Osajulkaisu I

Laitinen, M., & Kemppainen, T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä* (s. 138–177). Gaudeamus. ”Kohtaaminen -osatutkimus”

Artikkeli julkaistaan uudestaan väitöskirjan osana artikkelin alkuperäisten tekijänoikeuksien haltijan ystävällisellä luvalla.

Asiakkaan arvokas kohtaaminen

Merja Laitinen & Tarja Kemppainen

Sosiaalityössä eettinen, asiakasta arvostava työskentelytapa toteutuu tai sulkeutuu pois jokaisessa kohtaamisessa ja asiakastilanteessa. Kohtaaminen konkretisoituu ja syntyy asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa, mutta siinä ovat läsnä myös yhteiskunnallis-kulttuuriset, juridiset, poliittis-hallinnolliset ja organisatoriset tekijät (esim. Juhila 2006; Pohjola tässä kirjassa; Saarenpää tässä kirjassa). Kaikki ulottuvuudet yhteiskunnallisesta yksilölliseen vaikuttavat siihen, mitä sosiaalityön arvo-osaamiselta odotetaan ja vaaditaan, jotta asiakkaan arvokas kohtaaminen olisi mahdollista. Tässä luvussa analysoimme asiakkaan arvokasta kohtaamista sosiaalityössä: sen syntyä ja vastakohtaisesti toteutumatta jäämistä.

Artikkelimme jäsennys pohjautuu sosiaalityön ammatti- ja tutkimuskirjallisuuteen. Syvennämme käsittelyä tekemiemme tutkimusten (liite 1) aineisto-otteilla. Olemme poimineet tutkimuksistamme episodeja ja niiden sarjoja, joissa konkretisoituu asiakkaan arvokkaan kohtaamisen erilaisia ulottuvuuksia yhteiskunnallisessa ja organisatorisessa kehyksessä sekä työntekijä-asiakas suhteessa. Aineisto-otteiden tavoitteena on siten havainnollistaa käsiteltäviä asioita. Olemme poistaneet haastattelulainauksista turhia täytesanoja (niinku) ja epäröintiä luettavuuden parantamiseksi.

Nojaudumme artikkelissa ajatukseen, että asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii laaja-alaista arvo-osaamista, joka on osa sosiaalityön asiantuntijuuden ydintä. Sosiaalityön palveluprosesseissa on tärkeää tunnistaa se, kuinka yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittis-hallinnolliset ja taloudelliset tekijät vaikuttavat koko työskentelyyn: sosiaalityöhön ja -työntekijöihin sekä yksittäisiin asiakkaiden tilanteisiin ja kohtaamisiin arjessa. Tunnistamisen ohella sosiaalityöntekijän on

osattava myös reagoida tilanteisiin. Se edellyttää vahvaa arvo-osaamista. Lisäksi arvo-osaamiseen sisältyy organisatoristen rakenteiden ja ehtojen sekä asiakassuhteiden niveltäminen toisiinsa. Mikäli nämä arvo-osaamiseen sisältyvät laajemmat kehät jäävät tunnistamatta, asiakkaan arvokkaan kohtaamisen perusta saattaa jää vajaaksi.

Työntekijä-asiakassuhteessa liitämme kohtaamiseen asiakkaan ainutlaatuisuuden työskentelyn lähtökohtana, määrätietoisen tunteiden ilmaisun, hallitun emotionaalisen osallistumisen, asiakkaan hyväksymisen sellaisena kun hän on, tuomitsemattomuuden, itsemääräämisoikeuden tunnustamisen sekä luottamuksellisuuden (Banks 1995, 26–27). Nämä käsitteet saavat sosiaalityön kasvokkaisissa kohtaamisissa sisältönsä suhteessa siihen, miten niitä luodaan ja työstetään yhteiskunnallisissa keskusteluissa, poliittisessa päätöksenteossa ja ongelmien nimeämis- ja ratkaisuprosesseissa.

Sosiaalityöntekijä kohtaa sosiaalipalveluihin tulevien ihmisten konkreettiset elämäntilanteet ja hänen on analysoitava niihin sisältyviä riskejä, puutteita ja ongelmia. Tällöin työntekijän on osattava analysoida herkästi ja kriittisesti myös omia henkilökohtaisia arvojaan, käsityksiään ja toimintatapojaan. Pelkästään se, että työntekijä tuntee sosiaalityön eettiset taustateoriat ja arvolähtökohdat, ei riitä. Sosiaalityössä on tärkeä tunnistaa arjen kysymyksiä eri näkökulmista sekä havaita hienosyisiä sävyjä ongelmissa, niiden tulkitsemisessa ja ratkaisumahdollisuuksissa, ja tällöin sosiaalityöntekijän on osattava kysyä ja katsoa myös toisin. (Esim. Kaplan 2006; Pösö 2002.)

Lukumme aluksi tarkastelemme asiakkaan arvokasta kohtaamista yleisellä suomalaisen hyvinvointivaltion tasolla, minkä jälkeen kohdennamme katseemme paikallisemmalle kuntien ja organisaatioiden muodostamaan kohtaamisen kehykseen. Kolmanneksi jäsennämme sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista tasolla, jossa yhteiskunnalliset arvot ja eettiset valinnat konkretisoituvat yksittäisten ihmisten, perheiden ja yhteisöjen elämässä. Lopuksi kokoamme pohdinnan käsittelemällä asiakkaan arvokasta kohtaamista eroja kunnioittavan sensitiivisen etiikan näkökulmasta.

Yhteiskunnallis-poliittisessa kehyksessä

Yksittäisten sosiaalityön asiakkaiden ongelmalliset tilanteet ja niihin kietoutuvat kohtaamiset ovat sidoksissa laajempiin yhteiskunnallis-poliittisiin kehyksiin. Globaalilla ja kansallisella tasolla kohtaamisiin heijastuvat poliittiset paradigmat ja yhteiskunnalliset linjaukset, jotka raamittavat sosiaalityön kohtaamisia. Ne tulevat näkyviksi niin sosiaalisten ongelmien määrittelyissä kuin resurssien jaossa.

Maailmanlaajuisesti vallitsevaksi noussut kapitalistinen paradigma on lisännyt epätasa-arvoa sekä globaalisti että kansallisilla tasoilla, mikä huolestuttaa useita sosiaalityön tutkijoita (esim. Mullaly 2007, 9–12). Kansainvälisesti tarkasteltuna kapitalistisen talousjärjestelmän mukaiset vapaat markkinat eivät ole tuottaneet tasa-arvoista vaurautta tai hyvinvointia. Esimerkiksi kuilu palkansaajien ja eläkkeen saajien välillä on kasvanut, ja iäkkäät ovat joutuneet taloudellisesti entistä heikompaan asemaan. Samoin on käynyt palkansaajien ja työttömien välillä. (Mt.) Esimerkiksi Suomessa lapsiperheiden, erityisesti yksinhuoltajakotitalouksien ja varsinkin yksinhuoltajanaisten, köyhyys on lisääntynyt (Forssén & Ritakallio 2009). Talouskasvun hidastuminen on johtanut siihen, että sosiaali- ja terveyspalvelujen rahoitusta on vähennetty ja palveluja supistettu. Tämä puolestaan on heikentänyt yhteiskunnan avun ja tuen tarpeessa olevien asemaa. Sosiaalityöntekijät ovat joutuneet tekemään töitään niukkenevien resurssien varassa ja kasvavan asiakasjoukon kanssa. (Mullaly 2007.)

Myös Suomessa esimerkiksi sosiaalialan resurssien vähyydestä on puhuttu paljon viime vuosina. Sosiaalityöntekijät kokevat työn kiireisenä, mikä johtuu osaltaan siitä, että työntekijöitä on liian vähän suuriin asiakasmääriin nähden. Tärkeäksi eettiseksi kysymykseksi nousee tällaisissa oloissa se, miten asiakkaan arvokas kohtaaminen voidaan varmistaa:

> ... organisaation suunnasta enemmän semmosta, että arvostamme sosiaalityöntekijöitä, että nyt tuntuu just siltä, et jatkuvat, et säästetään ja kaikessa pitää säästää ja muistaa kaupungin budjettii...mut et kyl mun mielestä, et

mikä tääl turhauttaa ihmisiä eniten on tää kuntasektori, tai tää organisaatio. Et niinku selkeesti se, et tääl niinku tehään lastensuojelutyötä, niin kyl mää haluun tehä sellasta työtä, että sillä oikeesti on vaikutuksia, et en mä haluu olla täällä säästämässä rahaa." (SOTENNA-tutkimus, haastatteluote, sosiaalityöntekijä)

Asiakkaiden arvokkaan kohtaamisen näkökulmasta tarvitaan aktiivista tiedon tuottamista ja vaikuttamista yhteiskunnallis-poliittisiin työtä määrittäviin rakenteellisiin ehtoihin sen sijaan, että sosiaalityöntekijät vain mukautuisivat vallitseviin oloihin. Suomalaisen yhteiskunnan keskeisiä arvoja ovat talous, kilpailu ja markkinat. Myös esimerkiksi sosiaalipalveluista puhuttaessa taloudelliset argumentit nousevat esiin vahvemmin ja nopeammin kuin esimerkiksi hyvinvoinnin teemat. Tämä muodostaa sosiaalityöhön yhden arvokkaan kohtaamisen esteen. (Esim. Julkunen 2003; Kautto 2009; Kiander 2009.) Mediassa sosiaaliset kysymykset saavat vain vähän palstatilaa, ja niiden harvalukuiset puolestapuhujat leimataan yleensä jo menneen yhteiskunnan aikalaisiksi, joiden visiot ovat utopiaa. Poliittinen eliitti näyttää olevan eri linjoilla kansalaisten kanssa esimerkiksi siitä, mitkä peruspalvelut on tuotettava valtion tai kunnan toimesta. Ajan henkeen liittyy myös palveluiden priorisointi: Mitä tuotetaan, mitä karsitaan ja miten vastuut määritetään? Taustalla leijuu kysymys, ketkä ovat ansainneet yhteiskunnan tuen avuntarpeisiinsa ja ketkä ovat enemmän kuin toiset omalla toiminnallaan edesauttaneet avuntarpeensa syntymistä, jolloin heidät voidaan vastuuttaa tilanteestaan. Kehitystä vahvistaa globaali taloudellinen taantuma, jolloin säästöt ja palveluiden karsiminen nousevat esiin lähes automaattisesti. Suomella olisi edelleen hyvät edellytykset turvata hyvinvointivaltion peruspalvelut, jos vain poliittista tahtoa löytyy.

Kuilu poliittisen eliitin, kansalaisten ja heikoimmassa asemassa olevien välillä on kasvanut ja kasvaa edelleen. Raija Julkusen (2003) ja monien muiden tutkijoiden (esim. Forma ym. 2007) empiiriset tulokset kertovat, että kansalaisten luottamus ja usko hyvinvointivaltioon on edelleen suuri, ja hyvinvointivaltion ylläpidosta ollaan valmiita

maksamaan. Esimerkiksi vain harva haluaisi leikata toimeentulotukea, työttömyysturvan tasoa tai sen kestoa, vaikka siten pystyttäisiin alentamaan verotusta. Kansalaiset ovat valmiita maksamaan myös kunnallisista palveluista. (Forma ym. 2007.)

Tästä huolimatta poliittiset tahot päätyvät usein säästämään nimenomaan hyvinvointipalveluista. Yhtenä ratkaisuna palvelujen tuottamiseen entistä tehokkaammin ja taloudellisemmin on paikoin otettu käyttöön markkinaperusteista tilaaja-tuottajamallia. Sen tavoitteena on tuottaa tehokkaasti myös sosiaalityön palvelut. Malli herättää paljon kysymyksiä, eikä vähiten sosiaalityöntekijöissä. Epäselvää on, mitä tuotetta sosiaalityöntekijä myy ja mitä häneltä ostetaan, miten ihmisten sosiaaliset ongelmat tai tarvittava apu määritellään ja lopuksi vielä hinnoitellaan.

Näihin kysymyksiin törmäsimme tutkiessamme Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan kuntaliitoksen jälkeistä sosiaalityön uutta asemaa ja paikkaa vuonna 2006. Kuntaliitoksen myötä kaupungissa otettiin käyttöön uusi tilaaja-tuottajamallin sovellus, niin sanottu sopimusohjausmalli, jossa palveluiden järjestämisvastuu ja niiden tuottaminen on eriytetty, jolloin sosiaalityö toimii näennäismarkkinoilla.

Tilaaja-tuottajamalleissa sosiaalipalvelut on tuotteistettu ja tarkoituksena on tehostaa palveluita sekä parantaa niiden laatua. Tällöin työntekijöiltä vaaditaan entistä laadukkaampaa työskentelyä ja jatkuvaa oman työn arviointia. Parhaimmillaan se voi selkiyttää ja kohdentaa sosiaalityötä. Tällöin asiakkaiden näkökulmasta katsottuna heidän oikeutensa toteutuvat paremmin, jos he jakavat työntekijöiden käsityksen työskentelystä ja sen taustalla olevista kriteereistä. Standardit ja omaan työhön kohdistuva jatkuva arviointi voivat myös parantaa vastuullisuutta silloin, kun ne tekevät näkyviksi interventioiden lopputuloksia, jotka oikeuttavat ja osoittavat tehdyn työn tarpeellisuuden ja tehokkuuden. Jos hyvien työkäytäntöjen määritykset ja standardisoinnit menevät liian tiukoiksi, ne puolestaan kaventavat sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia reflektiivisiin ratkaisuihin. (Esim. Banks 2004.) Työntekijöiden asema on vaikea: heidän pitää auttaa ja tukea

asiakkaita mahdollisimman hyvin talouden asettamissa tiukoissa raameissa. Samanaikaisesti taloudellisten argumenttien ensisijaisuus virittää asiakkaissa epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia:

> On aika tavalla epäoikeudenmukaista, että syrjäkyliltä evätään työntekijän käynnit sen vuoksi, että työntekijällä menee niin paljon työaikaa hänen ajaessaan asiakkaan luokse ja takaisin. Sillä perusteella hänen on parempi olla töissä kaupungissa, ehtii hoitamaan suuremman määrän asiakkaita. (Kuntaliitos-tutkimus, ote kirjoituksesta, kuntalainen)

> Kaukana kunnassa asuvat jäävät ilman tai saavat huonompaa palvelua. (Kuntaliitos-tutkimus, ote kirjoituksesta, sosiaalityöntekijä)

Aineisto-otteet kuvastavat, miten yhteiskunnallis-poliittisesti talouden ehdoin linjattu sosiaalityön organisatorinen konteksti vaatii yhä tarkempaa ja moniulotteisempaa eettistä pohdintaa. Heikki Ikäheimo (2008, 18) kysyy osuvasti, millaiseksi muodostuu työn tekemisen motivaatio ja asennoituminen asiakkaisiin hoivabisneskonsernin suoritustason työntekijällä, joka tietää yrityksen omistajien ja johdon suhtautuvan niin yrityksen työntekijöihin kuin sen asiakkaisiin radikaalin epäsosiaalisesti? Voiko kunnallinen sosiaalityöntekijä älyllisen ja moraalisen rehellisyytensä säilyttäen vakaasti luottaa siihen, että hänen haavoittuvissa elämäntilanteissa olevat asiakkaansa saavat kaikissa markkinaperiaatteen valtaaman palveluverkoston solmukohdissa osakseen eettisesti arvokasta kohtelua?

Yhteiskunnan poliittinen ja taloudellinen kehitys siis asettavat sosiaalityön vakavien pohdintojen äärelle. Miten sosiaalityö asemoituu ja toimii eettisesti ja asiakasta arvostaen silloin, kun siltä vaaditaan markkinaperusteista organisoitumista? Markkinaperusteisesti organisoidut suhteet yksilöiden, ryhmien, instituutioiden ja yritysten kesken tuottavat välillisiä suhteita, joissa toimijat näyttäytyvät toisilleen välineellistettyinä ja esineellistettyinä. (Ikäheimo 2008.) Tämä tuottaa väistämättä ristipainetta arjen sosiaalityölle, jolle tulee lisää selontekovelvollisuusvaateita: yhteiskunnalle, organisaatioille, omalle

professiolle, asiakkaille. Sosiaalityön professori Kirsi Juhila (2009, 304) nostaa esiin asiakkaan arvokkaan kohtaamisen kannalta tärkeän käsitteen: kriittisen selontekovelvollisuuden. Se haastaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan kantaa asiakkaiden elämää rakentaviin ja hankaloittaviin yhteiskunnallisiin epäkohtiin sekä tuomaan esiin oman työnsä reunaehtoja ja sisältöjä.

> Näistä pitäs kauheesti jonku puhua. Mutta että jotenkin kaikki nyt mietitään aika yks oikosesti, ja se pelko mulla on, että nyt tiiät, että kauheesti aikaa menee byrokratiaan, kukaan ei oikeesti Suomen maassa halua ratkasta köyhien asiaa, eikä sitä enää kukaan ajakaan. Niin kauan kuin.. et päinvastoin. (SOTENNA-tutkimus, haastatteluote, sosiaalityöntekijä)

Yhteiskunnallis-poliittisia kehityskulkuja ei pidä kuitenkaan nähdä deterministisesti etenevinä, vaan sosiaalityöntekijät voivat vaikuttaa rakenteellisen sosiaalityön menetelmin sellaisiin käytäntöihin ja epätasa-arvoa tuottaviin ilmiöihin, jotka eivät mahdollista työskentelemästä alan eettisten periaatteiden mukaisesti. Rakenteellisella sosiaalityöllä onkin tällä hetkellä tilauksensa, ja sillä on kansalaisten tuki ja luottamus. Esimerkiksi Raija Julkusen (2003) mukaan luottamus hyvinvointivaltioon tarkoittaa luottamusta peruspalveluihin ja niiden ammattilaisiin. Ihmiset odottavat peruspalveluiden ammattilaisten olevan välittämisen ammattikuntia, jotka hoitavat, lääkitsevät ja pitävät loitolla "kukaan ei välitä" -maailmaa, jossa kaikki ajattelevat vain omaa etuaan. Tämä havainnollistuu monin kohdin tekemissämme asiakastutkimuksissa. Asiakkaat kysyvät, kuka pitää heidän puoliaan. Tämä korostuu vaativan asiakastyön tilanteissa, joissa esimerkiksi väkivaltakokemukset tai päihde- ja mielenterveysongelmat kietoutuvat asumisen, perhesuhteiden ja yhteiskuntaan kiinnittymisen ongelmiksi:

> Minä oon jotenki katkera sille elämälle ja yhteiskunnalle siitä, että minä oon tämmönen prototyyppi. Että oon selvinny elävänä tässä yhteiskunnan pyörityksessä ja tämmösten tabujen ja kieltojen ja salailujen yhteiskunnassa. Ja

> kuitenkin hyvin, hyvin pahasti invalidisoituneena ja vammautuneena. Sitten joku HIV tai syöpä tai reuma tai joku Parkinsonin tauti niin ne on kyllä huomioitu ja niitten etuja pietty, mutta kuka ajjaa semmosta etua tai semmosen ihmisen etua, jonka sitä tautia tai sairautta ei ees myönnetä olevan? (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

Nyky-yhteiskunta vaatii sosiaalityöntekijöiltä entistä laaja-alaisempaa ja aktiivisempaa otetta asiakkaidensa elämisen mahdollisuuksien varmistamiseen sekä eettistä herkkyyttä: kykyä kyseenalaistaa vallitsevat totuudet. Vaatimus liittyy nykyajan tabujen murtamiseen (Laitinen & Pohjola 2009). Modernit, nykyajan tabut yhdistyvät edelleen yhteisön vaalimiin uskomuksiin. Kyse ei ole tiedon puutteesta, vaan siitä, että halu uskoa ja luottaa kulttuuriseen perimään ja totuttuihin yhteiskunnassa arvostettuihin käytäntöihin muuntaa uskomukset helposti totuuksiksi ja synnyttää tabuja. Usein esimerkiksi johtamisen, politiikan, uskonnon tai talouden tarjoamat toimintamallit otetaan sellaisinaan, eikä niiden perusteita huomata kysyä (Arnstberg 2007). Tällaisten vahvojen tabujen ja uskomusten murtamiseen tarvitaan kriittisesti orientoitunutta rakenteellista sosiaalityötä: arvokkaan kohtaamisen yksi edellytys on se, että ihmisten arkea hankaloittavien tilanteiden synty voidaan hahmottaa kokonaisvaltaisesti suhteessa yhteiskunnalliseen kehykseen. On tärkeää huomata, että taloudellisista syistä johtuva auttamismahdollisuuksien rajallisuus on eri asia kuin epäeettinen ammatillinen toiminta. Asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, hyvä kohtelu ja hänen osallisuuttaan vahvistava työtapa on mahdollista myös niukkojen resurssien rajoittamassa toiminnassa. Kansainvälisen sosiaalityön käytännöt tarjoavat oivia esimerkkejä, miten syrjäytymisen ja sorron vastaista työtä voi tehdä pieninkin resurssein. Tällöin sosiaalityössä painottuu asiakkaiden kanssa ja hyväksi toimiminen. (Ks. Kananoja 2007, 103.)

Yhteiskunnallis-poliittinen kehys korostaa myös moraalista sensitiivisyyttä, joka on olennaista sosiaalityössä. Mitä moniarvoisempi yhteiskunta on, sitä tärkeämpää sosiaalityöntekijän on tietoisesti pohtia oman toimintansa ja ammatillisten ratkaisujensa vaikutusta

asiakkaisiinsa, kollegoihinsa ja toisiin asiantuntijoihin. Asiaa on pohdittava sekä yhteisön että yhteiskunnan näkökulmista mutta myös yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena. Lisäksi tärkeää on moraaliseen sensitiivisyyteen yhdistettävä empatia. Empatiakykyä tarvitaan tunnistamaan sosiaalityön kohdeongelmien subjektiivinen ulottuvuus: asiakkaan ehkä ristiriitaisetkin toiveet, pelot, tuskan sekä avuttomuuden ja pärjäämisen sidoksen. (Banks 2004, 169–171.) Tätä kautta voi mahdollistua osallistava ja eroja kunnioittava kriittinen sosiaalityö (Juhila 2006, 147).

Kunnallisessa ja organisatorisessa kehyksessä

Sosiaalityö kohtaa yhteiskunnan rakenteet ja toiminnalliset käytännöt, joissa kansalaiset ovat jakautuneet hyvä- ja huono-osaisiin. Yhteiskunnan rakenteista lähimpänä sosiaalityötä on kunkin kunnan harjoittama sosiaalipolitiikka. Se tarjoaa sosiaalityölle toiminnallisia välineitä. Siksi se muovaa osaltaan arvokkaan kohtaamisen synnyn edellytyksiä. Ei ole yhdentekevää, miten kunta suhtautuu ja mihin arvojärjestykseen se asettaa kansalliset sosiaalipoliittiset päämäärät, julkisen vallan vastuun kansalaisten tasa-arvosta, julkisen hallinnon toimintaperiaatteista, paikallisesta demokratiasta, kunnan omista tavoitteista, kansalaisyhteiskunnan toiminnasta, paikalliset olosuhteet sekä kansalaisten oikeudet ja osallistumiset (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 16).

Se, miten näitä alueita painotetaan, muovaa osaltaan arvokkaan kohtaamisen synnyn edellytyksiä. Ne herättävät eettisiä pohdintoja ja raamittavat työtä. Joskus nämä rakenteet voivat olla ristiriidassa yksittäisten työntekijöiden eettisten sitoumuksien ja näkemysten kanssa, minkä vuoksi on tärkeä tunnistaa toimintaa kehystävien tekijöiden merkitys ja niiden väliset suhteet. Jotta asiakkaan arvokas kohtaaminen olisi mahdollista, lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden sekä palveluiden on oltava vuorovaikutuksessa ja toiminnallisesti tasapainossa. Mikäli vuorovaikutus puuttuu tai jokin neljästä osa-alueesta saa toisiin nähden liian suuren painoarvon, asiakkaan eettinen

kohtaaminen hankaloituu tai jopa estyy. Jos esimerkiksi lainsäädäntö velvoittaa kuntaa toimimaan, mutta se on taloudellisesti mahdotonta, se haastaa toiminnan arvoja ja etiikkaa (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 107). Tätä avaa aineisto-ote Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan yhdistymiseen liittyvästä tutkimuksestamme (Kemppainen & Laitinen 2007), jossa tarkastelimme kuntaliitosta, sosiaalipalveluja ja johtamisen haasteita:

> Vakituisen kodinhoitajan sijaisien kanssa tuli ongelmia, koska he eivät olleet tottuneet kiivaaseen työtahtiin pienten lasten ja suuren talon kodinhoidon kanssa. Tai sitten heidän työmoraalinsa ei sopinut maalaiselämän kontekstiin, koska he itse olivat tottuneet tekemään töitä kaupunkilaisten perheiden kanssa. ...Tätä pompottelua vanhus- ja perhetyöresurssin välillä kesti koko kuukauden, ja mieheni piti joka viikko soittaa n. 5–6 puhelua eri työntekijöille sosiaalitoimistoon saadakseen seuraavan viikon kuntoutusaikansa kerrottua jollekin ja edelleen tuntui, että kukaan ei niitä huoli. Huhtikuun lopulla tilanne kärjistyi siihen, että vakinainen kodinhoitajamme välitti meille viestin, että asiaamme hoitaa uusi työntekijä. Katsoin netistä, että kukas tämä henkilö nyt sitten on. Yllätys yllätys, hän olikin lastensuojelun työntekijä. Eli perhettämme oltiin pukkaamassa lastensuojeluperheeksi sillä perusteella, että vanhuspuoli ja perhepuoli eivät päässeet sopimukseen, kumpi meidän perheellemme luovuttaa resurssia. Olimme näiden esimiesten hampaissa, ja edelleen mieheni piti joka viikko soittaa useita puheluita sosiaalitoimistoon, korostaa vammaansa ja avuttomuuttaan saadakseen kotiapua. (Kuntaliitostutkimus, ote kirjoituksesta, kuntalainen)

Tällä hetkellä esimerkiksi kunta- ja palvelurakenteen muutos haastaa kuntia ja sosiaalityötä. Paras-hankkeessa tavoitellaan toimintakykyisen kuntarakenteen muodostamista, jossa kuntalaisille tarjotaan heidän tarvitsemansa perus- ja erityispalvelut (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 80). Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan yhdistymisestä on havaittavissa esimerkkejä siitä, millaisia reunaehtoja yhdistyminen tuottaa palvelujen uudelleen järjestämiselle ja samalla asiakkaiden kohtaamiseen.

Tutkimuksessamme kysyimme kirjallisesti sekä sosiaalityöntekijöiden että muun henkilöstön kokemuksia ja näkemyksiä kolmesta eri teemasta kuntien yhdistyttyä: omasta työstä, ammattialasta ja asiakkaan asemasta (Kemppainen & Laitinen 2006; 2007). Aineisto koostuu 24 sosiaalityöntekijän ja 26 muuhun henkilökuntaan kuuluvan temaattisista kirjoituksista. Molemmissa ryhmissä oli mukana sekä esimies- ja johtotason että työntekijätason vastaajia. Jäsensimme työntekijöiden näkemyksiä sosiaalipalvelujen asiakkaiden asemasta ja sosiaalityöstä uudessa, muuttuneessa tilanteessa.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä asiakkaan asemaan liittyvät vahvuudet ja heikkoudet kuntien yhdistyttyä paikantuvat pitkälti samoihin asioihin, muodostaen uuteen tilanteeseen vastakkaisia ja ristiriitaisia puolia. He näkivät uudessa isossa kunnassa mahdollisuuksia, joita ei aiemmin ollut asiakkaille tarjolla. Niistä ensimmäisenä mainittiin yhdistymisen mukana tuoma palvelujen monipuolistuminen ja määrällinen kasvu. Entiseen verrattuna se tuki paremmin sekä ammattilaisten välistä yhteistyötä että erilaisen ammatillisen tiedon ja taidon yhdistämistä asiakkaan tilanteen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Yhdistymisen myötä sosiaalityöntekijöiden määrä lisääntyi, jolloin asiakas voi helpommin toivoa tai vaihtaa työntekijää. Vaikka uudet asiakkaat ja työn moninaistuminen tuottivat haasteita, havaitsimme yhtenä myönteisenä asiana aineistosta asiakkaiden tasa-arvoisuuden lisääntymisen verrattuna entiseen kaupunki-maalaiskunta aikaan. Tasavertaisuutta tuotti myös tarkempi ohjeistus palveluista ja tuista.

Kääntöpuolena nousivat esiin jäykempi, byrokraattisempi organisaatio ja hidas päätöksenteko. Rakenteelliset muutokset suodattuivat arjen työhön: työstä oli tullut aiempaa vaativampaa, ja muutokset toivat mukanaan myös uudenlaisia osaamisen laaja-alaisuuteen kohdentuneita vaateita. Monet sosiaalityöntekijät olivat saaneet uuden asiakaskunnan, minkä myötä he olivat joutuneet opettelemaan uusia asiakashistorioita ja työskentelemään uusien työparien kanssa uusissa tiimeissä. Heidän oli täytynyt omaksua uusia työtapoja, työalueita ja ohjeita sekä sopeutua uuteen organisaatiokulttuuriin. Näin suurissa

muutostilanteissa tiedon vajeet ovat lähes väistämättömiä, jolloin työskentely- ja ongelmanratkaisuprosessit vaikeutuvat ja päätösten tekeminen muuttuu helposti epävarmaksi. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna tämä voi todellistua siirtelynä työntekijältä toiselle, jonottamisena ja odottamisena – kohtaamattomuutena.

> Niillä asiakkailla luulen olevan asiat hyvin, joilla on oma, korvamerkitty työntekijä, joka sekä laittaa rajoja toiminnalle että pitää asiakkaan puolta asioissa. (Kuntaliitos-tutkimus, ote kirjoituksesta, sosiaalityöntekijä)

> Monilla asiakkailla on varmasti se olo, että ei tiedä, kuka käsittelee hänen asiaa tai sitten työntekijä vaihtuu jokaisella asiointikerralla, eikä se mielestäni ole hyvä asia: kukaan ei tunne asiakasta, eikä kukaan oikein vastaakaan hänen asioista. Pahimmillaan asiakkaan papereita pukataan työntekijältä toiselle. (Kuntaliitos-tutkimus, ote kirjoituksesta, sosiaalityöntekijä)

Aineisto-otteet havainnollistavat myös sitä, että palvelujen organisoinnilla kunnassa on suuri merkitys sille, miten asiakkaan arvokas kohtaaminen todentuu. Selkeä järjestelmä ja eri professioiden tiivis yhteistyö tukevat kohtaamista, mutta paikallinen palvelujärjestelmä voi jo rakenteellisilta lähtökohdiltaan tehdä avunhaun ja sen saamisen lähes mahdottomaksi. Termi palvelujärjestelmä on harhaanjohtava, jos kyseessä ei ole järjestelmä, vaan palvelujen kokoelma, josta puuttuu kokonaisvastuu. Asiakkaan tarvitsemat palvelut, hoito, tuki ja apu voivat olla hajalla sosiaali- ja terveystoimen eri toimipisteissä, järjestöissä ja yksityisten palvelutuottajien toiminnoissa. Keskeiseksi kysymykseksi nousee tällöin se, ohjaako sosiaalityöntekijä palveluprosessia vai joutuuko asiakas itse kokoamaan palvelunsa. Asiakkaan näkökulmasta useiden eri toimijoiden kanssa asioiminen voi olla haastavaa:

> Ei tarvis pallotella ja pompotella paikasta toiseen, että kerroppas se tarinasi taasen. Minä en halua enää kertoa mitään tarinoitani kenellekään. Kun aina pitäisi tutustua uuteen ja uuteen henkilöön, että se voisi mennä kyllä yhtä reittiä. (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

Täytys saada sellanen henkilökohtainen suunnitelma siinä hommassa. Ei se oo niin yksinkertanen asia, että nyt heitetään sinut johonkin ja sit alat siellä selvittään sitä. (LSH-tutkimus, haastatteluote, mies)

Sosiaalityön arvo-osaamista haastavat asiakkaat, joiden elämäntilanteet ovat monimutkaisia, emotionaalisesti ja psyykkisesti kuormittavia. Sosiaalityön pyrkimys kokonaisvaltaisuuteen asiakkaan asiassa edellyttää aikaa, useita kohtaamisia sekä luottamusta, jotta asiakas uskaltautuu muuttamaan omaa elämäänsä. Nämä tavoitteet ovat joskus ristiriidassa sen kanssa, mitä kunnallinen toimintaympäristö edellyttää. Esimerkiksi sosiaalityön kehittämishankkeessa erityisesti nuoret asiakkaat nostivat haastatteluissa esille sen, että sosiaalityöntekijät olivat motivoituneita auttamaan heitä, mutta tuloksia odotettiin nuorten kannalta katsottuna liian nopeasti.

TUTKIJA: ...ja sulla on semmonen tunne, että se [sosiaalityöntekijä] on motivoitunu tekemään sinun kanssa sitä työtä?
NUORI: Joo on.
TUTKIJA: Joo justiinsa. Onko susta tuntunu itestä siltä joskus, tässä tämän asiakkuuden aikana tai ku sie oot käyny täällä, että nyt mie en ois ite niin kauheen motivoitunu, mutta tuo työntekijä on?
NUORI: On monestikin.
TUTKIJA: ...ookko sie sanonu sille, että mie en nyt jaksas?
NUORI: Olen sanonu.
TUTKIJA: Mitä se työntekijä on siihen tuumannu?
NUORI: Sanonu, että jotakin pitäis, että ei voi olla vain paikoillaan.
(NUORI-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Kunnallinen toimintaympäristö vaatii sosiaalityöntekijöitä ottamaan kantaa työn tekemisen paikallisiin olosuhteisiin. Hän joutuu pohtimaan, mahdollistaako lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden ja palvelujen tuottamisen keskinäinen paikallisesti muovautunut sidos asiakkaiden arvokkaan kohtaamisen. Vai vaatiiko toimintaympäristö asiakkailta ja sosiaalityöntekijöiltä jotain erityistä, että

arvokas kohtaaminen tulisi mahdolliseksi. Tällöin, kunnallis-organisatorinen kehys ehdollistaa kielteisellä tavalla sosiaalityön eettisen kohtaamisen, eivätkä lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden ja palvelujen keskinäiset suhteet ole tasapainossa tai vuorovaikutteisia.

Jotta sosiaalityö voisi toimia asiakkaita arvostavalla tavalla tässä moninaisuudessa, tarvitaan sekä rakenteellista että asiakaskeskeistä työskentelyorientaatiota. Yhteiskunta rakenteineen tuottaa ja ylläpitää sosiaalisia ongelmia. Rakenteellisen sosiaalityön orientaatiota tarvitaan, jotta voidaan vaikuttaa sorron ja epätasa-arvon syntymekanismeihin. Tällöin työskentelyn lähtökohtana korostuvat oikeudet. Yksilökeskeisessä orientaatiossa työskentely pohjaa huolenpidon etiikalle. (Banks 2004, 90; Mullaly 2007.) Emme näe näitä toisiaan poissulkevina, vaan ne painottuvat tilanteisesti eri tavoin. Sosiaalityön kohtaamisissa on läsnä prosessuaalisuus, joka edellyttää yksilöllisissä elämäntilanteissa kohdattavien ongelmien tarkkaa paikallista analyysia suhteessa yhteiskunnalliseen kontekstiin:

> Että esimerkiksi jollekki lapselle tarvittas semmonen paikka, että se olis mahollisimman kaukana Helsingistä, et on esimerkiksi jotku huumausaineympyrät täällä ja se pitäs sijottaa, et se ois sen edun mukasta sijottaa kauemmas, mut koska se ei oo kaupungin oma paikka ja se maksaa paljon, niin voi olla, että se sijoitetaanki tänne kotikunnan laitokseen ja tavallaan se tilanne meneekin siitä ojasta allikkoon… (SOTENNA-tutkimus, haastatteluote, sosiaalityöntekijä)

> Ja toi on, tietysti kun en mä voi yleistää kaikkiin tapauksiin, että kyllä menee asiat hyvinkin, mut et tällä hetkellä, kun tää säästökuuri on päällä, niin kyllä tää uhkakuva on, et sit joudutaan tekemään tosi epätarkotuksen mukasia sijotuksia, vaik tiietään, et se ei oo hyvä ratkasu. (SOTENNA-tutkimus, haastatteluote, sosiaalityöntekijä)

Ongelmallisten tilanteiden analysointi yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntaulottuvuudella sisältää sosiaalityön erityisyyden ja oman osaamisen ytimen. Sosiaalityöntekijän tehtävä yksilötasolla on turvata

asiakkaalle hyvinvointia, joka tarkoittaa hyvää arkea. Jotta esimerkiksi työttömyyden tai muiden ongelmien vaikeuttama arki saadaan sujumaan, tarvitaan asiakkaan tueksi sosiaalityöntekijän ymmärrystä kunnan ja laajemminkin yhteiskunnan palvelujärjestelmästä. Sosiaalityön yhteiskunnallisen legitimiteetin taustalla on kokonaisvaltainen ymmärrys ihmisestä ja hänen sosiaalisuudestaan. Postmodernin yhteiskunnan keskeisiin arvoihin ei kuulu ihmisen sosiaalisten oikeuksien ja ominaisuuksien vahvistaminen. Päinvastoin postmodernin keskeinen eetos korostaa ihmisen yksilöllisyyttä, yksin pärjäämistä ja siihen kannustamista. Ihmisten kannustaminen ja palveluiden vastikkeellisuus nähdään yhteiskunnan oikeutuksena. Siksi tarvitaan vahvaa rakenteellista työskentelyorientaatiota asiakastyön rinnalla. (Vrt. luku 7.)

Sosiaalityön käytäntöjä säätelee yleisellä tasolla lainsäädäntö. Perustus-, asiakas-, hallinto-, julkisuus-, henkilötieto- ja lastensuojelulakeja sovelletaan kunnallisessa toimintaympäristössä, jossa sosiaalityö saa konkreettiset sisältönsä. (Luvut 1 ja 2 tässä teoksessa). Myös alan eettiset ohjeet (Talentia 2005) saavat sisältönsä työtä määrittävästä lainsäädännöstä. Sosiaalityössä lakiin ja ohjeisiin nojautuva normirationaliteetti ei kuitenkaan sellaisenaan anna takeita asiakkaan arvokkaalle kohtaamiselle, vaan tarvitaan asiakaskeskeisesti palveluja kehittävää rationaliteettia. Kysymys on siitä, miten sosiaalityöntekijä suhtautuu lakeihin ja asetuksiin, ohjeisiin, suosituksiin ja linjauksiin: otetaanko ne annettuina, ylläpidetäänkö ja noudatetaanko niitä sellaisenaan vai asettuvatko ne tulkittaviksi ja harkittaviksi (Pohjola 1999,a 132). Lisäksi rakenteellinen sosiaalityö voi mahdollistaa lainkäytön näkyväksi tekemisen kuten myös paikallisen neuvottelun arvoista ja etiikasta (Juhila 2006). Samalla kirjoittamattomat ja vakiintuneet toimintatavat voivat asettua ylitettäviksi sekä viranomaiskulttuuri ja siinä vallitsevat asenteet muotoutua oppimisen kohteeksi. Tällöin kunnallinen ja organisatorinen kehys voi huomioida asiakkaiden tilanteet toiminnan lähtökohtana (Pohjola 1999a, 132), mikä on kunnallisorganisatorisessa kehyksessä asiakkaan arvokkaan kohtaamisen ydin. (Luku 1; Pohjola 1999a, 132.)

Asiakkaan ja työntekijän suhteessa

Asiakkaan arvokas kohtaaminen todentuu tai jää toteutumatta silloin, kun asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat. Sarah Banks (2004, 166–169) on listannut sosiaalityöntekijälle asettuvia vaatimuksia, jotka ovat läsnä arvokasta kohtaamista tavoittelevassa työssä. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan vähintään sitä, että hän on sitoutunut ja motivoitunut työskentelemään ammattieettisten periaatteiden mukaan. Toinen keskeinen vaade on usko ja luottamus ihmisyyteen ja rakenteisiin. Usko toiseen ihmiseen syntyy vain ja ainoastaan kohtaamisesta henkilökohtaisen sitoutumisen myötä. Työntekijän on jokaisella kerralla kyettävä ansaitsemaan asiakkaan usko siihen, ettei petä asiakkaan luottamusta, vaan työskentelee pitkäjänteisesti hänen hyväkseen. Rakenteilta vaaditaan joustavuutta, jotta ne mahdollistavat riittävän intensiivisen työskentelyn asiakkaan kanssa. Se puolestaan on perusta, joka mahdollistaa uskon ja luottamuksen synnyn ja pysyvyyden.

Yksittäiset kohtaamistilanteet muotoutuvat osana laajaa, monitasoista kontekstia. Asiakkaan tieto kohtaa sosiaalityöntekijän tiedon tilanteessa, jota kehystää kulttuurinen, yhteiskunnallinen, organisatorinen ja professionaalinen sekä niihin suhteutuva eettinen ja arvotieto. Niiden tunnistaminen on tärkeää (ks. luku 6). Tarkastelemme asiakkaan arvokasta kohtaamista asiakas-työntekijäsuhteessa tukeutuen sosiaalityön eettisiä kysymyksiä analysoineen Sarah Banksin (1995, 26–27 nojautuen Felix Biestekin ajatuksiin) jaotteluun kohtaamisen perustasta, johon kuuluu asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen sekä luottamuksellisuus.

Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen

Jokainen sosiaalityön asiakas on ainutlaatuinen, minkä tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta (Banks 1995, 26–27). Tähän suhteutettuna sosiaalityön sensitiivisiä kohdeilmiöitä

tutkineen Riitta Granfeltin (2008, 44) toteamus: "Kategorian edustajaa ei voi kohdata ihmisenä, eikä hänen kanssaan voi muodostaa ihmissuhteelle rakentuvaa yhteistyösuhdetta" on osuva. Kategorisoivaa kohtaamista voi konkretisoida kysymällä, kohtaako auttaja ihmisen vai ongelman (ks. luku 1). Seuraava aineisto-ote lastensuojelun asiakkuusprosesseja avaavasta aineistosta havainnollistaa ongelmaorientoituneen kohtaamisen kokemuksellista ulottuvuutta asiakkaan näkökulmasta:

> Mutta siellä [päihdeasemalla] niitä keskusteluja ei sillä laila käyty, että se oli semmosta istumista. Ja aina sitte, ku tuli, niin tärkein, aina vaan ne testit ja testit. Ja sitte vähän vähän aikaa istuttiin ja katottiin testien tulokset ja sitte pois. Että se ei, minun mielestä... ehkä teille [lastensuojelulle] on justiin tärkeää ne testit siinä, että ne on puhtaita ja näin. Mutta siinä jää sitte kokonaan meikäläinen ihmisenä. (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, äiti)

Asiakkuuteen liittyvä ongelmaorientoitunut kontrolli merkityksellistyy äidille kohtaamattomuutena: testien antamisena, istumisena, odotteluna ja poislähtemisenä. Hän kertoo tilanteista ihmisyyden, oman naiseuden ja äitiyden kokemuksellisuuden sekä elämäntilanteen sivuuttamisena. Tekninen asia, puhdas seula, on kohtaamisen ja huomion keskiössä. Kokemus konkretisoi Granfeltin (2008, 44) tulkinnan, että "Kategorisoiva asennoituminen mahdollistaa ainoastaan toimenpiteiden tekemisen, ei läsnäoloa ja yksilöllistä työskentelyä." Vaikka työntekijä tuskin on ajatellut kohtaamista seulana. Esimerkki korostaa eettisen herkkyyden tärkeyttä jokaisessa vähäpätöiseltäkin tuntuvassa tilanteessa. Sosiaalityöntekijän työn tekemisen tavalla, hänen omaksumallaan viitekehyksellä ja sisäistämillään arvoilla, on suuri merkitys sille, miten ja millaisena asiakas kokee tulleensa nähdyksi.

Äärimmillään sosiaalityön asiakas voidaan nähdä pelkkänä ongelmana, jolloin hänen yksilöllinen elämäntilanteensa jää yksinkertaistettujen yleistyksien ja luokittelujen taakse. Asiakkaiden luokittelu

kategorioihin, kuten syrjäytyneet, insestin uhrit, asunnottomat, alkoholistit, johtaa helposti oletuksiin, että kaikki tiettyyn ryhmään kuuluvat jakavat samanlaiset ongelmat, selviytymismahdollisuudet ja avuntarpeet. Työntekijä tekee joskus huomaamattaan yleistyksiä ja yksinkertaistuksia, jotka peittävät asiakkaan ääntä ja jättävät sen melko ohueksi.

Arvokkaan kohtaamisen näkökulmasta puhe moniongelmaisista asiakkaista on arveluttavaa. Median vahvistamalla yleisellä puheella itse hankituista ongelmista (alkoholismista, asunnottomuudesta) voi olla seurauksena se, että yksittäiset sosiaalityön asiakkaat määrittyvät jo ennalta vaikeiksi, "toivottomiksi tapauksiksi". Sellaisina heidät voidaan helposti rajata priorisoinnin nimissä ulos koko palvelujärjestelmästä.

> Tutkija: Onko sulla itellä semmonen tunne, että sie oot nyt tyytyväinen ja sie haluaisit elää näin?
> Nuori: No en ole tyytyväinen että – joskus tuntuu, että muitten mielestä mullahan on ongelmia enemmän, ku omasta mielestä. (NUORI-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Tutkimusaineistomme havainnollistavat, että sosiaalityön kohtaaminen voi rakentua myös toisin. Asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu silloin, kun sosiaalityöntekijä lähestyy asiakasta tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä, joka elämäntilanteessaan tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista. Tästä viitekehyksestä katsottuna asiakas nähdään ihmisenä, joka on elämäntilanteensa paras asiantuntija ja aktiivinen toimija. Tällöin asiakkaan koko elämäntilanne eli situaatio tulee huomioiduksi, ja sosiaalityö asettuu osaksi asiakkaan henkilökohtaisia, yhteiskunnallisia, taloudellisia, poliittisia ja kulttuurisia elämänyhteyksiä.

Seuraavat aineisto-otteet lastensuojelun asiakkuusprosesseista havainnollistavat yksilölähtöisyyden muotoutumista pitkässä asiakasprosessissa. Ensimmäinen kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa oli ollut vuonna 1992, ja prosessi jatkui edelleen vuonna 2005.

Keskusteluissa käytiin läpi asiakirja-aineistoa, johon asiakkuuden syntyä ja kulkua oli dokumentoitu. Prosessin alussa äiti oli kieltänyt alkoholin käyttönsä ja siitä lapsille aiheutuneet haitat. Työskentelyn ja vuosien kuluessa hän oli oppinut näkemään asian myös muiden näkökulmista: lasten, lähiympäristön, viranomaisten:

> Sillon minä kapinoin sitä vastaan. (...) Se oli yks kerta sitten oliko se uusivuosi vai, semmonen, että ne naapurit tuli siihen ja minä unohin lapset täysin. Onko pojat olemassakaan. Minä vaan lähtenyt juopottelemaan. (...) Että voi ihminen unohtaa velvollisuutensa ja kaikki mitä on tehtävä. (...) Sit ku ihminen ei ymmärrä sairastavansa. Se kieltää sairastamisensa. Kieltää kaikki." (LS-tutkimus, ote asiakasryhmäkeskustelusta, äiti)

> TUTKIJA: Sulla on sitte ihan positiivinen tunne jääny?
> ASIAKAS: Mulla ainaki nyt tuntuu, että on. Tietenkään sitä ei oo aina hyväksytty, mitä minä teen, mutta että muuten ihmisenä on ihan otettu vastaan, että kannustettu. (LS-tutkimus, haastatteluote, äiti)

Äidin kokemus huostaanotosta ei sisällä erottamista, eron tekemistä äidin ja lasten välille, vaan siteen säilyttämistä: "Se on kuitenki, että ne lapset on olleet vieressä." Äiti kertoo siitä, miten huostaanotto oli mahdollisuus, se tarjosi lapsille jotakin sellaista, mitä hän ei voinut heille antaa. Tämä tulkinta on edellyttänyt tiivistä työskentelyä äidin ja sosiaalityöntekijän välillä.

Yhteisen näkemyksen löytymiselle on tärkeää se, että jokainen osapuoli on saanut tilan kertoa näkemyksistään, ajatuksistaan ja toiveistaan ja että jokainen osapuoli on tullut aidosti kuulluksi. Tällöin tilanteen ennalleen jättämisen ja mahdollisten interventioiden seurauksia voidaan avata ja perustella vuorovaikutuksessa. Luottamuksellisessa suhteessa sallitaan vastakkaisiakin näkemyksiä – ihmistä – kunnioitetaan. Onnistuneen prosessin vaiheet saattavat elää lasten ja heidän vanhempiensa muistoissa vuosikymmenten päästä. Huostaan otettu lapsikin voi ymmärtää sosiaalityön interventioiden syyt ja tavoitteet:

Tietenki, minäki oisin kotiin halunnu, mutta eihän siinä silleen, kö siellä juotiin viinaa, niin…" (LS-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Määrätietoinen tunteiden ilmaisu

Toisena kohtaamisen kulmakivenä on määrätietoinen tunteiden ilmaisu (Banks 1995, 26–27). Asiakkaiden tunteet, myös negatiiviset, tarvitsevat julkitulon paikkansa asiakassuhteessa. Myönteisten tunteiden kohtaaminen on helppoa, mutta asiakas voi kohdistaa työntekijään myös vihan tunteita. Sosiaalityön kehittämishankkeeseen sisältyneessä lastensuojelun asiakasryhmässä yksi nuori kertoi, kuinka "karmaiseva kokemus" oli, kun sosiaalityöntekijät tulivat hakemaan hänet ja sisarukset pois kotoa. Hän kertoi sosiaalityöntekijöitä kohtaan tuntemastaan vihasta. Vasta myöhemmin hän oli ymmärtänyt ja hyväksynyt sen, että huostaanotto oli perheen tuolloisessa tilanteessa ollut viranomaisten ainoa oikea ratkaisu. Heti sijoituksen jälkeen nuori ei ollut valmis kohtaamaan sosiaalityöntekijää, koska viha oli niin syvä.

Mainitun nuoren kertomuksessa oli muutakin opittavaa kohtaamisen näkökulmasta. Hänellä oli vahva kokemus siitä, että lapsille ei kerrottu, miksi heidät otettiin kotoa pois, eivätkä viranomaiset olleet kohdanneet heitä. Nuori itse arvioi, että asiasta puhuminen olisi helpottanut lasten sopeutumista tilanteeseen.

Työntekijöihin kohdentuneet kielteiset tunteet korostuvat kohtaamisissa, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut tilanteeseensa riittävää apua, tukea tai häntä ei ole suojeltu ajoissa. Esimerkiksi moninaiset seksuaalisesta hyväksikäytöstä juontuvat vaikeudet elämässä ja niiden kanssa yksin jääminen herättävät uhreissa joskus vihaa, joka suuntautuu palvelujärjestelmään. Uhrien on lähes mahdotonta suunnata vihan tunteitaan niiden aiheuttajaan, hyväksikäyttäjään, sen sijaan viha ja epäluottamus kohdistetaan helposti yhteiskuntaan ja hyvinvointipalvelujärjestelmän ammattilaisiin (Laitinen 2004, 281; Nyqvist 2001, 168.). "Hoiva-ammattilaiset" saavat uhrien äitivihasta oman osansa:

> Työryhmän psykologit oli semmosia elähtäneitä, silmälasipäisiä naisia. Ne näytti ihan paskarastailta. Se psykiatri aivan ku pulu ja minä kuin nokittava haaskalintu niitten kynsissä. Minut otettiin ihan naurupellenä siellä. (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

Useimmiten asiakas odottaa kohdatuksi ja autetuksi tulemista, mutta puuttumisen hetki voi olla pelottava ja saada aikaan negatiivisen tunnereaktion. Pelko intervention mukanaan tuomista muutoksista voi kanavoitua vihana ja suuntautua sosiaalityöntekijään. Tällöin nykyhetki, olipa se asiakkaan kokemusmaailmassa rasitteineen miten tukala tahansa, voi tuntua paremmalta kuin tuntematon tulevaisuus. Esimerkiksi lapsen seksuaalisen hyväksikäytön epäilyihin suunnatut interventiot tuovat esiin joitain erittäin voimakkaita lapsiasiakkaiden reagointeja, kuten eräs äiti kertoi: "Poika suuttui rajusti, älä sinä puutu meidän yksityisasioihin".

Asiakkaiden ongelmalliset elämäntilanteet eivät palaudu pelkästään tiedolliselle tasolle, vaan niissä on aina tunneulottuvuus ja usein myös ruumiillinen kokemus mukana. Siksi työskentelyssäkin tarvitaan tilaa tunteille ja toiminnalle tiedon lisäksi.

Tukalien tunteiden kuten vihan, häpeän, avuttomuuden ja syyllisyyden kohtaaminen on sosiaalityöntekijälle hankalaa, mutta se on osa eettisesti arvokasta kohtaamista ja mahdollistaa ihmisen kohtaamisen kokonaisena: tietoineen, tunteineen ja kokemuksineen. Sietämisen ja rajojen venyttämisen sijaan asiakkaat tavallisesti arvostavat suoraa ja joustamatonta toimintaa, olipa ensireaktio miten vastakkainen tahansa.

Joskus, esimerkiksi perheväkivaltatilanteissa ja lapsen seksuaalisen hyväksikäytön epäilytapauksissa, asiakkaat ovat keränneet tietoa pitkään omassa elämässään ennen kuin he uskaltautuvat sosiaalityöntekijän luo. Samalla heidän on ollut pakko tunnistaa, kohdata ja ylittää toimintaa rajoittavat tunteensa. Moraalisten kysymysten käsitteleminen on vaativaa. Se kuitenkin mahdollistaa vaikeiden asioiden ja hankalien tunteiden (häpeän, syyllisyyden) sekä hämmennyksen jakamisen, vaikka esimerkiksi emotionaalisesti ja psyykkisesti olisi

helpompaa torjua havaitut signaalit ja selittää oireet muulla kuin seksuaalisella hyväksikäytöllä:

> Pipi täällä, hän sanoi ja osoitti pimppiä. En halunnut uskoa, että jotakin olisi tapahtunut. (LSH-epäily, ote kirjoituksesta, äiti)

> Ymmärsin nyt, miksi tyttö oli ollut koko kesän toisinaan niin kiukkuinen ja tyytymätön minuun. Minä en ollut estänyt tapahtumaa, olin avuton aikuinen, joka ei ollut tullut apuun. (LSH-epäily, ote kirjoituksesta, äiti)

Määrätietoinen asiakkaan tunteisiin pysähtyminen on tärkeää erityisesti sosiaalityön sensitiivisissä kohdeilmiöissä. Tunteet voivat asiakkaan näkökulmasta katsottuna määrittää keskeisesti hänen paikkansa, toimijuutensa ja osallisuutensa sosiaalityön asiakasprosessissa. Tähän liittyy esimerkiksi väkivaltatutkimuksissa toistuvasti esiin tuleva uhrin syyllisyyden kokemus, jolla ei järjellisesti ajatellen ole perusteita. Uhrin tunteiden näkökulmasta syyllisyyden kokemus saa selityksensä ja sen kulloinkin saamat erilaiset ilmiasut (vääränlaisen, pahan itsen rankaisemisen keinot) voivat tulla ymmärrettäväksi myös asiakasprosessissa:

> Et mie oon ollu huora ja mie oon tehny jotakin ihan kauheeta, joka on niin pahaa ja niin hävettävää, että siitä ei voi ees vanhemmat mulle puhua, eikä siitä voi kellekkään muulle puhua. (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

> Mie aattelin, että mie oon niin syntinen, että mie joudun helvetin tulleen, jos mie satun kuoleen sen yön aikana, vaikka yhtäkkiä. Niin mie rukoilin jumalalta, etten mie kuolis vielä. (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

Määrätietoinen tunteiden ilmaisu tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kokemusta huomatuksi tulemisesta ja tuen saamisesta. Samalla se luo asiakkaalle näkemystä siitä, että sosiaalityöntekijä asettuu hänen puolelleen, uskaltaa nähdä hänen tilanteensa ja kyseenalaistaa elämässä olevia vaikeita asioita yhdessä hänen kanssaan. Parhaimmillaan

tunteisiin pysähtyminen avaa jotain olennaista käsiteltävästä asiasta (Granfelt 2008, 64).

Hallittu emotionaalinen osallistuminen

Kolmantena kohtaamisen kulmakivenä on hallittu emotionaalinen osallistuminen (Banks 1995, 26–27). Se merkitsee sosiaalityöntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämänkokonaisuutensa ymmärtämistä ja asianmukaista, aitoa suhtautumista. Tunteet ovat osa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisia, työskentelyä ja tiedon tuotantoa, siksi ei riitä, että sosiaalityöntekijä pyrkii tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuuksia tunteiden ilmaisuun ja niiden läpi käymiseen. Lisäksi asiakkaan arvokas kohtaaminen edellyttää sosiaalityöntekijän osallistumista tunneulottuvuudella.

Hallittu emotionaalinen osallistuminen liittyy siihen, millaisena sosiaalityöntekijä hahmottuu asiakkaalle – byrokraattina vai ihmisenä. Esimerkiksi seuraava sitaatti liittyy tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä oli käynyt kotikäynnillä nuoren luona. Hän oli keittänyt kahvit ja tuonut mukanaan pullat. Kohtaaminen tuotti nuorelle sosiaalityöntekijästä kuvan ihmisenä:

> Kyllä kyllä – no se oli just hyvä jutska, että ku kämpillä tuli pyörähtään, niin siinä oli sillain semmonen tunne että –, että ihminen se on tuokin… (NUORI-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Tärkeää on, että sosiaalityöntekijän työn peruslähtökohta on aito kohtaaminen. Jollei sitä tapahdu, on epätodennäköistä, että ammatillisen sosiaalityön keinoinkaan voidaan auttaa ihmistä. Sosiaalityöntekijän asemoituminen työhönsä ja asiakkaisiinsa syntyy ammatillisista valmiuksista ja henkilökohtaisista ominaisuuksista. Esimerkiksi työntekijän henkilökohtaiseen elämänhistoriaan liittyvät asiat (traumaattiset kokemukset, menetykset, pelot, ahdistus) voivat käsittelemättöminä vaikeuttaa asiakkaan ja hänen asiansa kohtaamista omana itsenä, jossa ihmisyys on läsnä. Toisaalta sosiaalityöntekijä voi läsnäolollaan, asenteillaan, asioihin suhtautumisellaan, niiden käsittelyllä

ja kuuntelemisella osoittaa asiakkaalle arvostusta, joka on arvokkaan kohtaamisen ydin (ks. Granfelt 2008, 24).

> TUTKIJA: Mitä sie aattelet, että minkälainen on hyvä sosiaalityöntekijä?
> NUORI: Semmonen luottamusta herättävä.
> TUTKIJA: Pitääkö sen olla empaattinen – semmonen, että se ymmärtää, miltä sinusta tuntuu?
> NUORI: Joo pitää. Ja lukia tilanteita, niin se on tärkiä taito.
> TUTKIJA: Oonko sulla tullu semmonen tunne, että se työntekijä on ymmärtäny, että millä tuulella sie olet?
> NUORI: Joo – kyl se on kehittyny... niin ku tässä ajan mittaan.
> TUTKIJA: Niin ku on oppinu sinut tuntemaan?
> NUORI: Niin. (NUORI-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Hallittuun emotionaaliseen osallistumiseen ja omiin tunteisiin huomion kiinnittäminen voivat myös auttaa työntekijää syventämään tietoisuutta itsestään. Emotionaalisesti kuormittava työ, jossa asiakkaiden elämäntilanteet koskettavat sosiaalityöntekijää, vaatii vastapainokseen työnohjausta, joka voi tukea "kontrolloitua" emotionaalista mukaan menemistä. (Granfelt 2008, 66.) Mahdollisuus reflektoida vaativia asiakastilanteita antaa tilan myös eettiselle ja arvopohdinnalle. Parhaimmillaan työnohjaus luo tilaa positiiviselle vallankäytölle, joka tukee sosiaalityöntekijän valtautumista ja voimaantumista sekä rohkaisee asioiden edistämiseen ja aktiivisen toimijan roolin ottamiseen (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 155).

Asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ja tuomitsemattomuus

Neljäs ja viides kohtaamisen perustaan kuuluva tekijä liittyvät toisiinsa: asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ja tuomitsemattomuus (Banks 1995, 26–27). Sosiaalityöntekijältä vaaditaan ymmärrystä ja sitä, että hän hyväksyy asiakkaat sellaisina kuin he ovat vahvuuksineen, heikkouksineen ja myös epämieluisine ominaisuuksineen. Se on työskentelyn lähtökohta. Sosiaalityön viimesijaisuus tarkoittaa sitä, että ihmisillä on oikeus sosiaalityön palveluihin, jolloin ei ole eettisesti

ja moraalisesti oikeutettua käännyttää asiakasta pois ja olla häntä kohtaamatta. Arvot liittyvät sosiaalityön yhteiskunnalliseen tehtävään. Sosiaalityön arvot edellyttävät asettumista heikomman puolelle, mutta myöskään yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja muiden ihmisten oikeuksia ei voida sivuttaa. Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa ja ainutlaatuisuutta. Se edellyttää yksilöllistä perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen ja työtapaa, jossa annetaan asiakkaan osallisuudelle tilaa. Kun asiakkaan omaa osallisuutta työskentelyssä vahvistetaan, tuetaan häntä samalla ottamaan vastuuta omasta elämästään, ratkaisuistaan ja teoistaan. Sosiaalityön arvojen mukaisessa puolueettomassa ja luottamuksellisessa työskentelyssä toteutuu myös asiakkaan oikeus yksityisyyteen. (Kananoja 2007, 99, 101.)

Haastavaksi asian toteutumisen – yhtäläisen ihmisarvon muuttumisen sanoista teoiksi tekee se, että sen saavuttamiseksi tarvitaan tapauskohtaisesti erilaisia sosiaalityön ratkaisuja ja menetelmiä, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tilanteista asemoitumista, rooleja ja vastuun ottoa. Jossain tapauksessa tietty sosiaalityöntekijän toiminta on eettisesti perusteltua vastuun ottoa asiakkaan tukemiseksi – toisessa tilanteessa samat ratkaisut voivat määrittyä vallankäyttönä tai holhoamisena. Parhaimmillaan sosiaalityö on kumppanuutta:

> Tutkija: Mikä siinä sun mielestä oli ratkaisevaa, että pystyit sillä tavalla avoimin mielin ottaan tän palvelun vastaan?
> Haastateltava: Siinä oli varmaan semmonen tunne, tunne mulleki tuli, että mä sain ihmisiä mun kaveriksi, jotka auttaa, tukee mua. Semmonen, että autetaan nuorta yhdessä. (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, äiti)

Sosiaalityöntekijän on kyettävä kohtaamaan myös asiakkaita, jotka toimeentulonsa ja yhteiskunnallisen asemansa vuoksi eivät paikannu sosiaalityön perinteisten asiakkaiden joukkoon. Esimerkiksi parisuhde- tai perheväkivaltatilanteet tai seksuaalisen hyväksikäytön epäilyt ja teot voivat tuoda asiakkaaksi ihmisiä ja perheitä,

joiden elämää sävyttää korkean elintason, hyvän koulutuksen ja merkittävän yhteiskunnallisen aseman turvaama näennäinen hyvinvointi. Näissä tilanteissa asiakkaan kohtaaminen vaatii sosiaalityöntekijältä rohkeutta ja jämäkkyyttä.

Viides kohtaamisen perustaan kuuluva tekijä, tuomitsemattomuus (Banks 1995, 26–27), liittyy kiinteästi edellä käsiteltyyn vaatimukseen, jonka mukaan asiakas tulee hyväksyä omana itsenään. Tuomitsemattomuus edellyttää, että asiakasta ei tuomita hänen käyttäytymisensä tai tekojensa vuoksi. Auttamistyössä on tärkeä erottaa asiakkaan tilanteen tai ongelman ymmärtäminen ja toisaalta sen hyväksyminen.

Perinteisesti auttamistyössä ollaan kiinnostuneita ihmisessä olevasta hyvästä. Asiakkaan ihmisarvon, persoonan kunnioittaminen ja mahdollisuuksien korostaminen ovat tärkeitä lähtökohtia myös sosiaalityössä. Nämä arvot luovat auttamis-suhteeseen ja tilanteisiin toivoa, tekevät kohtaamisen mahdolliseksi ja estävät sokeaa vallankäyttöä. Työskentelyn kuluessa hyvää pyritään etsimään ja aktivoimaan. Myönteinen perussävy on tärkeää auttamistyössä, mutta jos vaikeista asioista vaietaan ja ne ohitetaan, asiakas kokonaisena ihmisenä jää kohtaamatta. Sosiaalityön ammatillisuus ei ole moraalista neutraalisuutta. (Hurtig & Laitinen 2002; myös Hokkanen & Sauvola 2006.) Esimerkiksi nuori voi käyttää huumeita tietäen, ettei se ole hänen terveytensä tai koko elämänsä kannalta hyvä asia. Jotta työntekijä voi auttaa nuorta kohti päihteetöntä elämää, tulee hänen ymmärtää nuoren elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Työntekijän on pyrittävä auttamaan nuorta ilman syyllistämistä ja samalla hänen ihmisarvoaan kunnioittaen tarjoten turvallisen ja välittävän ilmapiirin, jossa muutokselle annetaan tilaa ja mahdollisuuksia. Tällöin muutostyö ja identiteetin uudelleen työstäminen suhteessa, jossa asiakas voi kokea tulevansa hyväksytyksi kaikkine puolineen, mahdollistuvat. (Väyrynen 2007, 187.)

Eettisesti ja moraalisesti haastavissa tilanteissa, kuten seksuaalisen hyväksikäytön yhteydessä, auttajalta vaaditaan kykyä ottaa vaikea asia puheeksi. Vaikeakin asia on kyettävä tulkitsemaan ja selvittelemään moniulotteisesti ja herkästi (vrt. luku 1). Esimerkiksi seksuaalisen

hyväksikäytön uhri ja muut perheenjäsenet tarvitsevat omanlaista apua ja tukea, mutta myös väärin toimineella – hyväksikäyttäjällä – on oikeus arvokkaaseen kohtaamiseen. Hänelläkin on oikeus odottaa ja toivoa avun saamista, mutta kuka rohkenee osoittaa pedofiilille myötätuntoa (Granfelt 2009, 170):

> Mä sitten kerroin meidän äidille ensin [tapahtuneesta seksuaalisesta hyväksikäytöstä], ja hän meni ihan shokkiin ja hän tuota kyseli multa paljon asioita ja mä vastasin rehellisesti ja puhuin niistä ja koitin tukea häntä siinä. Sitten mää puhuin meidän isän kanssa ja äiti oli sillon siinä paikalla. Isä vaan sanoi reilusti, että hyväkö toit tämän asian esille, että hän on myös miettinyt tätä niin monta kertaa, että hänellä on ollut ihan mielettömän paha olo tämän takia. Ja sitten tilanne meni siihen, että isä uhkasi tappaa ittensä. (LSH-tutkimus, haastatteluote, nainen)

Auttajan moraalinen ja eettinen vastuu asioiden kauhistelemisen ja moralisoinnin sijaan perustuu ammatillisuuteen. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä pysähtyy pohtimaan omia, joskus melko keskiluokkaisia arvojaan ja asenteitaan, työn tekemistä ja suhtautumistaan asiakkaisiinsa. Omista sidoksistaan huolimatta sosiaalityöntekijän on kyettävä tunnistamaan monia totuuksia ja arvoja, vaikkei niitä omikseen tunnistaisi tai sellaisenaan hyväksyisi.

Asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ei tarkoita kuitenkaan sitä, että hänen käyttäytymisensä olisi aina hyväksyttävää. Joskus asiakkaan auttaminen tarkoittaa myös normittamista. Esimerkiksi lastensuojelussa muutosodotus kohdistuu usein vanhemman käyttäytymiseen, kuten päihteiden käytön lopettamiseen. Sosiaalityössä siis myös kontrolloidaan asiakkaiden tilanteita. Luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen on silloin erityisen haasteellista: sosiaalityöntekijän on kyettävä vakuuttamaan asiakas siitä, että on tämän puolella, vaikka edellyttääkin asiakkaalta esimerkiksi, että tämä muuttaa käytöstään:

> Se on varmaan sillai, viime kesänä tai toissa kesänä, niin sillai kiristy se tilanne sitte. Siinä annettiin aika semmosia vaihtoehtoja sitten, että katottiin, et

se tilanne oli menny siihen pisteeseen, että ei kauheesti niinko vaihtoehtoja ollu."(LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, sosiaalityöntekijä)

Ois pitäny auttaa, olla minun puolella. Niin mie tunsin, että minua kohtaan hyökätään, että jos tää homma ei toimi, niin lapset lähtee. Eikö se oo tavallaan niinkö hyökkäys? (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, äiti)

Sosiaalityöntekijä kohtaa jatkuvasti asiakkaita, joilla on vaikeita ongelmia, ja hänen on etsittävä yhdessä asiakkaan kanssa niihin erilaisia ratkaisuja. Eettisesti punnitutkaan ratkaisut eivät aina miellytä kaikkia osapuolia. Sosiaalityön interventiot voivat tuntua asiakkaasta tuomitsevilta, väärin perustein tehdyiltä. Työntekijän onkin kyettävä kohtaamaan ja sietämään myös avuttomuuden ja syyllisyyden tunteita:

Tään huostaanoton jälkeen on ollu hirveen vaikee työskennellä äitin kans, et se on ollu avoimen vihamielinen. Meän keskustelut on päättyny sillai aika ikävästi, että on pitäny panna, niinkö suljin puhelimen, että en kuuntele enää. (LS-tutkimus, ote työntekijöiden ryhmäkeskustelusta, sosiaalityöntekijä)

Sosiaalityön haasteellisuus piilee usein siinä, ettei ole olemassa yksiselitteistä oikean ja väärän toimimisen tapaa. Aina on olemassa useampia vaihtoehtoja, joiden hyödyllisyys tai haitallisuus paljastuu usein vasta pidemmän ajan kuluttua:

Kuka, mistä sen tietää, missä vaiheessa pitää luottaa perheisiin, missä vaiheessa meijän pitäis lakata hoitamasta niitä vanhempia, huolehtia lapsen edusta. Kuka osaa sanoa? Kuinka monesti on käynyt niin, että kun on löysätty, niin kohta ollaan puolen vuoden päästä semmosessa solomussa, että ei tiietä ollaanko menossa vai tulossa. Tai sitten se, että, kun meillä on ollu paljon semmosiakin perheitä, jossa on ollu kymmenen vuotta, ylikki mukana hyvinki niinkö semmosissa vaikeissa tilanteissa, eikä sekkään auttanu. Tilanne

on aivan yhtä kauhea. (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, sosiaalityöntekijä)

Asiakkaiden kokonaistilanteiden jäsentäminen voi olla vaikeaa, mutta silti sosiaalityöntekijällä on vastuu asiakkaan prosessin kokonaisuudesta. Hänen täytyy tehdä valintoja, perustella niitä ja käynnistää erilaisia toimintoja, vaikka aina ole tietoa siitä, onko valittu ratkaisu oikea vai ei. Virheiden varominen on epäeettistä, eikä se edistä asiakkaan arvokasta kohtaamista. Työntekijän on toimittava silloinkin, kun varmuutta ei ole.

Itsemääräämisoikeuden tunnustaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen on kuudes arvokkaan kohtaamisen perustekijä (Banks 1995, 26–27; luvut 1 ja 2). Asiakas tarvitsee asiakkuussuhteessaan tilan, jossa hän voi tehdä vapaasti omia valintojaan ja päätöksiään työskentelyprosessiin liittyen. Itsemääräämisoikeuden tunnustamisen peruslähtökohta on se, että asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä on kuultava niin hyvissä kuin hankalissakin asioissa. Joskus asiakkaiden kokemus on päinvastainen:

Mie oon niinkö vain joutunu hyväksyyn, että eihän mun auta sanoa mittään mihinkään, että jos joku muu päättää sen, niin en mie voi siihen mittään (...) Sen takia mie oon sitte hiljaa. (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, äiti)

Sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että palveluprosessi on oikeudenmukainen. Tähän sisältyy se, että asiakkaan toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja hänen mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa taataan. Useinkaan asiakas ei osaa tai uskalla esittää tällaisia vaateita, vaan pikemminkin pyrkii toiminnallaan miellyttämään sosiaalityöntekijää. Tämä ei tue aitoa muutostyötä. Haastatteluote havainnollistaa, miten työntekijän miellyttämisyritys on päättynyt erään nuoren kohdalla:

TUTKIJA: ...oot pystyny rehellisesti sanomaan – tai onko ollu semmosta tunnetta, että onko pitäny valehella joskus jotakin asiaa työntekijälle?
NUORI: No ehkä alussa. Oli semmosta kaunistelua että – semmosta mielistelyn tarvetta. Niin, ja suostu semmoseen, mihin ei oikeesti halunnu että...
TUTKIJA: Mitä sie tarkotat sillä, että suostu semmoseen, mitä ei halunnu?
NUORI: No esimerkiksi, jos jotakin työhommia ehotettiin, vaikkei itellä kiinnostanu, niin sano, että kiinnosti.
TUTKIJA: Joo-o – ja menit sitte sinne?
NUORI: ...menin
TUTKIJA: Lopetiks sie sitte kesken vai olikko sie siellä niin kauan ku piti olla vai?
NUORI: No kyllä ne kesken jäi sitte. (NUORI, haastatteluote, nuori)

Nuoren kuvaama esimerkki ei liene kovin harvinainen. Usein asiakas myöntyy työntekijän esittämään ratkaisuvaihtoehtoon, vaikka se ei hänestä tunnukaan oikealta; ongelmallinen tilanne ei purkaannu vaan pysyy ennallaan tai jopa pahenee. Tämä voi lisätä epäonnistumisen kokemuksia, ja pahimmillaan seurauksena voi syntyä epäonnistumisen kehä, joka heikentää asiakkaan itsetuntoa ja vaikeuttaa motivoitumista jatkotyöskentelyyn.

Aina kyse ei ole päätöksistä, jotka sivuuttavat asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Esimerkiksi pelkkä ymmärtäminen ei tarjoa mahdollisuutta kohtaamiselle. Jos työntekijä ei kestä tai hänellä ei ole aikaa kuunnella asiakkaan asiaa, hän saattaa katkaista asiakkaan kerronnan "joo kyllä mä tiedän miltä sinusta tuntuu" -lausahduksella. Ihmistä ei siis kohdata, vaan hänet ja hänen asiansa tiedetään ja ymmärretään ennen kuin hän on niistä edes kertonut. Näin toimiessaan sosiaalityöntekijä käyttää valtaa, kontrolloi tai holhoaa asiakasta sen sijaan, että synnyttäisi turvallisuuden ja luottamuksen ilmapiiriä (Banks 2004).

Martti Lindqvistin (2002) mukaan "ymmärtämisen hyökyaalto vie mahdollisuuden hämmentyä, olla ihmeissään ja avuttomana erilaisten elämäntilanteiden edessä". Liian nopean ymmärtämisen ja tavoitteiden määrittelemisen sijaan asiakkuussuhteessa tarvitaankin viivyttelyä, harkintaa ja asian tarkastelua eri näkökulmista. Yksisuuntainen

neuvominen voi muuttua yhdessä argumentoimiseksi ja ennalta määrittelemättömien asioiden yhdessä keksimiseksi. (Mönkkönen 2007, 25.) Parhaimmillaan asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja olevansa aktiivinen toimija omassa asiakkuussuhteessaan:

> SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Jos ajattelee sitä, mitä meki kotikäynneillä, niin kyllähän sie avoimesti aina kerroit, jos oli jotain ollu. Niin et sie niitä niinku kaunistellu, että kyllä sie niinku rehellisesti meille kerroit, jos oli jotakin hämminkiä ollu.
> ASIAKAS: Kyllä, koska mun mielestä pitää rehellisesti kertoa, jos tuota autetaan ihmisiä. Eihän sitä apua tuu, jos alkaa salaamaan tai häpeämään asioita. Kyllä minusta siinä pitää olla rehellinen ja avoin. (LS-tutkimus, ote asiakasprosessiryhmäkeskustelusta, sosiaalityöntekijä ja äiti)

Työntekijän ja asiakkaan välillä avoin keskustelu työskentelyn tavoitteista ja osallisuudesta työskentelyssä on tarpeen erityisesti silloin, kun osapuolten näkemykset tavoiteltavasta tilanteesta poikkeavat toisistaan. Asiakas tarvitsee selkeän kuvan siitä, mikä hänen osuutensa on ja mitä häneltä odotetaan. Työntekijän on tärkeä tuntea asiakkaan odotukset. Mitä avoimemmin ja selkeämmin työskentelyn pelisäännöt on sovittu, sitä parempi on pohja muutostyölle. (Kananoja 2007, 115.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen linkittyy kysymys vastuusta, joka on yhteinen sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle. Joskus asiakkaat odottavat, että työntekijä ratkaisee heidän ongelmansa. Työntekijäkin saattaa helposti astua tähän ansaan todistaakseen pätevyytensä sekä korvatakseen ajan puutteen nopealla tilanteen selvittelyllä. Tällöin asiakas jää kuitenkin ulkopuoliseksi suhteessa omaan elämäntilanteeseensa, mikä ei mahdollista todellista muutosta. Toisaalta on tilanteita, joissa asiakas ei suostu autettavaksi tai ei pysty tai halua ottaa vastuuta itsestään ja omasta toiminnastaan. Tällöinkään sosiaalityöntekijä ei voi ottaa vastuuta hänen puolestaan. Asiakas voi myös hävetä tilannettaan ja itseään niin paljon, ettei tilanteen ammatillinen kohtaaminen ole mahdollista. Joskus asiakkaiden odotukset ja tarpeet saattavat olla sosiaalityöntekijän näkökulmasta katsottuna

pohjattomia. Tilan antaminen asiakkaalle voi olla vaikeaa, jos asiakkaan asennoitumisessa sosiaalityöntekijään sekoittuvat tai vuorottelevat pohjaton avuttomuus ja toisaalta äärimmäinen vahvuus. Joskus asiakkaan hätä ja avuttomuus voivat olla niin äärimmäistä, ettei tarjottuunkaan apuun pysähtyminen ole mahdollista. (Esim. Laitinen 2004.)

Sosiaalityöntekijä voi määritellä oman vastuunsa myös liian kapeasti. Tämä voi konkretisoitua esimerkiksi erityisasiantuntijuuden tarpeen korostamisella, jolloin asiakas ohjataan toisiin palveluihin. Aina työntekijä ei tunnista turvattomuutta, johon asiakas tarvitsisi tukea ja apua. Joissain tilanteissa turvattomuus – esimerkiksi päihteiden väärinkäyttö, parisuhdeväkivalta, tai lasten seksuaalinen hyväksikäyttö – peittyy näennäiseen hyvinvointiin. Saattaa vaikuttaa siltä, että perhe voi hyvin, vaikka todellinen tilanne sisältäisikin turvattomuutta, pelkoa ja monenlaista avuntarvetta. "Sokeus" turvattomuudelle ei ole mitenkään epätavallista. Työntekijä ei välttämättä osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla etenkään kohdatessaan sellaisia ilmiöitä, joista hän ei tiedä riittävästi. Havaitsemista vaikeuttaa myös se, että usein asiakkaat vaikenevat vaikeista asioista tai välttelevät niiden käsittelemistä, koska ovat lojaaleja läheisiään kohtaan.

Sosiaalisten ongelmien tunnistaminen, niiden määrittely ja kulloinkin parhaaksi katsotut interventiot ovat vahvasti arvosidonnaisia ja sisältävät usein eettisiä haasteita. Sosiaalityöntekijät voivat kohdata esimerkiksi tilanteita, joissa asiakkaan etu on ristiriidassa yhteiskunnan arvojen ja normien kanssa. Aikuisten kanssa sosiaalityöntekijät toimivat usein tilanteissa, joissa ihmisen elämäntapa tai siihen sisältyvä asia, kuten päihteidenkäyttö, ei ole lähiyhteisön tai yhteiskunnan kannalta hyväksyttävää. Sosiaalityöntekijä joutuu sovittamaan yhteen erisuuntaisia intressejä: asiakkaan ihmisarvon kunnioittamisen, yhteiskunnassa sovitut pelisäännöt sekä lähiyhteisön perustellut tarpeet ja vaatimukset. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voi olla vaikea toteuttaa silloin, kun siitä seuraisi riskejä muille ihmisille tai kohtuuttomia kustannuksia käytettävissä oleviin voimavaroihin nähden. (Kananoja 2007, 100.) Sosiaalityöntekijän kohtaamat arjen

tilanteet sisältävätkin aina eettisiä kysymyksiä, joskus pieniä pulmia tai ongelmia, joissa on hän joutuu valitsemaan huonojen vaihtoehtojen väliltä parhaan mahdollisen. Tällöinkin sosiaalityöntekijän on kyettävä harkitsemaan ja perustelemaan valintojaan, ongelman väistäminen ja toimimatta jättäminen olisi epäeettistä ja usein vastoin sosiaalityön arvoperustaa.

Luottamuksellisuus

Arvokkaan kohtaamisen periaatteista seitsemäs on luottamuksellisuus (Banks 1995, 26–27). Se liittyy asiakassuhteessa saadun tiedon käyttämiseen ja säilyttämiseen. Lisäksi ajattelemme, että asiakkaan täytyy kyetä luottamaan siihen, että työntekijä on hänen puolellaan ja ajaa hänen asiaansa parhaalla mahdollisella tavalla ja asiantuntemuksella.

Luottamuksellisuus syntyy edellä käsiteltyjen periaatteiden todentumisesta asiakassuhteessa. Kohtaamisen kulmakivet, niiden todentuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa, tuottavat muodon asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteelle.

Parhaimmillaan kohtaamisessa asiakkaalle välittyy työntekijän aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Usko asiakkaan omiin edellytyksiin luo toivoa muutoksen mahdollisuudesta. Näin muotoutunut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö on voimaannuttava sosiaalinen kokemus ja rakentaa keskinäistä luottamuksen ilmapiiriä. Jokainen tapaaminen ja yhteys palvelujen edustajiin voi vahvistaa asiakkaan omaa voimaa. Mikäli arvokkaan kohtaamisen periaatteet eivät toteudu, luottamus jää syntymättä ja kohtaaminen voi muotoutua myös alistavaksi, nöyryyttäväksi ja itsemääräämistä loukkaavaksi kokemukseksi. (Kananoja 2007, 108.) Luottamuksellisuus syntyy henkilöiden välisissä suhteissa, mutta tämän lisäksi tarvitaan luottamuksen syntyä tukevia ja edistäviä rakenteita – yhteiskunnallis-poliittisia ja kunnallis-organisatorisia kontekseja. Luottamus ei siis paikannu ja rakennu vain henkilöiden välisissä suhteissa, vaikka sen olemassa olo tai puuttuminen tulee näkyväksi asiakassuhteessa.

Luottamuksellisuuden saavuttamisessa merkityksellistä on se, miten sosiaalityön asiakkuus syntyy, tuleeko asiakas sosiaalityöntekijän puheille vapaehtoisesti, kutsuttuna vai pakotettuna. Vuorovaikutuksella ja kohtaamisella on kaikissa tapauksissa suuri merkitys. Myös pakon ja kontrollin sävyttämissä kohtaamisissa sosiaalityöntekijän olisi kyettävä näyttämään se, että asiakkaaseen luotetaan ihmisenä ja oman asiansa tuntijana.

Riitta Hyytinen (2007, 150–152) on luonut huumeperheen kuntoutusprosessia käsittelevässä sosiaalityön ammatillisessa lisensiaatintutkimuksessaan lähtökohtaisen luottamuksen käsitteen. Asiakassuhteen täytyy nojautua lähtökohtaiseen luottamukseen, jota asiakkaan ei tarvitse ansaita. Sen sijaan työntekijän on aina saavutettava asiakkaan luottamus, se ei ole lähtökohtaisesti olemassa.

Kun ihminen hakee apua, hän odottaa auttajalta aitoa kohtaamista. Luottamuksen rakentuminen on yhteydessä myös sanattomaan viestintään: eräs asiakasryhmän toimintaan osallistunut mies kertoi, kuinka hän kävi usean vuoden ajan tapaamassa sosiaalityöntekijän vasenta korvaa. Työntekijä oli useimmiten naputellut tietokonettaan ja vain harvoin kohdannut asiakkaan kasvokkain.

Osalle ihmisistä avun hakeminen voi olla suuri ponnistus monestakin syystä. Sosiaalitoimistossa asioiminen voidaan kokea leimaavana, henkilökohtaisena epäonnistumisena tai häpeänä. Mikäli sosiaalityöntekijä on kiireinen, välinpitämätön tai muutoin kohtelee asiakasta huonosti, kohtaaminen sävyttyy kielteisesti eikä luottamuksellisen suhteen synnylle ei ole sijaa. Myös organisaatioon liittyvät tekijät, kuten asiakasmäärät ja resurssit, vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen. Kiire ei edesauta kunnioittavaa kohtaamista:

> Tutkija: Huomaakkos sie, jos työntekijällä on vaikka kauhee kiire tai se on huonolla tuulella tai…?
>
> Nuori: No huomaa, jos on kiire, niin sen kyllä huomaa heti.
>
> Tutkija: Niin – miten sen huomaa?
>
> Nuori: Ei ole se keskittyminen niin tarkkaa ku normaalisti.
>
> Tutkija: No miltä se sinusta tuntuu?

Nuori: ..no eihän se hyvältä tunnu.
(NUORI-tutkimus, haastatteluote, nuori)

Jotta muutostyö mahdollistuisi asiakasta ja hänen oikeuksiaan kunnioittavalla tavalla, tarvitaan aikaa ja luottamusta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan työskentely perustuu keskinäiseen luottamukseen, joka syntyy tutustumisen myötä. Esimerkiksi viisi lappilaista nuorta arvioi, että luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen menee aikaa yhdestä kahteen vuoteen (NUORI-tutkimus). Luottamuksellisen suhteen synnyssä kunnioittaminen on tärkeää. Asiakas odottaa, että työntekijä arvostaa häntä ja kohtaa hänet ihmisenä, ei ongelmana. Arvostaminen merkitsee paljon ihmisen itsetunnolle ja se viestii kunnioituksesta. Asiakasryhmissä esiinnousseet hyvän kohtelun tunnuspiirteet ovat lähes yhtenevät lainsäädännön kanssa: luottamuksellisessa suhteessa tarvitaan asiakaslähtöistä, kokonaisvaltaista ja asiakasta arvostavaa työskentelyä.

Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa

Olemme käsitelleet tässä luvussa asiakkaan arvokasta kohtaamista kolmesta eri näkökulmasta: yhteiskunnallis-poliittisen, kunnallisen ja organisatorisen sekä asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen näkökulmasta. Ne kaikki tuovat esiin etiikan ja arvojen merkityksen sosiaalityön käytännöille. Etiikka määrittää sosiaalityön toiminnallisia normeja eli sitä, mitkä toiminnan tavat ovat hyväksyttäviä ja toisaalta mitä ei voi hyväksyä. Ammatillista etiikkaa ovat julkilausutut erityisnormit, joiden mukaan sosiaalityöntekijät toimivat. Se todentuu sosiaalityöntekijän sisäistäminä käsityksinä.

Parhaimmillaan sosiaalityöntekijän työssä ovat läsnä sekä yleiset käsitykset oikeasta ja väärästä toiminnasta että kirjoittamattomat säännöt hyvästä toiminnasta ja kohtaamisesta. (Esim. Banks 2004.) Sosiaalityön arvo-osaaminen todentuu professionaalisena pohdintana, jossa sosiaalityöntekijä asettaa arvot ja periaatteet tärkeysjärjestykseen: miten minä kohtaan juuri tämän asiakkaan hänen asiassaan.

Moniarvoisessa ja moninaistuvassa yhteiskunnassa asiakkaiden elämäntilanteita ja sosiaalityölle asettuvia odotuksia ja vaatimuksia kuvaavat enemmän erot kuin samankaltaisuus. Moninaisuudesta huolimatta on tärkeää, että on olemassa työskentelyä ohjaavia eettisiä periaatteita. Sosiaalityön juuret ovat humanitaarisissa ja demokraattisissa ihanteissa, ja sen arvot pohjautuvat ihmisten välisen tasa-arvon merkitykseen ja ihmisarvon kunnioittamiseen (esim. Hughman & Smith 1995).

Humanismi, johon sosiaalityön tausta voidaan liittää (esim. Mullaly 2007, 56–57), korostaa ihmisen arvokkuutta ja oikeuksia. Se tunnistaa sekä ihmisyyden universaaliuden että sen yksilöllisyyden. Suuret eettiset kysymykset, kuten ihmisoikeudet, yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus, yksilöllisen ja yhteisöllisen hyvinvoinnin toteutuminen, ovat yhä edelleen ajankohtaisia ja merkityksellisiä. Niitä ja niiden sisältöjä on pohdittava ajan ja paikan konteksteissa. (Bauman 1993, 4). Mikäli vaihtoehtoisia näkökulmia ei tunnisteta, voi jäädä myös havaitsematta se, että eettisetkin asenteet voivat palvella joitain tiettyjä intressiryhmiä ja tahattomasti tukea olemassa olevia kenties erheellisiä institutionaalisia toimintatapoja (Witkin 2003, 242).

Siksi tarvitaan eroja kunnioittavaa sensitiivistä etiikkaa, joka saa ilmiasunsa arkisten kohtaamisten perustassa ja todentuu sosiaalityön arvo-osaamisena. Se antaa mahdollisuuden tunnistaa ihmisten ja yhteisöjen moninaisuutta (erilaisia elämän arvoja ja kulttuureja) suhteessa yhteiskunnallis-poliittisiin ja kunnallis-organisatorisiin konteksteihin tietyissä asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteissa. Sen ideaalin mukaisesti erilaista tietoa kunnioitetaan sekä pidetään yllä ja edistetään ihmisten välistä tasa-arvoa ja ihmisarvoa yhteiskunnassa, ammattilaisten, yhteisöjen ja yksittäisten asiakkaiden välisissä suhteissa.

Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka vaatii, että sosiaalityössä kohdattavia ilmiöitä ja asiakasprosesseja analysoidaan tapauskohtaisesti. Tämä mahdollistaa asiakkaan ja hänen tilanteensa yksilöllisen huomioimisen. Erojen tunnistaminen on tärkeää, sillä vain siten voi välttää normatiivisuuden. Yksilöllisen tulkinnallinen suhteuttaminen yhteiskunnalliseen puolestaan ylläpitää ja edistää oikeudenmukaisuutta

sekä yksilöllistä ja yhteisöllistä hyvinvointia. Siksi jatkuva keskustelu sosiaalityön arvoista ja eettisten periaatteiden konkretisoimisen pohtiminen on tärkeää niin paikallisesti sosiaalitoimistoissa kuin valtakunnallisilla ja globaaleilla areenoilla (ks. luku 4). Sosiaalityön eettisyys ei saa jäädä vain yksittäisten arjessa tehtävien ratkaisujen varaan, vaikka postmodernissa, vahvasti eriytyneessä yhteiskunnassa universaalin eettisen teorian olemassa olo onkin ongelmallista ja tarvitaan tilanteittain erilaisia teoreettisia lähestymistapoja (Banks 2004, 92–97; Juhila 2006, 113; Urponen 2003, 81–82).

Asiakkaan arvokas kohtaaminen haastaa kysymään, millainen toiminta palvelee kulloinkin parhaiten tilanteessa läsnä olevia. Kysymys tuo mukanaan epävarmuuden, monimerkityksellisyyden ja kompleksisuuden sosiaalityön käytäntöihin. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta katsottuna tämä on haastavaa: teot, tilanteet ja niihin liittyvät ratkaisut voivat olla oikeita yhdessä mielessä ja vääriä toisessa. Tilanteiden ristiriitaisuus vaatii pohtimaan kriteerejä (Bauman 1993, 8–11), joilla tekoja, tilanteita ja niihin liittyviä ratkaisuja tarkastellaan. Myös siksi laajempi keskustelu sosiaalityön eettisestä koodistosta on tarpeen. Yhteiskunnan ja sosiaalityön eettisen koodiston suhde on kaksisuuntainen. Yhtäältä yhteiskunnan moninaisuus luo haasteita eettiselle toiminnalle. Toisaalta eettisten arvojen todentaminen sosiaalityössä, erityisesti rakenteellisessa työssä, muokkaa yhteiskuntaa ja vaalii ihmisoikeuksia, yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta, yksilöllistä ja yhteisöllistä hyvinvointia. Eettinen kehys on siten aina myös poliittinen, ja eettiset ratkaisut ovat ymmärrettävissä vain kulloisessakin yhteiskunnallis-poliittisessa, juridisessa ja organisatorisessa kontekstissa. (Banks 2004; Hughman & Smith 1995.)

Lisäksi eettisyydellä on aina henkilökohtainen ulottuvuus, jossa sosiaalityöntekijän asenne ja asennoituminen vaikuttavat arvokkaan kohtaamisen muotoutumiseen. Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka vaatii, että myös sosiaalityöntekijä analysoi itseään ja omaa toimintaansa. Hänen on pohdittava ensinnäkin, miten ymmärtää oman tehtävänsä, miten näkee oman ammatillisuutensa ja työtehtävänsä ja miten ne suhteutuvat hänen ihmiskäsitykseensä

(luku 4). Toiseksi sosiaalityöntekijän on syytä kysyä itseltään, miten suhtautuu asiakkaaseen ja millaisena näkee asiakkaan ongelmallisen tilanteen sekä siihen vaikuttavat syyt. Kolmanneksi sosiaalityöntekijän on oltava tietoinen siitä, miten hän suhteuttaa itsensä suhteessa asiakkaaseen: millaiset tehtävät, toiminnalliset oikeutukset ja vastuut kumpaakin koskettavat. Nämä ovat periaatteellisia kysymyksiä, jotka vaikuttavat aina kohtaamisten taustalla, vaikka niitä avataan keskustelussa vain harvoin. Sosiaalityöntekijän toimintaa voi lähes huomaamatta sävyttää pyrkimys neutraalisuuteen ja taipumus hyvän puolelle asettumiseen. Tällöin on vaarana, ettei hän tunnista oman toimintansa vallan erilaisia tilannesidonnaisia ulottuvuuksia. Martti Lindqvistin (2002) sanoin: "Vaarallisinta on se paha, joka sokeasti kuvittelee itsensä ainoastaan hyväksi."

Liite 1. Aineisto-otteet

Aineisto-otteet ovat seuraavista tutkimusaineistoistamme:

Viite tekstissä: SOTENNA-tutkimus
Sosiaalialan osaajat 2015 -raportin aineistot: Tarja Kemppaisen tekemät haastattelut sosiaalityöntekijöille, sosiaalityön ammatillisen lisensiaatinkoulutuksesta valmistuneiden erikoissosiaalityöntekijöille sekä sosiaalialan keskeisille vaikuttajille. Kemppainen Tarja (2006). Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa Vuorensyrjä, Matti & Merja Borgman, Tarja Kemppainen & Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola (2006). *Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti*. Jyväskylän yliopisto, sosiaalityön julkaisusarja 4. Tampereen Yliopistopaino.

Viite tekstissä: KUNTALIITOS-tutkimus
Tarja Kemppaisen ja Marja Laitisen yhdessä keräämä aineisto Rovaniemen kaupungin sosiaaliviraston työntekijöiltä kaupungin ja maalaiskunnan yhdistymisen jälkeen. Kemppainen, Tarja & Merja Laitinen (2007). Kuntaliitos myllersi sosiaalipalvelut Rovaniemellä. *Premissi* 6/2007, 18–21.

Viite tekstissä: KUNTALIITOS-tutkimus, kuntalainen
Edelliseen tutkimushankkeeseen liittyvä yhden kuntalaisen eli monilapsisen perheen äidin henkilökohtainen kirjoitus tutkijoille vuonna 2007.

Viite tekstissä: NUORI-tutkimus
Lapin sosiaalityön kehittämisyksikön aikana vuonna 2008 Tarja Kemppaisen tekemät haastattelut yhden lappilaisen kunnan sosiaalitoimiston alle 25-vuotiaille nuorille asiakkaille. Aineistoon perustuva artikkeli ilmestyy vuonna 2010 teoksessa *Sosiaalityön vaikuttavuus*.

Viite tekstissä LS-tutkimus

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lastensuojelun kehittämisyksikkö -hankkeessa kerätyt aineistot. Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Tallavaara, Marja-Sisko (2007). *"Nyt kuullaan meitä asiakkaita." Tutkimus kohtaamisista, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B53. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Viite tekstissä: LSH-tutkimus

Suomen akatemian projekti "Insesti uhrin subjektiivisena kokemuksena" (2001–2004) ja siinä kerätyt aineistot.

Viite tekstissä LSH epäily-tutkimus

Suomen akatemian projekti "Sensitiivinen haastattelututkimus ja sukupuolistetun lapsuuden siirtymät" (2005–2008) ja siinä kerätyt aineistot.