

ASIAKKAIDEN JA ASIAKIRJOJEN VÄLISET SUHTEET LASTENSUOJELUSSA. VANHEMPIEN NÄKÖKULMA¹

Tarja Vierula: *YTM, tutkija, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto*
tarja.vierula@uta.fi

Janus vol. 20 (2) 2012, 149–167

 Janus

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan asiakasnäkökulmasta, miten ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi. Prosessia lähestytään käsitteellisesti transformaation ja siihen sisältyvän vallan näkökulmasta. Aineistona on 12 lasten vanhempien teemahaastattelua, jotka on analysoitu aineistolähtöisesti temaattisen sisällönanalyysin menetelmin. Analyysin tuloksina asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita ovat käytännöllinen, traumaattinen, toiminnallinen, alistava ja toissijainen. Transformaation valta näkyy asiakkaiden ja asiakirjojen välisissä käytännöllisissä suhteissa asiakkuutta tukevana. Toisenlainen transformaation valta tulee esiin traumaattisissa ja alistavissa asiakas–asiakirjasuhteissa, joita kuvaavat asiakkaiden haavoitetuksi tuleminen, alistamisen ja voimattomuuden kokemukset. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää sosiaalityön käytännössä ja muualla palvelujärjestelmässämme henkilökohtaisten ja helposti normatiiviksi kääntyvien asioiden ollessa dokumentoinnin kohteina.

Kansalaisen astuessa sosiaaliviraston kovaan sisäin hänellä on periaatteellinen oikeus omaan tietoonsa ja valta säädellä kertomaansa. Asiakkaana oleminen edellyttää kuitenkin jonkinasteista omaa elämää koskevan tiedon jakamista sosiaalityöntekijän kanssa. Portinvartijana sosiaalityöntekijä valitsee, mitä, miten ja keille viranomaisille hän jakaa asiakkaan tietyissä olosuhteissa antamaa tietoa. Sosiaalityön sisäisen ja ulkoisen viranomaisverkoston hyödyntäessä asiakkaan alun perin henkilökohtaista tietoa siitä tulee yhä jaetumpaa. (Clark & McGhee 2008, 10–11.) Henkilökohtaisesta tiedosta tulee näin instituutioiden virallisesti hallitsemää ja yksittäisestä asiakkaasta sekä tiedon haltija että tietämisen kohde (Clark

& McGhee 2008, 10–11; Clapton 2008, 136).

Asiakasta koskevaa tietoa tallennetaan ja siirretään paljolti erilaisten asiakirjojen muodossa. Dokumentointi ja asiakirjat ovat merkittävä osa suomalaista palvelujärjestelmää ja asiantuntijatyötä. Asiakirjat voivat vaikuttaa kansalaisten elämään monin tavoin esimerkiksi estämällä tai mahdollistamalla jotakin yksilön kannalta toivottavaa, esimerkiksi palvelun saantia. Tästä huolimatta dokumentoidun tiedon poliittisuudesta, suhteesta valtaan ja asiakkaiden vallan kohteena olemisesta ei ole käyty Suomessa julkista keskustelua eikä aihetta ole tutkittu kansalais- tai asiakasnäkökulmasta (Valtonen

2005, 259–260). Laajamittaista kansallista asiakastietojärjestelmien kehittämistyötä on kuitenkin tehty esimerkiksi Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa Tikesos (2005–2011).

Asiakkaan ja asiakirjan välinen suhde ei ole yksiselitteinen. Sosiaalityön asiakirjat muodostavat monimutkaisen puhutun, tulkittun ja lopuksi kirjoitetulle kielelle muunnetun sanojen ja merkitysten verkon. Niitä usein luetaan ja uudelleen tulkitaan eri tavoin vaihtelevissa konteksteissa eri ihmisten toimesta. Samat asiakirjat on mahdollista nähdä esimerkiksi epätäydellisinä, liioiteltuina, kontrolloivina, terapeuttisina, vahingollisina, suojelevina, tärkeinä, välttämättöminä ja hyödyllisinä. (Prince 1996.) Siksi on perusteltua tarkastella sitä, miten lasten vanhemmat lastensuojelun asiakkaina näkevät asiakkuudestaan kirjoitetut asiakirjat. Ymmärrän asiakirjat viranomaisten tuottamiksi ja/tai ylläpitäviksi asiakkaita koskeviksi kirjallisiksi tai sähköisiksi talenteiksi. Samalla ne ovat hallinnollisen päätöksenteon ja vallankäytön välineitä, joilla on todellisuutta tuottava ja ylläpitävä, seuraussellinen luonne. Näen asiakirjat näin ollen myös aktiivisina toimijoina Tony Stanleyn, Rosemary Du Pleissin ja Terry Austrinin (2011) tapaan.

Aiemmin lastensuojelun dokumentointia on tutkittu asiakirjojen sisältöä analysoimalla, ja asiakirjojen tuottamiseen ja käyttämiseen liittyvät käytännöt ovat jääneet tutkimuksellisesti katveeseen. Asiakkaiden näkökulmasta aihetta on tutkittu hyvin vähän niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin (kuitenkin esim. Prince 1996; Eronen 2008). Aihe on ajankohtainen asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun tiedon käytön lisääntyessä jatkuvasti, mistä seuraa tarve

tutkia paitsi tiedon oikeellisuutta, myös dokumentoinnin laajempia merkityksiä ja tahattomiakin seurauksia asiakkaille ja asiakirjojen laatijoille (Clark & McGhee 2008, 3). Voi myös ajatella, että lastensuojelun luonteesta voimakkaasti yksilöiden elämään puuttuvana julkisen järjestelmän ylläpitämänä toimintana seuraa yhteiskuntapoliittinen ja ihmisoikeuksiin linkittyvä velvollisuus saada tietoa lastensuojelun keskeisestä toiminnasta – kuten asiakirjoista – asiakkaiden näkökulmasta (Heino & Pösö 2003, 593).

Kysyn viranomaistoiminnan kohteina olevilta asiakkailta, millaisia heidän suhteensa ovat heitä koskeviin lastensuojelun asiakirjoihin. Asiakkaiden ja asiakirjojen välisiin suhteisiin sisältyvät sekä asiakirjojen subjektiiviset merkitykset että seuraukset: mitä asiakirja asiakkaalle merkitsee ja mitä se saa aikaan asiakkaan kokemuksissa ja toiminnassa. Asiakkaan ja asiakirjan välinen suhde on tutkimukseni keskeinen tarkastelun kohde. Suhde sisältää vastavuoroisuuden elementin korostaen asiakkaan ja asiakirjan vuorovaiikutusta molempiin suuntiin. Tarkastelen asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita Stefan Morénilta (1999) omaksumani transformaation käsitteen ja siihen sisältyvän vallan näkökulmasta. Transformaatio tarkoittaa käänösprosessia, jossa asiakkaaksi tulevan arkipuhe muunnetaan sosiaalityön ammattikieleksi. Transformaatiossa dokumentoinnilla on iso rooli. (Morén 1999, 332.) Seuraavissa luvuissa kuvaan tarkemmin transformaatioprosessia, kerron tutkimuksellisista sitoumuksistani ja esittelen haastattelututkimukseni tuloksia.

ASIAKKAAN TIEDON TRANSFORMAATIO ASIAKIRJATIEDOKSI

Sosiaalityön dokumentoinnin keskeisenä tehtävänä on Morénin (1999, 330–331) mukaan lainmukaisten ja hallinnollisten tarpeiden palveleminen. Tästä seuraa sosiaalityöntekijöiden keskittyminen siihen, *mitä* kirjoitetaan, ei niinkään siihen *miten*. Yhtäältä dokumentointi palvelee organisaatiota ja toisaalta on sen seuraus. Dokumentointi on myös seurausta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta ja osa interventioprosessia, ei ainoastaan sen kuvausta ja oikeutusta. (Morén 1999.) Voidaankin ajatella, että sosiaalityön ja dokumentoinnin prosessit kietoutuvat niin perustavalla tavalla yhteen, ettei niitä voi erottaa toisistaan.

Sosiaalityön dokumentointia ohjaavat lainsäädännön ja muun ohjeistuksen ohella sosiaalityön eettiset periaatteet, erilaiset teoreettiset näkemykset sekä yksilölliset ja yhteisölliset kirjaamisen tavat.² Myös asiakastietojärjestelmät ohjaavat kirjaamista eri tavoin, vaikka Huuskosen ja tutkijakumppaneiden (2010, 343) mukaan sosiaalityöntekijöiden ammatillinen ja moraalinen harkinta vaikuttavat samalla vahvasti dokumentointikäytäntöihin.

Sosiaalityön asiakkaaksi tulevan kansalaisen tieto eletystä elämästä siirtyy asiakirjoihin eri tavoin suodatettuna. Morénin (1999, 332) mukaan silloin, kun ihmisestä tulee asiakas, tapahtuu kielellinen muutos eli transformaatio, eräänlainen käsitteellinen siirtymä asiakkaaksi tulevan arkipuheesta auttamisinstituution ammattikieleen. Ihminen muuttuu transformaatioprosessin myötä auttamisjärjestelmälle helpommin lähestyttäväksi, kun vallitsevat puhe- ja dokumentoin-

titavat ovat organisaation määrittelemiä. Asiakkaiden kannalta tilanne voi olla ongelmallinen, jolleivät he kykeneen mukautumaan institutionaaliseen kieleen ja omaksumaan tai vastustamaan sitä.

Asiakkaiden arkikielen ja auttamisjärjestelmän viranomaiskielen kohtaaminen ei ole ongelmatonta, sillä kumpikin kommunikoi parhaiten oman toimintalueensa ja koodistonsa sisällä. Yhteistä tarttumapintaa voi olla hankala löytää järjestelmän kielen taipuessa huonosti ihmisten henkilökohtaisessa elämässä ilmenevien vaikeiden asioiden ja moninaisten tunteiden käsittelyyn. Aina on olemassa asioita, jotka eivät käänny kysytyiksi eivätkä kerrotuiksi. (Pohjola 2009, 76–81.) Kyse voi olla myös unohdetuista, salatuista tai epäolennaisina pidetyistä tiedoista. Joskus kertomatta ja kysymättä jättäminen voi olla hyödyllistä ja suojata asiakkaita ja/tai työntekijöitä (Ketola ym. 2002, 7–10). Tähän liittyvät myös Chris Clarkin ja Janice McGheen (2008) mainitsemat yksilöiden, sosiaalisten ryhmien ja kulttuurien väliset eroavuudet henkilökohtaisen tilan ja henkilökohtaisten asioiden mieltämisessä. Vaikka asiakkaalla on valtaa säädellä, mitä hän kertoo ja kenelle, henkilökohtaisena pidetyn rajat ja instituution odotukset säätelevät kerrontaa monin eri tavoin.

Asiakkaan tiedon transformaatio arkipuheesta auttamisinstituution ammattikielellä kirjoitetuksi asiakirjatiedoksi tapahtuu sosiaalityöntekijän tehdessä tulkintoja ja valikointia kirjoittaessaan käsin muistiinpanoja asiakastilanteesta ja/tai kirjatessaan tietoja sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Koska kaikkien asioiden kirjaaminen on mahdotonta, asiakkaiden tiedosta osa jää dokumentoimatta sosiaalityöntekijän valitessa, mitä nostaa esiin

ja millä tavoin ja kenen/keiden näkökulmista. Näin tieto ja valta sisältävät toisensa. (esim. Prince 1996; Morén 1999; Pösö 2004, 54; Clark & McGhee 2008; Roose ym. 2009; Huuskonen ym. 2010, 333–334.) Morénin (1999, 332) mukaan työntekijän valta määrittellä asiakasta on sisäänrakennettuna vallitsevaan sosiaalityön dokumentointikäytäntöön ja takaa tietyn järjestyksen säilymisen, eron työntekijän ja asiakkaan välillä sisältäen myös moralisoinnin riskin. Lain edellyttämänä käytäntönä dokumentointia voidaan näin ollen pitää myös ihmisten ja yhteiskunnan välisten valtasuhteiden ilmentäjänä.

Vaikka sosiaalityössä on pitkään keskusteltu dokumentoinnin roolista osana asiakastyötä ja nähty tärkeänä asiakkaiden osallistuminen dokumentointiin (esim. Wilczynski 1981; Prince 1996; Kääriäinen 2003; Roose ym. 2009), käytännön sosiaalityössä se ei näytä olennaisesti vahvistuneen. Asiakas on edelleen pääosin itseään koskevien tekstien lukija (esim. Huuskonen ym. 2010, 335–337) ja sosiaalityöntekijä se, joka määrittelee ja kuvaa asiakasta elämäntilanteessaan. Lastensuojelun dokumentoidun tiedon puutteellisuus ilmenee erityisesti asiakkaiden näkökulman esiintuomisessa (esim. Heino 1997; Laitinen ym. 2007, 112; Roose ym. 2009). Silloinkin, kun asiakkaiden näkemyksiä dokumentoidaan, pyrkimyksenä voi olla ammattilaisten näkökulman vahvistaminen (Roose ym. 2009). Eri tutkimusten (esim. Prince 1996, 7–10; Morén 1999, 332; Vanhala 2005, 134; Roose ym. 2009, 327) mukaan dokumentointi voi olla myös voimakkaasti rajaavaa, leimaavaa ja arvioivaa asiakaskategorisointia ylläpitävää toimintaa.

Maarit Laaksosen ja kumppaneiden (2011, 38) kirjoittamassa sosiaalialan hyvän asiakirjadokumentoinnin oppaassa asiakkaan osallisuuden nähdään toteutuvan erityisen hyvin asiakkaan ja työntekijän kirjoittaessa asiakirjoja yhdessä. Osallistavaan dokumentointiin sisällytetään yleensä asiakkaiden oikeus saada itseään koskevat asiakirjat, korjata havaitut epätarkkuudet ja virheet sekä osallistua eri tavoin kirjoitusprosessiin. On kuitenkin myös vastakkaisia näkemyksiä, joiden mukaan asiakkaan ja asiakirjan välinen jännitteinen suhde ei ratkea osallistavalla kirjoittamisotteella. Roosen ja tutkijakumppaneiden (2009) mukaan yhdessä kirjoittaminen ei takaa asiakkaan näkökulman esiin tulemistä. Sen sijaan osallistaminen tulisi nähdä oppimisprosessina, jossa sosiaalityöntekijät pyrkisivät yhdessä asiakkaiden kanssa vallan jakamiseen opettelemalla tunnistamaan ja tuomaan esiin asiakkaiden näkökulmaa. Osallistamisen ydin olisi tällöin sosiaalityön interventioiden merkityksen ymmärtäminen asiakkaiden arjessa. Morén (1999, 338–340) puolestaan esittää, miten dokumentointi asiakastyön välineenä auttaisi asiakasta kuvaamaan, ymmärtämään ja muuttamaan tilannettaan. Asiakasta esimerkiksi tuettaisiin kirjoittamaan päiväkirjaa tilanteestaan, omista voimavaroistaan ja mahdollisuuksistaan. Asiakkaan oma refleктоiva dokumentaatio voisi toimia historiankirjoituksena ja muutosprosessin kuvauksena sekä mahdollisena pohjana rakentavalle yhteiskuntakritiikille.

LASTENSUOJELU ASIAKIRJOJEN TUOTTAMISEN JA TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA

Tutkimukseni kontekstina on lastensuojelu, jonka ymmärrän yksilö- ja per-

hekohtaisena, kunnallisen instituution toteuttamana viranomais- ja asiantuntijakäytäntönä (Bardy 2009). Lastensuojelun asiakkuus omakohtaisesti koettuna on aina ainutkertainen ja elämänhistorialliseen, kulttuuriseen ja tilanteeseen kontekstiin sidoksissa. Lastensuojelun tilanteille on ominaista pulmallisuus, monimutkaisuus ja ristiriitaisuus. Tuen ja kontrollin usein samanaikainen läsnäolo ja tilanteiden emotionaalinen kuormittavuus vaikuttavat myös tiedon tuottamiseen ja käyttämiseen lastensuojelussa.

Asiakkaan näkökulmasta tiedon tuottamiseen liittyy autetuksi tuleminen toiveen lisäksi monia erilaisia odotuksia ja tunteita. Kertomatta jättäminen voi kytkeytyä luottamuksen puutteeseen, pelkoon rangaistuksesta tai avun epäämisestä. Asiakas voi jättää jotakin kertomatta myös kokiessaan vaikutusmahdollisuutensa itseään koskevassa asiassa olemattomiksi tai epäillessään, että hänen antamaansa tietoa käytetään väärin. (Laitinen ym. 2007, 110–111.) Lastensuojelussa käsiteltävät asiat ovat yleensä hyvin henkilökohtaisia. Mikäli kyseessä ovat lisäksi tabuluonteiset, kulttuurisesti ja yhteiskunnallisesti ”pahoina, väärinä, häpeällisinä tai kiellettyinä” pidetyt ongelmat, asiat tai ilmiöt, voi niiden sanallistaminen olla sekä asiakkaalle että työntekijälle vaikeaa, jopa mahdotonta. Esimerkiksi äitien alkoholismi, lasten laiminlyönti ja pahoinpitely ovat tällaisia. (Pohjola 2009, 76–81; Pösö 2009, 161–162.) Jokin tapahtunut voi olla myös liian tuskallista kerrottavaksi (Ochs & Capps 2001, 252) ja/tai äitiyden kulttuurinen kuva siinä määrin kapea, että vain tietynlaisia tunteita ja kokemuksia on hyväksyttävää kertoa ja kuulla (Pösö 2009, 161–162).

Lastensuojelun asiakirjojen erityisyys pohjautuu paitsi dokumentoidun tiedon henkilökohtaisuuteen, myös kirjattun tiedon pysyvyyteen ja käyttämiseen lastensuojelun ja muiden organisaatioiden asiakkaita koskevassa päätöksenteossa. Tiedon jakaminen on osa sosiaalityöntekijän ammatillista toimintaa ja liittyy olennaisesti lastensuojelulle tyypilliseen organisaatioiden rajat ylittävään moniammatilliseen työskentelyyn. Sosiaalityöntekijä saattaa olla pääasiassa asiakasta koskevan tiedon koordinoija, jolloin tieto välittyy sosiaalityöntekijälle pääosin muun viranomaisverkoston kautta puhuttuna tai dokumentoituna. Asiakkaalle toimintatapa voi näyttäytyä ongelmallisena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen jäädessä ohueksi, tiedon tuottamisen epäsuoraksi ja irralliseksi muusta toiminnasta. (Laitinen ym. 2007, 105–110.) Lastensuojelun käsikirjan mukaan kuitenkin juuri ”lastensuojelutyön tavoitteiden dokumentointi on asiakkaan kannalta erityisen merkityksellistä”.

Asiakkailla ja sosiaalityöntekijöillä on ratkaisevasti erilainen tiedon ja kokemuksen välinen suhde (esim. Prince 1996; Hänninen ym. 2005, 3–9; Smith 2009, 74–75). Siksi myös dokumentoinnin merkitys lastensuojelussa voi olla heille hyvin erilainen.

TUTKIMUKSEN AINEISTO JA METODI

Aineisto koostuu 12 teemahaastattelusta. Näistä kahdeksan on äitien yksilöhaastatteluja, yksi isoäidin yksilöhaastattelu, kaksi äidin ja puolison yhteishaastattelu sekä yksi äidin, isän ja osittain keskusteluun osallistuneen, haastatteluhetkellä kotona olleen lasten sisaruksen haastat-

telu. Haastateltavia on yhteensä 16. Äänitallennetut haastattelut kestävät puolesta lähes kolmeen tuntiin ja haastattelupuhetta on yhteensä 17 tuntia. Aineiston kerääminen vanhemmilta lapsen ollessa lastensuojelun ensisijainen asiakas perustuu siihen, että asiakirjat kirjoitetaan enemmän aikuis- kuin lapsilukijoille. Lastensuojelun dokumenteissa on myös paljon vanhempiin ja vanhemmuuden arviointiin liittyvää kuvausta (esim. Eronen 2008; Roose ym. 2009). Vanhemmista puhuessani tarkoitan lasten biologisia vanhempia ja edellä mainittuja muita läheisiä.

Toteutin aineistonkeruun loka-huhtikuussa 2010–2011. Toimitin tutkimusluvut saatuani kahden kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jaettavaksi 130 (70+60) tutkimuksesta informoivaa haastattelukutsua ja yhteydenottosuostumusta. Pyysin asiakkaita ottamaan halutessaan mukaansa haastatteluun tärkeinä pitämiään lastensuojelun asiakkuutta koskevia asiakirjoja ja päätöksiä. Haastateltavien saaminen osoittautui vaikeaksi, kuten useasti sensitiivisiä aiheita tutkittaessa (esim. Laitinen & Uusitalo 2007; Hämäläinen ym. 2011).

Haastatteluteemoina olivat: 1) asiakkaana lastensuojelussa, 2) tieto ja tiedon tuottaminen sekä 3) dokumentointiin osallistuminen ja asiakirjojen käyttäminen. Haastattelujen aikana pyrin antamaan haastateltaville tilaa säädellä kertomaansa sekä kertoa kokemuksistaan omista lähtökohdistaan. Esimerkiksi haastatellessani vanhempia heidän kodissaan paikalla ollut täysi-ikäinen sijoituksessa olleiden lasten sisarus osallistui ajoittain haastatteluun, koska hän ja vanhemmat näin halusivat.

Neljässä haastattelussa oli mukana asiakirjoja, joita olivat esimerkiksi yhteen veto kiireellisen sijoituksen jatkamista varten, sijaishuollon asiakassuunnitelmat, huoltosuunnitelma, hallintokantelu ja -pätös, tietopaketti sijais- ja adoptiovanhemmuudesta kiinnostuneille ja Pesäpuu ry:n esite ”Mitä on Pride-valmennus?” sekä varatuomari Leeni Ikosen kirjoittama sanomalehden mielipideteksti ”Miksi lasten pahoinvointia tuetaan verovaroilla?”. Haastateltavat mainitsivat useita syitä asiakirjojen mukaan ottamattomuudelle: asiakirjoja ei pysty lukemaan, niitä ei ollut saatu, ne oli hävitetty, varastoitu kellariin tai haastattelukutsusta ei ollut jäänyt mieleen ajatus asiakirjojen tarkastelemisesta haastattelutilanteessa. Haastattelupuheessa viitattiin kuitenkin suureen kirjoon lastensuojeluasiakirjoja asiakassuunnitelmista päätöisasiakirjoihin sekä muihin dokumentteihin kuten terveydenhuollon epikriiseihin ja haastateltavien omaehtoisen dokumentaation eri muotoihin.

Tarkoitukseni oli kuulla tietynlainen tarina: haastateltavan kertomus asiakkuudestaan ja suhteestaan asiakirjoihin lastensuojelussa. Lähtökohdiana oli, että asiakkaiden tieto on tärkeää ja ansaitsee tulla kuulluksi ja tieteellisesti tutkituksi (esim. Smith 2009, 74–75). Ajattelen haastatteluissa syntyneiden tarinoiden sekä valottavan kertojien subjektiivisia kokemuksia että kertovan jotakin tapahtuneesta. Kertomukset muuntuvat ja säilyvät elävinä kerrottaessa ja saadesaan uusia merkityksiä toisilta ihmisiltä, puhutusta ja luetusta. Myös haastattelutilanne voi muokata kerrottua. (Hyväriinen & Löyttyniemi 2005, 201–204.)

Analyysitapa on aineistolähtöinen ja pohjautuu aineiston temaattiseen luen-

taan ja sisällön analyysiin. Aineiston analysointi alkoi haastattelujen jälkeen, kun kirjoitin tutkimuspäiväkirjaa havainnoistani ja äänitallenteen ulkopuolella keskustellusta, ja analysointi jatkui haastattelun kuuntelemisella heti tuoreeltaan. Haastattelujen litteroimisen jälkeen luin ne useaan kertaan alleviivaten tiedon tuottamiseen, dokumentointiin ja asiakirjoihin liittyvät osuudet. Analyysiyksiköksi tarkentuivat ajatuskokonaisuudet asiakirjojen merkityksistä ja seurauksista, joita etsin aineistosta pitäen silmällä eroja ja yhtäläisyyksiä. Tarkastelin myös sitä, miten kyseiset ajatuskokonaisuudet sijoittuvat osaksi haastateltavien elämää, asiakkuutta ja haastattelutilannetta. Ajatuskokonaisuuksien ryhmittelyjen ja pelkistämisten jälkeen muodostin asiakirjojen merkityksistä ja seurauksista lopulta viisi suhdetyyppiä ominaispiirteineen. Käytän analyysini tulkinallisena resurssina kaikkea haastattelutilanteissa syntynyttä tietoa haastateltavien äänensävyjen vaihteluista naurun, itkun, ilmeiden ja eleiden kautta haastattelutilanteiden tunnelmaan sekä vuorovaikutuksen sujumiseen. Haastateltavien nimet on muutettu ja haastatteluotteita on käsitelty tunnistamisen välttämiseksi (ks. Laitinen & Uusitalo 2007, 323).

Keskeinen kertomisen tapa, haastateltavien elämäntilanteet ja motiivit haastatteluun osallistumiselle vaihtelevat. Suhtautumista asiakkuuteen värittää luottamus tai epäluottamus, ja suhde sosiaalityöntekijään voi vaihdella esimerkiksi työntekijöiden vaihtumisen ja/tai ajan kulumisen myötä. Haastateltavat kertovat suhteistaan asiakirjoihin erilaisista asiakasasemista. Jollakin asiakkuus on alkanut omasta tai koulun aloitteesta, joissakin tapauksissa lastensuojeluilmoituksen on tehnyt lähisukulainen, naapuri

ja/tai poliisi. Huostaan otettujen lasten vanhempien haastatteluja on yhdeksän ja avohuollon asiakkaina olevien kolme. Asiakkuudet ovat kestäneet vajaasta kahdesta vuodesta lähes kahdeksaantoista vuoteen. Lapset, joita asiakkuudet koskevat, ovat haastatteluhetkellä kouluikäisiä (7–17-vuotiaita).

Koska kyseessä on sensitiivinen, haastateltavien henkilökohtaisiin ja emotionaalisesti kuormittaviin kokemuksiin kiinnittyvä tutkimusaihe, monitahoiset eettiset kysymykset ja niiden ratkaiseminen ovat olleet olennaisesti läsnä tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa. Haastateltavien jakaessa elämäntapahtumiaan tutkijan kanssa sääntöihin perustuva tutkimusetiikka ei yksin riitä, vaan tarvitaan myös tilannekohtaisia ja yksilöllisiä ratkaisuja. Keskeistä on ihmisten kunnioittava kohtaaminen ja tilanteiden mukainen, herkkä reagointi (esim. Syrjälä ym. 2006, 184–185; Laitinen & Uusitalo 2007; Hämäläinen ym. 2011, 13), mikä on ollut ohjenuorani tutkimushaastatteluja tehdessäni.

ASIAKIRJOJEN MERKITYKSET JA SEURAUKSET

Tarkastellessani asiakirjojen merkityksiä ja seurauksia asiakkaiden ja asiakirjojen välisissä suhteissa empiirisen aineiston perusteella paikansin viisi erilaista suhdetyyppiä. Nimesin ne käytännölliseksi, traumaattiseksi, toiminnalliseksi, alistavaksi ja toissijaiseksi. Kiteytys eri suhdetyyppien kuvauksista on taulukossa 1. Tulikintani mukaan jäsenyyksen voi lukea myös kuvauksena siitä, mitä asiakkaan henkilökohtaiselle tiedolle on tapahtunut sen läpikäytyä transformaatioprosessin institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi.

Taulukko 1. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet

Asiakkaiden ja asiakirjojen välinen suhde	Asiakirjojen keskeiset merkitykset	Asiakirjojen seuraukset
Käytännöllinen	Asiakirjat muistin ja arjen apuvälineinä sekä tiedon säilyttäjinä ja välittäjinä	Asiakirjat luonteva osa asiakkuutta
Traumaattinen	Asiakirjat yksityisyyden menetyksen, kipeiden muistojen mieleen palautuksen ja kategorisoinnin välineinä	Haavoitetuksi tulemisen kokemus
Toiminnallinen	Asiakirjat aktivismin ja oikeuksien ajamisen välineinä	Osallisuuden ja/tai selviytymisen kokemus
Alistava	Asiakirjat asiakkaan ja työntekijän välisen eron konkretisoijina ja pysyvinä vallan ilmentäjinä	Alistamisen ja/tai voimattomuuden kokemus
Toissijainen	Asiakirjoilla ei merkitystä	Ei seurauksia kokemuksellisella tasolla

Taulukko 1 esittää asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet pelkistettyinä ja yksinkertaistettuina. Ne ovat kuitenkin monimutkaisia, muuttuvia ja niihin vaikuttavat samanaikaisesti monet tekijät. Suhdetyypit voivat esiintyä toisiinsa nähden erillisinä, päällekkäisinä tai yhtäaikaistena, mutta myös tilanteittain vaihtelevina ja ajassa muuttuvina. Yhdessä haastattelussa voi esiintyä eri suhdetyyppejä, joista joku tai jotkut yleensä painottuvat. Keskeistä on, että asiakirjoja ei voi erottaa asiakasasemasta eikä laatimistilanteistaan. Seuraavaksi kerron yksityiskohtaisemmin ja moniulotteisemmin kustakin asiakkaiden ja asiakirjojen välisestä suhteesta ja niille ominaisista piirteistä.

Käytännöllinen suhde

Käytännöllisessä suhteessa haastateltavat kuvaavat asiakirjoja muistin ja arjen apuvälineinä sekä tietojen säilyttäjinä ja välittäjinä. Asiakirjat toimivat kotiin postitettuina paperisina tarkistuslistoina

tai instituution sähköisessä tietojärjestelmässä asiakkuuden jatkuvuutta turvaavana apumuistina. Keskeistä on, että kirjattuun tietoon on mahdollista palata. Dokumentointi ikään kuin faktualisoi puhutun tiedon, jolloin kirjoitetusta tulee puhuttua painavampaa (ks. myös Hall ym. 2006, 91) alla olevan aineisto-otteen tapaan. Haastattelutilanteessa murrosikäisen lapsen äiti kertoo asiakirjoista tietojen säilyttäjinä ja välittäjinä seuraavasti:³

Tarja: Ooksä miettiny että mitä sä ajattelit siitä että, niitä asioita mitä sä oot puhunu niin, niitä on kirjattu sinne asiakas-tietojärjestelmään?

Anne: Ehkä, mun mielestä se on hyvä et on mustaa valkosella, ei tuu mitään väärää asioita sit et jos sä näin suullisesti puhut niin sitte vaan että, jaa emmä muista, mutta kun ne on paperilla ylhäällä niin nehän on aivan nappiin. []

T: Mites, ooksä miettiny sitä pojan kannalta, että mitä se, onkse hänen kannaltaan hyvä tai huono asia tai, onks siinä..?

A: Ehkä mun mielestä se on hyvä asia että ne on paperilla niin, se saa sitte jos jotakin on asioita pantu sinne paperille, jos se rupee vänkää jotakin niin sä saat näyttää että tääl on näin, täällä paperis lukee näin.

Haastateltava kuvaa, miten pojan alkaessa vängätä jotakin hän voi ottaa asiakirjan esiin ja näyttää, millaisista asioista on sovittu; hän voi vedota kirjoitettuun tietoon. Asiakirja merkityksellistyy äidin argumentoinnin tueksi ja kasvatukselliseksi apuvälineeksi tukien samalla toimimista yhteisten suunnitelmien mukaisesti.

Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltavat kuvaavat sähköiseen tietojärjestelmään kirjatun tiedon merkitystä asiakassuhteen jatkuvuuden turvaajana sekä oman tai perheenjäsenen muistin täydentäjänä tilanteessa, jossa sairauden vuoksi käytettävät lääkkeet heikentävät muistia. Edellisen aineistoesimerkin tapaan myös tässä tietojen säilyttäminen ja välittäminen korostuvat, joskin eri syistä.

Riina: Mutta jos se (asiakastapaamisessa käsitelty asia/tv) jää sinne koneelle ja me vaikka vuoden päästä otetaan yhteyttä sinne, niin mä toivoisin ainakin, että se olis siellä koneella.

Pekka: Niin tietää että..

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

Tarja: Niin, et sä ajattelet sitä, että ne tietää sitten, et mikä se tilanne on, että teidän ei tarvi kaikkea kertoa alusta asti. Sitäkö ajat takaa?

R: Niin, sitä justiin. Et se olis ainakin yks sellanen hyvä, mitä vois kehittää eteenpäin että, ei se olisi aina sitä, että alota elämäs aivan alusta asti..

P: ..kertomaan..

R: ..kertomaan että.. kun ei välttämättä, mullakin rupee pikkuhiljaa menemään muisti noista lääkkeistä, en mä tahdo muistaa edes kaikkea. Mun on aina luottettava Pekan muistiin, eikä Pekkakaan välttämättä muista..

P: En mäkään niitä muista.

R: ...ja tytöllä on vähän sama, että se nyt ei ainakaan muista..

T: Niin, että se olis vähän semmonen tavallaan muistikin sitten.

R: Niin.

Käytännöllinen asiakkaiden ja asiakirjojen välinen suhde kytkeytyy pääosin avohuollon asiakkaiden asiakirjoja koskeviin kuvauksiin ja positiivisiin asiakkuuskokemuksiin. Kiinnostavaa on, että tietojen säilyttäminen ja välittäminen sekä suunnitelmallisuuden tukeminen kuuluvat Lastensuojelun käsikirjan mukaan myös dokumentoinnille institutionaalisesti asetettuihin tehtäviin. Nämä käytännöllisen suhteen tuottamat asiakirjojen merkitykset ovat siis sekä asiakkaiden että instituution näkökulmista yhteneväiset ja linjassa keskenään.

Traumaattinen suhde

Traumaattisessa suhteessa keskeistä on asiakirjan aiheuttama voimakas tunnereaktio sekä asiakkaan vaikeus tai kyvyttömyys lukea asiakirjoja. Kaikki kyseiseen suhteeseen sisältyvät kuvaukset ovat huostaan otettujen lasten äitien esittämiä ja liittyvät pääosin negatiivisiin kokemuksiin asiakkuudesta. Traumaattinen asiakas–asiakirjasuhde sisältää asiakkaiden kokemuksia sosiaalityöntekijöistä, jotka eivät kyenneet kohtaamaan heidän vaikeita tunteitaan, kuten vihaa ja surua. Tämä ilmeni esimerkiksi aggressioon

vastaamisena aggressiolla ja itkemisen kieltämisenä.

Traumaattisessa suhteessa asiakirjat voivat toimia kipeiden muistojen mieleen palauttajina, jolloin emotionaalisesti vaikeiksi koetut asiakaspalaverit muuttuvat uudelleen eläviksi asiakirjojen lukemisen myötä. Traumaattisessa suhteessa asiakkaat kokevat asiakaspalaverit enimmäkseen jännitteisinä, vaikeina ja pelottavina. Tunteet ovat pinnassa ja ristiriidat purkautuvat omana, ex-puolison tai sijaisvanhemman itkuna, huutona tai hermostumisena. Joskus sosiaalityöntekijä tai tukihenkilö voi sovitusti puhua asioista, joita asiakas ei itse kykene ottamaan palaveritilanteessa puheeksi.

Ennen seuraavaa aineisto-otetta olemme pitkään keskustelleet asiakkaan asiakirjoihin liittyvistä kokemuksista ja hän on tuonut esiin asiakirjojen lukemisen raskauden. Tarkennan kysymällä:

Tarja: Mitäs vielä, jos noista asiakirjoista, niin onko niistä ollu suoranaisesti haittaa, tai voisko niistä olla haittaa joskus tulevaisuudessa tai sitten toiselta puolelta hyötyä? Ooksä semmosta..?

Pirjo: En minä osaa sanoa haitasta sillä tavalla, et ainut on se mikä on haitta, niin on se, että niitä on tuskallista lukea. Kun mä jo sanoin, että niissä on osa semmosta, mikä ei ehkä pidä paikkansa, ja vaikka sitte oliskin ihan paikkansa pitäviäkin asioita, niin ne on silti, ne on kipeitä muistoja. Ne ei oo helppoja tilaisuuksia ne asiakaspalaverit ja, et niistähän yleensä jää sitte aika semmonen kipee muisti, että siihen ei välttämättä halua palata.

Lastensuojelun tilat ja palaverien paikat ovat niitä, joissa asiakkuus konkretisoi- tuu. Asiakirjat välittävät näitä tiloja mer-

kiten ne asiakkuuden sosiaalisesti ympäristöksi (Gubrium & Holstein 1994, 359), johon sisältyvät kokemukset fyysisestä, sosiaalisesta ja kokemuksellisesta tilasta. Kaikki nämä ovat läsnä siinä tekstuaalisessa tilassa, joka avautuu asiakkaalle häntä koskevien asiakirjamerkintöjen lukemisen myötä.

Traumaattisessa suhteessa asiakirjat voivat toimia myös yksityisyyden menetyksen välineinä. Kun henkilökohtaista elämää koskevasta tiedosta tulee instituution virallisesti hallitsemaa ja jakamaa (Clark & Mc Ghee 2008, 10–11; Clapton 2008, 136), tähän sisältyvä vallankäyttö saa konkreettisen muodon haastateltavan kertoessa aineistokatkelman ulkopuolella, miten hänen ja lapsen loppuelämään vaikuttaa se, että niin ”kauheen suuri joukko tietää meidän asioista”. Haastateltava kuvaa, että hän voi periaatteessa päättää, mitä sosiaalityöntekijälle kertoo, mutta käytännössä rajaaminen on vaikeaa. Jos asiakas vastaa kysymykseen, mitä hänelle kuuluu, kaikki kirjataan. Asiakastiedoista on silloin luettavissa koko elämä:

Tarja: Onks sulla semmonen olo, et sä et halua nyt sieltä (asiakirjasta/tv) ottaa mitään kohtaa (yhdessä tarkasteltavaksi/tv) tai..?

Satu: En mä tiedä oikein.. Tavallaan, niin.. Mua jotenkin ahdistaa se, että mun elämästä kauheesti raportoidaan tänne, koska se ei kuulu tavallaan kellekään mun elämä. Mä oon ite ajatellu, että mulla pitäis olla joku semmonen kuitenkin yksityisyys olemassa, mulla pitäis olla se, että mä saan pitää asioita myös yksityisenä, ettei ne oo sit jossain. Mutta se puuttuu ihan täysin että.. Toki mä voin päättää sen niin, että mitä mä kerron mutta, kun ei se taas sitten mee niin että.. Kun siel kysytään, että mitä mulle kuuluu, niin sitten

mun asiat on siellä, ihan kaikki mitä mä sanon niin ne sitten on täällä kirjeessä [naurahtaa][]

T: Niin sä koet ihan, että kaikki mitä sä oot puhunu niin kaikki on tuolla?

S: Niin, mun elämä on sit siellä tiedoissa.

Yllä mainittuun liittyy myös haastattelutavan itkeminen koko haastattelun ajan, minkä tulkitsen kertovan särkyneestä äitiydestä, äitiyden kulttuuristen normien täyttämättömyydestä ja normeista poikkeamisesta koko identiteettiin kohdistuvana uhkana (ks. Granfelt 1998, 117). Haastateltava kertoo, että hän on suojellut itseään olemalla lukematta asiakirjoja ja teippaamalla ne kuoreen, ettei kukaan muukaan niitä saisi käsiinsä. Asiakirjat ovat hänelle tavallaan myös päiväkirja, mutta tulkintani mukaan traumatisoivassa mielessä. Kun päiväkirjalle on ominaista intiimi, sisäinen puhe ja mahdollisuus säädellä kirjoittamaansa, lastensuojelun asiakirjadokumentaatiossa kertomus henkilökohtaisesta ja eletystä elämästä on muiden valikoimaa, ulkopuolelta määrittelemää ja institutionaalisen katseen mukaisesti kirjaamaa.

Traumaattisessa suhteessa asiakirjat voivat määrittyä myös kategorisoinnin välineiksi. Seuraavassa otteessa ne muistutavat toistuvasti siitä kipeästä tosiasia, että oma lapsi on huostaan otettu ja haastateltava on huostaan otetun lapsen äiti. Alussa näkyy, miten esittämäni tulkinta asiakirjojen vähäisestä merkityksestä haastateltavalle on väärä. Lapsen huostaan ottaminen on hänelle niin vaikea asia, että sen lukeminen yhä uudelleen kotiin tulevasta asiakirjasta on ylivoimaista. Tällöin ainoa vaihtoehto on repiä asiakirjat niitä lukematta. Jo asiakirjoista puhuminen oli haastateltavalle äänensävyin ja kasvojen värin vaihtumisesta sekä

elehtimisestä päätellen emotionaalisesti erittäin kuormittavaa. Tulkitsen myös puheenaiheen vaihdon kertovan siitä, että hän ei halua jatkaa aiheesta enempää (ks. Hämäläinen ym. 2011, 5).

Tarja: Mulle tuli jotenkin semmonen fiilis, et ne asiakirjat ei kauheen merkittäväs asemas..?

Sirpa: Mua ei ainakaan, mua ei kiinnosta hirveesti mitä ne.. Sit kun ne tulee mulle postista kotia niin, ei kiinnosta enää. Se on menny aika jo. (näyttää käsin repimisliikkeen/tv)

T: Heitäksä pois ne sitten?

S: Heitän.

T: Sä revit ne ja heität pois?

S: Osan otan, mut en mä jaksa säilyttää. Tulee vaan paha mieli ku lukee niitä.

T: Aijaa. Minkähän takia tai mihin se liittyy?

S: Lukee ”huostaan otettu”, se on niin tyhmää se huostaanotto.

T: Elikä susta tuntuu, että sä et halua semmosia lukea?

S: Mm. Lapsen kans on kiva leikkiä (-- kiusaa.

Traumaattiseen asiakkaiden ja asiakirjojen väliseen suhteeseen sisältyy asiakirjan voima haavoittaa olemassaolollaan. Myös asiakirjojen kuvaamat tapahtumat ja tilanteet voivat olla haavoittavia. Asiakirjat voivat sisältää inhottaviksi koettuja asioita, joiden lukeminen painettuna tekstinä saa aikaan valtavan tunnekuohun. Kun asiakkuutta ja asiakirjojen lukemista pohtii vuosien kuluttua asiakkuuden alkamisesta ja lapsen huostaanotosta, kaikkein pahimpana voi näyttäytyä oma syyllisyys siitä, että on huono äiti. Itseen kohdistuva syyllisyys, häpeä, viha, kiukku ja katkeruus ovat tunteita, joiden vuoksi jotkut haastateltavista kertovat jättäneen-

sä asiakirjat lukematta tai lukeneensa niitä itkien.

Toiminnallinen suhde

Toiminnallisessa suhteessa asiakkaat käyttävät asiakirjoja eri tavoin toimintansa välineinä. Keskeistä on aktivoituminen omaehtoiseen dokumentointiin ja oikeuksien ajamiseen. Asiakkaat voivat käyttää olemassa olevia asiakirjoja tai laatia omia esimerkiksi, kun he hakevat huostaanoton purkua tai kirjoittavat hallintokantelua. Tällöin asiakirjalla on valitsevien asiaintilojen muutokseen tähtäävä virallinen merkitys. Haastateltava kuvaa seuraavassa peränneensä kantelun avulla lapsen oikeuksia tilanteessa, jossa sijoituspaikan käytännöt näyttivät tuottavan lapselle hyvän sijaan pahaa:

Anna: Se oli sitte Kadulla semmoses isossa kerrostalossa se niitten, sijaishoitopaikka. Sitte sinne alko tulla aina vaan enemmän lapsia. Ja sitten tuli sitä, lapselle sitä, et se järveen yritti, et hän haluaa kuolla, se hoki sitä meilläki, että hän haluaa kuolla. Ja mä yritin sitte selvittää, että minkä takia se haluaa, mut se oli niin todella ahdistunu, se oli niin ahdistunu. Mutta ei mihinkään lasta voida viedä. Kunnes se sitte jonottamisen kautta pääsi lastenpsykiatriseen, ja siellä todettiin, ettei ny niin paha oo tilanne. Se todella sitte varmaan menikin jo vähä ohi, lapsi oli kolmannellako luokalla se nyt oli sitte koulussa siihen aikaan. Mä tein silloin sen ensimmäisen kantelun, ja sieltä käytiin sitte lääninhallituksesta ja, sitte tuli se vastine että.. siellä oli tavallaan liikaa porukkaa, ja sitten kun ne rajoitti vielä sitäki siihen aikaan, että lapsi ei saanu tulla mummulaansakaan, se oli se rajoitus. Se ei saanu tulla meillekään, kun ne tutkinat oli kato kesken. Niin mä sit sanoin,

että ”epäilläänkö minuakin jostakin?”, että ”nyt kun tutkinat on kesken niin ei pääse mummolaankaan”. Voiksä kuvitella?

Tarja: Joo, aika rankkaa varmasti lapsen kannalta.

A: Joo, et en mä yhtään ihmettele, että se järveen yritti. Sit siitä tuli se kirje, että nää on velvollisia jättämään, taikka siis.. Että ”lapsen oikeutta pitää yhteyttä vanhempiensa tai muihin hänelle läheisiin henkilöihin”. Et täs on tätä pykälävii-dakkoa sitte.. Ja sitä, että kuinka kauan saadaan rajoittaa ja mitä saadaan rajoittaa, että en mä osaa sanoa sitten että.. Sittenhän se sen jälkeen meni siihen että, tehtiin semmoset suunnitelmat että, aina oli tie mummulaan auki.

Haastateltava on kertonut lapseen kohdistuvan seksuaalisen hyväksikäytön epäilyihin liittyvistä tutkinnoista, joiden vuoksi lapsen tapaamiset lähisukulaistensa kanssa kiellettiin. Samanaikaisesti rajoitettiin myös lapsen tapaamisia isovanhempiensa kanssa. Mummon tekemästä hallintokantelusta annetun päätöksen perusteella laadittiin uudet suunnitelmat, joiden myötä lapselle tärkeäksi muodostunut läheissuhde saattoi jatkua sijoituksesta ja tutkinnoista huolimatta.

Toiminnallinen suhde voi ilmetä myös epävirallisten, omaehtoisten dokumenttien laatimisena: tunteiden purkamisena päiväkirjan sivuille, eri osapuolille osoitettuna haukkumakirjeinä, joita ei koskaan lähetetä tai sähköpostiviesteinä sosiaalityöntekijälle. Näissä kuvauksissa asiakirjojen merkitys tunteiden käsittelemisen välineinä korostuu. Esiin tuli lisäksi suunnitelma kirjan kirjoittamisesta lastensuojelun asiakkuuskokemuksista käyttämällä asiakirjoja tausta-aineistona. Kirja olisi omaehtoinen vastine institu-

tionaaliselle dokumentaatiolle ja mahdollisuus paitsi oman, myös huostaan otettujen lasten vanhempien äänen esiintuomiselle yhteiskunnassa laajemminkin. Haastateltava kertoo asiakaspalavereiden käytännöistä sekä ristiriidoista sijaisvanhemman ja itsensä välillä ja jatkaa:

Pirjo: Ehkä mä sitten oon jossakin vaiheessa valmis kirjottamaan vaikka jonkinlaisen kirjan tästä jutusta [naurahtaen].
Tarja: Niin, kyllä sulla ainakin varmasti lahjoja riittää siihen kirjottamiseen..

P: Joo..

T: Toisaalta se on tietysti varmaan hirveen rankka prosessi, jos..

P: Varmaan on, jos mä semmoseen ryhdyn mutta.. Täytyy nyt katsoa sit, että miltä se, että tuntuuko ja onko siihen tarvetta. Sikäli mä ajattelen, et kyllä siihen tarvetta vois olla ihan, et ne asiat vois helpottua, koska niitä kuitenkin tulee jatkossakin ihmisiä, jotka tähän tilanteeseen joutuu. Niin, ja tavallaan saada myös keskustelua aikaan, että yhteiskunnassa.. Koska tuntuu, että niitä on tosiaan niin paljon ja näitä sijaisvanhempia tarvitaan koko ajan, puhutaan paljon, että tarvitaan sijaisvanhempia. Mutta tätä toista puolta, näitten lasten vanhemmistakin, niin niistä ei juurikaan kyllä puhuta.

Myös tutkimushaastatteluun osallistuminen voi olla osoitus aktivismista ja halusta osallistua huostaan otettujen lasten vanhempien yhteiskunnallisesta asemasta käytävään keskusteluun. Eräs haastateltavista toi esiin myös mediajulkisuuden yhtenä vaihtoehtona taistelussa huostaan otettujen lastensa saamiseksi takaisin koitiin. Toiminnallisessa suhteessa asioiden ajaminen tapahtuu virallisten tai epävirallisten väylien kautta ja on luonteeltaan yksityistä tai julkista. Yksityisen toimijuuden ja osallisuuden muotoina mer-

killepantavia ovat aiemmin mainittujen lisäksi omat kynällä tehdyt merkinnät asiakirjan marginaalissa, asiakirjojen tietoinen lukematta jättäminen ja/tai niiden tuhoaminen eri tavoin sekä erilaiset säilyttämisen tavat.

Alistava suhde

Alistavassa suhteessa näkyy asiakirjojen merkitys asiakkaan ja työntekijän välisen eron konkretisoijina ja pysyvinä vallan ilmentäjinä. Asiakirjoissa on vääriksi koettuja tulkintoja tai virheitä ja/tai asiat on ilmaistu tiettyyn tapaan tai sävyyn, esimerkiksi syyttävästi tai epäkunnioittavasti. Alistavaan suhteeseen liittyy kokemus siitä, että vanhempia ja lapsia ei uskota, kuunnella, eikä heillä ole mahdollisuuksia saada omia näkemyksiään kirjatuiksi tarkoittamallaan tavalla. Kirjauksissa on normatiivisia tulkintoja ja negatiiviset asiat painottuvat positiivisten muutosten jäädessä huomiotta. Asiakkailla ei myöskään aina ole tietoa, mihin erilaisten asioiden ottamisella havainnoinnin ja kirjaamisen kohteiksi pyritään.

Ennen seuraavaa aineisto-otetta lasten äiti on lukenut ja kommentoinut asiakirjatekstejä hyväksyen tai vastustaen niiden sisältämiä tietoja muun muassa nimettömistä lastensuojeluilmoituksista. Haastateltavat kuvaavat otteessa kirjatun tiedon pysyvyyttä sekä sosiaalityöntekijän ja asiakirjan valtaa päätöksenteossa:

Tarja: Eli tää paperi on yhteenveto kii-reellisen sijoituksen jatkamista varten, joo.

Lauri: Kun meillä oli juhlat niin sillon otettiin alkoholia ja, Kirsi oli sillon humalassa. Mutta se oli siinä mielessä, kun lapset oli viety jo aamusta pois, ennen kun oli mitään maistettukaan. Et tällä-

nen, mut ne ei usko meitä mitään, vaikka muut todistaa vieraatkin sen.

Tarja: Ootteko te kertonu siitä, että tässä on virheellisyyskiä?

Kirsi: On, mutta ei niitä oo mitenkään kommentoitu. Ne pysyy aina siinä.

L: Eikä uskottu.

K: Ne pysyy aina siinä.

L: Nää tuntuu kauheilta nää kertomukset, jos nää pitäis paikkaa. Näin ne lyö paperiin ja näyttävät muille ihmisille, totta kai ihmiset järkyttyy ja uskoo.

Tutkintani mukaan alistava suhde kietoutuu alistavaan asiakkuuteen ja siinä sosiaalityöntekijän valta-asema korostuu. Vallankäyttö saa monia muotoja. Asiakirja alistaa virallisen asemansa kautta alleviivaten tiedon pysyvyyttä, asiakkaan ja työntekijän välistä eroa sekä sosiaalityöntekijän näkökulmaa. Alistavassa suhteessa asiakas ei koe voivansa vaikuttaa asiakirjojen sisältöön, joten työntekijän näkemys on vallitseva, kuten haastateltava kuvaa:

Satu: Eipä siinä kauheesti oo sitte vaihtoehtoja, et kenen näkemys siellä on.. Kyl se aika lailla näitten, jotka sen kirjottaa, sosiaalityöntekijöitten näkemys siellä tulee aika laajasti esiin.. Tosi vähän se asiakas kuitenkin on se, joka puhuu (asiakirjoissa/tv) että, kyl siinä on se jolla on se valtakin niin se puhuu siellä [naurahtaen].

Alistavassa suhteessa asiakkaalla on kohteen asema, jota asiakirjan objektivoiva valta korostaa. Haastateltavat kertovat, ettei heillä ole tietoa, kuinka kauan asiakirjoja säilytetään ja ketkä niitä pääsevät lukemaan eikä valtaa vaikuttaa siihen, keiden luettavissa tieto on.

Toissijainen suhde

Asiakkaan ja asiakirjan välinen suhde on toissijainen, mikäli dokumentoidulla tiedolla ei ole kosketusta asiakkaan sen hetkiseen elämään tai sen merkitys on hyvin vähäinen. Dokumentointi voi näyttäytyä asiakkuuteen kuuluvana itsestäänselvytenä, jota ei ole tarkemmin pohdittu. Toissijainen suhde kytkeytyy tässä aineistossa selkeästi asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen pitkäaikaiseen, pysyvään ja luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen.

Asiakirjojen toissijaisuus itselle tärkeiden asioiden hoitamiselle ja avunsaannille esimerkiksi lapsen tilanteen parantamisen, vanhemmuuden tukemisen ja parisuhteen kriisiytymisen kysymyksissä näkyy erityisesti avoimuuden asiakkaiden haastatteluuissa. Haastateltavat kertovat asiakirjojen olevan jo tiedetyn, asiakaspalavereissa puhutun toistamista kirjallisessa muodossa, jolloin ne eivät sisällä yllätyksiä tai virheellisyyskiä. Mikäli näin olisi, asiakkaat luottavat mahdollisuuksiinsa kommentoida ja korjata kirjattua tietoa.

Ennen alla olevaa otetta haastateltava on kertonut parisuhteeseensa liittyvästä kuormittavasta elämäntilanteesta, jonka läpikäynti sosiaalityöntekijän kanssa on juuri nyt asiakkuuden keskiössä. Myös haastattelussa se on yksi keskeisimmistä keskustelunaiheista jättäen asiakirjat ja niiden merkityksen toisarvoiseen asemaan:

Tarja: Ooksä miettiny sitä, että voiko niistä, mitä sinne kirjataan, niin voiko niistä kenties olla jossain vaihees jotain hyötyä tai haittaa joko sulle tai teille perheenä tai lapsille?

Virpi: En mä tiedä, toisaalta mä oon käynny siellä senki takia, että kun en mä tiedä mihinkä tää asia tästä menee, että siellä tavallaan tiedetään, että missä vaihees on.

T: Niin et sä et oo kauheesti miettiny näitä kirjauksia ja täntyyppisiä juttuja?

V: En.

T: Et ne ei oo sulle mitenkään..

V: Niin.

T: ..se asia, mikä sua nyt mietitytäs, vaan että se on tää tilanne enemmän se, minkä takia sä siellä käyt, ja se on se asia, se pääasiallinen juttu..

V: Joo.

Eräs haastateltavista kuvaa asiakkaan ja asiakirjan välisen suhteen toissijaiseksi myös tilanteessa, jossa asiakassuhde on epämuodollinen eikä virallisia asiakaspalavereja järjestetä. Pitkään kestäneen suostumukseen perustuvan sijoituksen aikana biologisen vanhemman ja sijaisvanhempien suhdetta toisiinsa ja lapseen voi luonnehtia hyvin toimivana jaettuna vanhemmuutena. Tällöin asioista ja tapaamisista sovitaan avoimen epävirallisesti keskustellen. Koska ei ole virallisia tapaamisia, ei ole myöskään virallista dokumentaatiota.

Aiemmin traumaattinen asiakkaan ja asiakirjan välinen suhde on myös voinut muuttua toissijaiseksi vuosien kuluessa. Jotkut haastateltavista kertovat, miten tilanne on ollut huostaanottohetkellä toinen ja vuosientakaiset asiakirjat sisältävät itsestä ja senhetkisistä elämänvaiheista asioita, joilla ei ole merkitystä nykyhetkessä, kun kaikki on paljon paremmin. Olleisiin ja menneisiin ei ole halua eikä tarvetta palata, eivätkä tämän päivän kirjaukset enää kosketa tunnetasolla samoin kuin ennen. Oma suhtautuminen ja asiakirjojen sisällöt ovat muuttuneet. Myös lapsen tapaamisista sopimisen käytännöt

ovat epävirallistuneet. Tässä hetkessä tärkeintä on, että lapsella on hyvä olla ja suhde lapseen on kunnossa.

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkinut lasten vanhempien teemahaastattelujen sisältöjä analysoimalla, millaiseksi ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu, kun siitä tulee henkilöä koskevaa institutionaalista asiakirjatietoa. Edellä mainittua teemaa olen tarkastellut asiakkaiden ja asiakirjojen välisinä suhteina käyttäen käsitteellisenä näkökulmanani transformaatiota ja siihen sisältyvää valtaa (Morén 1999).

Vanhemmat kuvaavat haastatteluissa suhdettaan asiakirjoihin viidellä erilaisella tavalla. Käytännöllinen suhde näyttäytyy ideaalisena sekä asiakkaiden että instituution kannalta ja siinä transformatioprosessin sisältämä valta tulee näkyviin asiakkuutta tukevana. Toissijaisessa suhteessa asiakirjojen merkitys on lähes olematon asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteen ensisijaisuuteen nähden. Toiminnallinen suhde taas poikkeaa muista siten, että siinä vanhemmilla on itsenäinen, aktiivinen rooli erilaisten dokumenttien laatijoina ja omien asioidensa ajajina irrallaan instituution työkäytännöistä. Käytännöllisessä ja toissijaisessa suhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutus on vastavuoroista, kun taas traumaattisessa ja alistavassa suhteessa asiakas on kohteen asemassa. Traumaattisessa ja alistavassa suhteessa transformatioprosessin valta ei ole asiakkuutta tukevaa, vaan päinvastoin tuottaa asiakkaille haavoitusta tulemisen, alistamisen ja voimattomuuden kokemuksia, jotka ovat sosiaalityön eettisten periaatteiden vastaisia.

Pidän näitä Clarkin ja McGheen (2008, 3) mainitsemina tahattomina seurauksina, sillä en ajattele sosiaalityöntekijöiden tietoisesti pyrkivän kirjauksillaan asiakkaidensa haavoittamiseen tai alistamiseen.

Analyysin tulokset tukevat osaltaan käsitystä asiakirjoista aktiivisina toimijoina (esim. Stanley ym. 2011). Siksi on tunnistettava, että esimerkiksi huostaanotto-prosessissa asiakirjoilla voi olla omia merkityksiä ja seurauksia, jotka eivät liity yksinomaan siihen, millaisena huostaanotto on koettu. Näitä merkityksiä ja seurauksia voidaan muuttaa asiakirjoja muuttamalla. On tärkeää tiedostaa, että asiakkaat näkevät itsestään kirjoitetut asiakirjat hyvin eri tavoin. Parhaimmillaan ne tukevat asiakasprosessia, mutta pahimmillaan lisäävät, syventävät ja ylläpitävät vanhempien huostaanottoon liittyviä tuskallisia tunteita ja kokemuksia. Asiakas–asiakirjasuhteiden moninaisuuden ottaminen asiakkaiden osallisuutta korostavien dokumentointikäytäntöjen lähtökohdaksi tarkoittaa heidän välistensä erojen tunnistamista ja huomioimista työskentelyn pohjaksi.

Lastensuojelun dokumentoinnin tahattomien seurausten minimoimiseksi pidän kokeilemisen arvoisena Morénin (1999) ehdottamaa vanhempien omaa reflektoivaa dokumentaatiota asiakastyön välineenä ja sen myötä vallan jakamista (myös Roose ym. 2009) asiakasprosessin aikana erityisesti huostaanotto-tilanteissa. Susan Tregeagle ja Michael Darcy (2008) kirjoittavat, miten informaatio- ja kommunikaatioteknologian avulla on mahdollista vahvistaa perheiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja muuttaa puhutun ja kirjoitetun tiedon käyttämisen ehtoja sosiaalityön käytännöissä, mutta tämä potentiaali on jäänyt

hyödyntämättä. Konkreettinen ehdotukseni onkin rinnakkaisen kirjaamistilan antaminen asiakkaille asiakastietojärjestelmässä institutionaalisen dokumentaation ohella. Tämä edellyttäisi asiakkaiden pääsyä tietojärjestelmään salasanan avulla, jolloin he pääsisivät itse kirjoittamaan asiakasprosessiin liittyviä merkintöjä tarkoitukseen räätälöidyssä näkymässä ilman sosiaalityöntekijän tulkintaa ja valikointia siitä, mitä on tärkeää kirjata ja miten. Asiakkaat saisivat halutessaan oman äänensä esiin ja pääsisivät nykyistä omaehtoisemmin osallisiksi omassa asiassaan. Tämä voisi osaltaan purkaa asiakkaan ja asiakirjan välistä jännitteistä suhdetta sekä parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden välistä luottamusta. Instituution valta säilyisi edelleen, mutta asiakkaiden rinnakkainen kirjaamismahdollisuus toisi uusia mahdollisuuksia vallan jakamiseen. Se voisi esimerkiksi muuttaa päätösten valmistelun valtasuhteita asiakkaan kuulemisen osalta (Tregeagle & Darcy 2008). Ja kuten Morén (1999) esittää, auttaa asiakasta tilanteensa kuvaamisessa, ymmärtämisessä ja muuttamisessa. Näin asiakirja voisi toimia asiakkaille myös voimaantumisen välineenä. Rinnakkaisella dokumentaatiolla olisi merkitystä myös itseään koskevia asiakirjoja myöhemmin lukevalle lapselle.

Rinnakkaisen dokumentaation käyttöönoton edellytyksenä on halu antaa asiakkaille oikeus ja valta omien sanojensa säilyttämiseen. On selvää, että menetelmän kehittäminen vaatii resursointia ja asianosaisten kuulemista sekä yhtäältä aihealueeseen nykyistä yksityiskohtaisemmin ja toisaalta laajemmin perehtyvää tutkimusta.

KIRJALLISUUS

- Bardy, Marjatta (toim.) (2009) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Clapton, Gary (2008) The right to information in practice: adoption records, confidentiality and secrecy. Teoksessa Chris Clark & Janice McGhee (toim.) *Private and confidential? Handling personal information in the social and health services*. Bristol: The Policy Press, 129–145.
- Clark, Chris & McGhee, Janice (toim.) (2008) *Private and confidential? Handling personal information in the social and health services*. Bristol: The Policy Press.
- Eronen, Tuija (2008) Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* 16 (1), 19–34.
- Granfelt, Riitta (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1994) Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. *Janus* 2 (4), 352–361.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and accountability in child welfare*. London & New York: Routledge.
- Hallintolaki (434/2003).
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. *Stakes, Tutkimuksia* 77. Helsinki: Stakes.
- Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2003) Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. *Yhteiskuntapolitiikka* 68 (6), 584–596.
- Henkilötietolaki (523/1999).
- Huuskonen, Saira & Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 319–347.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvaara & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 189–222.
- Hämäläinen, Kati & Pirskanen, Henna & Rautio, Susanna (2011) Studying sensitive and contradictory family situations: Considerations from three family studies. *Journal of Comparative Social Work* 1, 1–17.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2005) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes.
- Ketola, Kimmo & Knuuttila, Seppo & Mattila, Antti & Vesala, Kari Mikko (2002) Puuttuvat viestit. *Nonkommunikaatio inhimillisessä vuorovaikutuksessa*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Talla-vaara, Marja-Sisko (2007) ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula (2007) Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet. *Janus* 15 (4), 316–332.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999).
- Lastensuojelulaki (417/2007).
- Lastensuojelun käsikirja. Dokumentointi lastensuojelussa. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/>. Luettu 28.6.2011.
- Morén, Stefan (1999) Dokumentationens roll i socialt arbete. Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift* 6 (4), 329–342.
- Ochs, Elinor & Capps, Lisa (2001) *Living Narrative. Creating Lives in Everyday Storytelling*. Cambridge and London: Harvard University Press.
- Pohjola, Anneli (2009) Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 69–89.
- Prince, Katie (1996) *Boring records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London and Bristol: Jessica Kingsley Publishers.
- Pösö, Tarja (2004) Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. *Tutkimuksia* 133. Helsinki: Stakes.
- Pösö, Tarja (2009) Sosiaaliset ongelmat ja hyvän olon tunne. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 153–163.
- Roose, Rudi & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & van Nijnatten Carol & De Bie Maria (2009) Participatory social work and reporting writing. *Child and Family Social Work* 14, 322–330.
- Smith, Roger (2009) *Doing social work research*. Berkshire: Open University Press.
- Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos (2005–2011). <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/aineistot/>. Luettu 20.12.2011.
- Stanley, Tony & Du Plessis, Rosemary & Austin, Terry (2011) Making Networks Work: Social Work Action and Children 'At Risk'. *Qualitative Social Work* 10 (1), 49–65.
- Syrjälä, Leena & Estola, Eila & Uitto, Minna & Kaunisto, Saara-Leena (2006) Kertomuksen tutkijan eettisiä haasteita. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Tietoliipas 211. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 181–202.
- Tregeagle, Susan & Darcy, Michael (2008) Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *British Journal of Social Work* 38 (8), 1481–1498.
- Valtonen, Marjo Rita (2005) Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. Helsinki: Arkistoyhdistyksen julkaisuja 10.
- Vanhala, Anni (2005) *Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta*. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1075.
- Wilczynski, Brahma Lauger (1981) New life for recording: involving the client. *Social Work* 26 (4), 313–317.

VIITTEET

¹ Olen työstänyt artikkelia Suomen Akatemian hankkeessa Institutional Practices and Information Systems in the Production and Use of Information in Child Protection Processes (CHILDINFO). Kiitän arvokkaista kommentteista Saira Huuskosta, Tarja Pösöä, Aino Ritala-Koskista ja Pertti Vakkaria.

² Keskeisimpiä lastensuojelun dokumentointia ohjaavia lakeja asiakkaiden näkökulmasta ovat Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

(812/2000), Hallintolaki (434/2003), Henkilotietolaki (523/1999) ja Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). Laeissa korostetaan muun muassa kansalaisen kuulemistta ja osallisuutta sekä oikeutta tiedonsaantiin. (Lastensuojelun käsikirja.)

³ Haastatteluotteiden merkinnät:

- , lyhyt tauko puheessa
- .. puheenvuoro jää kesken, jatkaa puheenvuoroa
- (--) pois jäänyt jakso
- [] poistettu jakso