteroimalla. Litteroinnit aloitin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen, jolloin asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Tämä helpotti litteroinnin tekemistä ja vaikutti myös tutkimuksen luotettavuuteen. Poistin aineistosta jo litterointivaiheessa haastateltavien nimet sekä muut tunnistettavat piirteet. (Metsämuuronen 2006, 124.)

Näiden vaiheiden jälkeen järjestelin aineistoni teemoittain eli Banksin (1995, 2012) asiakkaan eettisen kohtaamisen jaottelun mukaisesti. Teoria on ohjannut analyysia hyvin voimakkaasti. Voidaan siis sanoa, että analyysini on teorialähtöinen. Kävin aineistoni moneen kertaan läpi ja merkitsin sen värikoodein, jossa jokaisella teemalla oli oma värinsä. Tämän jälkeen teemoittelin aineiston siirtämällä tekstinkäsittelyohjelmalla värikoodein merkityt kohdat kunkin teeman alle. (Eskola 2007, 183, 189–190.) Teemoittelu Banksin (1995, 2012) jaottelun mukaan koskee nimenomaan tutkimukseni pääkysymystä eli asiakkaan eettisen kohtaamisen toteuttamista osallistavassa dokumentoinnissa. Osallistavan dokumentoinnin toteuttamistapaa olen kuvannut havainnointiaineistoni pohjalta. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia

osallistavasta dokumentoinnista teemoittelin positiivisten ja negatiivisten/haasteellisten tekijöiden kautta. Ryhmittelin aineistosta positiiviset ja negatiiviset/haasteelliset asiat, joita sitten analysoin. (Eskola 2007, 189–190.)

Analyysin avulla olen pyrkinyt tiivistämään, järjestämään ja jäsentämään aineistoa. Tärkeää on, ettei mitään oleellista jää aineistosta pois. Olen pyrkinyt aineistosta löytämään mielenkiintoisimmat kohdat, jotka kuitenkin kuvaavat aineistoa myös laajemmin. Näitä kohtia olen laajentanut muulla haastatteluaineistolla sekä havainnointiaineistolla. Analyysin kohteena on ollut aina kokonainen teema. Tämän jälkeen olen analyysiini yhdistänyt tutkimukseni teoreettiset lähtökohdat sekä aikaisemmat tutkimukset. (Eskola 2007, 192–194, 197; Eskola & Suoranta 2001, 179.)

5.4 Tutkimusetiikka

Tutkimuksessani on täytynyt ottaa huomioon monia eettisiä näkökulmia. Seuraavassa käyn oman tutkimukseni kannalta olennaisia eettisiä näkökulmia lävitse.

Tärkeää on, että tutkimukseen osallistuvat lastensuojelun asiakkaat ovat saaneet itse päättää mukanaolostaan. Tämä on edellyttänyt, että he ovat saaneet tutkimuksesta riittävästi tietoa, jonka perusteella ovat voineet päätöksensä tehdä. Tärkeitä tietoja tutkimukseen osallistujille ovat olleet tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, ketkä aineistoa käsittelevät, mitä se heidän osaltaan tarkoittaa ja kuinka paljon tutkimus vie heidän aikaansa. Osallistujille on aina myös tärkeää kertoa, miten aineistoa kerätään ja säilytetään. Tutkimuksessa osallistujien oli mahdollista myös muuttaa mielipidettään missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. (Kuula 2011, 61–62, 87.) Mahdollisimman rehellinen ja läpinäkyvä tieto tutkimuksen tekemisestä tutkimukseen osallistujille on merkki heidän kunnioittamisestaan ja kuuluu hyvään eettiseen käytäntöön (Hirvonen 2006, 38). Toin haastateltaville sekä informointikirjeessä sekä aineistonkeruun alussa esiin, että he voivat keskeyttää tutkimuksen teon omalta osaltaan missä vaiheessa tahansa (Mäkinen 2006, 95). Nämä kaikki edellä mainitut asiat vaikuttavat tutkittavien motivaatioon tutkimuksen osallistumisen suhteen.

On eettisesti tärkeää, että tutkimukseen osallistujien yksityisyys säilyy. Tämä edellyttää tutkimusaineiston käsittelyä niin, että tutkittavien henkilöllisyydet pysyvät salassa. Tällä olen pykinyt turvaamaan tutkimukseen osallistuvien tietojen käytön vain alkuperäiseen tarkoitukseen. Jokaiselle ihmiselle yksityisyys voi tarkoittaa eri asioita. Tämän vuoksi on tärkeää, että tutkimukseen osallistujat määrittävät sitä itse. (Kuula 2011, 75, 79–80; Mäkinen 2006, 114.) Tämä on ollut erityisen tärkeä näkökohta omassa tutkimuksessani, koska olen tehnyt tutkimuksen omalla työpaikallani. Jotta olen pystynyt turvaamaan osallistujien antaman tiedon väärinkäytön, olen rajannut omat asiakkaani tutkimuksesta pois. Näin en ole käsitellyt sellaisten ihmisten tietoja, joiden asioissa teen päätöksiä. Minun on täytynyt myös kiinnittää erityistä huomiota siihen, että olen avoin tutkimuskohteesta nouseville asioille ja niiden merkityksille. En ole saanut omien tietojen ja ennakkoluulojen vaikuttaa aineistoon ja sen analysointiin, vaan olen antanut aineiston puhua puolestaan. (Hirvonen 2006, 44.)

Yksityisyyden suojaaminen on täytynyt ottaa huomioon myös raportointivaiheessa. Raportointi tulee tehdä niin, ettei kenenkään henkilöllisyys selviä eikä kommentteja voi yhdistää keneenkään. Jokainen tutkimukseen osallistuja on myös allekirjoittanut oman suostumuksensa siihen, että kerään heiltä tietoa omaan tutkimukseeni. (Kuula 2011, 82, 84.) Minun on tullut myös kiinnittää erityistä huomiota omaan objektiivisuuteeni, koska kyse on omasta työyhteisöstäni. Toisaalta tutkittavat ovat saattaneet olla myönteisempiä tekemääni havainnointiin, kun tietävät, että olen osa työyhteisöä.

Liittyen osallistujien yksityisyyteen, on tutkimuksessani ollut tärkeää myös vaitiolovelvollisuus. Erityisen tärkeää tämä on, jos osallistujat tuottavat negatiivisia kokemuksia ja ajatuksia liittyen sosiaalityöntekijän työhön. Nämä ovat arkaluonteisia asioita, jotka pahimmassa tapauksessa voivat vaikuttaa osallistujien saamaan palveluun ja kohteluun jatkossa. (Kuula 2011, 91.) Korostin haastateltaville, että minun lisäksi kukaan muu ei pääse käsiksi aineistoon ja että salaan heidän henkilöllisyytensä jo litterointivaiheessa (Mäkinen 2006). Tärkeää on ollut myös huomioida, miten läsnäoloni asiakassuunnitelmia tehdessä on vaikuttanut tutkittaviin. Vaikka en osallistunut itse asiakassuunnitelman tekoon, olin kuitenkin koko ajan läsnä. Tämä voi muuttaa tutkittavien käyttäytymistä jonkin verran, mikä tulee ottaa huomioon myös analysointi ja raportointi vaiheessa.

Tutkittavien valikoituminen tutkimukseen tapahtui sosiaalityöntekijöiden kautta. Jokainen sosiaalityöntekijä etsi omista asiakkaistaan vapaaehtoisia, jotka halusivat tutkimukseeni

osallistua. Tähän liittyy oleellisena osana asiakkaiden motivoiminen tutkimukseen (Kuula 2011, 156). Motivoinnin välineinä ovat toimineet tutkimuksen tavoitteet ja pyrkimykset liittyen asiakkaiden suurempaan osallisuuteen ja kuulemiseen sekä työmenetelmien kehittämiseen.

6 TULOKSET

Käsittelen tässä luvussa tutkimukseni tuloksia jäsentäen ne tutkimuskysymysten mukaan. Aloitan tutkimustulosten esittelyn käyden läpi tutkimukseni alakysymykset eli miten osallistavaa dokumentointia toteutetaan sekä millaisia kokemuksia asiakkailta ja sosiaalityöntekijöillä on osallistavasta dokumentoinnista. Näiden kysymysten voidaan myös ajatella taustoittavan tutkimustani. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään pääkysymykseeni liittyviä tuloksia eli miten asiakkaan eettinen ja arvokas kohtaaminen toteutuu osallistavassa dokumentoinnissa.

6.1 Osallistava dokumentointi lastensuojelun asiakassuunnitelmien teossa

Osallistavaa dokumentointia voidaan tehdä monin eri tavoin. Tutkimuskeskusteluissa osallistavan dokumentoinnin synonyyminä pidetään myös avointa dokumentointia (Pyykönen 2012; Makkonen 2013; Prince 1996; Gelman 1992). Käsitän kuitenkin avoimen dokumentoinnin lähinnä asiakaskirjausten saamiseksi. Osallistavalla dokumentoinnilla sen sijaan tarkoitan työmenetelmää, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä kirjoittavat lastensuojelun dokumentteja yhdessä. Omassa tutkimuksessani osallistava dokumentointi on toteutunut niin, että asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat luoneet yhdessä asiakassuunnitelman neuvottelun aikana. Havainnoimissani asiakassuunnitelmaneuvotteluissa sosiaalityöntekijät kertoivat aluksi, millä tavalla neuvottelu etenee. He kertoivat, että neuvottelun aikana suunnitelmaa kirjataan jo koneelle ja että se käydään lopussa yhdessä läpi. Neuvotteluista toisessa sosiaalityöntekijä kirjasi suunnitelmaa itse neuvottelun aikana koneelle ja toisessa kirjaajana toimi työpari.

Neuvottelujen aikana sosiaalityöntekijät välillä tarkistivat, mitä suunnitelmaan oli kirjattu ja yhdessä voitiin muokata samalla jotakin lausetta. Sosiaalityöntekijät tekivät tarkentavia kysymyksiä ja tarkistivat välillä, että ovat ymmärtäneet oikein asiakkaiden sanomiset. Havainnoimissani neuvotteluissa asiakkaat myös uskalsivat ehdottaa lisäyksiä ja korjauksia, mikä kertoo heidän halustaan osallistua ja vaikuttaa työskentelyprosessiin. Tällainen toimintatapa kuvastaa asiakkaan arvostamista oman asiansa asiantuntijana (Valkama & Raisio 2013, 92–93).

Neuvottelujen lopussa sosiaalityöntekijät lukivat suunnitelmat asiakkaille. Samalla kukin osallistuja pystyi tekemään korjausehdotuksia sekä lisäyksiä, jos jotakin oleellista puuttui.

Kun kaikki olivat tyytyväisiä suunnitelmaan, tulostettiin se ja sekä sosiaalityöntekijä että asiakkaat allekirjoittivat suunnitelman. Asiakas sai neuvottelusta mukaansa uuden asiakassuunnitelman. Ottamalla myös asiakkailta allekirjoituksen suunnitelmaan, voivat asiakkaat saada tunteen siitä, että he todella ovat olleet yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa luomassa suunnitelmaa (Laitila 2010, 9). Tällainen toimintatapa voi myös sitouttaa asiakkaita työkentelyyn tehokkaammin. Tämä näkökulma tuli esiin myös sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Asiakas pyritään näkemään sosiaalityöntekijän kanssa tasaveroisena toimijana ja yhteistyökumppanina (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 155).

6.2 Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista

Osallistavassa dokumentoinnissa asiakas on keskeisessä asemassa. Siinä korostuu asiakkaan oma aktiivisuus ja myös vastuunotto omista asioista (Valkama & Raisio 2013, 92–93). Sosiaalityöntekijän täytyy kyetä antamaan asiakkaalle tilaa, jotta tämä on mahdollista. Sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat pitivät osallistavaa dokumentointia asiakasystävällisenä työtapana ja toivoivat, että sitä jatkettaisiin.

Asiakas 1: ” Oli tää sillee selkee. Niissähän on aiemmin ollu sellaisia lauseita, mistä saa vääriä käsityksiä. Kirjotettu teksti on ollu erilaista ku mitä on puhuttu. Tässä ku nopeesti kirjotettiin niin pääsi heti korjaamaan.”

Asiakas 2: ”... voi tulla niinku uusii ajatuksiin enempi ku ne käydään siinä sit vielä uudestaan läpi et jotain mitä on jääny sanomatta tai tulee mieleen... et kyl mun mielestä on ihan hyvä tapa mitä nyt tehtiin.”

Asiakkaat toivat haastatteluissa esiin tyytyväisyytensä siihen, että he saivat uuden asiakassuunnitelman neuvottelusta mukaansa. Myös se, että he näkivät omien mielipiteidensä olevan suunnitelmassa, oli heistä positiivinen asia ja he kokivat sen tärkeäksi. Havainnoidesani neuvotteluja huomasin asiakkaiden olevan hieman hämmentyneitä aluksi tällaisesta työtavasta. Kuitenkin neuvottelujen edetessä he pääsivät työtapaan kiinni ja innostuivat siitä. Edellisistä asiakkaiden kommentteista on myös huomattavissa, että heidän aikaisempi kokemuksensa asiakassuunnitelmasta ja ylipäänsä dokumenteista ovat osittain negatiivisia.

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissaan esiin erityisesti asiakkaan näkökulman. He pohdivat osallistavaa dokumentointia asiakkaalle mielekkääksi tavaksi toimia ja työskennellä. He näkivät, että osallistavan dokumentoinnin kautta asiakkaat pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan työskentelyprosessiin (Cowden & Singh 2007, 14–15).

Sosiaalityöntekijä 1: ” Että saa sen kokemuksen et on oikeesti ite miettinyt sitä suunnitelmaa ja se herää heti eloon kun sen saa käteen. Ja nuoret saattaa sen kokea erityisen hyvänä kun heidän sanomisensa kirjoitetaan sinne ja kun heitä kuunnellaan siinä. Että se tulee sinne paperiin mitä he ite haluu...”

Sosiaalityöntekijät myös pohtivat asiakkaiden toimintakykyisyyttä sekä kiinnostusta osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseen.

Sosiaalityöntekijä 1: ” ... mut sit on asiakkaita, jotka eivät välttämättä ole kiinnostuneita siihen. Mutta toisaalta se voi pitkällä juoksulla saada heitä motivoitua siihen et se onkin hyvä juttu.”

Edellisessä haastatteluotteessa sosiaalityöntekijä tuo esille sen, että välttämättä kaikki asiakkaat eivät ole kiinnostuneita siitä, mitä heistä kirjoitetaan tai he eivät ylipäänsä ole halukkaita yhteistyöhön. Tämä kuvastaa jäämistä osattomaksi omassa asiassa ja lastensuojelun dokumentoinnissa, vaikka se olisikin asiakkaan oma valinta (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 116). Kuitenkin sosiaalityöntekijä myös pohtii osallistavan dokumentoinnin mahdollisuutta olla keino asiakkaan motivoinnissa työskentelyyn. Kun asiakas huomaa, että hän pääsee osallistumaan ja vaikuttamaan asiakassuunnitelmaan ja työskentelyprosessiin, voi hän asennoitua yhteistyösuhteeseen toisella tavalla ja saada heidät kiinnostumaan myös heistä kirjoitetuista dokumenteista.

Osallistava dokumentointi pakottaa sosiaalityöntekijän pohtimaan asiakkaan näkökulmaa ja ottamaan hänet aktiivisesti mukaan työskentelyyn. Tällainen toimintatapa voi tuoda mukanaan asennemuutoksen, jonka kautta asiakkaan yhä aktiivisempi rooli on mahdollinen. Tätä kuvastaa myös sosiaalityöntekijä 2:n kommentti: ” Siinä kyllä enemmän satsaa asiakkaiden huomioimiseen ja kohtaamiseen.” Jo pelkästään se, että osallistava dokumentointi on työmenetelmänä käytössä, voi saada sosiaalityöntekijän asenoitumaan dokumentointiin ja asiakassuunnitelmanneuvotteluun eri tavalla. Havainnoinnin kautta tuli esille se, että osallistavan

dokumentoinnin kautta dokumentoinnista tuli kaikkien läsnäolijoiden yhteinen juttu. Tällaisen yhteisen tekemisen kautta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde voi lähentyä, mikä osaltaan myös edistää luottamuksen syntymisessä.

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissaan esille, että heidän mielestään osallistava dokumentointi on erittäin hyödyllinen työtapana. He toivat esille erityisesti sen, että silloin asiakassuunnitelma ei jää roikkumaan, mikä myös tehostaa työajan käyttöä. Haastatteluissa tuli myös esiin, että kun asiakkaat ovat päässeet mukaan suunnitelman tekoon myös kirjoitusvaiheessa, ovat he tyytyväisempiä suunnitelmaan ja kirjaamistapaan, mikä voi vähentää asiakirjapyyntöjä ja valituksia (Gelman 1992, 72–73).

Haasteena sosiaalityöntekijät kokivat sen, että käytössä ei välttämättä ole työparia, joka kirjaa, vaan se täytyy tehdä itse samalla kun toimii neuvottelun vetäjänä. Vaikka sosiaalityöntekijät kokivat sen haasteena, olivat he sitä mieltä, että ”*harjoittelemalla sekin onnistuu*” ja että ”*on tärkeää pitää osallistava dokumentointi työmenetelmänä käytössä*”.

Sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät toivat esille, että osallistava dokumentointi vie aikaa, jolloin neuvotteluihin varattavan ajan tulee olla pidempi. Kukaan tutkimukseen osallistujista ei kuitenkaan haluaisi, että sen takia tämä työmenetelmä jää pois käytöstä, vaan kokivat sen hyödyt suurempana. Asiakkaat olivat neuvottelujen jälkeen tyytyväisiä suunnitelmiin ja kokivat, että se oli juuri sellainen kuin oli neuvottelussa puhuttukin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kuvastaa myös seuraava haastatteluote:

Asiakas 3: ”Nyt ei tartte kuukautta tai paria ootella, että koskahan se suunnitelma tulee. Ennen saatto edellinen suunnitelma tulla just ennen uutta neuvottelua ja mitään siinä välissä ei ollu tapahtunut asioille.”

Edellisessä asiakkaan kommentissa näkyy hänen turhautumisensa aikaisempaan työskentelyyn. Tämä asettaa myös odotuksia uudelleenlaiselle työskentelytavalle. Kommentista myös kuvastuu se, että kun asiakassuunnitelma on saatu yhdessä tehtyä ja se on heti valmis, tapahtuu asioille myös käytännössä jotakin eivätkä ne jää vain paperille. Sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät toivat myös esiin, että ”*suunnitelma alkaa heti elämään, kun sen on saanut jo neuvottelussa*”. Tämä kuvastaa sitä, että asiakassuunnitelman saaminen tekee siitä konkreet-

tisen. Kun sen saa heti neuvottelusta mukaan, on keskustellut asiat vielä mielessä. Tällä tavalla asiakas voi kokea suunnitelman myös enemmän omakseen. Toinen sosiaalityöntekijöistä myös pohti käytetyn kielen merkitystä asiakassuunnitelman neuvottelussa.

Sosiaalityöntekijä 1: ”Periaatteessa jonkun sanan merkitys voi jopa muuttua kun sä käännät sen omalle kielelle. Toki nyt tekstissä on humoristisia kohtia, kun se on kirjoitettu suoraan puheesta. Mutta on se huomattavasti lähempänä asiakkaan käyttämää kieltä tietysti.”

Haastatteluote kuvastaa käytetyn kielen merkitystä ja liittyy myös vahvasti asiakassuunnitelman konkreettisuuteen. Sosiaalityöntekijä pohti myös haastattelussaan sitä, että jos hän olisi tehnyt valintaa mitä kirjoittaa suunnitelmaan, olisi hän käyttänyt valtaosa asiakassuunnitelman tekemisessä. Lastensuojelun työskentelyssä vallan käyttöä ei kuitenkaan voi välttää, vaan se kuuluu oleellisena osana työhön (Juhila & Pösö 2000, 58).

6.3 Asiakkaan eettinen kohtaaminen osallistavassa dokumentoinnissa

Asiakkaan kohtaamista olen analysoinut teoreettisen viitekehysten eli Sarah Banksin (1995; 2012) jaottelun mukaisesti. Tässä jaottelussa asiakkaan eettisen kohtaamisen osa-alueita ovat asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen omana itsenään, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnistaminen sekä luottamuksellisuus. Käsittelen jokaista asiakkaan eettisen kohtaamisen elementtiä erikseen omassa alaluvussaan, lukuun ottamatta asiakkaan hyväksymistä omana itsenään ja tuomitsemattomuutta, joita käsittelen samassa alaluvussa.

6.3.1 Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen

Hyvän ja arvokkaan kohtaamisen perusedellytyksenä on asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi ainutlaatuisena ihmisenä, omana itsenään. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Asiakas tulisi pystyä kohtaamaan tavallisena ihmisenä, joka on yhteiskunnan palveluiden ja sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen tarpeessa. Tästä näkökulmasta katsottuna asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja

oman asiansa asiantuntijana ja hän tulee myös huomioiduksi yksilönä. (Laitinen & Kempainen 2010, 153–155.)

Sosiaalityöntekijän tulee asiakkaita kohdatessaan olla avarakatseinen ja huomioida jokaisen asiakkaan ainutlaatuiset piirteet. Ihmisten erilaisuus ei vähennä kenenkään ihmisarvoa, päinvastoin. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Tutkimissani asiakassuunnitelmaneuvoituissa sosiaalityöntekijät ottivat jokaisen asiakasperheen jäsenen huomioon. Molemmissa neuvotteluissa olivat myös lapset paikalla, jotka huomioitiin heidän ikätasonsa mukaisesti. Pienelle lapselle juteltiin ja häntä huomioitiin aina keskustelun lomassa. Toisen perheen lähes täysi-ikäinen nuori oli keskeisessä asemassa neuvottelussa. Hän oli aktiivisessa roolissa koko neuvottelun ajan. Lastensuojelussa on tärkeää, että lapsi pääsee myös osallistumaan omien asioidensa käsittelyyn oman ikätasonsa mukaisesti (Lastensuojelulaki 427/2007).

Asiakkaat ovat myös erilaisia sen suhteen, miten he kykenevät ottamaan vastuuta tilanteestaan ja työskentelystä sekä siinä, mitä he odottavat sosiaalityöntekijältä. Lastensuojelussa asiakkaiden tilanteet ovat hyvin haastavia, jonka vuoksi sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja ammattitaito ovat keskeisessä asemassa. Näin siitä huolimatta, vaikka asiakkaat tulisi nähdä oman asiansa asiantuntijoina. (Mönkkönen 2007, 51-52; Laitinen & Väyrynen 2011, 164.) Tämä näkyi myös havainnoimissani neuvottelutilanteissa. Asiakkaat odottivat sosiaalityöntekijältä asiantuntijan näkemystä siitä, minkälaisia toimenpiteitä heidän tilanteensa vaatii. Sosiaalityöntekijät sanoittivat neuvotteluissa asiakkaille sitä, mitä heiltä tilanteessa vaaditaan sekä sitä miltä asiakkaiden omat toimintamahdollisuudet ja -kyvyt näyttäytyvät sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Ajoittain oli havaittavissa, että sosiaalityöntekijä joutui ottamaan tiukemmin ohjat käsiinsä ja sanelemaan sen, miten asiassa edetään. Tämä kuvastaa vaikeiden tilanteiden läsnä olemista sekä sosiaalityöntekijän roolia asiakasprosessin koordinoijana ja hallitsijana.

Lastensuojelussa on tilanteita, joissa asiakas ei kykene jäsentämään omaa elämäänsä ja tilannettaan. Tällöin asiantuntijan näkemys ja tieto ovat keskeisessä asemassa tilanteen edistämiseksi. Oman asiantuntijuuden ja tiedon käyttämättä jättäminen tällaisessa tilanteessa voi olla jopa eettisesti arveluttavaa. Lastensuojelussa toiminta voi olla ajoittain hyvinkin asiantuntijakeskeistä. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole aina työntekijän ja organisaation toiminnasta lähtevää, vaan joskus myös asiakkaat odottavat saavansa työntekijältä suoria vas-

tauksia ja ratkaisuja tilanteisiinsa. (Mönkkönen 2007, 51–52, 61.) Tämä näkyi toisessa havainnoimassani asiakassuunnitelmaneuvoittelussa ajoittain asiakkaiden vetäytymisenä ja hiljaisuutena. Heidän oli ajoittain vaikea ottaa kantaa asioihin ja he odottivat, että sosiaalityöntekijä sanelee, miten tilanteessa edetään.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuli myös esille läsnä oleva ajatus asiakkaan ongelmallisuudesta, jolloin vaarana on asiakkaan ohittaminen aktiivisena toimijana ja sitä kautta kohtaamattomuus ainutlaatuisena ihmisenä. (Mönkkönen 2007 51–52.) Tätä kuvaa sosiaalityöntekijän kuvaus asiakkaasta:

Sosiaalityöntekijä 1: ”Hän on erityinen, jolloin hänen käytöksensä nostaa huolen työntekijöille. Että ei aina muisteta, että asiakas on eri asia kuin hänen tekonsa. Se on varmaan välillä vähän unohtunut ammattilaisilta. Et jos elämä on pelkkää ongelmaa, niin eihän me päästä mihinkään.”

Edellisestä haastatteluotteesta tulee hyvin esille, kuinka tärkeää on tarkastella asioita myös positiivisesta näkökulmasta. Asioiden tarkasteleminen ainoastaan negatiivisuuden kautta ei edistä asioita, vaan pikemminkin voi lamaannuttaa asiakkaan. Asiakkaiden voimavarojen ja omien kykyjen ja taitojen huomioiminen työskentelyssä on osa asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistamista ja huomioimista. (Mönkkönen 2007, 51–52.)

Havainnoinnissa tuli esille sosiaalityöntekijöiden ajoittainen asiakkaiden kategorisointi tiettyyn käyttäytymismalliin heidän problematiikkansa perusteella. Tämä näkyi muun muassa asiakkaisiin kohdistuvina odotuksina ja oletuksina heidän käyttäytymisestään. Tämä voi estää asiakkaan vahvuuksia ja rajoituksia, jolloin asiakkaan kohtaaminen ihmisenä hankaloituu. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sosiaalityöntekijän on tärkeää kerätä oikeaa ja stereotyyppioista vapaata tietoa asiakkaan tilanteesta. Tätä kautta puuttumista vaativien tilanteiden tunnistaminen ja käsitteleminen tulevat mahdollisiksi ja asiakkaan kohtaaminen on eettistä. (Laitinen & Väyrynen 2011, 167–169, 171.) Havainnoinnin kautta tuli esiin, että sosiaalityöntekijät keräsivät hyvin kattavasti tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta ja kaikkien osallistujien näkemykset tulivat esille. Osallistavan dokumentoinnin kautta asiakkaat pääsivät tarkistamaan korjatut tiedot oikeiksi ja korjaamaan virheelliset tiedot. Haastatteluissani asiakkaat toivat esille tyytyväisyytensä tällaiseen toimintatapaan. Tätä kuvastaa asiakkaan kommentti:

Asiakas 2: ” Tässä pääsee niinku ite kattomaan ja osallistumaan suunnitelman tekemiseen, mikä on hyvä juttu. ”

6.3.2 Määrätietoinen tunteiden ilmaisu

Asiakkaan tulee voida ilmaista omia tunteitaan asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijän tulee antaa tilaa sekä asiakkaan positiivisille, että negatiivisille tunteille. Lastensuojelun sosiaalityössä negatiiviset tunteet ovat hyvin yleisiä ja yleensä ne kohdistetaan yksittäiseen työntekijään. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Asiakkaiden negatiiviset tunteet ilmenevät tavallisesti silloin, kun he eivät koe saaneensa apua ja tukea omaan tilanteeseensa. Myös tunne omaan yksityisyyteen puuttumisesta aiheuttaa yleensä negatiivisia tunteita. Usein asiakas odottaa kohdatuksi tulemista ja avun saamista, mutta toisaalta se on pelottavaa, mikä voi johtaa negatiiviseen tunnereaktioon. (Laitinen & Kemppainen 2010, 157–159.) Negatiivisten tunteiden näyttäminen on luonnollista, sillä lastensuojelussa käsitellään asiakkaiden hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Keskeisessä asemassa työskentelyssä tulisivat olla asiakkaiden tarpeet sekä heidän omat konstruktiot tilanteestaan (Mönkkönen 2007, 55).

Haastatteluissa tuli selkeästi esille asiakkaiden taholta se, että he pystyvät ilmaisemaan omia tunteitaan ja ajatuksiaan sosiaalityöntekijälle. Asiakkaat kokivat, että sosiaalityöntekijä puhui heille suoraan asioista niiden oikeilla nimillä. Sosiaalityöntekijät toivat selkeästi esiin mitä he asiakkailta odottavat ja vaativat. Sosiaalityöntekijät kykenivät myös kyseenalaistamaan asiakkaiden esille tuomia näkökulmia ja ehdotuksia sekä realisoimaan esimerkiksi asiakkaiden esittämiä tavoitteita ja toiveita. Sosiaalityöntekijöiden rehellisyys asiakkaiden tilanteista saa aikaan ilmapiirin, jossa asiakkaat voivat ilmaista omia tunteitaan (Banks 1995, 26; 2012, 46).

Asiakas 4: ”No, välil siin joo saa tai joutuu sanoo ite vähän jämäkämmin takas. Tai ainakin mä oon joutunu sanoo. Ku välil se (sosiaalityöntekijä) on tehny ihan omia johtopäätöksiä asioista. ”

Edellinen ote kuvastaa sitä, että asiakas kykeni ilmaisemaan omia mielipiteitään ja negatiivisia tunteitaan (Banks 1995, 26; 2012, 46). Asiakkaat kykenivät kertomaan hyvien asioiden

lisäksi myös negatiivisia kokemuksiaan sosiaalityöntekijöille, mikä on tärkeää hyvässä työntekijä-asiakassuhteessa. Negatiiviset tunteet voivat nousta pintaan, jos asiakas ei koe saavansa riittävästi tukea ja apua. (Laitinen & Kemppainen 2010, 157.) Tämä tuli esille myös haastatteluissa. Asiakkaat peilasivat tutkittavaa asiakassuunnitelmaneuvoittelua ja sosiaalityöntekijän toimintaa aiempiin kokemuksiinsa. Asiakkaat kokivat, että heidät huomataan ja että he saavat sosiaalityöntekijältä tukea tilanteessaan. Asiakkaan huomaaminen ja tuen saamisen kokemus vaikuttivat asiakkaiden asenteeseen neuvottelua kohtaan ja näin ollen myös heidän osallisuuteensa ja aktiivisuuteensa neuvottelussa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 159.)

Sosiaalityöntekijän kyky ottaa vastaan asiakkaan negatiiviset ja tukalat tunteet, on osa eettisesti arvokasta asiakkaan kohtaamista. Tämän kautta myös asiakkaan kohtaaminen kokonaisuutena mahdollistuu. (Laitinen & Kemppainen 2010, 158.) Sosiaalityöntekijän tulee tarjota asiakkaalle rohkeutta ilmaista kaikenlaisia tunteitaan ja tarjota siihen myös tilanteita ja mahdollisuuksia. (Banks 1995, 26.) Kun asiakas saa ilmaista kaikenlaisia tunteitaan turvallisesti työntekijän kanssa, saa hän tunteen huomatuksi tulemisesta ja tuen saamisesta. Asiakkaan tunteet voivat määrittää hänen toimijuuttaan, paikkaansa sekä osallisuuttaan asiakasprosessissa. Tämän vuoksi ne on tärkeää ottaa huomioon ja kohdata ne sensitiivisesti. (Laitinen & Kemppainen 2010, 159.) Asiakaslähtöisellä työskentelyllä pyritään rikkomaan asiakkaan ja työntekijän välinen hierarkkinen suhde sekä saamaan asiakas itse jäsentämään omaa elämänsä. Tätä kautta asiakkaan on myös mahdollista päästä vaikuttamaan työskentelyprosessiin. (Mönkkönen 2007, 63.)

Seuraava haastatteluote kertoo siitä, että kun asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä kemiaat toimivat, uskaltaa asiakas kertoa omista asioistaan vapaammin ja rehellisemmin. Tämä taas luo luottamuksellisuutta yhteistyösuhteeseen ja mahdollistaa vaikuttavampaan työskentelyyn pääsemisen. Tätä kautta toiminta voi olla asiakaslähtöisempää ja sitä kautta auttaa myös asiakasta itseään jäsentämään omaa tilannettaan rehellisesti (Mönkkönen 2007, 63). Haastatteluotteessa perheen äiti puhuu lapselleen lapsen ja sosiaalityöntekijän välisestä suhteesta.

Asiakas 3: ”Mun mielest se on niinku rauhottavaa et sä pystyit niinku antaa ulos erilailta. Sun ei ehkä tarvinnu jännittää sitä et teidän kemiaat kohtaa. Se kenen kanssa sulla synkkaa niin pystyy tulkitsee, antaa omia mielipiteitä ja kertoo omia asioita paremmin ehkä.”

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuli esiin liiallisen positiivisuuden painottamisen vaara osallistavan dokumentoinnin yhteydessä. Tätä kuvastaa hyvin seuraava haastattelupätkä:

Sosiaalityöntekijä 1: ” Et jotekin ne suunnitelmat missä mennään tosi asiakaslähtöisesti ja puhutaan positiivisesti, niin niissä on se vaara, että korostetaan jopa liikaa sitä hyvää, jolloin voi olla, että ne todelliset ongelmat jää vielä peittoon. ”

Se, että kyetään molemmin puolin ilmaisemaan työskentelysuhteessa sekä positiivisia että negatiivisia asioita ja keskustelemaan niistä, on tärkeää. Kuten edellisestä otteesta tulee ilmi, liiallisen positiivisten asioiden ja asiakaslähtöisyyden painottaminen voi myös johtaa siihen, että todelliset ongelmat jäävät peittoon. Tällaisissa tilanteissa voi olla, että asiakas ei koe saavansa apua ja tukea, vaan päinvastoin, jolloin negatiiviset tunteet voivat nousta pintaan (Laitinen & Kemppainen 2010, 157-159). Sosiaalityöntekijän tulee olla tarkkana siinä, että asiakas pääsee osalliseksi omissa asioissaan, mutta kuitenkin asiantuntijuuden katoamatta tilanteesta. Havainnoimassani asiakassuunnitelmaneuvoittelussa joidenkin asioiden kohdalla kävi jopa niin, että sosiaalityöntekijän näkemys jäi lähes kokonaan pois. Tähän sosiaalityöntekijä kiinnitti myös itse huomiota haastattelussaan:

Sosiaalityöntekijä 1: ” Mut mun mielestä siinä meidän neuvottelussa, koska siinä oli ohjajia, ketkä työskentelee 24 h ja vanhemmat ja nuori itse niin toisaalta sit se kun mä keskityinkin kirjaamaan niin teki myös sen et he sai oikeestikin luoda sitä suunnitelmaa ite. Et mun näkemys jäi siinä vähän niinku nollille. Et mä en saanu siinä sanottuu ku keskityin kirjaimiseen. ”

6.3.3 Hallittu emotionaalinen osallistuminen

Hallitussa emotionaalisessa osallistumisessa on keskeistä sosiaalityöntekijän herkkyys kohdata asiakas. Sosiaalityöntekijän tulee ymmärtää asiakkaan elämää kokonaisuutena sekä suhtautua häneen aidosti ja asianmukaisesti. (Banks 1995, 26, 2012, 46.) Tunteet vaikuttavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiseen, työskentelyyn sekä tiedon tuotantoon. Sosiaalityöntekijän tulee osallistua asiakkaan kohtaamiseen myös tunneulottuvuudella, sillä pelkkä mahdollisuuksien tarjoaminen tunteiden ilmaisuun ei riitä. (Laitinen & Kemppainen

2010, 160.) Hallittu emotionaalinen osallistuminen mahdollistaa molemminpuolista ymmärrystä, jossa kaikkien osapuolten näkemykset tulevat esiin. Konkreettisesti hallittu emotionaalinen osallistuminen voi näkyä esimerkiksi sosiaalityöntekijän empaattisuutena ja asiakkaiden tunteiden myötäelämisenä. Kohtaamisessa voi olla läsnä erilaisia näkemyksiä ja näkökulmia, joista käsin jokainen tulkitsee asioita ja tilanteita. Tätä kautta jokainen osapuoli on mukana luomassa kohtaamistilannetta ja vaikuttaa myös sen kulkuun, mikä on ominaista dialogiselle vuorovaikutussuhteelle. (Mönkkönen 2007, 56–57.)

Havainnoimissani neuvotteluissa sosiaalityöntekijät olivat aidosti läsnä ja asiakasta varten, mikä näkyi silmiin katsomisena, rauhallisena ja kiireettömänä läsnä olemisena sekä asiakkaiden kuuntelemisena. Sosiaalityöntekijöiden asenteesta huokui halu auttaa ja käsitellä vaikeitakin tilanteita ja asioita. Nämä kaikki ovat oleellinen osa asiakkaan arvokasta kohtaamista (Laitinen & Kemppainen 2010, 160–161.) Nämä asiat tulivat esiin myös asiakkaiden haastatteluissa. He toivat haastatteluissa esiin, että heillä oli asiakassuunnitelman neuvottelun jälkeen tunne siitä, että heitä on todella kuunneltu ja heidät on kohdattu aidosti. Asiakkaat kokivat, että sosiaalityöntekijä kannustaa heitä tilanteessa eteenpäin pääsemiseksi. Asiakkaat sanoivatkin, että ”*sosiaalityöntekijä puhuu meille kuin ihminen ihmiselle eikä tuomitse ja saarnaa*”.

Sosiaalityöntekijät pystyivät omalla olemuksellaan luomaan neuvottelutilanteesta rauhallisen ja avoimen. Myös empaattisuuden osoittaminen asiakkaille on merkki sosiaalityöntekijän omasta asenteesta asiakkaita kohtaan ja siitä, että hänellä on herkkyyttä kohdata asiakas myös tunneulottuvuudella (Banks 1995, 26; 2012, 46). Neuvottelussa, jossa kirjaaminen oli työparin vastuulla, sosiaalityöntekijä pystyi keskittymään täysin asiakkaaseen ja hänen kanssaan käymäänsä vuorovaikutukseen. Tämä näkyi katsekontaktin säilymisenä sekä kiireettömänä läsnäolona. Haastattelussa sosiaalityöntekijä kertoi, että kun ei itse kirjannut oli aikaa keskittyä vain ja ainoastaan asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijä arvioi haastattelussa, että hän oli keskustelun eteenpäin viemisessä neuvottelun aikana epäjohdonmukaisempi, kun ei itse kirjannut. Tällaista vaikutelmaa en kuitenkaan saanut havainnoidessani neuvottelua.

Lastensuojelun työskentelyssä on tärkeää myös antaa tilaa asiakkaan tunteille ja niiden ilmaisemiselle. Sosiaalityöntekijän tulee pystyä ottamaan vastaan erilaisia näkökulmia asioihin sekä erilaisia asiakkaiden tunteita. Nämä voivat aiheuttaa sosiaalityöntekijässä epävarmuutta ja tietämättömyyttä ja tämä voi aiheuttaa sosiaalityöntekijä voi kokea menettävänsä

asiantuntijuuttaan ja auktoriteettiaan. Tärkeää onkin, että pystytään erottamaan työntekijän substanssiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen toisistaan. Sosiaalityöntekijällä tulee olla tietoa siitä, mikä tilanteessa mahdollisesti voisi auttaa, mutta tärkeää on myös se, millä tavalla asiakasta lähestytään ja miten tietoa tilanteesta tuotetaan. Asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen, myös tunnetasolla, mahdollistaa asiakkaan aidon kohtaamisen, mikä synnyttää avoimuutta ja luottamusta. (Mönkkönen 2007, 96–97.) Asiakkaiden haastatteluissa korostui se, että heidän mielestään sosiaalityöntekijät olivat osanneet neuvottelussa ottaa myös heidän tunteensa huomioon, vaikka keskusteltiin vaikeista ja vakavista asioista. Asiakkaat kokivat, että heille annettiin neuvottelussa tilaa ilmaista omia näkemyksiään ja he tunsivat turvallisuutta ilmaista omia tunteitaan.

Keskeistä on se, millä tavalla sosiaalityöntekijä näyttäytyy asiakkaalle, näkeekö asiakas työntekijän ihmisenä vai byrokraattina. Kohtaamistilanteeseen vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän ammatilliset valmiudet sekä henkilökohtaiset ominaisuudet. Sosiaalityöntekijän omat kokemukset elämästä voivat vaikeuttaa asiakkaan kohtaamista, jos kokemuksia ei ole käsitelty. Tällöin asiakasta voi olla vaikea kohdata ihmisenä. Sosiaalityöntekijän asenne, läsnäolo sekä asioiden käsittely ja kuuntelu ovat osoitus asiakkaan arvostamisesta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160-161.) Kuitenkin liiallinen yhteisymmärrys tilanteesta voi tarkoittaa myös ristiriitojen ja näkemyserojen jäämistä vuorovaikutussuhteen ulkopuolelle ja niiden ohittamista (Mönkkönen 2007, 86-87).

6.3.4 Asiakkaan hyväksyminen omana itsenään ja tuomitsemattomuus

Sosiaalityöntekijän tulee hyväksyä asiakas omana itsenään. Tämä sisältää asiakkaan hyvien ja huonojen puolien hyväksymisen sekä ymmärtäväisyyden. Myös asiakkaan vahvuudet ja heikkoudet tulee ottaa huomioon. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Ilman tätä ajatusta ja näkökulmaa työskentely asiakkaan kanssa ei ole mahdollista. Ihmisen arvon ja ainutlaatuisuuden arvostaminen kuuluu eettisiin hyviin käytäntöihin. Eettisesti hyvässä työtavassa sosiaalityöntekijä perehtyy asiakkaan tilanteeseen kunnolla ja myös asiakkaan osallisuudella on oma tilansa. Tässä mahdollistuu sosiaalityöntekijän antama kokonaisvaltainen tuki asiakkaalle, jonka kautta asiakas voi ottaa vastuuta omasta elämästään. (Laitinen & Kemppainen 2010, 161—62.) Tutkimissani asiakassuunnitelman neuvotteluissa sosiaalityöntekijät näkivät asiak-

kaiden realistiset toimintamahdollisuudet ja voimavarat, mikä kuvastaa asiakkaiden ja heidän asioidensa tuntemista. Tämä on osa asiakkaan ja hänen ominaisuuksiensa hyväksymistä.

Sosiaalityöntekijän tulee kyetä kohtaamaan hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Lastensuojelussa asiakkaita ei voi käännättää, vaan kaikki tulee kohdata, heidän teostaan ja asemastaan riippumatta. Asiakkaan hyväksyminen omana itsenään vaatii myös tilannekohtaista arviointia sekä yksilöityjen ratkaisujen etsimistä. (Laitinen & Kempainen 2010, 162.) Osa haastattelemani asiakkaista saivat asiakassuunnitelmaneuvoittelussa tunteen siitä, ettei heidän tarvinnut esittää mitään. Tämä on merkki asiakkaan hyväksymisestä ja tuomitsemattomuudesta.

Sosiaalityössä asiakkaan ihmisarvoa ja persoonaa tulee kunnioittaa ja asiakkaan mahdollisuuksia korostaa. Työskentelyn tulisikin lähteä myönteisyydestä ja sitä tulisi myös korostaa työskentelyn aikana. Silti vaikeista asioista keskusteleminen ja niiden käsitteleminen ovat keskeisessä asemassa, sillä muuten asiakkaan kohtaaminen kokonaisuutena ei toteudu. Lastensuojelun sosiaalityössä on paljon tilanteita, joissa sosiaalityöntekijän toiminta voi tuntua kohtuuttomalta ja tuomitsevalta. Myös nämä tunteet sosiaalityöntekijän täytyy pystyä ottamaan vastaan. Epämiellyttävien päätösten tekeminen on osa lastensuojelutyötä, joten sosiaalityöntekijä ei voi niiltä välttyä. (Laitinen & Kempainen 2010, 163, 165.)

Sosiaalityöntekijän omat arvot ja asenteet vaikuttavat väistämättä työn tekemiseen, jolloin niistä on hyvä olla tietoinen ja niiden reflektointi on tärkeää. Tämä vaikuttaa myös asiakkaan kohtaamiseen. Erilaisten arvojen ja totuuksien tunnistaminen on osa lastensuojelutyötä. Lastensuojelutyössä joudutaan myös kontrolloimaan asiakkaita. Tällaisissa tilanteissa luottamuksen syntyminen on haasteellista. Sosiaalityöntekijän kontrolloinnista huolimatta on tärkeää, että asiakas saa tunteen sosiaalityöntekijän olemisesta hänen puolellaan. (Laitinen & Kempainen 2010, 164–165.) Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää pystyä löytämään asiakkaan vahvuuksia ja rajoituksia eikä keskittyä vain toiseen niistä. Kategorisointi ja stereotyyppien läsnä oleminen estävät tällaista kohtaamista. Leimaavat tulkinnat ja stereotyyppit estävät sosiaalityöntekijää kohtaamasta asiakasta ihmisenä, jolloin on asiakasta ja hänen tekoaan on myös vaikea erottaa toisistaan. (Laitinen & Väyrynen 2011, 167–169.)

Asiakkaan hyväksymiseen omana itsenään linkittyy hyvin vahvasti myös asiakkaan tuomitsemattomuuteen. Tuomitsemattomuudessa on kyse siitä, että sosiaalityöntekijä kykenee

erottamaan toisistaan asiakkaan ja hänen tekonsa. Asiakasta ei siis saa tuomita käyttäytymisen tai tekojen perusteella. (Banks 1995, 26; 2012, 46.) Sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä luomaan asiakassuhde, jossa on tilaa myös asiakkaan omille ongelmanmäärittelyille ja näkemyksille, sillä sitä kautta voi syntyä myös luottamusta (Mönkkönen 2007, 84). Tällaisen tilan antaminen asiakkaalle näkyi myös tutkimissani asiakassuunnitelmeneuvotteluissa. Suunnitelmia tehtäessä sosiaalityöntekijät erikseen kysyivät jokaiselta asianosaiselta ajatuksia ja mielipiteitä kehitettävistä asioista ja tavoitteista. Tilan antaminen asiakkaiden omille ajatuksille ja tilanteen määrittelyille näkyi myös haastatteluissa. Yksi haastateltavista totesi, että:

Asiakas 2: ”Aiemmin mä oon huutanu sossulle aina palavereissa ja se sai mut itkemään ni se ei ollut yhtään mukavaa. Et mulle tuli siitä kauhee ahistunut olo niist palavereista vaa, niist tuli mulle niinku taakka. Mut sit ku on sellanen sosiaalityöntekijä, joka niinku kuuntelee ja välittää ni siit tulee sellanen turvallinen olo.”

Turvallisuuden tunteen kautta asiakas pystyy luottamaan siihen, että sosiaalityöntekijä on hänen puolellaan ja pyrkii häntä auttamaan. Edellinen asiakkaan toteamus myös kertoo siitä, että sosiaalityöntekijä ajattelee lähtökohtaisesti myönteisesti, mikä on tärkeää asiakkaan omien voimavarojen tarkastelussa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 164–165.)

Vaikka asiakasta ei saa tuomita, tulee sosiaalityöntekijän kyetä ottaa esiin myös negatiivisia ja vaikeita asioita. Lastensuojelutyössä on myös aina läsnä kontrolli, mikä voi aiheuttaa monenlaisia tunteita asiakkaissa. Paljon on tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä joutuu tekemään päätöksiä, jotka tuntuvat asiakkaasta kohtuuttomilta ja tuomitsevilta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 165.) Havainnoimissani neuvotteluissa oli tilanne, jossa sosiaalityöntekijä joutui sanomaan asiakkaalle hyvinkin suoraan asioita. Tämä aiheutti asiakkaan vetäytymisen kuoreensa ja osittaisen sulkeutumisen ja asioiden kieltämisen. Sosiaalityöntekijän rehellisyys tilanteessa on kuitenkin asiakkaan kohtaamista kokonaisuutena (Laitinen & Kemppainen 2010, 65). Asiakkaat toivat haastatteluissaan esiin, että ovat tyytyväisiä sosiaalityöntekijän suorasanaisuuteen. Tämä tuo esiin lastensuojelutyöskentelyn sisältämät monet erilaiset ja ristiriitaiset tunteet.

6.3.5 Itsemääräämisoikeuden tunnustaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustamisessa on kyse tilan antamisesta asiakkaan omille päätöksille. Lastensuojelussa asiakkaan mielipide tulee aina selvittää ja kuulla. Sosiaalityöntekijän tulee myös hyväksyä se, että apu aktivoi asiakasta itseohjautuvuuteen. (Banks 1995, 26; 2012, 46–47.) Sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat etsiä ratkaisuja yhdessä yksipuolisen neuvomisen sijaan (Laitinen & Kempainen 2010, 166). Asiantuntijakeskeisyydessä keskeisessä asemassa ovat sosiaalityöntekijän valta tilanteen määrittelyssä, ongelmien luokittelussa sekä toimenpiteiden päättämisessä. Tällöin asiakkaasta tulee helposti työn kohde, jolloin asiakkaan osallisuus jää minimaaliseksi. (Mönkkönen 2007, 38–39.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa keskeisessä asemassa on myös vastuukysymys. Joskus asiakkaalla voi olla oletus siitä, että sosiaalityöntekijä ratkaisee hänen ongelmansa ilman asiakkaan omaa osallisuutta tilanteeseen. Tämä voi johtaa sosiaalityöntekijän ja järjestelmän asettamiin tavoitteisiin ja tulkintoihin tilanteesta. (Laitinen & Kempainen 2010, 168; Mönkkönen 2007, 53.) Joskus asiantuntijakeskeinen työote on kuitenkin tarpeellinen tai jopa välttämätön. Vallan ja kontrollin läsnä oleminen muokkaavat myös organisaation vuorovaikutuskäytäntöjä sekä tekevät työstä ajoittain asiantuntijakeskeistä. (Mönkkönen 2007, 44–45.)

Työntekijä voi myös ajatella, että itse toimimalla säästää aikaa. Tämä kuitenkin johtaa asiakkaan oman vastuun katoamiseen ja ulkopuoliseksi jäämiseen omissa asioissaan. Näin ollen myös todellinen muutos voi jäädä saavuttamatta. Joskus työntekijä joutuu ottamaan vastuun yksin, jos asiakas ei ole siihen kykenevä. Tärkeää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä kohtaamisessa on avoin keskustelu tilanteesta, tavoitteista ja odotuksista. Avoimen keskustelun kautta voidaan rakentaa parempi pohja myös muutostyölle. (Laitinen & Kempainen 2010, 168–169.)

Haasteen asiakkaan itsemääräämisoikeudelle tekee tilanteiden monimutkaisuus. Joskus on tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen voi aiheuttaa riskejä muille ihmisille tai kohtuuttomia kustannuksia. Tällöin sen toteuttaminen on vaikeaa ja kyse onkin eettisten valintojen tekemisestä. Lastensuojelussa joudutaan usein valitsemaan huonoista vaihtoehdoista paras. Näissäkin tilanteissa ratkaisut on pystyttävä perustelemaan. (Laitinen & Kempainen 2010, 170.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa on kyse asiakkaan kuulemisesta ja osallisuudesta omissa asioissaan (Banks 1995, 26; 2012, 46–47). Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa oli havaittavissa, että kun kyse oli osallistavasta dokumentoinnista, olivat he jo lähtökohtaisesti asennoituneet neuvotteluun eri tavalla. He olivat asennoituneet panostamaan erityisesti asiakkaiden näkemysten ilmenemiseen suunnitelmasta. Tämä näkyi suuremman tilan antamisena asiakkaille. Sosiaalityöntekijä mainitsikin haastattelussaan, että:

Sosiaalityöntekijä 1: ”Kyl mä koen, et ei siinä jääny kukaan sillai sivuun. Ja sit ne sai ite sopia ne asiat oikeesti. He itse saivat luoda en suunnitelman ja pelisäännöt. Mä en nyt puuttunut siihen.”

Asiakkaiden todellinen osallistuminen ja vaikuttaminen omiin asioihinsa kuvastaa myös asiakasprosessin oikeudenmukaisuutta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on antaa tämä tila asiakkaalle, jos asiakkaat eivät sitä itse uskalla tai osaa tehdä. (Laitinen & Kempainen 2011, 166–167.) Toisaalta liiallinen vastuun antaminen asiakkaalle ja liiallinen vaikutusmahdollisuus asioihin voi johtaa sosiaalityöntekijän liialliseen neutraaliuteen ja tätä kautta hämärtää sosiaalityöntekijän vastuuta. Uuden ymmärryksen saaminen asiakkaan tilanteeseen vaatii kaikkien osapuolten aktiivisen osallistumisen asiakasprosessiin. (Mönkkönen 2007, 63–65, 80.) Tämä näkyi myös havainnoimassani neuvottelussa, missä sosiaalityöntekijä itse kirjasi suunnitelmaa neuvottelun aikana. Sosiaalityöntekijä keskittyminen kirjaamiseen johti asiakkaan suurempaan osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuteen, mutta toisaalta myös sosiaalityöntekijän omien näkemysten vähenemiseen. Tätä sosiaalityöntekijä pohti itse myös haastattelussa:

Sosiaalityöntekijä 1: ” ... mun näkemys jäi siinä vähän niinku nollille. Et mä en saanu siinä sanottuu ku mä keskityin kirjaamiseen, jolloin he itse loi sen suunnitelman et se mahdollisti aika hyvin sen.”

Asiakkaat kokivat oman osallistumisensa neuvottelun aikana hyvänä. He kokivat, että heille annettiin tilaa ja mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua. Tämä näkyy myös seuraavissa haastatteluotteissa:

Asiakas 1: ” Et nyt tuli aika hyvin huomioituu tää meidän ja kirjattuu nää asiat et itellekin tuli hyvä mieli siitä. Nyt on niinku semmonen tunne et voi ihan hyvällä mielellä lähtee kotiin.”

Asiakas 2: ” ... että tosiaan tulee se fiilis että hän tosiaan kuuntelee meidänkin mielipiteitä. Tässä tapauksessa me ollaan et me ei olla niinku niin voimakkaasti se työn kohde vaan yhtenä mukana sitte. Mielipiteitä kuunneltiin.”

Kaikki nämä otteet kuvastavat sitä, kuinka tärkeää asiakkaalle on tulla kuulluksi ja saada sanottua omat näkemykset omista asioistaan. Joskus asiakkaan itsemääräämisoikeus voi aiheuttaa riskejä muille ihmiselle, jolloin sen toteuttaminen on erityisen haastavaa (Laitinen & Kemppainen 2010, 170). Lastensuojelun tilanteiden monimutkaisuus ja vaihtelevuus aiheuttavat työn ajoittaisen asiantuntijakeskeisyyden (Mönkkönen 2007, 44–45). Joskus myös sosiaalityöntekijä voi ajatella, että itse tekeminen säästää aikaa ja on helpompaa. Lastensuojelutyössä kuitenkin avoimella keskustelulla on keskeinen rooli vaikuttavaan työskentelyyn pääsemiseksi (Laitinen & Kemppainen 2010, 168–169).

Asiakassuunnitelmaneuvoitteluisissa oli havaittavissa avoin ja rehellinen ilmapiiri. Sosiaalityöntekijät kysyivät asiakkailta heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan eivätkä tyrmänneet tai tuominneet niitä. Neuvotteluissa asiakkaiden aktiivinen rooli näkyi erityisesti tavoitteiden asettamisessa. Sosiaalityöntekijät kysyivät ensin asiakkaiden näkemystä siitä, mitä he haluaisivat tilanteessaan tapahtuvan tai mihin pitäisi työskentelyssä päästä. Tämän jälkeen he yhdessä pohtivat tavoitteiden realistisuutta ja sosiaalityöntekijä toi oman näkemyksensä tavoitteista keskusteluun. Sosiaalityöntekijöillä oli kyky neuvotteluissa hahmottaa asiakkaiden oman toimintakyvyn rajoja ja myös sanoittivat niitä asiakkaille, jolloin suunnitelmat olivat realistisia. Tällä tavalla asiakkaat pääsivät itse määrittelemään omaa tilannettaan ja ongelmiaan, eivätkä he olleet vain työn kohde (Mönkkönen 2007, 38–39). Sosiaalityöntekijä totesikin haastattelussa, että:

Sosiaalityöntekijä 2: ” Kyl mä ainakin kysyin siinä et mitä he haluaa ja että mitkä kirjataan ja että mitkä on sellasia realistisia tavoitteita, että mihin he sitten haluaa pyrkiä. Ni ensin lähettiin siitä et mitä asiakkaat on mieltä.”

Toisaalta havaittavissa oli myös asiakkaiden johdattelua tavoitteiden asettamisessa, mikä näkyi näennäisenä tavoitteiden kysymisenä asiakkailta. Joidenkin tavoitteiden kohdalla sosiaalityöntekijä oli jo päättänyt kirjata sen, vaikka kysyikin asiakkaalta, että laitetaanko se tavoitteeksi. Tämä kertoo lastensuojelussa läsnä olevasta vallasta ja kontrollista, josta ei koskaan pääse täysin eroon. Joskus asiakkaiden tilanteet vaativat enemmän asiantuntijalähtöistä toimintaa. (Mönkkönen 2007, 44–45.) Tärkeää on kuitenkin se, millä tavalla sosiaalityöntekijä asiat ilmaisee, vaikka joutuisikin ottamaan kokonaan vastuun itselleen joissakin tilanteissa.

Asiakkaiden aktiivisuus näkyi myös neuvottelun loppuvaiheessa, jolloin suunnitelmaa käytiin vielä yhdessä läpi. Asiakkaat ehdottivat suunnitelmiin korjauksia ja lisäyksiä, joiden pohjalta suunnitelmaa sitten vielä muokattiin. Tällainen toiminta ohjaa asiakasta itseohjautuvuuteen ja aktivoi asiakasta (Banks 1995, 26; 2012, 46–47).

6.3.6 Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus asiakkaan kohtaamisessa perustuu asiakkaan perusoikeuksiin sekä sosiaalityöntekijän eettisiin vaatimuksiin. Se liittyy vahvasti siihen, millä tavalla saatua tietoa säilytetään ja käytetään. Luottamuksellisuus on myös edellytys työskentelyn vaikuttavuudelle. Asiakkaan oikeudet eivät kuitenkaan ole absoluuttisia, vaan niitä voivat rajoittaa muun muassa toisten ihmisten oikeudet. (Banks 1995, 26–27; 2012, 47.) Luottamuksellisuus asiakkaan kohtaamisessa mahdollistuu, jos muut kohtaamisen kulmakivet toteutuvat. Jos näin ei käy, voi kohtaamisesta tulla asiakkaan näkökulmasta katsottuna itsemääräämistä loukkaava ja nöyryyttävä kokemus. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.)

Jotta luottamuksellinen yhteistyösuhde voi muodostua, tulee asiakkaalla olla tunne siitä, että häntä arvostetaan ja kunnioitetaan ja että sosiaalityöntekijällä on aito halu auttaa asiakasta. Jos sosiaalityöntekijä uskoo asiakkaan omiin toimintaedellytyksiin, antaa se asiakkaalle toivoa muutoksen mahdollisuudesta. Luottamuksellisuuden syntymiseen tarvitaan kohtaamisen lisäksi yhteiskunnallis-poliittisia sekä kunnallis-organisatorisia konteksteja, jotka tukevat ja edistävät luottamuksen syntyä. Luottamuksen syntyminen vie aikaa, joskus jopa useamman vuoden. Tärkeässä osassa luottamuksen synnyssä on myös asiakkuuden alkamistapa. Jos asiakas on itse pyytänyt apua, voi luottamuksen syntyminen olla helpompaa. (Laitinen

& Kempainen 2010, 170–171.) Luottamuksellisuuden olemassaolo voi näkyä vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kykynä puhua ja reflektoida omaa tilannettaan ja ongelmiaan (Mönkkönen 2007, 63).

Luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen pääseminen mahdollistaa myös dialogisen asiakassuhteen, jossa tieto ja ymmärrys tilanteesta rakentuvat yhdessä asiakkaan kanssa. Tällaiseen suhteeseen pääseminen vaatii aikaa ja työtä. Jos toinen osapuoli kokee sen uhkana omalle toiminnalle, ei dialogisuuteen pääseminen ole mahdollista. Dialoginen vuorovaikutussuhde vaatii kaikilta osapuolilta heittäytymistä ja uskallusta uusille ja vieraille alueille. (Mönkkönen 2007, 92–93, 95.) Jos asiakkaalta puuttuu omasta elämästään luottamuksellinen suhde, jossa voi jakaa asioita, korostuu sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan tukijana sekä asioiden jakajana. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 18–19.)

Lastensuojelun sosiaalityössä luottamuksellisuus on avainasemassa hyvän työskentelysuhteen saavuttamisessa. Luottamuksellisuuden kautta myös työskentely on vaikuttavampaa. (Banks 1995, 26; 2012, 47.) Tutkimuksessani asiakkaat kokivat luottavansa sosiaalityöntekijäänsä. He kokivat, että sosiaalityöntekijä hoitaa mitä lupaa ja toimii myös tukena ja turvana asiakkaalle. Tätä kuvastavat seuraavat haastatteluotteet:

Asiakas 2: ”Heti jos mulle tulee huono olo tai joku huoli ni mä laitan heti sille viestii tai soitan. Edelliselle sossulle mä en kertaakaan soittanu, mä en koskaan laittanu viestiä ja sillee sitä rataa.”

Asiakas 2: ”Ja sossu on sellanen, joka oikeesti hoitaa asioita eikä vaan sano et joo kyl mä hoidan ja sit se ei hoidakaan. Et se ei oo semmonen ihminen, päinvastoin.”

Asiakkaiden positiivinen suhtautuminen sosiaalityöntekijään ja työskentelyyn muodostuvat arvostuksen ja kunnioittamisen tunteesta. Jos sosiaalityöntekijä uskoo asiakkaan mahdollisuuksiin ja kannustaa aktiiviseen toimintaan, luo se myös uskoa asiakkaalle itselleen. Luottamuksen syntyminen vie aikaa ja vaatii paljon töitä. (Laitinen & Kempainen 2010, 170–171.)

Asiakassuunnitelmanvotteluissa luottamuksellisuuden ilmapiiri näkyi kykynä keskustella tilanteesta ja asioista suoraan ja rehellisesti. Avoimesta ilmapiiristä kertoi myös yhdessä

nauraminen ja sosiaalityöntekijän kyky myöntää, ettei itsekään tiedä kaikkea. Tällaisessa toiminnassa ja yhteistyösuhteessa sosiaalityöntekijä näyttäytyy asiakkaalle inhimillisenä ihmisenä eikä niinkään byrokraattina. Avoimuuden ilmapiiriä neuvotteluissa kuvaavat myös seuraavat haastattelutuotteet:

Sosiaalityöntekijä 2: ”Mutta tota luottamus heidän kanssa vaikuttaa aika hyvältä koska he kertoo ihan avoimesti mitä he aattelee ja mitä he nyt toivoo.”

Asiakas 5: ”Se sanoo suoraan ainakin eikä niinku kiertele tai puhu selän takana tai muuta.”

Neuvotteluissa sosiaalityöntekijät pystyivät motivoimaan asiakkaita työskentelyyn, vaikka havaittavissa oli aluksi negatiivista asennetta. Sosiaalityöntekijät myös käyttivät neuvotteluissa sellaista kieltä, jota asiakkaat ymmärsivät. Liiallinen ammattisanaston käyttö voi vieraannuttaa sosiaalityöntekijän asiakkaista, jolloin myös yhteistyösuhde voi kärsiä. Yhteisen kielen löytämisen avulla voidaan myös tietoa ja ymmärrystä tilanteesta rakentaa yhdessä ja sitä kautta voidaan päästä dialogiseen vuorovaikutussuhteeseen. (Mönkkönen 2007, 92–93, 95.)

Luottamussuhteen syntyminen vaatii työskentelysuhteen kaikilta osapuolilta rohkeutta ja heittäytymistä (Mönkkönen 2007, 95). Sosiaalityöntekijä tarvitsee rohkeutta kysyä asiakailta rehellisesti ja myös sanoa heille oma näkemyksensä tilanteesta. Asiakkaat sen sijaan tarvitsevat rohkeutta puhua vaikeista ja henkilökohtaisista asioistaan sosiaalityöntekijälle. Tämä näkyi selkeästi havainnoimissani neuvottelutilanteissa. Ensimmäisessä neuvottelussa sosiaalityöntekijä toi oman näkemyksensä hyvin esiin. Toisessa sen sijaan sosiaalityöntekijän näkemykset jäivät hieman enemmän piiloon, koska sosiaalityöntekijä keskittyi kirjaamiseen. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät olivat jo toisillensa tuttuja työskentelyn kautta, jolloin luottamusta heidän välillään oli. Tämä näkyi asiakkaiden rohkeutena tuoda esille vaikeita ja henkilökohtaisia asioitaan.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimukseni keskiössä oli osallistava dokumentointi asiakkaan eettisen kohtaamisen näkökulmasta. Olen halunnut tutkimuksellani selvittää, miten osallistavaa dokumentointia toteutetaan, mitkä ovat asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemukset siitä ja miten asiakkaan eettinen kohtaaminen siinä toteutuu.

Osallistavan dokumentoinnin toteuttaminen ja kokemukset menetelmästä

Tutkimuksessani osallistavaa dokumentointia toteutettiin kirjaamalla asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa neuvottelun aikana. Näin ollen asiakas sai valmiin suunnitelman mukaansa neuvottelusta. Tutkimustulosten mukaan sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät kokivat osallistavan dokumentoinnin hyvänä ja hyödyllisenä työmenetelmänä. Asiakkaat toivat ennen kaikkea esille sen, että osallistavan dokumentoinnin avulla he pääsevät itse mukaan asiakassuunnitelman kirjoittamiseen. He kokivat hyvänä myös valmiin suunnitelman saamisen mukaan neuvottelusta. Tämä tutkimustulos ei vastaa Princen (1996) saamia tuloksia. Hänen tutkimuksensa mukaan asiakasperheiden vanhemmat eivät olleet halukkaita kirjoittamaan asiakaskirjauksia yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, koska ajattelivat sen olevan sosiaalityöntekijän työtä. Gelmanin (1992) tutkimuksessa sen sijaan nuoret kirjoittivat asiakirjoja yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, mikä teki heidän välisestä työskentelysuhteestaan avoimemman ja paremman. Tämä tutkimustulos tukee myös omia tuloksiani osallistavan dokumentoinnin toteuttamisesta.

Myös sosiaalityöntekijät toivat tutkimuksessa esiin positiivisia kokemuksiaan osallistavasta dokumentoinnista. Heidän mielestään osallistava dokumentointi helpotti työtaakkaa, kun asiakassuunnitelman tekeminen ei jäänyt roikkumaan. He kokivat myös, että tällä tavalla asiakkaita voidaan paremmin sitouttaa työskentelyyn, jolloin asiakkailla on myös suurempi vastuu asioiden edistämisestä. Myös dokumenttien laatu oli sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden mielestä parempi. Sosiaalityöntekijät kokivat haasteena osallistavassa dokumentoinnissa yksin työskentelyn. Silloin kun sosiaalityöntekijä sekä kirjaa että johtaa neuvottelua, on mahdollista, että sosiaalityöntekijän oma näkemys asiakkaan tilanteesta jää näkymättömiin. Työparin kanssa työskenneltäessä, voi sosiaalityöntekijä keskittyä neuvottelun johtamiseen sekä vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen asiakkaan kanssa.

Osallistava dokumentointi vaatii aikaa, jolloin asiakassuunnitelmaneuvoittelun pituus voi olla pidempi. Tästä huolimatta sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät kokivat, että osallistava dokumentointi on hyvä työtapana ja haluavat sitä jatkettavan. Tutkimukseni tulosten perusteella asiakkaat ovat valmiita osallistumaan neuvotteluihin ja tekemään yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa, jos he kokevat, että heitä arvostetaan ja heidän näkemyksensä otetaan huomioon.

Osallistava dokumentointi asiakkaan eettisen kohtaamisen edistäjänä

Asiakkaan arvokas ja eettinen kohtaaminen muodostuu seitsemän eri osa-alueen kautta. Asiakkaan eettiseen kohtaamiseen vaikuttavat näiden osa-alueiden lisäksi myös yhteiskunnalliset sekä organisatoriset tekijät. Asiakkaan eettinen ja arvokas kohtaaminen vaativat sosiaalityöntekijältä pohdintaa itsestä, omista arvoista sekä omasta työn tekemisestä. Eettinen kohtaaminen muotoutuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutustilanteessa.

Tutkimuksessani kaikki kohtaamisen osa-alueet tulivat esiin asiakassuunnitelmaneuvoiteluissa. Kuitenkin osa-alueiden vahvuus vaihteli neuvotteluiden aikana ja käsiteltävästä asiasta riippuen. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät kokivat neuvottelun onnistumisen kannalta merkittävänä erityisesti luottamuksellisuuden, tuomitsemattomuuden sekä itsemääräämisoikeuden tunnustamisen. Myös havainnointi tuki näiden teemojen tärkeyttä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus liittyy vahvasti asiakkaan osallisuuteen asiakasprosessissa. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että sosiaalityöntekijä arvostaa heitä ja kohtaa heidät ihmisenä. Tätä tutkimustulosta tukee myös De Boerin ja Coadyn (2006) tutkimus, jonka mukaan sosiaalityöntekijän pehmeys, huomaavaisuus ja ymmärtäväisyys vallankäytössä sekä inhimillinen asenne ja tyyli asiakkaan kohtaamisessa edesauttavat hyvän yhteistyösuhteen rakentamisessa. Forresterin, Kershaw'n ja Hughes'n (2007) mukaan empaattinen sosiaalityöntekijä kohtaa vähemmän vastustusta sekä saa enemmän tietoa asiakkailta. Tämä oli havaittavissa myös omassa tutkimuksessani.

Sosiaalityöntekijällä tulee olla kärsivällisyyttä kohdata asiakas. Sosiaalityöntekijällä tulee olla aikaa kuunnella aidosti asiakkaan näkökulmia asioihin. Asiakkaan osallisuuden korostamisesta huolimatta sosiaalityöntekijän ammattitaidon ja asiantuntijuuden tulee olla keskei-

sessä asemassa. (Mönkkönen 2007, 51-52; Laitinen & Väyrynen 2011, 164.) Tutkimuksessani neuvottelussa, jossa sosiaalityöntekijä toimi ilman työparia, sosiaalityöntekijän asiantuntijuus jäi ajoittain puuttumaan.

Asiakkaan eettisessä ja arvokkaassa kohtaamisessa asiakkaan osallisuuden ja sosiaalityöntekijän osallisuuden tulevat olla tasapainossa. Sosiaalityöntekijän liiallinen neutraalius tilanteessa voi olla merkki siitä, ettei asiakasta arvosteta tai hänen asiaansa ei pidetä tärkeänä. Lastensuojelun työskentelyssä valta on myös aina läsnä. Se, millä tavalla sosiaalityöntekijä sitä käyttää, on keskeisessä asemassa. Osallistavassa dokumentoinnissa on kyse jaetusta vallasta. Asiakas nähdään työn tekemisen kohteen sijasta yhteistyökumppanina, jolloin myös asiakkaan todellinen osallisuus voi olla mahdollista.

Tutkimuksessani sosiaalityöntekijät kykenivät ottamaan asiakkaiden neuvottelun aikana tuomia ajatuksia ja tunteita vastaan. Tämä kertoo myös luottamuksesta asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä, sillä omien tunteiden kertominen vaatii rohkeutta. Asiakkaiden mielestä sosiaalityöntekijöiden rehellisyys ja suorapuheisuus neuvottelussa oli positiivista ja he kokivat sen arvostuksena.

Osallistava dokumentointi auttoi sosiaalityöntekijöitä asennoitumaan neuvotteluun eri tavalla. Sosiaalityöntekijät keskittyivät neuvotteluissa nimenomaan siihen, että asiakkaiden ääni näkyi asiakassuunnitelmassa ja että he pääsivät tekemään myös suunnitelmaa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Halusin Pro gradu –tutkimuksessani selvittää, millä tavalla osallistavaa dokumentointia toteutetaan lastensuojelun asiakassuunnitelman neuvottelussa sekä miten siinä toteutuu asiakkaan eettinen kohtaaminen. Keskeisessä asemassa tutkimuksessani oli sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden kokemukset. Olen tutkinut aihetta havainnoinnin kautta saadusta tiedosta sekä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelujen kautta.

Osallistavan dokumentoinnin toteuttamisessa keskeistä oli asiakkaan osallistuminen asiakassuunnitelman kirjoittamiseen. Asiakassuunnitelman neuvottelujen aikana suunnitelmaa käytiin välillä läpi ja tarkistettiin, oliko asiat kirjattu oikein. Asiakkaat olivat neuvottelujen aikana aktiivisia. Haastatteluissaan he toivatkin esiin tyytyväisyyttään siihen, että he olivat päässeet mukaan suunnitelman tekemiseen ja että heillä oli tunne kuulluksi tulemisesta. Osallistavan dokumentoinnin kautta voidaan korostaa asiakkaiden omaa vastuuta asioistaan sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyön merkitystä.

Osallistavassa dokumentoinnissa asiakas siis nähdään sosiaalityöntekijän yhteistyökumppanina. Voidaan sanoa, että kyse on myös jaetusta vallasta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Osallistavan dokumentoinnin kautta voidaan tehdä lastensuojelun työskentelystä avoimempaa ja läpinäkyvämpää. Tällöin myös asiakkaiden ajatukset ja näkemykset lastensuojelusta voivat muuttua positiivisemmiksi. Kun asiakkaat osallistuvat asiakassuunnitelman tekoon, ovat he tutkimukseni mukaan tyytyväisempiä suunnitelmaan ja kokevat sen konkreettisempänä ja ymmärrettävämpänä. Myös asiakassuunnitelman saaminen mukaan neuvottelusta teki siitä konkreettisemmän ja todellisemman. Nämä seikat voivat vaikuttaa positiivisesti lastensuojelun työskentelyn tavoitteellisuuteen ja tuloksellisuuteen. Lastensuojelun työskentely on tuloksellisempaa silloin, kun asiakas on aktiivinen työskentelyprosessissa ja haluaa myös itse muutosta asioihin.

Asiakkaan eettinen kohtaaminen koostuu seitsemästä osa-alueesta. Asiakkaan eettinen kohtaaminen muotoutuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutustilanteessa. Tutkimuksessani osallistavan dokumentoinnin käyttö muokkasi sosiaalityöntekijöiden suhtautumista asiakassuunnitelman neuvotteluun.

Tutkimuksessani asiakkaan eettisen ja arvokkaan kohtaamisen eri osa-alueet tulivat hyvin näkyviin sekä havainnoinnin että haastatteluiden kautta. Voidaan siis sanoa, että osallistava dokumentointi tukee ja edistää asiakkaan eettistä ja arvokasta kohtaamista. Kuitenkin sen toteuttamiseen tarvitaan aikaa ja opettelua, jotta työtapa täyttää eettisen kohtaamisen periaatteet. Tämä korostuu ilman työparia työskennellessä. Sosiaalityöntekijän tulee hallita eettisen ja arvokkaan kohtaamisen kaikki osa-alueet omassa työssään. Tämä vaatii jatkuvaa itsensä ja oman työtavan reflektointia sekä omien vuorovaikutustaitojen harjoittamista. Tutkimuksessa korostuivat sosiaalityöntekijöiden empaattisuus, huomaavaisuus, arvostaminen sekä kuuntelutaidot. Näitä tuloksia vahvistavat myös aikaisemmat tutkimustulokset (mm. De Boer ja Coady 2006; Forresterin, Kershaw & Hughes 2007).

Tutkimuksessani osallistava dokumentointi oli selkeästi yhteydessä asiakkaiden tyytyväisyyteen neuvottelusta laadittuun asiakassuunnitelmaan sekä työskentelytapaan. Lastensuojelun dokumenteille on hyvin moninainen tehtävä. Ne muun muassa toimivat työskentelyn ja päätösten pohjana ja niihin perustuvat myös hallinto-oikeuksien tekemät päätökset. Näin ollen on tärkeää, että dokumentit on laadittu oikein, asiakasta kunnioittaen eikä niissä ole asiavirheitä. (Vierula 2012.) Johanna Hiitola (2015) on väitöskirjassaan tutkinut hallittua vanhemmuutta ja vanhemmuuden määrittelyä hallinto-oikeuden huostaanottopäätösten kautta. Hiitolan tutkimuksen mukaan vanhemmat vetoavat usein huostaanotto-oikeudenkäynneissä sosiaalityöntekijän tekemiin virheellisiin kirjauksiin. Ei siis ole yhdentekevää millä tavalla kirjauksia tehdään. Ne ovat pysyviä asiakirjoja, jotka vaikuttavat asiakkaiden elämään myös niiden kirjoittamisen jälkeen. Tämän vuoksi dokumenttien kirjoittamistapaan tulisi kiinnittää huomiota.

Dokumenttien avulla todellisuudesta ja sosiaalisista ongelmista tuotetaan tietynlaisia käsityksiä. Nämä käsitykset voivat olla erilaisia asiakkaiden omiin käsityksiin verrattuna, jolloin ne aiheuttavat ristiriitoja. (Hiitola 2015.) Osallistavan dokumentoinnin kautta asiakkaat voivat kokea saavansa äänensä kuuluviin. Sen avulla sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat myös muodostaa yhteistä käsitystä asiakkaan todellisesta tilanteesta, jolloin jaettu ymmärrys on mahdollinen. Tätä kautta voi olla mahdollisuus myös vähentää hallinto-oikeuskäsittelyjä sekä asiakkaiden valituksia tehdyistä päätöksistä (Gelman 1992).

Tutkimuksen merkitys

Tutkimuksen merkitystä voidaan tarkastella kolmella tasolla; yksilö-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolla. Tutkimustulokset antavat tukea sille, että osallistavan dokumentoinnin kautta asiakas saa tunteen aidosta kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta ja siitä, että asiakas saa itse olla päättämässä omista asioistaan. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta osallistava dokumentointi työmenetelmänä tehostaa työajan käyttöä. Asiakkaiden tyytyväisyys asiakassuunnitelmiin ja heidän osallistumisensa niiden tekemiseen, helpottavat sosiaalityöntekijän työpainetta. Näin myös erimielisyydet ja kiistat kirjausten oikeellisuudesta vähenevät.

Tutkimukseni antaa perusteluja osallistavan dokumentoinnin käyttämiselle lastensuojelun sosiaalityössä. Edellä mainitut vaikutukset yksilöihin heijastuvat myös organisaation tasolle. Tehokas työajan käyttö ja paineen väheneminen, voivat vaikuttaa työntekijöiden pysyvyyteen, työtyytyväisyyteen sekä työssäjaksamiseen. Osallistavaa dokumentointia käyttämällä asiakkaiden asiakirjapyynnöt ja valitukset voivat myös vähentyä. Osallistavassa dokumentoinnissa asiakkaiden kohtaaminen on eettistä, mikä johtaa myös laadukkaampaan asiakastyöhön.

Osallistavan dokumentoinnin avulla lastensuojelun työskentely on avoimempaa ja läpinäkyvämpää. Asiakkaiden aktiivinen osallistuminen ja heidän eettinen kohtaamisensa voivat vaikuttaa asiakkaiden ja tätä kautta muidenkin ihmisten positiivisempaan asenteeseen lastensuojelua kohtaan. Osallistavan dokumentoinnin avulla voidaan siis pyrkiä vaikuttamaan lastensuojelun negatiiviseen kuvaan yhteiskunnallisella tasolla.

Tutkimukseni antoi rohkaisevia tuloksia osallistavan dokumentoinnin kannattavuudesta. Vaikka sen opetteleminen voi olla aluksi työlästä ja asiakassuunnitelmaneuvoittelut vaativat enemmän aikaa, ovat sen hyödyt kuitenkin suuremmat. Osallistava dokumentointi tukee eettisen työn tekemistä, jolloin myös asiakkaan eettinen ja arvokas kohtaaminen mahdollistuu paremmin. Tämän vuoksi koen, että osallistavaa dokumentointia tulisi käyttää työmenetelmänä yhä laajemmin ja myös kehittää sitä.

Vaikka tutkimukseni antoi rohkaisevia tuloksia, joiden perusteella osallistavaa dokumentointia kannattaa toteuttaa lastensuojelun asiakastyössä, ei se kuitenkaan sovi kaikkiin tilan-

teisiin. Sosiaalityöntekijät muun muassa toivat haastatteluissaan ilmi, etteivät kaikki asiakkaat välttämättä halua osallistua asiakirjojen kirjoittamiseen. Myös asiakkaiden kyky osallistua tulee ottaa huomioon. Esimerkiksi vakavasta masennuksesta kärsivän asiakkaan toimintakyky ei välttämättä salli hänen osallistumisestaan dokumentointiin. Keskeisessä asemassa onkin sosiaalityöntekijän kyky tunnistaa tällaiset tilanteet.

Osallistavan dokumentoinnin tutkiminen myös jatkossa olisi tärkeää. Olisi mielenkiintoista tutkia, millä tavalla osallistava dokumentointi näkyy lastensuojelun dokumenteissa. Miten ne eroavat sosiaalityöntekijän yksinään tekemistä dokumenteista. Tärkeää olisi myös saada tietoa siitä, millä tavalla osallistavan dokumentoinnin käyttäminen muuttaa asiakkaiden asennetta lastensuojelua kohtaan.

KIRJALLISUUS

Banks, Sarah (2012) *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke : Macmillan.

Banks, Sarah (1995) *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke : Macmillan.

Bardy, Marjatta (2013) Lapsuus, asiakkuus ja yhteiskunta. Teoksessa : Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 49–83.

Bäckman, Sonja (2008) *Työkykyarviokokous moniammatillisen työryhmän päätöksentekotilanteena. Tutkimus vuorovaikutuksesta ja potilaan osallisuudesta*. Helsinki : Helsingin yliopisto.

Cowden, Stephen & Singh, Gurnam (2007) The ‘User’ : friend, foe or fetish ? A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical, Social Policy*. vol. 27 (1) :5–23. Sage Publications.

De Boer, Catherine. & Coady, Nick (2006) Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child and Family Social Work* 2007 (12), 32–42.

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1998) *More Than Words. An Introduction to Communication*. Third edition. London and New York: Routledge.

Eskola, Jari (2007). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2001) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2010) Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 26–44.

Fargion, Silvia (2011) Client’s Participation and Social Work Practices: The Case of the Contract between Client and Practitioner. Teoksessa: Matthies, Aila-Leena, Uggerhøj,

Lars. (toim.) 2011. *Participation, Marginalization and Welfare Services : Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. 47–62 (Viitattu 15.4.2016) Saatavissa:

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY0NTI3NV9fQU41?sid=d3451c48-8efd-4e48-9d6e-54ef4829446f@sessionmgr4003&vid=0&format=EK&lpid=i24&rid=0>

Forrester, Donald & Kershaw, Sophie & Moss, Helen & Hughes, Laura (2007) Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child and Family Social Work* 2008 (13), 41–51.

Gelman, Sheldon R. (1992) Risk Management through Client Access to Case Records. *Social Work* vol. 37 (1), 73–79.

Grönfors, Martti (2007) Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa: Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I – metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 154–170.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2013) Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 121–132.

Hiitola, Johanna (2015) *Hallittu vanhemmuus. Sukupuoli, luokka ja etnisyys huostaanottoasiakirjoissa*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Hirsjärvi, Sirkka. & Hurme, Helena. (2008) *Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirvonen, Ari (2006) Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa: Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 149–164.

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

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa: Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino. 35–64.

Kagle, Jill Doner & Kopels, Sandra (2008) *Social Work Records*. Third edition. Illinois: Waveland press.

Kaikko, Kirsi & Friis, Leila (2013) Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 108–120.

Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kääriäinen, Aino (2003) *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007) Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Markus Laine & Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.

Laitila, Minna (2010) *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa*. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 138–177.

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

Lastensuojelu (2014) THL:n tilastoraportti. (Viitattu: 7.6.2016). Saatavissa:

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/lasten_sosiaalipalvelut/lastensuojelu

Lastensuojelulaki 417/2007. (Viitattu 19.4.2016). Saatavissa: [http://fin-](http://fin-lex.fi/fi/laki/haku/?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki&h=Hae&category[]=ajantasa&category[]=alkup&category[]=smur&category[]=kaannokset&all=on)

[lex.fi/fi/laki/haku/?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelulaki&h=Hae&category\[\]=ajantasa&category\[\]=alkup&category\[\]=smur&category\[\]=kaannokset&all=on](http://fin-lex.fi/fi/laki/haku/?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki&h=Hae&category[]=ajantasa&category[]=alkup&category[]=smur&category[]=kaannokset&all=on)

Makkonen, Minna (2013) *Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjautusten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä*. Pro gradu –tutkielma. Kokkola: Yliopistokeskus Chydenius.

Matthies, Aila-Leena (2011) How Participation, Marginalization and Welfare Services are Connected. Teoksessa: Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhøj (toim.) 2011. *Participation, Marginalization and Welfare Services : Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. 3–18. (Viitattu 19.4.2016) Saatavissa:

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY0NTI3NV9fQU41?sid=d3451c48-8efd-4e48-9d6e-54ef4829446f@sessionmgr4003&vid=0&format=EK&lpid=i24&rid=0>

Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa: Jari Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkinen, Olli (2006) *Tutkimusetiikan ABC*. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina (2007) *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, Kaarina (2002) *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, valan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Kuopio: Kuopion yliopisto.

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

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

Palomäki, Susanna 2010. *Asiakkaiden osallisuus kuntoutustutkimusprosessissa. Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja kuntoutustutkimuksen oikea-aikaisuudesta Tampereen yliopistollisessa sairaalassa*. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pekkarinen, Elina. (2010) *Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu – Viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 102.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Prince, Katie (1996) *Boring records. Communication, Speech and Writing in Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Pyökönen, Riikka (2012) *Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Selvityksiä 2012:2*. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino. 196–218.

Schön, Ulla-Karin (2016) User Involvement in Social Work and Education – A Matter of Participation? *Journal of Evidence-Informed Social Work* 13 (1), 21–33.

Sirviö, Kaarina (2006) *Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämässä – mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmista*. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Sosiaalityön käsikirja. (2011) Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki. (toim.) Helsinki: Tietosanoma Oy.

Stake, Robert E. (1995) *The Art Of Case Study Research*. California: Sage Publication.

Tapola, Maria (2002) *Prosessi, strukturoitu, avoin. Asiakastyön dokumentaatio angloamerikkalaisessa sosiaalityökeskustelussa*. Pro gradu –tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta.

Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti (2013) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus.

Uggerhoj, Lars (2011) The Powerfull Meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Processes in Agency Settings. Teoksessa: Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhøj (toim.) 2011. *Participation, Marginalization and Welfare Services : Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. 201–217. (Viitattu 25.4.2016) Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY0NTI3NV9fQU41?sid=d3451c48-8efd-4e48-9d6e-54ef4829446f@sessionmgr4003&vid=0&format=EK&lpid=i24&rid=0>

Valkama, Katja & Raisio, Harri (2013) Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino. 87–112.

- Valkama, Katja (2012) *Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Valokivi, Heli (2008) *Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista*. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Vierula, Tarja (2015) Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 (2), 134–146.
- Vierula, Tarja (2014) Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. *Janus* vol. 22 (4), 343–360.
- Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* vol 20 (2), 149–167.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena (2002) *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. Helsinki: WSOY.
- Vilkka, Hanna (2006) *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.
- Yin, Robert K. (2003) *Case Study Research. Design and Methods*. Third Edition. California: Sage Publication.

LIITTEET

Liite 1

YHTEYDENOTTOKIRJE

Hei!

Olen Mari Unkuri ja opiskelen Jyväskylän yliopiston Yliopistokeskus Chydeniuksessa Kokkolassa sosiaalityön syventäviä opintoja. Olen tekemässä opintojani varten tutkimusta (pro gradu) lastensuojeluun liittyen. Tutkimukseni aiheena on osallistava dokumentointi lastensuojelun asiakassuunnitelmien teossa. Haluan tutkimukseni avulla selvittää millä tavalla asiakkaan kohtaaminen ja osallisuus toteutuvat osallistavassa dokumentoinnissa, millä tavalla asiakas kokee osallistavan dokumentoinnin työmenetelmänä sekä miten osallistavaa dokumentointia toteutetaan asiakassuunnitelmien teossa.

Olen siis kiinnostunut siitä, mitä asiakas itse ajattelee näistä asioista ja miten hän käsittää ne sekä miten sosiaalityöntekijät kokevat nämä asiat. Jotta sosiaalityöntekijät voivat kehittää omaa toimintaansa ja kiinnittää siihen uudella tavalla huomiota, olisi tärkeää, että kuuluaan asiakkaiden omia kokemuksia asioista. Tutkimuksen tarkoitus on siis nimenomaan kerätä tietoa asiakkailta, jotta toimintaa voidaan kehittää yhä enemmän asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta korostavammaksi.

Tutkimustani varten havainnoin asiakassuunnitelmaneuvoitteluja sekä haastattelen asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä. Olen ainoa henkilö, joka käsittelee tutkimusaineistoa. Nauhoitan haastattelut, jonka avulla minun on helpompi käydä aineistoa läpi. Tämä myös helpottaa itse haastattelutilannetta. Tavoitteeni on, että tutkimus olisi valmis vuoden 2016 loppuun mennessä. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen kaikki tutkimukseen liittyvä aineisto hävitetään.

Käsittelen aineistoa niin, että haastateltavien henkilöllisyys ei käy tutkimuksesta selville. Haastateltavien yksittäiset vastaukset eivät tule myöskään sosiaalityöntekijöiden tietoon. Tutkimukseen osallistuminen ei vaikuta millään lailla asiakkaan saamaan palveluun jatkossa.

Tutkimukseen osallistujilla on oikeus myös perua osallistumisensa missä vaiheessa tutkimusta tahansa.

Annan mielelläni myös lisätietoa tutkimuksestani.

Yst.terv. Mari Unkuri
Puh. 040 330 4228

Liite 2

TUTKIMUSLUPA ASIAKKAALLE

Sosiaalityöntekijä on kertonut minulle tutkimuksesta, joka tehdään lastensuojelun osallistavasta dokumentoinnista. Olen kiinnostunut osallistumaan kyseiseen tutkimukseen.

Suostun siihen, että tutkija havainnoi asiakassuunnitelmaneuvoittelua ja lisäksi haastattelee tutkimusaiheesta.

Haastattelut nauhoitetaan tutkimuksen tekemisen helpottamiseksi.

Tutkimukseen osallistujalla on oikeus perua osallistumisensa missä vaiheessa tutkimusta tahansa.

Aika ja paikka

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 3

Ennen varsinaista haastattelua käyn läpi vaitiolovelvollisuusasiat sekä tutkimusaineistoon säilyttämiseen ja hävittämiseen liittyvät asiat.

ALUSTAVA TEEMAHAASTATTELURUNKO

Taustatiedot

- Tapaamisten tiheys
- Asiakkuuden kesto
- Mitä kautta asiakkuuteen?

Osallistava dokumentointi

- Miltä osallistava dokumentointi tuntui?
- Mitä ajatuksia tällainen asiakassuunnitelman tekeminen teissä herättää? Miten koitte tilanteen?
- Miten toivoisitte asiakassuunnitelmia tehtävän?
- Millä tavalla suhtaudutte teistä laadittuihin dokumentteihin?
- Millä tavalla luulette tällaisen työmenetelmän vaikuttavan omaa suhtautumiseenne lastensuojelukun työskentelyä kohtaan?
- Mitä hyötyä ajattelette tällaisesta työmenetelmästä olevan?

Kohtaaminen

- Miten koette, että sosiaalityöntekijä kohteli teitä neuvottelussa?/Miten mielestäsi kohtelit asiakasta neuvottelussa?
- Pystyittekö neuvottelussa ilmaisemaan oman mielipiteenne ja ajatuksenne sosiaalityöntekijälle? Millä tavalla?
- Miten yhteistyönne onnistui asiakassuunnitelmaa tehtäessä?
- Miten koette sosiaalityöntekijän arvostavan teitä? Millä tavalla se näkyy?/ Miten arvelet asiakkaan arvostamisen näkyvän neuvottelussa?
- Minkälainen luottamussuhde teillä on sosiaalityöntekijän/asiakkaan kanssa?
- Minkälaista kohtaamista toivotte sosiaalityöntekijältä/asiakkaalta?

Osallisuus

- Millä tavalla koette sosiaalityöntekijän tukevan teitä elämäntilanteessanne? Millä tavalla tämä näkyi neuvottelussa?/Millä tavalla olet mielestäsi tukenut asiakasta?
- Miten koette, että pääsitte vaikuttamaan asiakassuunnitelman tekoon?/Miten asiakas pääsi vaikuttamaan asiakassuunnitelmaan?
- Millä tavalla teidät huomioitiin asiakassuunnitelmaan liittyvissä asioissa ja päätöksissä?
- Millä tavalla teidän tarpeenne otettiin huomioon neuvottelussa?
- Minkälainen rooli teillä mielestänne oli neuvottelussa?
- Kuka neuvottelussa asetti työskentelyn tavoitteet ja tukitoimet?
- Miten toivoisitte pääsevänne osallistumaan asiakassuunnitelmien tekoon?