

NORMIN TUOTTAJISTA TULKEIKSI

-Tutkimus kriisityön asiantuntijuudesta



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Yhteiskuntapolitiikka
Pro gradu -tutkielma
Piia Harjumäki
Marraskuu 2000

**NORMIN TUOTTAJISTA TULKEIKSI
-Tutkimus kriisityön asiantuntijuudesta**

Pro gradu -tutkielma:	tekijä:	Piia Harjumäki
Tieteenala:	Yhteiskuntapolitiikka	
Julkaisuaika:	Marraskuu 2000	
Avainsanat:	Kriisi – kriisityö – sosiaalityö - asiantuntijuuden murros- elämänpolitiikka	
Sivumäärä ja liitteet:	109 sivua ja 3 sivua liitteitä	

Tiivistelmä:

Tutkimukseni kohteena on kriisityön asiantuntijuus. Kriisityön asiantuntijuutta kuvaan auttamistyön ja asiantuntijatyön postmodernin murroksen valossa. Asiantuntijuuden murroksessa on pitkälti kyse siitä, että asiantuntijatyön suhde sen kohteeseen muuttuu. Välineitä auttamistyön asiantuntijuuden ja sen kohteen välisen murroksen ymmärtämiseen haen sosiaalityön asiantuntijuuskeskusteluista. Kriisityön suhdetta kohteeseensa, kriisiin ja kriisissä olevaan ihmiseen, etsin kriisiteorioiden ja elämänpolitiikka-keskustelun avulla. Tutkimukseni kohteena oleva kriisityön paikallinen asiantuntijuus on syntynyt kehittämisprojektina nostaen esiin virallisen auttamistyön ja yhteiskunnan epäkohtia. Kriisityön voi nähdä myös ideologisena kritiikkinä auttamistyölle.

Tutkimukseni on tapaustutkimus kriisityön paikallisesta käytännöstä. Aineistoni olen kerännyt etnografisesti Jyvässeudun Kriisikeskus Mobilessa asiakastilanteita tallentaen ja kriisikeskuksessa tehtävää työtä seuraten. Tutkimusotteeni on konstruktionistis-kontekstualistinen. Konstruoin kriisityön asiantuntijuutta asiantuntijuuden murroksesta käytyjen keskustelujen, kriisiteorioiden ja kriisityön arjessa tapahtuvien kohtaamisten avulla. Kontekstualistisesta näkökulmasta ymmärrän asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kriisikeskuksessa etenevän tiettyjä toistuvia piirteitä sisältävällä tavalla. Paikallinen auttamisideologia siirtyy ja vaikuttaa työn arjessa tapahtuviin kohtaamisiin. Narratiivisuuden otan mukaan välineenä käsitteellistää auttamistyössä tapahtuvaa vuorovaikutusta.

Narratiivisuuden idea laajenee kuvaamaan myös asiantuntijatyön ja sen kohteen välistä murrosta. Kriisityön auttamismekanismi näyttää perustuvan siihen, että ihmistä tuetaan ja voimallistetaan kertomaan elämästään tarinaa oman elämänsä subjektina. Kriisityön tavoitteena on tulla tueksi niihin hetkiin ja niihin elämän vaikeuksiin, joissa subjektiivisen elämäntarinan kertominen väliaikaisesti häiriintyy. Kriisiauttaminen ei ole ongelmien poistamista vaan yksilön tukemista pääsemään elämässään vaikeuksien kautta kasvuun. Tämä erottaa kriisityön perinteisestä asiantuntijatyön ja sen kohteen välisen suhteen ymmärtämisestä. Kun asiantuntijuuden rakentumisen tarkastelunäkökulma painottuu arjen kohtaamisten tasolle, työn kohde ja tavoitteet näyttävät huomattavasti pienempinä kuin esimerkiksi sosiaaliset ongelmat. Ongelmien näkeminen yksilön elämänpolitiikan kriiseinä muuttaa asiantuntijuuden ja sen kohteen suhteen ymmärtämistä vuorovaikutukselliseksi ja kokemukselliseksi tarinankerronnaksi.

SISÄLLYSLUETTELO:

1. JOHDANTO- KOHTI KRIISITYÖN ASiantuntijuutta.....	1
2. ASiantuntijuuden MURROKSESTA.....	4
2.1. Normin tuottajista tulkeiksi.....	4
2.2. Elämänpolitiikasta, identiteettityöstä ja niiden tulkeista.....	8
2.3. Sosiaalityö esimerkkinä asiantuntijuuden murroksesta	10
2.3.1. Ystävien yhtenäisyyden tuottamisesta.....	12
2.3.2. Vihollisista -sosiaalisista ongelmista sosiaalityön kohteena.....	14
2.3.3. Sosiaalityö arjen vuorovaikutuksessa rakentuvana asiantuntijuutena	16
2.4. Kriisityö- uutta asiantuntijuutta? Yhteenvedoa ja tutkimuskysymykset	19
3. TUTKIMUKSEN KOHTEENA KRIISIKESKUS JA KRIISITYÖ	23
3.1. Kriisikeskus Mobile	23
3.2. Kriisityö kriisikeskuksessa.....	24
3.3. Kriisityö määrittelemässä itse asiantuntijuutensa ihanteita.....	25
4. TUTKIMUSOTTEESTA -TUTKIJANA KENTÄLLÄ OSANA KENTTÄÄ	29
4.1. Konstruktionistis-kontekstualistinen ote asiantuntijuustutkimuksessa.....	29
4.2. Tutkijana, oppijana, kriisityön arjen varaventtiilinä -aineiston keruusta	33
4.3. Elämismaailman kaaoksesta kriisi- ja kriisi-interventioluokitteluihin.....	36
4.4. Narratiivisuus arjessa kohtaamisen analyysimenetelmänä	38
5. KRIISISTÄ JA KRIISI-INTERVENTIOSTA.....	42
5.1. Kriisi vaarana ja mahdollisuutena -kriisin käsitteestä.....	42
5.2. Subjekti kriisissä -objekti kadoksissa.....	45
5.3. Miksi ja miten elämä kriisiytyy?.....	47
5.4. Kuinka tukea kriisissä olevaa ihmistä? - Kriisi-interventiosta.....	53
5.5. Ratkaisukeskeisyys kriisi-interventiossa.....	55
5.6. Terapeuttisesta, neuvovasta sekä ratkaisukeskeisestä työotteesta	57
6. KRIISITYÖN KÄYTÄNTÖ ASiantuntijuuden MURROKSEN PEILINÄ?	62
6.1. Ongelma objektina, asiakas subjektina, asiantuntija tietäjänä.....	62
6.2. Kriisi arvoituksena, asiakas tarinankertojana, asiantuntija tulkkina.....	64
6.3. Asiakas ja asiantuntija neuvottelijoina, ilmiö neuvottelun kohteena	66
7. KRIISI-INTERVENTION ETENEMISESTÄ.....	69
7.1. Ajallisuus tarinankerronnassa ongelman jäsentäjänä.....	69
7.2. Ongelmasta työongelmaan	71
7.2.1. Kriisiytäneestä tapahtumasta sen ymmärtämiseen laajemmin elämässä.....	73
7.2.2. Elämäntarinasta konkreettiseen ongelmaan.....	77
7.2.3. Konkreettisesti tapahtumasta konkreettisiin ratkaisuihin.....	78
7.2.4. Kun konkreettiseen ongelmaan ei päästä.....	81
7.3. Mitä kriisi-intervention eteneminen ja työote kertovat kriisityön välineistä?	85
8. ASiantuntijatyön MUUKALAISISTA -ELÄMÄNPOLIITTISISTA TARINOISTA JA AUTTAMISTYÖSTÄ	89
8.1. "Ei ongelma vaan kriisi" -kriisityöstä ja asiantuntijatyön kohteen murroksesta.....	89
8.2. Subjektiviteetti ja elämäntarina kriisityön kohteina	93

8.3. Kun ihminen ei kykene kertomaan elämäntarinaansa subjektina	95
8.4. Elämänpolitiikan idealle rakentuvaa sosiaalityötä?	98
8.5. Kriisityö sosiaalityön dualismien purkautumisen näyttämönä?.....	101
LÄHTEET	105

Liitteet 2 kpl

1. JOHDANTO- KOHTI KRIISITYÖN ASiantuntijuutta

Kiinnostukseni kriisityöhön sai lähtöpotkunsaa sosiaalityön opiskelun alkuinnostuksessa kun tutustuessani kriisityöhön totesin sen työotteissa ja tavoitteissa olevan paljon sitä, millaisena itse näin ihanteellisen asiakaslähtöisen, joustavan ja refleksiivisen sosiaalityön. Tutustuin Mobile -tukiaseman työhön sosiaalityön harjoittelussa ja viehätyin työkuultuusta, jonka Mobilessa kohtasin. Tiimityön ote, rohkeus kokeilla, työryhmän into ja jatkuva palaute työyhteisön sisällä sekä luottamus myös minuun opiskelijanoviisina toi uskoa omiin kykyihin tehdä työtä ja turvallisuutta siihen, että tukea ja neuvoja on saatavilla. Päädyin tutkimaan sosiaalityön asiantuntijuuskeskusteluja sekä asiantuntijuuskeskusteluja yleisemmällä tasolla ja päätin, että graduni tulee liikkumaan asiantuntijuuden nykymurroksen, sosiaalityön asiantuntijuuden ja kriisityön asiantuntijuuden tematiikassa. Keskeinen oli, että kriisityössä yhdistyvät “uuden ja vanhan” asiantuntijuuden piirteet. Kriisityö loi alkuvaiheessa identiteettiään tekemällä erontekoa “vanhaan” asiantuntijuuteen. Tämä kertoo paljon siitä, millaista kehitystarpeita ja kritiikkiä nykymurroksessa auttamistyöhön kohdistuu.

Sosiaalityön erikoistamisesta puhutaan taas paljon. Kunnallisen perussosiaalityön työntekijöille halutaan tarjota mahdollisuuksia erikoistaa asiantuntijuuttaan. Asuinalueen tai kaupunginosan ei enää katsota olevan riittävän yhtenäinen ja muista kaupunginosista erilainen työsarka sosiaalityöntekijöille. Työntekijöiden työsarkaa rajataan asiakasryhmittäin, yksi työntekijä voi keskittyä enemmän vanhuksiin, toinen pakolaisiin, kolmas lapsiperheisiin jne. Jyväskylässä esimerkiksi kokeillaan kahta rinnakkaista työn linjaukuntouttavan työn ja lapsiperhetyön linjaa. Lapsiperhetyö näyttää selkeältä, tietyille työntekijöille ohjautuvat perheet, joissa on ala-ikäisiä lapsia. Kuntouttavan työn linja herättää jo kysymyksiä, mihin kuntoutetaan ja miksi: työelämään, yhteiskuntaan vai yksilölle tyydyttävään arkielämän sujumiseen? Käytännön työssä varmastikin näihin kaikkiin. Sosiaalityön on kehityksessään nähty ottavan kohteekseen eri tavalla marginaaleihin joutuneita ihmisryhmiä ja näiden ryhmien asioiden julkisuuteen tuomista. Sosiaalityö on ottanut vastaan sitä ongelmasarkaa, jonka hoitamisessa modernisoitumiskehitys, hyvinvointivaltio ja muut asiantuntijuudet ovat tavalla tai toisella epäonnistuneet tai joiden asioita ei kukaan muu taho ole erikoistunut hoitamaan. Samaan aikaan kun sosiaalityö on toiminut näissä marginaaleissa, se on kuitenkin myös erikoistanut omaa asiantun-

tijuuttaan, syrjäytyneiden sijaan se on alkanut puhua asunnottomuudesta, taloudellisen toimeentulon vajeiden hoitamisesta jne.

Samalla tapaa kuin sosiaalityö, myös tutkimukseni kohteena oleva kriisityö on syntynyt paikkaamaan hyvinvointiyhteiskunnan, valtiollisen ja kunnallisen auttamistyön katkoskohtia -auttamaan niitä ihmisiä, jotka syystä tai toisesta eivät ole tulleet autetuiksi virallisen hyvinvointikoneiston keinoin. Kriisityön keskeisenä tavoitteena, jossa sen myös nähdään onnistuneen, on uusien ongelmaryhmien sekä hyvinvointivaltion aukkojen esiin nostaminen. Kriisikeskuskokeilun puitteissa on tuettu velkaantuneita ja nostettu perheväkivaltaongelmaa esille ja kehitelty siihen puuttumismallia. Kriisikeskustyössä on otettu työvälineeksi asiakasryhmiä etukäteen rajaamattoman työotteen, ympärivuorokautisen aukiolon ja mahdollisuuden nopean avun tarjoamiseen. Näiden piirteiden puuttumisesta hyvinvointivaltiollista auttamistyötä on kritisoitu. Tämän lisäksi kriisityöllä on myös erikoistuneempi näkökulma työssään: kriisityössä tuetaan ihmisiä erilaisissa elämän kriisitilanteissa. Kriisityö aivan erityinen auttamistyön metodi ja näkökulma, jolla on hallussaan kokemusta ja tietoa siitä, kuinka ihmiset reagoivat kriisitilanteissa ja miten tukea kriisissä olevaa ihmistä. Kriisityö siis erikoistuu kriiseihin. Kriisi ei kuitenkaan ole mikään erityinen ihmisryhmä, mikä tahansa elämäntilanne voi kriisiytyä. Kriisi on kuitenkin kriisityössä se asia, jonka avulla myös kriisityön kohteeksi tulevaa ihmisryhmää rajataan: ei suostuta ottamaan vastaan kaikkea sitä marginaalia, jonka virallinen hyvinvointikoneisto tavalla tai toisella ulkopuolelleen jättää, vaan keskitytään ihmiselämän erilaisiin kriiseihin. Tällöin ei voida rajata työn ulkopuolelle tai myöskään työn kohteeksi tiettyjä ihmisryhmiä, työn kohteeksi määrittäyty huomattavasti pienempi yksikkö- elämäntilanne, elämäntilanteen tasapaino ja sen järkkäminen.

Asiantuntijuuden murroksessa on pitkälti kyse siitä, että asiantuntijuuksien suhde niiden kohteisiin muuttuu. Modernisoitumiskehityksessä asiantuntijuudet on nähty hyvinvointiyhteiskunnan kumppaneina: kompensoimassa katkoskohtia ja luomassa määrityksiä sille, millaista on hyvä ja sopiva elämä. Uuden asiantuntijuuden ideologian mukaan yksittäinen asiantuntijuus ei voi pitää yksinoikeudella hallussaan oikeutta tietyn asiantilan määrittelyyn. Asiantuntijuuden täytyy suostua vuoropuheluun useiden toimijoiden kanssa, jotka määrittelevät samaa asiaa samaan aikaan. Kun elämänpolitiikan ajatukset vyöryvät myös auttamistyön kentällä, nähdään auttamistyö ongelmien poistamisen sijaan pikemminkin neuvotteluna hyvästä elämästä. Tällöin katsantokanta asiantuntijuuteen muuttuu kuvaa-

maan asiantuntijuuden harjoittamisen käytännössä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Keskitytään tutkimaan asiantuntijuuden suhdetta kohteeseensa, asiantuntijan työssään käyttämiä välineitä ja asiantuntijuuden ihmiskuvaa –asiantuntijuutta työn arjessa rakentuvana neuvoteltuna prosessina.

2. ASIANTUNTIJUUDEN MURROKSESTA

2.1. Normin tuottajista tulkeiksi

Kriisityö on syntynyt samaan yhteiskunnalliseen ja ideologiseen tilanteeseen, jota kuvataan tieteen, tutkimuksen ja asiantuntijuuden murroksena. Asiantuntijuuden ymmärtäminen on ajan kuluessa muuttunut. Bauman (1987) kuvaa tätä muutosta asiantuntijoiden roolin muutoksena normin tuottajista tulkitsijoiksi (from legislators to interpreters). Asiantuntijuuden luonteen muutoksen Bauman näkee kulttuuri- ja yhteiskuntasidonnaisena. "Villit kulttuurit" (wild cultures) uusintavat itseään sukupolvesta toiseen ilman tietoisuutta muotoa, rationaalista johtamista tai suunnittelua. Sen sijaan sivistyskulttuurit, joita Bauman kutsuu myös "puutarhakulttuureiksi" (garden cultures) voivat uusiintua vain järkeistetyn ja erikoistuneen hallitsemisen ja valvomisen alla. Bauman pitää modernisoitumiskehitystä asiantuntijoiden roolin vahvistumisen ja auktoriteettiaseman saavuttamisen kasvualustana. Jo muinaisilla kulttuureilla oli omat "johtajansa tai tietäjänsä", joilla oli hallussa jotain erityisiä lahjoja, kykyjä ja tietoa. Valistusajan filosofit, "Les Philosophes", puolestaan kertoivat kaukana ihmisten arkielämästä tarinoita ihanneyhteiskunnasta ja ihmisen mielen mahdollisuuksista.

Baumanin (Ahponen & Cantell 1996) mukaan asiantuntijoiden arvovallan kasvu sai alkunsa sivistyksen, teollisuuden ja rationaalisen hallinnan ilmapiirin vallatessa alaa modernisoitumiskehityksessä. Modernisoitumiskehityksen myötä ihmisten kiinnittyminen tiettyyn paikkaan ja yhteisöön mureni. Tällöin yhteisölliset tavat ylläpitää ja tuottaa turvallisuutta murenivat. Valtio järkipäisesti hallitsemista ja pyrki luomaan koulutuksen ja valvonnan keinoin kuuliaisia ja työkykyisiä kansalaisia. Tätä tehtävää toteuttamaan syntyi erikoistuva ja kasvava asiantuntijoiden joukko. Universaalius, kontrolli ja yhdenmukaisuus olivat tämän Baumanin (emt) "valta-tieto -syndroomaksi" kutsuman sivistämis- ja rationaalistamisprojektin periaatteita. Tiedonhaltijoille lankesi valtaa, jota voidaan kutsua oikeudeksi tuottaa normeja. Valta-asemaan kuului oikeus päättää säännöistä, joita sosiaalisessa maailmassa tuli noudattaa.

Myös Rose (1989, 120-122) näkee asiantuntijuuksien kehittyneen strategianaan pyrkimys subjektin hallinnoimiseen. Yhteiskunta kehitti tähän tarkoitukseen instituutioita, organisaatioita ja tiede ja asiantuntijat valtuutettiin toteuttamaan tätä päämäärää. Asiantunti-

juus yhdistetään perinteisesti professioihin ja professionaalisuuteen. Konttisen (1997, 48-51) mukaan professionäkökulma asiantuntijuuteen kohdistaa huomion siihen, kuinka järjestäytynyt ammattikunta suuntaa ja muokkaa erikoistunutta tieteellistä asiantuntijuutta ja sen käytäntöä. Rosen (emt) näkemyksen mukaan ihmisen subjektiviteettiä pyrittiin hallinnoimaan ja määrittelemään uusilla tavoitekielillä kouluissa, vankiloissa, tehtaissa sekä työmarkkinoilla. Näissä instituutioissa puhuttiin hyvän ja oikean ihmisyyden ja kansalaisuuden ihannekielillä ja pyrittiin kasvattamaan sekä määrittelemään ongelmia ja hankkia niistä tietoa. Asiantuntijuuksien areenoilla on kautta aikojen käyty kamppailua oikeudesta määritellä asiointiloja ja niiden ihanteita. Asiantuntijuuksien arvovallan kasvu sai voimansa sen objekteilla, kohteilla, määriteltyjen ongelmien kautta.

Gibbons (1994, 6) kuvaa tiedon käsityksen muuttumista. Gibbonsin (emt) mukaan nykymurroksessa tietoa tuotetaan eri organisaatioiden sekä virallisten ja epävirallisten järjestelmien verkostoissa. Samalla kun tietoa syntyy erilaisten alajärjestelmien vuorovaikutuksessa, syntyy myös jatkuvasti uudenlaisia spesialiteetteja. Tämä eri systeemeistä tulleen tiedon uudelleen järjestely ja uudelleen kokoonpano tuottaa uudenlaista perinteisestä tiedon tuotannosta ja ammattikuntajaosta poikkeavaa tietoa. Ajan kuluessa tiedon tuotanto siirtyy yhä kauemmas perinteisestä tieteellisyydestä kohti uusia sosiaalisia konteksteja. Eräsaari (1997, 12-13) tulkitsee Latourin hybridisoitumisen käsitettä. Hybridisoitumisella Eräsaari kuvaa yhä lisääntyvissä uusissa ala- ja osajärjestelmissä syntyneitä käyttäytymistapoja. Hänen mukaansa hybridisoituminen heijastaa eri yhteisöjen tarvetta puhua useammalla kuin yhdellä kielellä, jotta se voisi kommunikoida järjestelmien ja alajärjestelmien rajoilla sekä niiden välisissä tiloissa. Kriisityö asiantuntijuutena irtautuu professionaalisuudesta ja tulee lähemmäs asiantuntijuutta, joka pyrkii ammattikuntarajoja ylittämällä kommunikoimaan ja yhdistelemään eri asiantuntijuuksista tulevaa tietoa.

Eräsaaren (1997, 8-10) mukaan viime aikaisen asiantuntijuustutkimuksen näkökulmat painottavat paikallista kompetenssia. Bauman (Ahponen & Cantell 1996, 192-196) puolestaan kuvaa postmodernin tilan intellektuelleillekin asettamia haasteita ennakoimattomuuden ja suunnittelemattomuuden todellisuutena. Kaikki löydettävissä oleva järjestys on paikallista ja väliaikaista. Eräsaaren (emt) mukaan eri intressiryhmien tarjoamat versiot todellisuudesta ovat aina sosiaalisesti rakentuneita, neuvoteltavissa olevia tulkintoja. Eräsaari (emt) näkee sosiaalisten todellisuuksien monimutkaisuudessa mahdollisuuden. Monimutkaisuus avaa kontekstien, kommunikaatiovälineiden, toimintahorisonttien keski-

näisten vaihtojärjestelmien ja näitä koskevien teemojen loputtoman moninaisuuden. Asiantuntijat kokevat Eräsaaren mukaan asiat ja tilanteet monimutkaisina silloin, kun muutokset ja katkokset sosiaalisessa ympäristössä ovat paljon monimuotoisempia ja välittömämpiä kuin järjestelmien (asiantuntijaorganisaatioiden, päätöksentekokapasiteetin jne.) kyky ohjata ja kanavoida niitä. Yhteistä asiantuntijuuden murroksesta käydyille keskusteluille on tiedon ja kohtaamisen paikallisuuden korostaminen. Muita esimerkiksi Eräsaaren ja Baumanin esiin nostamia kehitystendenssejä ovat asiantuntijuuden ja tiedon itserefleksiivisyys, ongelmien ja elämäntilanteiden tulkinnallisuus, eri tieto-taitojen verkostoituminen ja sekoittuminen sekä horisontaalinen tasavertainen vuoropuhelu asiantuntijätiedon ja "ei-asiantuntijätiedon" välillä.

Rosen (1989, 121-125) mukaan nykytilanteessa täytyy sen sijaan, että yritettäisiin löytää kaikenkattavia strategioita ja luokitteluja asiantuntijoiden ja ammattilaisten tarpeisiin, pikemminkin pyrkiä löytämään yllättäviäkin paikkoja ja tilanteita, joissa erilaiset ilmiöt tunnistetaan ongelmiksi ja väliintuloja vaativiksi ilmiöiksi. Kriisityön voi ajatella olevan tällainen "yllättävä paikka"; huolimatta siitä, että se ei pidä hallussaan minkään erityisen ongelman tai ilmiökentän specialiteettia, se kykenee liikkumaan eri asiantuntijuuksien ja ammattikuntien tieto-taidon piirissä. Välineensä tähän liikkeeseen kriisityö ammentaa toisaalta siitä, että sen käytännön toteuttajat, kriisityöntekijät ovat erilaisen ja eritasoisen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneita ihmisiä ja toisaalta siitä, että se toimii keskellä eri ammattikuntia yhdistäviä verkostoja.

Kriisikeskustoiminta toimii virallisen ja ei-virallisen auttamistyön välimaastossa. Hemminki (1999, 28) mukailee Matthiesia (1996, 13-17) kuvaillessaan Mobilea välitason organisaationa. Hemmingin (emt) mukaan välitason organisaatioiden on nähty toimivan murrosten varaventtileinä. Niille kanavoituu sellaista toimintaa, mikä ei löydä elintilaa perinteisiltä sektoreilta. Välittävät alueet eivät kuitenkaan ole uusia ja ennalta näkemättömiä, vaan niissä yhdistyvät tavanomaiset ja vakiintuneet mallit uusiin ja innovatiivisiin ratkaisuihin. Epävirallinen sektori on kohoamassa valtion ja markkinoiden vastapainoksi hyvinvointipalveluiden järjestäjänä. Käytännössä se näkyy kansalaisjärjestöjen, omaisten, vapaaehtoisten, säätiöiden jne. osallisuuden ja vastuun kasvamisena perinteisesti hyvinvointivaltiollisissa tehtävissä. Välitaso on kokonaisuus, jonka organisaatiot ovat dynaamisessa kanssakäymisessä eri sektoreihin yhdistelemällä ja välittämällä niiden vaikutteita. (Hemminki 1999, 27-28; Matthies 1996, 11-17).

Eräsaari (1996) kuvaa asiantuntijoiden roolia Beckin riski-käsitteen avulla. Eräsaaren (1996, 34-35) mukaan riskin käsitteen kautta pahalle, sen aiheuttamille uhkille ja vaaroille luotiin itsenäinen olemassaolo ja samalla välineet taistella sitä vastaan. Riskitekniikat (asiantuntijuustekniikat) lisäävät turvallisuutta, koska ne rajaavat vaarat tietyn ajallisen ja sosiaalisen etäisyyden päähän omakohtaisuudesta. Tieteen keinoin on pystytty ottamaan riskejä haltuun laskennallistamalla, ennakoimalla ja ehkäisemällä niitä. Bauman (1987) puolestaan puhuu peloista ja lisääntyvästä epävarmuudesta. Näille teoreetikoille riski ei ole mikään tietty yksittäinen harmi tai vaara, vaan kaiken lävistävä epävarmuuden lisääntyminen yhteiskunnassa ja sosiaalisessa elämässä. Riskitilan muutos pitää sisällään ajatuksen siitä, että perinteiset keinot hakea turvallisuutta, jatkuvuutta ja pysyvyyttä elämään eivät enää päde. Bauman (1987) näkee asiantuntijoiden arvovallan perustuneen kautta historian ihmisten tarpeeseen saada elämänsä ja olemassaolonsa tuntumaan turvaliselta. Baumanin mukaan epävarmuus on aina ollut suurin pelon aihe ihmisille (emt. 10-11). Luomalla ympärilleen erilaisia turvallisuutta tuovia strategioita, kuten heimo- tai kyläyhteisöllisyys esimodernina aikoina, ihmiset ovat kyenneet tuntemaan elämässään varmuutta ja pysyvyyttä ja työntämään epävarmuuden taka-alalle. Intellektuellien vahva rooli on säilynyt eri muodoissa yhteiskunnallisessa kehityksessä. Tämä perustuu Baumanin (emt) mukaan ihmisten tarpeeseen kokea jonkin ulkopuolisen tahon kykynevän esimerkiksi pitämällä hallussaan tiedon tai jonkin mystisemmän auktoriteetin avaimia pitämään epävarmuuden loitolla.

Baumanin (Ahponen & Cantell 1996, 192-194) mukaan postmodernille tilalle tyypillisiä piirteitä pidetään epäonnistumisina kun niitä katsotaan modernin ajan tavoitteiden kautta. Moderni nähdään aikana jolloin modernit instituutiot kamppailevat universaalisuuden, yhdenmukaisuuden ja selkeyden puolesta. Postmodernia tilaa voitaisiin Baumanin mukaan kuvata moderniksi, joka on onnistunut vapautumaan vääristä universaalisuuden ja yhdenmukaisuuden kuvitelmista. Bauman (1987, 120-124) näkee pluralismin ja epävarmuuden tunnustavan postmodernin pakottaneen lokeroituneet ja tiedon auktoriteettia hallinneet intellektuellit muospaineiden alla liikkeelle. Tulkitsijan roolissa intellektuellit toimivat päämääränään helpottaa postmodernin maailman lukuisten autonomisten osajärjestelmien ja toimijoiden välistä kommunikointia. Baumanin mukaan asiantuntijoita tarvitaan ajan tulkeiksi, jolloin he voivat helpottaa aikalaisten itseymmärrystä ja heidän monimutkaiseksi tulleen ympäristönsä ymmärtämistä. Asiantuntijoita tarvitaan myös tulkitse-

maan jatkuvasti moninaistuvien kulttuurien, elämäntyylien ja uskomusten pohjalta syntyvien sosiaalisten maailmojen erilaisia kieliä (Jallinoja 1995, 37).

2.2. Elämänpolitiikasta, identiteettityöstä ja niiden tulkeista

Baumanin (1997, 78-80) mukaan idea elämänlaadusta sai ideologisesti valtaa länsimaisissa kulttuureissa modernisoitumiskehityksen myötä, kun huoli hengissä pysymisestä (survival) siirtyi sivummalle. Elämän laatu jää aina tilannekohtaiseksi ja määrittelijästä riippuvaiseksi. Giddens (1991, 209-211) puhuu emansipatorisista eli vapauttavista tendensseistä ja elämänpolitiikasta. Emansipatoriset politiikat ovat edellytys elämänpolitiikan esiin nousulle. Emansipatorisilla tendensseillä Giddens tarkoittaa yksilön vapautumista traditioista. Emansipatorinen kehitys on ollut mahdollista länsimaisen modernisoitumiskehityksen ja vaurastumisen myötä. Emansipaatio on elämän välttämättömien mahdollisuuksien ja mahdottomuuksien politiikkaa kun taas elämänpolitiikka on näistä välttämättömyyksistä vapautunutta valintojen politiikkaa (emt 214-215).

Bauman (1997, 78-80) näkee hyvän elämän ja elämän laadun tuottamisen prosessin kaikkein keskeisimpinä piirteinä olevan sen ei-valmiiksi tuleminen, ei-lopullisuus ja eitäydellisyys. Keskeistä elämän laadussa on myös sen mitattomuus ja standardittomuus. Postmoderni hyvän elämän idea on sen määrittelyn puuttumisessa. Hyvän elämän määrittely ei ole mikään yhtenäinen, ylipaikallinen ja yliajallinen täydellisen hyvän elämän malli, vaan pikemminkin paikallisten toimijoiden konstruoima yritys luoda ympärilleen hyvää elämänlaatua. Hyvää elämää voidaan määrittellä ja tuottaa vain paikallisesti ja väliaikaisesti, yksilö- ja tilannekohtaisesti. Ekspertit eivät enää voi uskottavasti tarjota yksisuuntaista, varmaa pakotietä ihmisille pois epävarmuudesta. Tarvitsemme kuitenkin asiantuntijoita; uskomalla heidän määrittelyihinsä ja neuvoihinsa voimme Baumanin (emt) mukaan ikään kuin paeta vastuun ottamisen ja syyllisyyden tunnetta, joka väistämättä syntyy, jos toimimme vain omien valintojemme ja päätöstemme varassa.

Baumanin (1997, 78-84) kuvailemien "hyvän elämän yksilöllisten määrittelykampanjoiden" kautta identiteetistäkin tulee valintoihin perustuva, jatkuvasti uudelleen määrittelyllä oleva asia. Yksilöille siirtyy vastuu "itsensä koostamisen" (self-formation) prosessista. Erilaiset asiantuntijat; terapeutit, opettajat ja opastajat voivat ainoastaan tarjota tietoa ja neuvoja siitä, millaisen identiteetin rakentamista (identity building) he suosittelevat ja

kertoa, kuinka identiteetti on mahdollista saavuttaa ja säilyttää (emt. 82-84). Identiteetin rakentamisen idea ei kadota asiantuntijuuksien arvovaltaa, vaan pikemminkin vahvistaa yksilöiden riippuvuutta asiantuntijoista. Yksilöt ovat ajoittain turvattomia, tiedottomia ja kyvyttömiä identiteetin rakentamisprosessissaan ja kaipaavat kyvykkäitä ja osaavia opastajia ja kasvattajia. Yksilö alkaa pohtia identiteettikysymyksiä silloin, kun hän ei ole varma, mihin hän kuuluu, silloin kun ei tiedä miten valitsee kaikista tarjolla olevista mahdollisuuksista. Identiteetin avulla yhteiskunnallisesti ja sosiaalisesti tuotetuista ongelmista tehdään yksityisiä ja yksilökohtaisesti ratkaistavia. Asiantuntija hoitavat sosiaalisten järjestelmien tuottamia epäkohtia yksilötason ongelmina. Muokkaantumaton identiteetti vahvistaa samaan aikaan sekä yksilön vapautta ja valinnan mahdollisuutta että yksilön riippuvuutta asiantuntijoiden ohjauksesta. Giddensin (1991, 179-180) mukaan traditioiden kontrolloivan voiman tilalle on tullut terapeutista kontrollia. Aiemmin ihmiset hakivat vapautusta elämäntuskaansa kirkosta synninpäästöä tavoitellen. Nyt terapian keinoin ihmistä autetaan tulemaan aidoksi itsekseen ja löytämään yhtenäinen identiteetti.

Identiteetin rakentamisen prosessi ei ole kivuton ja kriisitön, eikä se pidä sisällään lupauksia siitä, että ihminen olisi pääsemässä päämääräänsä, identiteetin löytämiseen. Pikemminkin voidaan puhua tämän matkan välietappeina minän tuntemisen lisääntymisestä sekä henkilökohtaisesta kasvusta. Keskeisenä dilemmana on Baumanin (1997, 88-91) mukaan kuinka säilyttää rakennetun identiteetin jatkuvuus. Samaa aikaa pyritään pitämään huoli siitä, ettei mikään tietty välilaskupaikka- tai etappi tule liian pysyväksi identiteetin määrittelijäksi. Täten pyritään huolehtimaan, että tulevaisuuden mukanaan tuomiin uusiin mahdollisuuksiin pystytään sukeltamaan mukaan. Baumanin mukaan (1997, 86-90) identiteetti voi esiintyä vain väliaikaisina projekteina. Idea on siinä, että yksilö on aina tietyn etäisyyden päässä siitä mitä tavoittelee.

Giddens näkee (1991, 75-80) että minä-identiteetti voidaan ymmärtää balanssin hakuna mahdollisuuksien ja riskien välillä. Maailma on täynnä erilaisia mahdollisia tapoja toimia ja osallistua. Minä-identiteetin rakentamisen jatkuminen vaatii tietoisuutta riskeistä, joita voi kohdata. Riskien käsittelemisen ja määrittelyn avulla myös tulevaisuutta koetaan olevan mahdollista hallita. Giddens kuvailee tätä minä-terapiaksi (self-therapy) kutsumansa prosessia. Jotta yksilön elämä voi muuttua paremmaksi, yksilön täytyy suostua muutoksille. Täytyy suostua lähtemään liikkeelle vanhoilta totutuilta raiteilta, tavata uusia ihmisiä, tutkia uusia ideoita ja kulkea outoja polkuja. Minän kasvuun liittyy riskin ottami-

nen. Paradoksi on siinä meidän täytyy luopua tarpeestamme pitää yllä pysyvää ja tuttua turvallisuutta, ennen kuin voimme todella luottaa elämään tai tarttua uusiin mahdollisuuksiin. Eteen tulevat valinnan paikat pitävät sisällään sekä mahdollisuuden, että elämämme muuttuu paremmaksi, että riskin siitä, että se menee huonompaan päin. Jos kieltäydymme ottamasta riskiä kasvaaksemme ja muuttuaksemme, me olemme juuttuneet tämän hetkiin elämämme puitteisiin. Tällöin olemme laittaneet rajoja henkilökohtaiselle kasvullemme. Minä-identiteetin rakentaminen perustuu siihen, että ihminen on rehellinen omalle itselleen. Aidosti toimimisen ja olemisen kyky vaatii väärän ja oikean minän erottamisen. Oikea minä perustuu aitoihin kokemuksiin ja tunteisiin. Jos jätämme sisäisen kokemuksemme huomioimatta, emme voi löytää rakentavaa muutosta. Samaan ajatukseen perustuu vaikeiden lapsuuden kokemusten minää kahlehtiva ja henkilökohtaista kasvua estävä mekanismi. Tällöin tulemme määritellyiksi niin kuin muut ovat meidät määritelleet ja asemoineet, emme saa otetta sisäisiin ja todellisiin tarpeisiimme. "Minä-terapian" kulmakivi onkin "toivu tai toista". Itselle rehellisenä oleminen tarkoittaa minän löytämistä. (emt, 79).

Kriisissä on kyse itsensä koostamisen ja elämänpolitiikan katkoskohdista. Kriisi on sekä riski sekä mahdollisuus. Se suistaa totutun elämäntilanteen raiteiltaan, mutta sen kautta ihminen voi löytää uusia selviytymiskeinoja ja vahvistua itsensä tuntemisessa. Kriisissä ollessaan yksilö kokee vaikeutta ohjata omaa elämäänsä. Kriisiauttamisessa on kyse siitä, että autetaan ihmistä pääsemään vaikean elämäntilanteen yli, jotta yksilö voi taas vahvempana jatkaa oman elämänsä koostamista. Kriisiin joutuminen voi johtua sekä siitä, että yksilöä kohtaa jokin yllättävä ulkoinen riski, tai myös siitä, että yksilön oma sisäisen kasvun prosessi on jostain syystä häiriintynyt tai pysähtynyt ja vaatii jatkuakseen kriisin läpikäymisen. Kriisiasiantuntijuus ei pyri poistamaan tai kompensoimaan riskejä, ainoastaan tukemaan ja tulkitsemaan prosessia, jossa ihminen hyväksyy kriisin osaksi henkilökohtaisen kasvunsa prosessia.

2.3. Sosiaalityö esimerkkinä asiantuntijuuden murroksesta

Sosiaalityön asiantuntijuus on hyvä esimerkki siitä, että auttamistyön asiantuntijuus ei ole koskaan pelkästään joko uutta tai vanhaa. Käytännön asiantuntijuudessa yhdistyvät professionaaliset piirteet ja byrokraattiset käytännöt arjessa tapahtuviin elämänpoliittisiin neuvotteluihin. Aikakausi näkyy asiantuntijuudessa sen teoreettisina ja metodisina paino-

tuksina, ajattelutapana suhteessa sen kohteena oleviin asiantiloihin sekä asiantuntijuuden institutionaalisessa ja professionaalisessa organisoitumisessa. Sosiaalityö on käynyt kamppailua professionaalisen asiantuntijuuden saavuttamiseksi, kun taas kriisiytyö on syntynyt hetkessä, jossa usko professionaalisiin asiantuntijuuksiin on jo horjunut.

Sosiaalityö on historiansa aikana kulkenut kehityspolkua vapaaehtoisesta altruismiin perustuvasta työstä kohti professionaalisempia käytäntöjä. Kehitys on kulkenut ammatinharjoittamisen rajoittamiseen ja akatemisointiin sekä samalla väljästi organisoidusta toiminnasta kohti tiukemmin valtiokytköksellistä ja institutionaalista työtä. Sosiaalityön perustehtävä on aina ollut marginaaleissa elävistä huolehtiminen. Suurten yhteiskunnallisten murrosten (teollistuminen, kapitalismi, sota-ajat) sosiaalityöstä tuli yhteiskunnan ja valtion sekä hallitsevan luokan kontrollin ja vallan väline. Sosiaalityö osallistui yhteiskuntarauhan ylläpitämiseen pyrkimällä normalisoimaan ja pitämään kurissa "vaarallisia ja harmoniaa uhkaavia" väestönosia. (Satka 1995, Addams 1998, Kunzel 1993). Tästä syystä myös sosiaalityön kohdetta on yleisesti tutkittu ja tulkittu rakenteellisten ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Tämän ajattelutavan mukaan sosiaalityön on nähty vastaavan siihen kohdistuneisiin ulkoisiin vaatimuksiin.

Karvinen (1996, 45-48) näkee sosiaalityön asiantuntijuuskeskusteluissa takerrutun usein ammatin ulkopuolelta tuotettuihin dualismeihin, jolloin työn käytäntöjen moninaisuus on ollut vaarassa hukkaa ja pelkistyä. Karvisen (emt) mukaan sosiaalityön asiantuntijuutta on aikojen kuluessa tulkittu "joko-tai"-muotoisena. Sosiaalityön tulkinnassa usein nähtyjä dualismeja ovat teoreettinen/käytännöllinen, tieteellinen/epätieteellinen, yksilökohtainen/rakenteellinen, asiakaslähtöinen/byrokraattinen. Karvinen (emt) näkee sosiaalityön sisäisenä dilemmana olleen yksilökohtaisen ja rakenteellisen vastuun idean. Se on ollut mukana sosiaalityössä jo sen historian lähtömetreiltä. Sosiaalityön klassikko Mary Richmond jäsensi sosiaalityön suhdetta yliopistomaailmaan "sosiaalisen caseworkin" näkökulmasta. Sen mukaan keskeisintä sosiaalityössä on ihmisen yksilöllinen auttaminen ja ymmärtäminen. Karvinen (emt) tulkitsee Richmondin "caseworkia" siten, että juuri tähän yksilöllisen ihmisen ainutkertaisen elämänprosessin jäsentämiseen ja asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen ei Richmond katsonut aikansa tieteellisen koulutuksen antavan valmiuksia. Toinen sosiaalityön pioneeri, Jane Addams puolestaan oli sosiologi, joka ajoi yhteiskunnallisia reformeja ja lähti toimiaan niiden ihmisten kanssa, joiden elämisen ehtoja hän

tutki. Karvisen (emt) mukaan Richmondia ja Addamsia voi pitää sosiaalityön ammatillisuuden uranuurtajina.

Sosiaalityön asiantuntijuuden tarkasteluun käytän Baumanin (1995, 53-60, Ahponen & Cantell 1996, 47-51) "ystävät-viholliset-muukalaiset"- analogiaa. Baumanin (1995, 53-60) mukaan on ystäviä, on vihollisia ja on muukalaisia. Ystävät ja viholliset ovat toistensa vastakohtia. Ystävät määrittelevät viholliset kohteekseen. Tässä samalla vahvistuu ystävien yhteisöllisyys. Baumanin (emt) keskeisenä ajatuksena tässä analogiassa on eri kulttuurien ja yhteisöjen väliset vastakkainasettelut. Itse tulkitse "ystävät-viholliset-muukalaiset" -analogiaa asiantuntijuuden peilinä. Asiantuntijuus (sosiaalityö) muodostaa tulkinnassani ystävien kaltaisen yhtenäisyyteen pyrkivän yhteisön, jonka yhtenäisyys voi säilyä vain, jos se kykenee ottamaan haltuun ja luokittelemaan "vihollisia", kohteenaan olevia asiantiloja. Ystävien tehtävä on puuttua vihollisten olemassaoloon ja tuottaa niiden käsittelyyn strategioita.

"Ystävät-viholliset" -eronteon avulla käyn läpi sosiaalityön asiantuntijuuden professionalistumiskehitystä. Professionalistumisprojekti on sosiaalityössä ollut ystävien kaltaisen yhtenäisyyden, sosiaalityön asiantuntijuuskuvan luomista. Sosiaaliset ongelmat "vihollisina" ovat auttaneet sosiaalityötä vakuuttamaan toimintaympäristönsä siitä, että se kykenee ottamaan haltuun sosiaalisia ongelmia niiden synnyn ja rakenteiden tasolta ja ratkaisemaan niiden ilmentymiä yksittäisten ihmisten elämässä. Baumanin (emt) jaottelun kolmas maailman järjestyksessä läsnä oleva ilmiö on muukalaiset. Muukalaiset sekoittavat ystävien ja vihollisten välisen turvallisen vastakkainasettelupelin ja kyseenalaistavat ystävien kyvyn hallita vihollisia. Muukalaisiin tulen tutkimukseni loppupäätelmäkappaleessa miettiessäni asiantuntijuuden, auttamistyön ja sosiaalityön murroksen myötä muuttunutta suhdetta kohteisiinsa. Tässä kappaleessa käsittelem ystäviä ja vihollisia sekä sosiaalityöhönkin murroksen myötä juurtuneita näkemyksiä arjen asiantuntijuudesta ja vuorovaikutuksellisesta asiantuntijuudesta. Nämä näkemykset luovat pohjaa muukalaisuuden ymmärtämiselle. Samalla nämä piirteet asiantuntijuudesta johdattelevat ymmärtämään asiantuntijuuden murrosta.

2.3.1. Ystävien yhtenäisyyden tuottamisesta

Sosiaalityön asiantuntijuutta on lähestytty reflektiivisyyden ajatuksen kautta. Tällöin puhutaan sosiaalityöstä ammattikuntana, joka on kautta aikojen joutunut ja pyrkinyt

vastaamaan ajassa ja yhteiskunnassa vallalla oleviin tendensseihin. Reflektiivisyys on osa ammattikunnan ja asiantuntijatyön työn kehittämisen- ja joustavoittamisstrategiaa sekä oppimisasiologiaa ja käytäntöjä. Reflektiivisyudessa itsensä kohtaaminen on kognitiivista, arvioivaa, ammattikuntaa yhtenäistävää ja kehittävää työtä. Reflektiivinen katsantokanta perustuu tietoon ja kokemuksesta oppimiseen. Paynen (1997, 48) mukaan reflektiivisyys voidaan nähdä työssä oppimisen sykleinä, joissa reflektiivinen ammatinharjoittaja operoi teorian ja käytännön vaikuttaessa toinen toisiinsa. Reflektiivinen katsantokanta rikkoo käytännön ja teorian välistä vastakkainasettelua. Reflektiivinen ammatinharjoittaja pyrkii refleктоimaan kohtaamiensa asiantiloja tiedon ja kokemuksen perusteella. Reflektiivisyys on myös tietoisuutta siitä, mitä tekee miksi ja miten ja mihin pyrkii.

Sosiaalityötä voidaan pitää erityisen reflektiiviskykyisenä ammattikuntana, koska se ei ole onnistunut luomaan ympärilleen tiukkaa professionaalista ja teoreettisesti erikoistunutta asiantuntijuuskuvaa. Samasta syystä reflektiivisyyttä on pidetty erityisen tärkeänä sosiaalityön ammattikunnan ja asiantuntijuuden (ystävien) yhtenäisyyttä perustelevana työotteena. Koska sosiaalityö ei automaattisesti yhdisty esimerkiksi sen teoriapohjan tai eksaktisti määritellyn kohteen kautta, on se (itsepuolustukseksi) joutunut jatkuvasti refleктоimaan itseään, piirtämään kuvaa siitä, millaista asiantuntijatyötä on sosiaalityö. Reflektiivinen katsantokanta pyrkii työn kehittämiseen, työn yhtenäisenä ja mielekkäänä pitämiseen sekä työn asiantuntijakäsityksen määrittelyyn (Karvinen 1996, Mutka 1998).

Beck (1995, 239) määrittelee reflektiivisyyden käsitteen seuraavasti: "mitä enemmän yhteiskunnat modernisoituvat, sitä enemmän toimijat hankkivat itselleen kykyä refleктоida olemassaolonsa yhteiskunnallisia ehtoja ja samalla muuttaa niitä". Beck (1995) erottaa reflektiivisyyden käsitteen refleksiivisyyden käsitteestä. Beckiä tulkiten juuri ammattikuntaa yhtenäistävä ja ammattikuntaa rakentava prosessi voidaan tulkita reflektiivisyydeksi. Refleksiivisyys ei ole sama kuin reflektiivisyys ja reflektio. Refleksiivisyys vaatii myös yhtenäisyyttä vaarantavien elementtien olemassaolon tunnustamista. Tällöin itseen kohdistuva tarkkailu avaa myös niitä puolia, jotka eivät sovi asiantuntijuuden ja ammattikunnan yhtenäisyyteen. Reflektio on Beckiä tulkiten lähtökohta refleksiiviselle asiantuntijuudelle, mitä vähemmän refleктоidaan, sitä vähemmän myös refleksiivisyyttä voi syntyä. Tulkinnessani sosiaalityö on professionaalitumisprojektinsa aikana refleктоinut itseään uskottavaksi, tieteelliseksi ja professionaaliseksi asiantuntijuudeksi. Kappaleessa 2.3.3 puhun sosiaalityöstä arjen vuorovaikutuksessa muokkautuvana asiantuntijuutena. Jos kat-

santokanta on työn arki, tällöin hyväksytään riski siitä, että asiantuntijuudesta ei voi piirtää täsmällistä ja valmista kuvaa. Arjen vuorovaikutuksessa voi syntyä lähes mitä vaan. Nämä tilannekohtaiset erityispiirteet siis muokkaavat asiantuntijuuden ymmärrystä. Tämä on lähtökohta sille, että voidaan puhua refleksiivisestä asiantuntijuudesta ja oman yhtenäisyyden vaarantamiseen suostumisesta.

Eräsaaren (1995, 162) mukaan modernien asiantuntijuuksien itsekorjaustoimet ovat auttaneet jäsentämään todellisuutta selkeiksi kategorioiksi, ne taltuttavat ryöstäytyvää tilannetta, mutta johtavat monimutkaisuuden ja byrokraattisuuden lisääntymiseen. Tilanne on johtanut kriitikittömään valtapolitiikkaan, sektorihallintoon ja tieteeoptimismiin. Myös sosiaalityö on tehnyt modernissa professionaalitumisprojektissaan matkaa pyrkien ottamaan haltuun kohtaamiaan asiantiloja erikoistumalla, hallinnollistamalla ja tieteellistämällä asiantuntijuuttaan. Sosiaalityön professionaalitumisprojekti on ollut tuottamassa sosiaalityöhön ”ystävien kaltaista yhtenäisyyttä”. Reflektiivisyyden idea on erityisesti korostunut sosiaalityön professionaalitumiskehityksen aikana. Professionaalitumisprojektinsa aikana sosiaalityö onnistui luomaan itselleen asiantuntijuuskuvan, jota kuvataan ”muutostyönä, joka kohdistuu yksilön ja yhteiskunnan välisiin suhteisiin” (esim. Sipilä 1989, Rinne ja Jauhiainen 1988). Professionaalitumisprojekti sosiaalityössä on ollut itsereflektointia sen käytännön työhön, teorioihin, toimintakontekstiin, yhteiskunnallisiin edellytyksiin ja valtiokytöksisiin. Sosiaalityön tutkijat kuvailevat sosiaalityön reflektiivisyyttä dualismien tuottamisen ja niiden purkamisen projektina. Kun oman identiteetin hakeminen on vahvimmillaan, kuten sosiaalityössä on ollut sen professionaalitumisprojektin aikana, tulee asiantuntijuuden tunnuspiirteistä helposti ”joko-tai”-muotoisia, dualismeja. Dualismit ovat olleet välttämättömiä välineitä sosiaalityön asiantuntijuuden rakentumiselle.

2.3.2. Vihollisista -sosiaalisista ongelmista sosiaalityön kohteena

Baumanin (1995, 54) mukaan jos ei olisi vihollisia ei olisi ystäviäkään. Vastapuoli on ystävien aikaansaannos, jolla he korostavat omaa asemaansa. Se on samanaikaisesti sekä ystävien kerronnallisen vallan edellytys, että se tuote. Ystävien ja vihollisten välisessä eronteossa keskeistä on että toinen on toiminnan subjekti (asiantuntijatyö) ja toinen toiminnan objekti (asiantuntijatyön kohde). Ilman tätä vastakkainasettelua ystävien ja vihollisten välinen peli ei voisi toimia. Asiantuntijat ovat kautta aikojen vahvistuneet strategianaan tiettyjen ongelmiksi määriteltyjen ilmiöiden haltuunotto, nimeäminen,

diagnosointi ja selittäminen. Sosiaaliset ongelmat ovat sosiaalityön kohteita, niitä ongelmia, joita sen on tarpeen ottaa haltuun, selittää ja poistaa. Vihollisten keskeinen piirre on siinä, että ne eivät ole olemassa ennen kuin ne asiantuntijuudesta (ystävistä) käsin tunnistetaan ja nimetään ongelmiksi ja eliminoitaviksi asiantiloiksi.

Jotta sosiaalityö voi olla uskottavasti sellainen "uljas asiantuntijuus" jota Rinne ja Jauhainen (1998, 298) kuvailevat yhteiskunnallisena asiantuntijuutena ja rakenteellisena vaikuttamisena sekä kyvykkyytenä tiedostaa työn yhteiskunnalliset edellytykset, sen täytyy uskottavasti pystyä selittämään ilmiöitä yksilötasolta rakenteiden tasolle asti. Sosiaalityön asiantuntijuuden ihanne on päinvastaista medikalisoituneelle asiantuntijuudelle (Tuomaisen ym. 1999). Tuomaisen ym. (emt) mukaan medikalisaatio merkitsee sitä, että ongelmia kohdataan niiden oireiden tasolla -rakennelähtöiset ongelmat nähdään yksilöiden sairauksina ja häiriötiloina. Ongelmia pyritään tällöin ratkaisemaan poistamalla niiden oireita. Medikalisaatioon kuuluu myös kliinisyys; parantaminen ja hoito nähdään objektiivisina asiantiloina, joihin parantaja ja parannettava eivät juuri vaikuta.

Tuomaisen (emt 22-25) mukaan ongelmaksi on erityisesti muodostunut se, että huomio kiinnitetään yhä pienempiin tekijöihin potilaassa ja hukataan ihmisen kokonaisuus. Nykylääketieteessä osataan hoitaa potilasta vain jos löydetään kelpo diagnoosi, kun suuri osa potilaista oirehtii varsin epämääräisesti. Diagnosoimalla ja ulkoistamalla ongelmalle luodaan uusi ulkoinen muoto. Ongelmalle muokataan ikään kuin oma erillinen henkilöitymänsä. Sosiaalityö vastustaa ihanteessaan tätä kliinisyden ideaa. Viaton sosiaalityö ei kuitenkaan ole työnsä kohteen tuottamisessa (vihollisten tuottamisessa). Wallsin (1990, 9) mukaan sosiaaliset ongelmat ovat sidoksissa elinehtoihin, elinolosuhteisiin ja itse kunkin elämäntapaan. Näitä säätelevät eritasoiset, ajasta toiseen vaihtelevat yhteiskunnalliset voimavarat, mutta myös arvot ja rakenteet, jotka heijastuvat ongelmanmäärittelyissä ja väliintuloissa. Niinpä voisi väittää, että sosiaalisia ongelmia on juuri sen verran ja sen kaltaisia kuin yhteiskunta kulloinkin ongelmiksi hyväksyy, legitimoii ja niiksi luokittelee. Wallsin (1990, 1-5) mukaan ongelmia voidaan sekä tunnustaa, määritellä sisään, jättää huomioimatta tai suorastaan kieltää, määritellä ulos. Yhteiskunta on samaan aikaan sosiaalisten ongelmien esiintymisareena ja näyttämö, että ongelmanmäärittelyn kielistudio.

Asiantuntijaystävien kohteiksi siis määriteltiin vihollisongelmat ja asiantuntijuuden tehtäväksi näiden ilmiöiden haltuunotto. Asiantuntijuuden kohde on kuitenkin yhtä lailla myös

yksilö, yksilön hyvinvointi, toimijuus ja elämä. Myös yksilön minää yhtenäisenä pitävänä voidaan nähdä samantyyppinen vihollinen-ystävä- strategia. Valitsemme ja määrittelemme asioita sitä kautta, miten ne tuntuvat parhaiten sopivan yhtenäisen minämme konstruoinnin projektiin. Jätämme valitsematta ja kiellämme niiden asioiden olemassaoloa, jotka tuntuvat sotkevan turvallisen elämämme kulkua. Vihollisiksi luokittelemme asioita, jotka uhkaavat minä-identiteettiämme ja sitä elämäkatsomusta, mitä pidämme yllä. Vihollinen-ystävä -luokittelu on myös yksilölle turvallinen tapa luokitella ja nimetä niitä asioita, joita mielellämme kohtaamme ja niitä, jotka kierrämme kaukaa. Asiantuntijuuden ja yksilön suhteen voi nähdä olevan tätä luokittelua tukeva. Asiantuntijoiden tehtävä on luokitella, hallita ja eliminoida ihmisten turvalliselle ja hyvälle elämälle haitallisia ja vaarallisia ilmiöitä. Asiantuntijuuksien tehtävä on myös auttaa yksilöt välttämään näiden ilmiöiden kohtaamista. Jos yksilö niitä kuitenkin kohtaa on asiantuntijoiden tehtävä hoitaa niiden aiheuttamat haittavaikutukset pois yksilön elämästä, jotta yksilö voi jatkaa turvallista hyvää elämää.

2.3.3. Sosiaalityö arjen vuorovaikutuksessa rakentuvana asiantuntijuutena

Kohti muukalaisia liikkuminen vaatii asiantuntijuudelta, että se tunnustaa oman osallisuutensa kohteidensa tuottamisprosessissa. Muukalaisuuden käsite tulee lähelle refleksiivisyyden ideaa (kappale 2.3.1). Muukalaiset työn kohteena voivat olla määriteltävissä ainoastaan tilannekohtaisesti neuvottelemalla. Kuten Bauman (1995) itsekkin analogiansa määrittelee, on ystävien ja vihollisten välinen vastakkainasettelu tyypillistä kaikille moderneille prosesseille, joissa järjestetään maailmaa. Muukalaisten tunnustaminen puolestaan Baumanin (emt) mukaan vaatii kykyä irtautua keinotekoisesta turvallisuudesta, hajottaa vastakkainasettelut ja paljastaa todellisuuden neuvoteltava luonne. Muukalaiset voivat olla sekoitus uutta ja vanhaa, mutta modernin ajan tunnuspiirteet niihin eivät sovi. Muukalaisiin ja auttamistyöhön tulen myöhemmin. Sosiaalityön asiantuntijuuden ideologinen kehitys istuu hyvin tähän analogiaan, koska sosiaalityön asiantuntijuudessa on käynyt juuri niin, että professionaalitumisprojektin hälvennyttyä uskalletaan taas paremmin tunnustaa työn rakentumista sen arjessa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ja raottaa professiohaarniskoita. Sosiaalityössä tämän suuntainen ajattelu ei sinänsä ole uutta, ainoastaan professionaalitumisprojektin ajaksi hautautunutta ja niin kuin Karvinen (1996) asian kiteyttää; nykytilanteessa ollaan taas palaamassa "modernin sosiaalityön idun" aineksiin.

Karvisen (1996, 48-49, 1993, 141) mukaan sosiaalityön ammatillistumiskehityksen opillisen ja teoreettisen pohjan rakentamisella voi nähdä olleen kolme lähtökohtaa, jotka ovat jatkuvasti olleet mukana sosiaalityön ymmärtämisessä. Karvisen jäsenyys on osuva sosiaalityön ideologisen kehityksen kuvaamisessa. Karvisen jäsenyyden mukaan sosiaalityössä on ollut vallalla seuraavia ideologisia suuntauksia. 1) Sosiaalityön käytännön toiminnasta nousevan osaamisen ja tietämyksen kokoaminen käytännön viisaudesta (practice wisdom) teoriaksi ja perustelluksi käytännön toimintamalliksi. 2) Teoreettisen, yhteiskuntatieteellisen tiedon ja tutkimuksen hyödyntäminen sosiaalityön käytännössä tinkimättä käytäntöön sitoutumisesta, mutta sanoutumalla irti professionalismista. 3) Professionalistinen pyrkimys rakentaa akateemista kelvollisuutta ja tietomonopolia. Karvisen sosiaalityön jäsenyyteen liitän tämänhetkisenä tilanteena 4) Konstruktionistisen näkökulman, joka palaa osittain takaisin sosiaalityön alkujuurille, korostaen arjen asiantuntijuutta, asiantuntijuuden jäsentymistä ja rakentumista työn arjessa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa sekä arjen asiantuntijuuden ja käytännön viisauden nousemista uudelleen kiinnostuksen ja kunnioituksen kohteeksi.

Tällä hetkellä sosiaalityössä näyttäisi olevan vallalla suuntaus, joka tarkastelee työtä sisältäpäin, työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tasolta (Karvinen ym.1999). Satkan (1995) mukaan sosiaalityössä on käytetty paljon energiaa siitä kiisteelyyn, onko sosiaalityö tieteellistä työtä ja onko sosiaalityöllä omia teorioita. Tästä "professionaalista alemmuuskompleksista" on nykykeskustelussa siirrytty pitämään sosiaalityön käytäntölähtöisyyttä suhdetta teorioihin työn vahvuutena ja voimavarana. Sosiaalityössä on usein tarjottu ammattitaidon kuvaukseksi "tilannekohtaista terveen järjen käyttämistä". (Karvinen ym.1999). Tällöin perinteisten professionaalisten asiantuntijusmäärittelyiden rinnalle nousee Lehdon (1991, 102-108) mukaan ekspertiisin toinen elementti. Tätä elementtiä kuvataan "terveen järjen käyttämiseksi", "käytännön kokemukseksi", "luovuudeksi", "persoonallisuudeksi" tai "vakaumukseksi". Tällöin asiantuntijuuden määrittely muuttuu luonteeltaan kuvaamaan enemmän työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia sekä tilanteen erityispiirteitä sekä saa ulkopäin vaikeammin määriteltävän luonteen. Sosiaalityön asiantuntijuustutkimuksissa, jotka lähtevät liikkeelle käytännön työstä tämän suuntaiset määritelmät nousevat usein vahvasti esille. Tällöin yhden lähestymistavan sijaan yhdistyvät monetasoiset tiedot, taidot ja työntekijän ominaisuudet. Lehto kuvaa "toista ekspertiisiä" kykyä käyttää mielikuvitusta ja intuitiota kokonaiskuvan ja ratkaisujen hahmottamiseksi. Asiantuntijuuden elementti muuttuu tällöin näky-

mättömämmäksi ja jollain lailla mystisemmäksi. Mutka (1998, 44-49) kuvaa samanlaista asiantuntijuuden näkemystä kritisoidessaan asiantuntijuuden määrittelyä perinteisestä professionäkökulmasta, johon liittyvät hierarkiset organisaatiot valta- ja statustekijöineen tai tietämisen ja tekemisen jyrkkä erottelu toisistaan. Tällaisessa tekniseen asiantuntijuuteen viittaavassa näkökulmassa ei ole ollut mukana ajatusta vastavuoroisuudesta suhteessa asiakkaisiin tai asiantuntijuuden kehittymisestä tämän vastavuoroisuuden kautta.

Myös tutkimus on nykyään kiinnostunut asiantuntijuuden ei-tieteellisistä ja ei-professionaalisista puolista. Mutka (1998) puhuu sosiaalityön "hiljaisuuden kulttuurista". Hänen mukaansa sosiaalityötä on pitkään ollut julkisuudessa ja tieteessäkin mekaaninen, byrokraattinen ja lähinnä sen sosiaalivaltiokytköksiin viittaava kuva. Sen sijaan auttamisen arjessa, käytännön sosiaalityössä on pitänyt sisällään aina paljon enemmän elementtejä kuin mekaaninen lainsäädännöllisten käytäntöjen kautta määritelty työ. Uusi asiantuntijuustutkimus onkin kiinnostunut siitä, mitä arjessa, asiantuntijan ja asiakkaan kohtaamisessa oikeasti tapahtuu ja millaisia elementtejä siinä on mukana. (Esim. Karvinen ym. 1999). Tämän tyyppisen tutkimuksen keinoin on mahdollista saada kuuluviin se ainutlaatuinen tieto- ja kokemusvarasto, joka asiantuntijoille syntyy käytännön työssä ja jota ei raportteihin ja tilastoihin pystytä tallentamaan. Vuorovaikutuksen tutkimus auttamistyössä pyrkiikin paljastamaan "piiloelementtejä" asiantuntijuudesta, joita on vaikea tarkasti määritellä ja joita voi määritellä oikeastaan vain niiden merkityksenantojen kautta, joita niille tilannekohtaisesti annetaan. Asiantuntijuuden luonteen muutos ei tarkoita sitä, että nykyiset asiantuntijaorganisaatiot- ja luokittelut menettäisivät merkityksensä tai lakkaisivat olemasta. Avainidea asiantuntijuuden luonteen muutoksessa näkökulman kohdistuminen vuorovaikutukseen. Tämä vuorovaikutus tapahtuu sekä eri asiantuntijuuksien välillä, että asiantuntijaorganisaatioiden ja ammattikuntien avautumisena vuorovaikutukseen ei-tieteellisen tiedon ja ei-ammattillisuuteen perustuvan tieto-aidon kanssa.

Uudessa asiantuntijuuskeskustelussa on noussut esiin ajatus ammatillisten identiteettien sekä asiantuntijoiden eteen tulevien ongelmien moninaisuudesta. Auttamistyössä kohdatavista ongelmista puhutaan elämänpolitiikan kielellä, yksilölle tyydyttävän ja hyvän elämän rakentamisen katkoskohtina. Tällöin nousee esiin myös näkemys asiantuntijuudesta tilannekohtaisena ongelmanmäärittelynä- ja ratkaisuyrityksinä yhdenmukaisten käytäntöjen sijaan. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on professionaalisen toiminnan ydintä. Siinä pyritään kohtaamaan ja ratkaisemaan konflikteja, löytämään yhteisiä merki-

tyksiä ja tekemään sopimuksia asiakkaan ja työntekijän välillä. Tieto on prosessuaalista pikemminkin kuin ennalta määriteltyä ja siihen liittyy olennaisesti toimintaan perustuva kokemus, kokemuksista oppiminen ja siihen perustuva toisin toimimisen mahdollisuuden oivaltaminen. Oleellista on myös toimintaa ohjaavien ammattikäytäntöjen ja ammatillisen ajattelun taustalta löytyvien ajallisesti ja paikallisesti muotoutuneiden käsitteiden, oletusten ja merkitysten kriittinen tarkastelu. Sekä työntekijät että asiakkaat ovat subjekteja, joiden identiteetti, maailmankuva ja sosiaaliset suhteet ovat työn kannalta merkityksellisiä. (Mutka 1998, 44-49). Samaan aikaan kun asiantuntijatyö saa mystisemmän, ulkoapäin vaikeammin määriteltävän, työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia kuvaavan luonteen, se tulee myös yhä näkyvämmäksi.

Uuden asiantuntijuuskeskustelun mukainen työn kohteen tarkastelu vaatii sen tunnustamista, että täysin tai kokonaan mitään asiantilaa tai ilmiötä ei pystytä selittämällä ottamaan haltuun työn kohteena. Ilmiöinä elämänpolitiikka ja kriisi ovat tällaisia. Ne vaativat auttaja-kohde - dualismin hajottamista, mikä sinänsä sosiaalityöhön on kuulunut koko sen olemassaolon ajan. Keskeisin ero muukalaisten ja vihollisten välillä on siinä, että asiantuntijatyö (ystävyyhteisö) ei tunnusta omaa osallisuuttaan vihollisten tuottamisessa, eikä sitä, että viholliset ovat juuri sen näköisiä, millaisiksi ne ystävistä käsin määritellään. Muukalaiset puolestaan vaativat tämän osallisuuden tunnustamista. Pidemmälle vietäessä ne myös vaativat, ettei elämänpolitiikka tai kriisi ilmiöinä voi olla kuin määrittelykysymyksiä, joiden luonne on niiden kokijasta ja määrittelijästä lähtöisin. Elämänpolitiikka ja kriisi myös hajottavat sosiaalityön yksilö-rakenne -dualismia. Sosiaalityö on kautta aikojen saanut yhtenäisyytensä siitä, että se pyrkii operoimaan sekä yksilön että yhteiskunnan rakenteiden tasolla ja näiden välisen vuorovaikutuksen korjaajana. Sosiaalityön praktiikan kohteena on kuitenkin yksittäinen ihminen kriiseineen ja elämänpolitiikkoineen (Payne 1997). Kriisissä ja elämänpolitiikassa on paljon vaikeasti yksilön ulkopuolelle, rakenteiden tasolla vietäviä tekijöitä. Ne ovat yksilön omia kokemuksia ja määrittelyjä vaikeutuneesta elämästään. Kriisiä ja elämänpolitiikkaa ei voida ymmärtää irrallaan niiden kokijasta.

2.4. Kriisityö -uutta asiantuntijuutta? Yhteenvetoa ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni keskeinen tavoite on selvittää voiko kriisityötä kuvata uuden aikakauden asiantuntijuuden kielellä. Lähtökohtaisesti voisi olettaa että kriisityön asiantuntijuuden

kuva noudattelee asiantuntijuuden murroksen keskustelija. Kriisityö näyttäytyy uudenaikaisena asiantuntijuutena, joka ei pyri ottamaan haltuun minkään tietyn ongelman määritellyn monopolia. Sen sijaan kriisityö kuvaa syntyneensä eri asiantuntijuuksien välisiin tiloihin (Hemminki 1998), niitä ongelmia varten, joihin kukaan ei ole erityisesti erikoistunut- ja myös niitä varten, jotka jo ovat monenkin auttamistyön asiantuntijuuden erityisalaa. Kriisi kriisityön kohteena on myös riittävän väljästi määritelty olemaan mitä tahansa elämäntilanteita, joissa ihminen kokee voimattomuutta, tyytymättömyyttä ja kyvyttömyyttä (vrt. elämänpolitiikka-keskustelu, kappale 2.2).

Palaan vielä yhteenvetona siihen, miten ”uusi asiantuntijuus” tekee erontekoa ”vanhaan asiantuntijuuteen”. Jotta voisin sanoa kriisityön olevan uuden asiantuntijuuden ihanteiden mukaista ideologiaa, täytyisi tutkimuksestani löytyä vahvistusta sille, että kriisityöstä löytyy piirteitä, joilla on kuvattu uutta asiantuntijuutta.

Taulukko 1: Käsitys tiedosta ja tietämisestä (auttamistyön välineenä)

Vanha	Uusi
- Tieto universaalia	- Tieto tilanne- ja toimijakohtaista
- Tieto tieteellisyyden kautta perusteltua ja oikeutettua	- Tieto keskustelemaa, tilannekohtaisesti oikeutettua
- Tieto ammattikuntien hallussa	- Tieto ammattikuntien välillä ja ulkopuolella
- Ammatillisuuden tiedollinen ja professionaalinen määrittely	- Ammatillisuuden kokemuksellinen ja toimijakohtainen määrittely tämän rinnalla
- Tiede-käytäntö erottelu selkeä	- Vaikea erotella, mikä tieteellistä, mikä käytännöllistä tietoa
- Tiedemaailma tiedon syntymisen ja muuttamisen kontekstina	- Uudet sosiaaliset kontekstit, joissa tietoa syntyy ja joissa sen muuttamisesta neuvotellaan
- Tieto suhteellisen pysyvää ja valmista	- Tieto prosessinomaista
- Tieto horisontaalista, hierarkista	- Tieto vertikaalista, neuvottelevaa

Taulukko 2. Käsitys asiantuntijuudesta

Vanha	Uusi
- Ammattikuntakohtainen asiantuntijuus	- Ammattikuntien välisten rajojen ylitykset ja madaltumiset
- Ammattikunnan yksinoikeus työtehtäviin ja tiettyjen sosiaalisten ongelmien määrittelyyn	- Monet eri asiantuntijuudet, monet eri ongelmanmäärittelyt samalle asialle
- Asiantuntijuuksien kamppailu omasta tilasta	- Asiantuntijuuksien verkostoituminen, yhteistyö
- Oman asiantuntijuuden rajojen pitäminen selkeinä suhteessa ulkopuolisiin	- Oman asiantuntijuuden ulkopuolisten ja ei-asiantuntijoiden hyväksyminen samalle kentälle
- Asiantuntija "normin tuottajana" (sopivan elämän määrittelijänä)	- Asiantuntija (sosiaalisten todellisuuksien) "tulkitsijana"
- Asiantuntijoiden hierarkiset suhteet toisiinsa ja ei-asiantuntijoihin	- Vertikaalinen neuvottelu asiantuntijoiden välillä ja asiantuntijoiden ja ei-asiantuntijoiden välillä
- Työn kohde ja tavoitteet selkeät (esim. tietty sosiaalinen ongelma ja siihen puuttuminen)	- Työn kohde tilannekohtaisesti ainutlaatuinen ja työn tavoitteet neuvoteltava työn kohteen kanssa
- Kaavamaiset ongelmat ja valmiit ratkaisut	- Tilannekohtaisesti neuvoteltavat ongelmat ja ratkaisut
- Asiakas "kohteena"	- Asiakas subjektina, asiantuntijana

Asiantuntijuuden murroskeskustelut vapauttavat tulkitsemasta asiantuntijuutta vain sen professiosta ja instituutiosta käsin. Murros antaa tilaa uusille tahoille, jotka kutsuvat itseään asiantuntijoiksi ja jotka tahtovat osallistua maailman ja elämän määrittely- ja nimeämisprosessiin perinteisten professioiden rinnalla (Gibbons 1994). Asiantuntijuuskeskustelut kertovat paljon siitä, millaista on tieto ja toimijuus postmodernissa yhteiskunnassa. Ne eivät ole sidottuja pelkästään lakisääteiseen tai institutionaaliseen kontekstiin vaan tieto ja tietäminen, toimiminen ja toimijuus sinänsä ovat prosesseja, jotka ovat jatkuvan neuvottelun ja uudelleen määrittelyn kohteina. Tietäminen ja toimijuus ovat käsitteinä modernin ajan itseriittoisuuden tuotosta (Bauman 1987). Asiantuntijuudessa ei pelkästään ole kyse sen määrittelystä, millaisia asiat oikeasti ovat vaan myös asioiden merkitysten ja tulkintojen neuvottelusta.

Mikä tahansa työ voidaan mielestäni määrittellä jonkin alan asiantuntijuudeksi. Uusi asiantuntijuustutkimus on kiinnostunut siitä, millaisin välinein työntekijät työtänsä tekevät ja millainen tietopohja, millaisia arvoja ja teorioita heillä on työnsä taustalla. Monet kriisityön periaatteet tuntuisivat olevan vastaamassa niihin haasteisiin, joita yhteiskunnal-

linen ja sosiaalinen murros auttamistyölle asettaa. Kriisityö tahtoo luoda itsestään kuvan kaikille ihmisille ja ongelmille avoimena auttamistoimipisteenä. Kriisityö painottaa verkostoitumista muiden auttamistahojen kanssa, moniammatillisuutta, aina tavoitettavissa olevaa ja tarvelähtöistä työtä, liikkuvaa työotetta ja kokonaisvaltaista asiakkaan kohtaamista. Lahden (1994) mukaan kriisityö ei pohjaa toimintaansa mihinkään tiettyyn teoriaan, vaan tilannekohtaiseen harkintaan. Juuri näitä periaatteita painotetaan myös keskustelussa sosiaalityön asiantuntijuudessa. Kriisityö tuntuu vastustavan perinteistä professionaalitumistendenssiä välttämällä erikoistumista ja tiukkaa toimenkuvan määrittelyä.

Eniten mielenkiintoani tutkimusta suunnitellessani herätti kysymys, mikä on kriisi ja millaista apua on kriisiauttaminen. Se on selvästi tietty ideologinen ja menetelmällinen tapa tehdä auttamistyötä, mutta samalla se näyttäisi mielenkiintoisella tavalla vastaavan ajan kehityshaasteisiin. Ideani on "asemoida kriisityötä"- asemoida sitä tieteelliseen keskusteluun; virallisen- ja ei-virallisen auttamistyön välille sekä psykologisen ja sosiaalisen auttamisen ideologiseen ja menetelmälliseen välimaastoon.

Ideologisen asemoinnin lisäksi keskityn tutkimuksessani siihen, miten kriisityötä käytännössä tehdään. Millaista on asiakkaan kohtaaminen kriisityössä, millaisia arvoja ja menetelmiä kriisityöntekijät toistuvasti työssään näyttäisivät noudattavan? Näiden asioiden määrittelyä lähdin hakemaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisista. Millaisia välineitä ja merkityksenantoja työntekijät käyttävät työssään? Miten jokin "kriisityölle oma ja erityinen" auttaminen näkyy ja määrittelee asiakkaan kohtaamista? Millainen on elävän elämän kriisi? Miten siitä puhutaan ja millaisia merkityksiä sille annetaan asiakastilanteissa? Miten kriisityöntekijä roolistaan käsin lähtee hahmottamaan ja määrittelemään asiaa, joka on hänen edessään yksittäisen ihmisen elämäntilanteen muodossa ja miten asiakas elämäntilannettaan määrittelee?

Keskeisin tutkimuskysymykseni on millaista asiantuntijuutta kriisityö on postmodernien asiantuntijuuskeskusteluiden valossa. Millainen on kriisityön suhde sen kohteeseen? Millaisiin kysymyksiin se pyrkii vastaamaan, mitä ratkaisemaan ja millaisen roolin ottamaan kriisiin joutuneen ihmisen elämässä?

3. TUTKIMUKSEN KOHTEENA KRIISIKESKUS JA KRIISITYÖ

3.1. Kriisikeskus Mobile

Tutkimukseni on tapaustutkimus Jyvässeudun kriisikeskus Mobilesta (tutkimusajankohtanani Mobile-tukiasema). Aineistoni keruuajankohtana syksyllä-98 Mobile tukiasema toimi osana valtakunnallista Suomen Mielenterveysseuran ja A-Klinikkasäätiön Mobile-projektia. Vuoden 1999 alusta projektin loputtua toiminnasta muotoutui Jyvässeudun kriisikeskus Mobile, jonka toiminta on Jyvässeudun Mielenterveysseuran ylläpitämää ja jonka rahoitukseen osallistuvat alueen kunnat, Raha-automaattiyhdistys ja valtio työllistämisvaroin. Kriisikeskus on avoinna kaikenlaisille elämäntilanteille ja kaikille ihmisille, se ei lähtökohdissaan ole erikoistanut kohderyhmäänsä. Käytännössä kriisikeskuksessa kohdataan sekä elämäntilanteeseen kuuluvia erilaisia kriisejä että monella tapaa mutkistuneina ongelmavyöhytejä. Kriisikeskuksessa asiointiin syyt vaihtelevat laajalla skaalalla päihdeongelmista somaattisten sairauksien mukanaan tuomaan ahdistukseen ja mielenterveysongelmista läheisen kuolemaan.

Työntekijöinä kriisikeskuksessa on muutama vakinainen työntekijä sekä parisenkymmentä 10 kk:n välein vaihtuvaa eriaikaisen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanutta työllistettyä. Lisäksi Kriisikeskuksen rahoittajakunnat käyttävät Mobilen tuomaa erilaista työkokemusta hyväkseen tarjoamalla työntekijöilleen mahdollisuuden tehdä työtä Mobilessa kuntien vaihdokkaina. Erilaisen koulutusammattien edustajia Mobilen työssä pidetään samanlaisina kriisityöntekijöinä, kunkin omaama erityinen tietotaito näyttäytyy vahvuutena käytännön asiakastyössä. Työssä on ollut vuoden 1999 alusta lähtien mukana työhön koulutettuja vapaaehtoisia. Työntekijät saavat ennen työn alkamista kriisityön koulutuksen, jossa perehdytään työn käytäntöihin, kriisiteorioihin sekä kriisissä olevan ihmisen auttamiseen. Kriisikeskustoiminta syntyi täydentämään kunnallista palveluverkostoa, tarjoamaan välittömän, nopean ja kynnyksettömän avun kriisiin joutuneille kuntalaisille. Työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä muun kunnallisen ja järjestöpohjaisen sosiaali- ja terveydenhuoltotyön kanssa. Työmallina on tarjota lyhykestoinen ja välitön apu, jossa tuetaan asiakasta kriisitilanteessa ja ohjataan saamaan apua asianmukaisesta organisaatiosta. Kriisikeskuksessa pyritään välttämään pitkäkestoisia asiakassuhteita sekä asiakkaan kiinnittymistä kriisikeskukseen tai tiettyyn työntekijään. (Tuosa 1999).

3.2. Kriisityö kriisikeskuksessa

Kantola-Leskisen (1999, 1-2) mukaan Mobile-projekti syntyi tilanteessa, jossa hyvinvointivaltion perustana pidetyt yhteiskunnalliset rakenteet olivat voimakkaassa muutoksessa. Nopea murros johti taloudelliseen lamaan, joka ravisteli yhteiskuntaa ja ihmisiä rajusti. Palkkatyön antama toimeentulo ja tulevaisuuden turva ei enää ollut itsestään selvyyttä. Velkaongelmien ja työttömyyden seurauksena syrjäytyminen moninaistui. Perheiden toimintaehdot ja rooli muuttuivat. Samanaikaisesti väestön ikääntymisen kehitys jatkui. Selkeästi oli nähtävissä, että lama lisäsi ihmisten ahdistusta ja ongelmia. Tuen tarvitsijoiksi nousi ihmisiä, jotka eivät aikaisemmin olleet tarvinneet apua. Taloudellinen lama, syrjäytymiskehitys ja riskit elinympäristössä asettivat sosiaali- ja terveyspolitiikalle, palveluille ja eri toimijoille uusia haasteita. Kunnat joutuivat arvioimaan uudelleen toimintamuotojaan ja olemassa olevaa palveluverkostoaan, kun tukea tarvitsivat erilaiset ihmisryhmät, joille avun tarjoaminen vaati erilaisia, kokonaisvaltaisia ratkaisuja. Samaan aikaan kunnat joutuivat priorisoimaan palvelujaan, vähentämään ja kohdentamaan niiden tarjontaa uudelleen. Eniten supistettiin mielenterveys- ja päihdehuollon palveluista. Taloudellinen lama pakotti etsimään keinoja vähenevien voimavarojen yhdistämiseksi. Erityisesti kunnalliset avopalvelut olivat kehittämispaineen alla laitoshoidon supistamisen myötä.

Kriisiauttamisen erikoistuminen omaksi erityiseksi organisatoriseksi toiminnakseen on ollut hyvin vaiheittaista ja monin paikoin vielä kesken. Sen lähtökohdat näyttäisivät olevan edellä kuvaillussa murroksessa, mutta mitään erityistä kriisityön instituutioksi kutsuttavaa järjestelmää tuo kritiikki ei ole pystynyt luomaan. Paikalliset kriisityön käytännöt sisältävät keskenään hyvin erilaisia painotuksia. Kriisityötä on kautta aikojen tehnyt aina joku taho- vapaaehtoistyön järjestöt (esim. SPR) ja virallinen terveyden- ja sosiaalihuolto. Eräänlaisena kriisityön haarana voidaan nähdä esimerkiksi terveyskeskuksen ensiaputyö ja hälytyskeskustyö. Tarvetta kriisityön järjestämiseen ja sen nostamisen keskustelun alle ovat aiheuttaneet suuren luokan onnettomuudet, katastrofit sekä yksittäisten ihmisten elämän kriisitilanteiden nostaminen keskusteluun. Tällä hetkellä useassa kunnassa ja myös monissa instituutioissa ja organisaatioissa on kriisitilanteiden varalle kehitelty "hälytysvalmiusjärjestelmiä" ja rakennettu toimintamalleja kriisien kohtaamisen varalle. Tällaisia käytäntöjä ovat esimerkiksi kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista kootut kriisiryhmät, jotka toimivat päivystysjärjestelmällä, kokoontuvat ja

järjestäytyvät yksittäisen ihmisen kriisin ja laajemman kriisitilanteen sattuessa. Myös esimerkiksi kouluissa on kehitelty ohjelmia koulun sisäisen kriisin kohdatessa.

Kriisityö on ymmärrettävissä hyvin laajasti ja toimintakontekstistaan riippuen se painottaa joko terveydenhuollollista toimintaa, käytännön pelastustoimintaa katastrofitilanteissa, aineellisen avun tarjoamista, psykologisen jälkipuinnin järjestämistä tai psykososiaalisen tuen eri muotoja. Tutkin kriisityön paikallista käytäntöä, en koko kriisi- ja katastrofiauttamisen kokonaisuutta. Kun puhun kriisityöstä tutkimuksessani, puhun siis tästä paikallisesti ja ajallisesti rajatusta tutkimuskontekstista. Kriisikeskus Mobilen työ asettuu kaikkein selkeimmin psykososiaaliseen kriisiauttamiseen, Mobile ei tarjoa terveydenhuollollista hoitoa eikä aineellista apua. Mobile toimii yhteistyössä muiden auttamistahojen kanssa esimerkiksi suuremmissa onnettomuuksissa, mutta rajaa oman tehtävänsä keskusteluavun ja tilanteen yleisen selkeyttäjänsä rooliin.

3.3. Kriisityö määrittelemässä itse asiantuntijuutensa ihanteita

Eräs keskeinen väline saada tietoa jonkin tietyn ammattikunnan tavoitteista, ihanteista ja arvomaailmasta, on tutkia sen edustajien omasta työstään kirjoittamia tekstejä ja puhetta. Nämä tuotokset kertovat ihanne- ja tavoitekielellä siitä, millaista työn toivottaisiin olevan, mihin perustuu sen mielekkyys, merkitykset ja ihanteet. Tässä kappaleessa kokoaan kriisityön eritasoisten edustajien (kriisityöntekijöiden, opiskelijoiden, vapaaehtoistyöntekijöiden ja järjestötyöntekijöiden) näkemyksiä kriisityöstä kriisikeskuksissa.

Kriisityön asiantuntijuus on uusi tutkimuskohde, kuten jo käsite kriisityö sinänsä. Olemassa olevat tutkimukset ja kriisityön teoriat ovat lähinnä psykologisia ja psykososiaalisia kriisissä olevan ihmisen kohtaamisen ja kriisikäsitteen määrittelyyn keskittyneitä teorioita, sen sijaan, että ne olisi kytketty johonkin tiettyyn kriisiauttamisen paikalliseen kontekstiin. Tämä on luonnollista seurausta sille, että kriisi omana erityistä puuttumisena vaativana ilmiönä on noussut esille vasta 1980-90- luvun yhteiskunnallisen murroksen mukanaan tuomassa keskustelussa. Tässä keskustelussa virallisia auttamisinstituutioita on kritisoitu 1980-luvulla liiallisesta byrokratiasta, kiireestä ja asioiden pelkistämisestä ja 1990-luvulla ihmisten elämämaailman moninaisuuden sivuuttamisesta ja kyvyttömyydestä vastata murroksen mukanaan tuomiin haasteisiin.

Juntusen (1999, 9-13) mukaan kriisikeskustoiminnan keskeisenä tavoitteena on kehittää uudenlaisia avohuollon palveluita, jotka toimisivat mahdollisimman joustavasti, viiveettömästi, asiakkaan ehdoilla, maksutta, anonyymisti ja virka-ajan ulkopuolella. Projektiluonteinen toiminta kehittää ja kritisoi olemassa olevia järjestelmiä. Tällaisen toiminnan tarve nähdään virallisen auttamisjärjestelmän puutteina, katkoksina ja kattamattomuutena. Lahti (1999, 15-16) kuvaa tätä samaa asiaa. Hänen mukaansa kriisikeskustoiminta on syntynyt vastaamaan yhteiskunnassa olevaan avun tarpeeseen. Sen ei ole tarkoitus korvata kuntien toimintaa, sillä niillä on velvollisuus pitää yllä palveluverkostoaan. ”Yhteiskunnassa oli aukko, jota kriisikeskukset syntyivät täyttämään”. Toiminnan tarkoitus on toisaalta tuoda epäkohtia julkisuuteen ja toisaalta pyrkiä kehittämään vallitsevia käytäntöjä. Kriisikeskustoiminnan voidaan siis nähdä vastaavan sekä yksittäisen ihmisen elämän kriisiin, että yhteiskunnan ja auttamistyön kriisiin yleisemminkin. Kriisikeskustoiminnan lähtökohtana on pyrkiä tavoittamaan uusia asiakasryhmiä, jotka eivät muuten olisi lähteneet hakemaan apua ajoissa. Heidän ongelmiansa yhteiskunnalliset syyt ja taustat pyritään näin nostamaan julkiseen keskusteluun. Vasta-argumentteina virallisen auttamisjärjestelmän kritiikille voidaan nähdä useat kriisikeskustoiminnan tavoitteita ja ihanteita kuvaavat käsitteet. Tällaisia ovat toiminnan fyysinen liikkuvuus ja tiettyyn tilaan sitomattomuus, arkipäiväisyys, joustavuus, muutosvalmius, julkisuus, avoimuus, yhteistyö. (Juntunen 1999, 9-13, Lahti 1999, 15-16).

Kriisikeskustoiminta on syntynyt kehittämään paitsi rakenteita ja palvelujärjestelmää, myös auttamistyötä ja asiakkaan kohtaamista auttamistyössä. Juntusen (1999, 11) mukaan myönteistä kriisikeskustoiminnassa on ollut erityisesti se, että se on kyennyt matalan kynnyksen paikkana tarjoamaan asiakkaalle helpon ja arkipäiväiseltä tuntuvan tien hakea apua. Samalla kriisin käsite on arkipäiväistynyt. Heikkilän (1999, 20-22) mukaan kokeilevassa kriisikeskustoiminnassa on pyritty luomaan kulttuuria, jossa haetaan jatkuvasti uusia ja luovia ratkaisuja pyrittäessä vastaamaan asiakkaan tarpeeseen tilannekohtaisesti. Kriisikeskukset pyrkivät kehittämään inhimillistä työkulttuuria, jossa työtä tehdään pitkälti ”omalla persoonalla”. Asiakkaiden ongelmia on kriisikeskuksissa pyritty lähestymään ilman diagnooseja, nimiä ja ongelmakeskeisyyttä. Kriisikeskuksessa on pyritty auttamaan myös silloin, kun avuntarvitsija ei ole selkeästi pystynyt määrittelemään ongelmaansa. Ongelman selkeyttäminen tai määrittely ei usein onnistu ilman ulkopuolista apua.

Kiikkalan (1999, 29- 32) mukaan kriisityön auttamismallissa yhdistyy maallikkoauttamisen ja ammatillisten auttamismuotojen aineksia. Kriisikeskuksissa on yhdistetty vapaaehtoinen tukihenkilötyö ja ammatillinen auttaminen. Yhdistettynä työntekijöiden asiantuntijuus koostuu inhimillisestä lähimmäisenrakkaudesta, hoitotyöstä, psykodynaamisesta lähestymistavasta, ratkaisukeskeisestä työotteesta ja verkostotyöstä, psykososiaalisesta tukemisesta, perheterapiasta ja kriisi-interventiotaidoista. Kriisikeskukseen tullessaan asiakkaan pulmat ovat usein kietoutuneet toisiinsa siten, että yksi on synnyttänyt monta muuta. Kriisikeskuksen asiakkaalle on Kiikkalan (emt) mukaan tyypillistä, että hän ei ole tullut autetuksi, vaikka on etsinyt apua monista palveluorganisaatioista. Hänen elämäntilanteensa on muodostunut monien asioiden summana ylivoimaiseksi. Hän on tehnyt elämänsä kannalta epäsuotuisia valintoja ilman riittävää tietoa, taitoa, tahtoa ja voimaa.

Kriisityössä tasapainoillaan jatkuvasti kaikkia elämäntilanteita ja ongelmia vastaanottavan avoimen auttamistyön otteen ja kuitenkin kriisiauttamiseen keskittyvän työotteen välillä. Juuri kriisiauttamisen työote on työn käytännössä yleensä se johon vedoten suhteessa asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin kriisikeskuksen roolia tilannekohtaisesti rajataan ja neuvotellaan. Mielestäni ilman tätä kriisityön otetta kriisikeskuksesta tulisi helposti mikä tahansa auttamispaikka, johon kulkeutuisi helposti ne asiakkuudet, jotka eivät kuulu kenellekään ja toisaalta myös monet sellaiset asiakkuudet, jotka ovat jo monen eri avuntarjoajan piirissä. Kriisiauttaminen on pyritty pitämään voimavaroja tunnistavana ja tukevana, ei puutteisiin ja ongelmiin keskittyvänä. Kriisiauttamisen tavoitteena on tukea asiakasta kriisitilanteen yli, hyväksymään "tässä ja nyt"-hetki, se mitä on tapahtunut sekä pyrkiä luomaan tapahtumasta tai kriisiyttäneestä kehityskulusta tarina, jonka asiakas hyväksyy ja jonka kanssa hän pystyy elämään. Dunderin (1999, 71-72) mukaan kriisityössä pyritään tukemaan asiakkaan omia selviytymismahdollisuuksia siten, että hän voi itse työstää kriisiprosessiaan. Auttaja ei voi korvata asiakkaan menetystä, mutta hän voi auttaa tätä ilmaisemaan tunteitaan ja luottamaan selviytymiskeinoihinsa.

Hemmingin (1999) mukaan kriisityö vaatii työntekijältä kykyä, tietoa ja taitoja erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kohtaamisesta. Samoin työ vaatii työntekijältä tietoa erilaisista ongelmatilanteista ja niissä auttamisesta. Vaikka tiettyjä rutiineja sekä työn painotuksia työssä syntyikin ajan mittaan, pyrkii kriisikeskus säilyttämään auttamisessa ei-erikoistuvan luonteensa. Ei-viranomaisuus ja myös ei-teorialähtöinen ammatillisuus työssä nähdään työn voimavaroina ja ehdottomina edellytyksinä. Hemmingin (1999, 100-

101) mukaan kokeiluprojektien taustalla on jälkimodernin yhteiskunnan asiakkuudelle ja palveluille asettama haaste. Jälkimodernissa yhteiskunnassa ihmisillä on yhä suurempi tarve toteuttaa valinnoissaan yksilöllisyyttä, elää riippumattomasti ja välttämättä sitoutumista. Asiakkuus Mobilessa ei sisällä pakkoja ja velvoitteita, asiakkaan ei tarvitse luvata mitään, ei sitoutua mihinkään. Hän ilmaisee tarpeensa saada apua ongelmaansa ja ottaa tehdyt tarjoukset vastaan, jos on motivoitunut ja kiinnostunut. Hän ottaa työntekijältä sen, mitä tarvitsee, on se sitten läsnäoloa, käytännön neuvoja tai apua. Hän itse päättää, jatkuuko asiakkuus Mobilessa tai jossain muualla. Hän kertoo työntekijälle itsestään vain sen, mitä haluaa, jättäen halutessaan jopa nimensä kertomatta. Tällainen työideologia poikkeaa Hemmingin (emt, 100) mukaan paljon perinteisestä virastoauttamisesta, johon liittyy paljon kontrollia, tietojen kirjaamista, tarkistamista. Mielestäni tämä auttamisideologia kertoo paitsi asiakkuuden luonteesta, myös asiantuntijuuden murroksesta. Mobilyön asiantuntijuudessa korostuu ei-tietäminen, ei-viranomaisuus ja ei-teorialähtöinen ammatillisuus. Näiden sijaan painottuvat tilannekohtaisuus, tulkinnallisuus, työntekijän persoonallisuus ja asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuus.

4. TUTKIMUSOTTEESTA -TUTKIJANA KENTÄLLÄ OSANA KENTTÄÄ

4.1. Konstruktionistis-kontekstualistinen ote asiantuntijuustutkimuksessa

Tutkimusotteeni on etnometodologisella viitekehyksellä tehtävää etnografiaa. (Shotter 1993). Etnometodologia on Harold Garfinkelin kehittämänä arkitiedon ja arkielämän järjestyksen tutkimus- ja hahmottamistapa. (Garfinkel 1984, Helkama ym. 1998, 224-226). Etnografinen tutkimusote keskittyy tiettyyn aikaan ja paikkaan tietyin aineistonkeruumenetelmin. Keskeistä etnografisessa tutkimuksessa on, että saadakse kuvan tutkimuskohteestaan, tutkijan on saatava mahdollisuus tarkastella kentän arjen rutiineja ja tapahtumia. Tällöin tutkija myös tulee kohdatuksi ja kohdelluksi kentän sääntöjen mukaisesti. Usein tutkijalle myös itse muotoutuu etnografisessa aineistonkeruussa jokin rooli kentällä- oma roolini oli olla paikkailemassa kriisityön arjen voimavaroja. (Hammersley 1990, Eskola & Suoranta 1998).

Sosiaalinen konstruktionismi tutkii puheen merkityksiä ja todellisuuden konstruoimista. Sosiaalisen konstruktionismin lähestymistapa tulee tutkimusotteeseeni mukaan yhdistyneenä kontekstualistiseen otteeseen. Shotter (1993, 19-20) kuvaa sosiaaliselle konstruktionismille ominaista tiedon ja tietämisen lähestymistapaa ”kolmantena tiedon lajina” (Knowing of the third kind). Tieto voi olla 1. “Knowing that” -teoreettista tietoa siitä, miten asiat ovat; 2. Tieto voi olla käytännöllistä “Knowing how” -tietoa. 3. Tieto voidaan nähdä myös kumpuavan siitä tilanteesta, ryhmästä, sosiaalisesta instituutiosta tai yhteiskunnasta, missä “tietäminen tapahtuu”. Tällainen tieto on “Knowing from within” -tietoa. Tietäminen nähdään siis tilanne- ja kontekstisidonnaisena. Näin konstruktionistinen ajattelu yhdistyy kontekstualismiin.

Shotterin (1993, 179-183) mukaan konstruktionistisessa tutkimuksessa painottuu puheen merkitysten tutkiminen. Sanat sinänsä eivät pidä sisällään spesifejä, universaaleja merkityksiä. Ne tulevat merkityksellisiksi vasta tilannekohtaisesti vuorovaikutuksen kautta. Pösö (1993, 13-14) kuvaa asioiden tilannesidonnaisuutta poikkeavuuden määrittelyssä. Hänen mukaansa poikkeavuus voi olla mitä tahansa, ja voi johtua niin synnistä, sairaudesta, sosiaalisesta kurjuudesta kuin pahuudestakin- tai jostain muusta tekijästä, joka ajassaan nähdään selitysoimaisena. Se, mitä poikkeavuus on, on kiinni loppujen lopuksi siitä, mistä käsin ja millaisin kysymyksin sitä tarkastellaan. Konstruktionistinen näkemys

poikkeavuuden määrittelyssä korostaa niitä prosesseja joiden kautta toiminta tulee osoitetuksi ja nimetyksi poikkeavaksi ja näiden prosessien sosiaalisia, taloudellisia ja ideologisia kytkeviä. Etnometodologisen tutkimuksen taustalla on sosiaalisen konstruktionismin ajattelutapa. Etnometodologia tutkii yleisesti ottaen tapoja, joilla ihmiset luovat sosiaalista maailmaa keskinäisessä puheessaan ja toiminnassaan (Pösö 1993, 28).

Turnerin (1989, 13-15) mukaan etnografisessa tutkimuksessa vallitsi pitkään ajattelu, jonka mukaan tutkija lähtee kentälle hankkimaan havaintoja ja objektiivisia faktoja tutkimuskohteen todellisuudesta. Tämä ajattelu sai pohjansa yleisestä tutkimuksessa vallalla olleesta näkemyksestä, jonka mukaan tutkimus pyrkii objektiivisesti ja ei-kantaaottavasti kuvailemaan ja kertomaan tutkimuskohteestaan. Nykyinen näkemys sekä etnografisessa tutkimuksessa että tutkimuksen teossa yleensäkin vaatii, että tutkija tulee itse näkyväksi määrittelemällä asemansa, mistä käsin tutkii, viitekehjensä, oman osallisuutensa sekä tarkastelunäkökulmansa tarkasti. Furman (1990, 4-5) huomauttaa, että unohdamme helposti sen tosiasian, että tarkastelija vaikuttaa siihen, mitä tarkkailee. Joskus myös terapeuttien toiminta näyttää pohjautuvan oletukseen, että he keräävät tietoa asiakkaista voidakseen tehdä diagnoosin, ymmärtää mistä on kyse. Helposti unohdetaan myös se, että tosiasiansa asiakkaat työskentelevät yhtä ahkerasti selvittääkseen, mitä terapeutti ajattelee heistä.

Turnerin (emt) mukaan kenttää ei voida tutkimuksen kautta hallita tilana, ainoastaan asenteena. Asenne on jo itse tuote ja asia, johon tutkija on aktiivisesti ottanut kantaa. Erilaisia tutkittavia instituutioita ei myöskään voida pitää rajoitettuinä käytäntöinä ja tiloina, joihin tutkija ikään kuin astuu sisään, vaan myös niiden sisällä käydään jatkuvasti neuvotteluja ja uudelleen määritellään sitä, millainen vallitseva todellisuus on. Konstruktionistinen näkökulma sopii tässä mielessä hyvin nykyaikaiseen etnografiseen tutkimukseen. Tästä näkökulmasta tulee mielekkääksi keskittyä tutkimaan niitä subjekteja, jotka kentällä toimivat, heidän merkityksenantojaan ja toimintaansa. Asiantuntijuustutkimuksessa ei myöskään voida enää pelkästään keskittyä tutkimaan asiantuntijoiden arvoja ja tavoitteita vaan niitä huomio kiinnittyy niihin prosesseihin, joissa kentällä asioiden merkityksistä neuvotellaan. Tällöin keskeiseksi tietolähteeksi tutkijalle muodostuu asiantuntijatyön ympäristö- asiakkaat, yhteistyökumppanit, tutkijat jne., jotka ottavat osaa kentän määrittelyyn.

Miller (1997, 70-90) käyttää paikallisen tiedon ja paikallisen maailman käsitteitä kuvaamaan tilannekohtaista todellisuudesta neuvottelua. Ronkaisen (1999, 216) mukaan jokainen tietäjä on paikantunut. Gubrium (1989, 94-97) puolestaan käyttää paikallisen kulttuurin käsitettä kun pyritään hahmottamaan tiettyä organisaatioita tai yhteisöä tutkimuskohteenä. Asiantuntijuustutkimuksessa yhdistyvät tietyn ammattikunnan mukanaan tuomat pätevyudet ja tapa hahmottaa asioita sen organisaation viitekehykseen, missä asiantuntijat ammattiaan harjoittajat. Asiantuntijuus ei koskaan puhtaasti ole koulutuksen ja ammattikunnan arvojen ja teorioiden mukanaan tuomaa toimintaa, vaan sitä on tarkasteltava suhteessa siihen tilaan, kontekstiin, jossa asiantuntijat toimivat. Kontekstuaalinen näkökulma tuo tutkimukseen mukaan paikallisuuden käsitteen, asiantuntijat eivät työssään sovelle ammattikuntansa säädöksiä, periaatteita ja tavoitteita sellaisenaan, vaan käytännön työssä soveltavat omaa asiantuntijuuttaan työtehtävästä ja organisaatiosta käsin, jossa toimivat (Forsberg 1998, 63). Paikalliset kulttuurit ovat Gubrium (emt) mukaan enemmän tai vähemmän säädetyjä tapoja antaa asioille merkityksiä ja vastata asioihin. Nämä säädökset koskevat organisaation toiminnan kohdentumista, tehtävää, muodollisia toimintakertomuksia, ammattikunnan mukanaan tuomia erityispiirteitä, teoreettisia painotuksia jne. Nämä paikalliset erityisyydet siirtyvät työn käytäntöihin painotuksina.

Paikallistettu kulttuuri on väline piirtää kulttuurin kohtaamista arkipäivän ilmiöistä merkityksiä kulttuurisen ymmärryksen kautta. Tällöin tulkinnoista ja merkityksenannoista tulee paikallisia ja niiden tulkinta mahdollistuu ainoastaan paikallisen kulttuurin tutkimisen kautta. Tämä on keskeinen lähtökohta tutkimuksessani, kriisikeskukseen tullessaan asiakas tuo mukanaan koko elämänsä kirjon, ei esitele valmista pakettia, jota voisi kutsua kriisiksi. Kriisityön kohde asiakkaasta tulee vasta sen merkityksenantoprosessin kuluessa, jota keskustelussa käydään. Ilmiöt, tulkinnat, ongelman määrittelyt ja ratkaisuehdotukset ovat paikallisesti tuotettuja. Paikallinen kulttuuri ei Gubrium (1989, 97-99) ole yhtenäinen ja toistuva tapa käsitellä asioita, vaan pikemminkin viitekehys, jonka kautta asioille annetaan merkityksiä muuttuvissa, keskenään erilaisissa ja moninaisissa tilanteissa, joita paikallisen kulttuurin sisällä kohdataan. Paikallisen kulttuurin sisällä elää ja syntyy jatkuvasti uusia merkityksenantoja sen myötä, kun kulttuuria ja sen käsiteltävänä olevia ilmiöitä tulkitaan erilaisista tilanteista, toimijoista ja tavoitteista käsin. Rosnowin ja Georgoudin (1986, 3-5) mukaan kontekstuaalismi näkee todellisuuden aktiivisena, muuttuvana ja avoimena prosessina. Jotain yhtenäistä ja paikalliselle kulttuurille ominaista työssä kuitenkin säilyy, tämä siirtyy ja säilyy asiantuntijatoiminnan eri tasoilta- hallinnon

ja organisaation asetuksista ja tavoitteista, koulutuksesta, asiantuntijuuden arvoista, tavoitteista ja teorioista, kohdattavien asioiden samankaltaisuudesta, tiettyjen ratkaisumallien ja työtapojen toistumisesta ja pysyvyydestä.

Monissa asiantuntijuustutkimuksissa auttamistyön asiantuntijuutta on lähestytty tietyn sosiaalisen ongelman konstruoinnin kautta. Esimerkiksi Pösö (1993) on tutkinut poikkeavuuskäsityksiä lastensuojelussa; Lehto (1991) puolestaan juoppoutta eri professioiden näkökulmasta sosiaalisena ongelmana sekä Forsberg (1998) perhekäsityksiä lastensuojelun eri toimipisteissä. Asiantuntijuuksien ideologiaa ja työkäytäntöjä on tällöin kuvattu sen perusteella, millaisia merkityksiä ne antavat tietylle sosiaaliselle ongelmalle. Näin myös saman ongelman kanssa työskenteleviä eri toimipisteitä on voitu vertailla keskenään (Forsberg 1998, Pösö 1993). Tutkimuksessa on lähestytty asiantuntijuutta myös jonkin erityisen työotteen kautta. Esimerkiksi Wahlström (1992) on tutkinut asiantuntijuutta ja perheterapeuttisia keskustelukäytäntöjä. Arnkil & Eriksson (1996) sekä Mutka (1998) ovat puolestaan hahmottaneet sosiaalityön asiantuntijuutta ja sosiaalityötä ammattikuntana sen arjen käytäntöjä tutkimalla. Useimmissa tämän päivän asiantuntijuustutkimuksissa korostuu asiantuntijuuden paikallinen ja neuvoteltava luonne. Tästä syystä asiantuntijuutta on tutkittu tiettyyn aikaan, paikkaan ja työotteeseen sidottuna.

Kriisityöstä on vaikea sanoa, onko se ammattikunta, työote vai ideologia. Tutkimusotteessani konstruoin kriisityötä pyrkien ymmärtämään sen asiantuntijuutta sekä laajemmin ideologisesti, että sen arjessa tapahtuvien kohtaamisten avulla. Tutkimusotteeni eroaa siinä vakiintuneemmista ammattikunnista tehdyistä asiantuntijuustutkimuksesta, että niissä ei enää tarvitse rakentaa kuvaa asiantuntijuuden perustuksista. Tällöin voidaan peilata, kritisoida ja ymmärtää arjen työtä asiantuntijuuden vakiintuneemmasta ymmärryksestä käsin. Kriisityö toimintana ei ole vakiintunut ammattikunnaksi ja sen asiantuntijuuskin on näin ollen arvoitus, joka täytyy myös ensin konstruoida. Konstruktivistiseen tutkimukseen ei väitä lähtevänsä liikkeelle tyhjältä pöydältä, vaan kontekstualistiseen lähestymistapaan yhdistyen myös konstruktivistisessä tutkimuksessa tarvitaan pohjaksi käsitys siitä ideologisesta ja käytännön toimintaympäristöstä, jossa arjen prosesseja ja vuorovaikutusta tutkitaan.

Paikallisia asiantuntijakulttuureja tutkittaessa on usein lähdetty liikkeelle siitä, että pyritään jättämään asiantuntijakulttuurista olemassa olevan aikaisemman tiedon käsittely

taustalla tai sitä käsitellään enimmäkseen vain perustelevaan uusien löydösten erityisyyttä. Tutkimusotteessa edetään tällöin työn arkea käsitteellistämällä (esim. Forsberg 1998, Pösö 1993). Tutkimukseni paikallisen kulttuurin käsitteen käyttötapo poikkeaa hieman tästä. Ymmärrän paikallisen kulttuurin käsitteen abstraktimmin - että siihen kuuluu keskeisesti asiantuntijuuden taustalla oleva ideologia, josta asiantuntijuus ammentaa ja syntyy (esim. Gubrium 1989). Tästä syystä haluan tehdä näkyväksi myös sen työn, jonka olen tehnyt konstruoidessani kriisityön asiantuntijuuden taustaelementtejä..

4.2. Tutkijana, oppijana, kriisityön arjen varaventtiilinä -aineiston keruusta

Ronkaisen (1999) mukaan toimintaa ja tulkintojen tekemistä voidaan tarkastella ainoastaan ymmärtämällä subjektipositiota, josta käsin toimija toimii ja tulkitsija tekee tulkintoja. Nykymurroksen myötä asiantuntijuus näyttäytyy sekä samaan aikaan arkisesti kaikkialla, että perinteisen professionin kautta tarkasteltuna "ei-missään". Asiantuntija on jokainen ja kuka vaan subjekti, joka toimii ja antaa merkityksiä jollekin asialle tietyssä kontekstissa. Samaan aikaan saman asian määrittelyn ja tulkinnan kentällä on valtavasti erilähtöisiä ja keskenään erilaisilla tavoilla perusteltuja määrittelyjä ja tulkintoja. Asiantuntijuuden postmodernin murroksen piirteet kulkeutuvat samansuuntaisina myös tutkimuksen ja tulkinnanteon kentille. Tutkija tai kuka tahansa tulkitsija on konstruktionistisen ajattelun mukaan ymmärrettävissä vasta kun hänen lähtökohtansa, toimintakontekstinsa paljastetaan. Niinpä en itsekään tutkijana pysty olemaan näkymättömänä asiantilojen tulkitsijana, vaan paljastan itseni yhdeksi asiantuntijaksi muiden asiantuntijoiden joukossa määrittelemässä kriisityötä ja sen asiantuntijuutta.

Lähdin kentälle keräämään aineistoani tavoitteenani saada havainnoida kokonaisvaltaisesti työtä, jota Mobilessa tehdään. Alusta alkaen halusin aineistoni liittyvän Mobilessa tapahtuviin asiakkaan ja työntekijän kohtaamisiin, asiakastilanteisiin. Lähdin liikkeelle myös toiveesta, että mahdollisuuksien mukaan saisin itse olla tilanteissa mukana. Näin ajattelin saavani mahdollisuuden paitsi hoitaa itse tilanteiden tallentamisen ääninauhalle, myös toimia havainnoivana tutkijana tilanteissa, saada aineistooni myös niitä tunnelmia, jotka ehkä eivät nauhalle asti ulotu. Päätin äänittää Kriisikeskus Mobilessa paikan päällä tapahtuvia asiakastilanteita ja lähteä itse kolmantena työntekijäparin kanssa mukaan tilanteisiin. Rajasin aineistoni ulkopuolelle ne asiakastilanteet, jotka tapahtuvat Mobilen ulkopuolella, sekä pitkäaikaisempien asiakkaiden käynnit, jotka liittyvät lähinnä perhevä-

kityöhön. Myöskään puhelinasiakkaisiin en halunnut keskittyä. Tilanteiden äänittämisen lisäksi tein kevyen haastattelurungon, jonka tarkoituksena oli kysyä asiakastilanteen jälkeen muutama kysymys sekä asiakkaalta että työntekijöiltä siitä, millaista apua asiakas koki saavansa tai millaista apua työntekijät kokivat hänelle voineensa välittää. Näin ajattelin saavani asiakkaan näkökulman saadun avun luonteesta paremmin esille kuin pelkistä asiakastilanteista. Ajattelin myös, että asiakkaan ja työntekijän näkemykset avun laadusta vertautuvat näin keskenään. Aineistokseni suunnittelin kymmentä asiakastilannetta loppuhaastattelukysymyksineen.

Kentälle pääsy oli helppoa, koska olin ennestään tuttu Mobilessa työharjoitteluni ajoilta. Minut hyväksyttiin mukaan työyhteisöön, eivätkä sisäänpääsyneuvottelut kriisikeskuksen paikallisen johdon kanssakaan vieneet kauaa, eivätkä vaatineet suullisia sopimuksia suurempaa "byrokratiaa". Toki sitouduin noudattamaan vaitiolovelvollisuutta sekä tutkimuseettisiä sääntöjä esimerkiksi tutkimukseni kohteina olevien asiakkaiden henkilöllisyyden salaamisesta. Olin varautunut siihen, että tulen viettämään Mobilessa aikaa viikkoja, ellen kuukausiakin. Kohdistinhan tutkimukseni asiakkaisiin, jotka voivat tulla Mobileen koska tahansa. Mobileen tullessaan ihmisten ei tarvitse varata aikaa, vaan kriisikeskus päivystää ympärivuorokautisesti. Ainoa keino, jolla pystyin aineistoani keräämään, oli siis viettää Mobilessa pitkiä aikoja odotellen, koska tutkimuskohteekseni sopiva asiakas, joka vielä antaa suostumuksen tutkimukseeni, tulee asioimaan Mobileen. Etnografisen tutkimuksen perinteessä pyritään pääsemään mahdollisemman lähelle tutkimuskohteen arkea olemalla mukana siinä elämässä, mitä tutkimuksen kohteena olevassa yhteisössä tapahtuu. Ajattelin, että lopullinen aineistoni tulee koostumaan myös muunlaisesta aineistosta, kuin pelkistä asiakastilanneäänitteistä. Pyrin tekemään muistiinpanoja päivittäin ja herättämällä työyhteisössä keskustelua mieleeni nousevista asioista.

Käytännössä vietin vuoden 1998 lokakuun lopusta vuoden 1999 tammikuun alkuun Mobilessa yhteensä 25 työvuoroa, kestoaltaan 6-10h, kaikkina vuorokauden aikoina. Eniten olin aamu- ja iltavuoroja, sekä yhden yövuoron uudenvuoden aattona. Pyrin siihen, että olen läsnä kokonaisen työvuoron kerralla, koska näin työvuoron vaihtumisraporttien kautta pääsin sisälle päivän tapahtumiin ja saatoin samalla myös kertoa tutkimuksestani. Se, milloin Mobilessa olin määräytyi pelkästään omista aikatauluistani. Jo lähtiesäni kentälle tiesin, että yllätyksiin on varauduttava, on varattava aikaa ja tehtävä myös omista tutkimussuunnitelmistani riittävän joustavia myötäilemään muuttuvia tilanteita.

Tiesinhän työharjoitteluni ajoilta, että Mobilessa tehtävä työ on kriisityön luonteen vuoksi yllätyksellistä ja tilanteet muuttuvat nopeasti. Varauduin myös tekemään tilannekohtaisia joustoja asiakastilanteen luonteen mukaisesti, oli suostuttava käyttämään harkintaa esimerkiksi asiakkaan tilanteen akuuttiuden tai arkuuden vuoksi. Vaikka ensimmäisenä päivänä aamupalaverissa esittelinkin vielä aika tiukat aineistonkeruusuunnitelmat ja itseni tutkijan roolissa, huomasin, että tilanteet todellakin vaativat joustamista ja halusin sen myös tehdä. Ulkopuolisena tutkijana pysyttelemisen ei tuntunut mielekkäältä, koska tällöin suuri osa ajastani olisi kulunut vain odotteluun ja tarkkailuun. Myös se, että olin jo työharjoittelussa kriisityöhön tutustunut ja olin tuttu työntekijöille vaikutti siihen, että alusta alkaen minulla oli luonnostaan paitsi tutkijan rooli, myös opiskelijatyöntekijän rooli.

Olinkin mukana kriisityössä: päivystin puhelimesta, kävin asiakaskäynneillä ja olin mukana asiakastilanteissa. Näin pääsin sisältä päin näkemään ja kuulemaan työyhteisön todellisuutta. Harvoin työntekijät edes muistivat, että minä olin paikan päällä itse asiassa tarkkailemassa heidän tekemäänsä työtä. Mitään varovaisuutta tutkimustani kohtaan en kokenut, työntekijät olivat siitä kiinnostuneita ja alusta alkaen valmiita sitoutumaan niihin käytäntöihin, joita aineistonkeruuni teetti. Joskus työvuoron jälkeen olin räätiväsinyt siitä huolimatta, että en ollut tehnyt sivuakaan muistiinpanoja tai saanut yhtään asiakastilannetta äänitettyä. Koin kuitenkin kokemuksen kannalta erittäin antoisana ajan, jonka vietin Mobilessa. Työyhteisössä sisälläolo myös mahdollisti sen, että pääsin esimerkiksi työpaikkapalaveriin, sain käydä läpi kaikkea asiakasaineistoa jne. Ajoittain innostuin niin kriisityön tekemisestä, että en edes jaksanut välittää jos joku potentiaalinen tutkimuskohde meni sivu suun, koska olin kiinni jossain muualla.

Oma roolini työntekijänä toi eteen myös vaikeuksia aineistonkeruuni suhteen. Alkuperäinen asetelmani oli, että lähdin tilanteisiin mukaan kolmantena työntekijäparin mukaan. Monesti kuitenkin kiire johti siihen, että lähdin asiakastilanteisiin työparina. Totesin myös, että tällöin asiakkaat antoivat helpommin suostumuksen äänittämiseen. Kun yritin lähteä tilanteisiin kolmantena työparin lisäksi ja esittäydyin tällöin vain tutkijana, onnistuin saamaan vain kerran suostumuksen mukanaolooni ja äänittämiseen. Suurin osa aineistostani on siis sellaisia asiakastilanteita, joissa pöydän ympärillä istuu asiakas/asiakkaat työparini ja minä tutkija-työntekijänä. Sain näinkin kasaan itseäni tyydyttävän aineiston, mutta edellä kerrotuista syistä johtuen muistiinpanojen teko sekä muu havainnointityö jäi

aika vähälle. Olen siis itse osa aineistoani, tosin sovin työntekijöiden kanssa että pyrin seuraamaan heidän linjauksiaan ja olemaan siten ikään kuin taustalla. Seurauksena tästä oli, että työparidynamiikan tarkastelu ei tullut aitona osaksi aineistoani ja mahdollisesti se, että työparini koki olevansa kuitenkin aika yksin asiakastilanteissa.

4.3. Elämismaailman kaaoksesta kriisi- ja kriisi-interventioluokitteluihin

Tallensin yhteensä 11 asiakastilannetta, joista analyysini kohteeksi valitsin kahdeksan. Tämän valinnan tein, koska yhdessä äänitteessäni oli teknisiä ongelmia ja koska useassa asiakastilanteessa toistuivat samantyyppiset ongelmat. Ajattelin myös kahdeksan olevan sopiva määrä aineiston laajuuden pitämiseksi realistisena. Asiakaskysymysten teko asiakastilanteiden jälkeen epäonnistui puolessa aineistostani, asiakkailta ei ollut aikaa tai halua jäädä enää vastailemaan niihin. Työntekijähaastattelut tein lähes kaikissa asiakastilanteissa, mutta päätin lopulta jättää sekä asiakas- että työntekijähaastattelut pois aineiston analyysistäni niiden puutteellisuuden vuoksi. Asiakkaita tilanteissa on yhteensä 13, koska mukana on esimerkiksi perheitä asiakkaina. Kaksi asiakastilannetta liittyy lisäksi saman ihmisen asioihin, toisella kerralla asioimassa on ihminen itse ja toisella kertaa hänen perheenjäseniään. Työntekijöitä tilanteissa on yhteensä seitsemän. Asiakastilanteiden kesto vaihtelee 40 minuutista 2,5 tuntiin.

Aineistoni purin sanatarkasti tekstiksi. Litteroinnin ulkopuolelle jätin tiukassa diskursiianalyttisessä tutkimuksessa huomioitavat puheen painotukset tiettyihin sanoihin, tauot puheessa, äänenpainot sekä naurahdukset yms., koska tämä olisi ollut tutkimustehtävänä kannalta epäolennaista. Aineiston purkamisen ohella luin samaan aikaan asiantuntijuus- ja kriisiteorioita, jotka vaikuttavat siihen, millaisiin teemoihin päädyin aineistoni asettelemaan. Tekstiksi purkamisen jälkeen jaoin aineistoani koskevan tarkastelun kahtia; toisaalta tarkastelin tilanteita sitä kautta miten niissä puhuttiin kriisistä ja toisaalta pyrin näkemään niissä kriisi-intervention etenemistä. Luokittelin asiakkaan ja työntekijöiden puheet erikseen kriisi- ja kriisi-interventiopääkappaleiden alle. (Luokkien alla käsitellyt teemat, liite 1). Kävin kaikki asiakastilanteet läpi ja kirjoitin työntekijöiden ja asiakkaiden sanomiset niiden teemojen alle, mihin ne mielestäni parhaiten sopivat. Säilytin puheen alkuperäisen muodon.

Kriisi-interventiota koskevassa pääluokassa toimin muuten samoin, mutta tein asiakkaiden ja työntekijöiden puheille omat teemoittelunsa. Tämän jälkeen minulla oli siis paperilla kahdenlainen aineisto; toisaalta se, jossa on käydyt keskustelut nauhalta sellaisenaan litteroituina ja toisaalta nämä luokkien ja teemojen alle luokitellut puheenvuorot. Tämä jaottelu toimi analyysin syventämistä varten hyvin; onnistuin säilyttämään litteroiden muodossa dialogisuuden ja vuorovaikutuksellisuuden asiakkaan ja työntekijän välillä aineistossani ja toisaalta olin pystynyt jäsentelemään muuten valtavan monipuolista, hyvin vähän yhtymäkohtia ja yhteistä sisältävältä näyttävän aineistoni teemoihin, joiden kautta sitä oli mahdollista alkaa selkeyttämään.

Aineistoni koostuu keskenään hyvin erilaisista elämäntilanteista ja ongelmista. Ne eivät pidä kuitenkaan sisällään koko niiden ongelmien ja ilmiöiden kirjoa, mitä Kriisikeskus Mobilen työssä kohdataan. Leimaa-antavaa aineistossani on se, että missään niistä ei voi sanoa kyse olevan akuutista traumaattisesta kriisistä. Akuuttia traumaattista kriisiä ilmiönä kuvaa sen yhtäkkinen ulkoapäin tuleva elämän tasapainoa ja turvallisuutta romahduttava luonne. Esimerkkejä akuutista traumaattisesta kriisistä ovat onnettomuudet, läheisen kuolema jne. Kriisin ja kriisityön ideaalimalli perustuu pitkälle juuri akuutin (traumaattinen tai ei) kriisin kohtaamiseen. Keskeistä akuutissa kriisissä ovat ihmisen kriisireaktiot, turvan antaminen, konkreettisen avun antaminen, hoidon piiriin saattaminen sekä tapahtuman ja tilanteen purkaminen. Nämä kriisiauttamisen tunnusmerkit kuitenkin näyttäytyvät jossain määrin kaikessa kriisityössä huolimatta siitä kuinka äkillisestä ja akuutista kriisistä on kyse. Kriisikeskus Mobilen työn arkea on myös ihmisen auttaminen välittömästi esimerkiksi läheisen tapaturmaisen kuoleman jälkeen.

Kutsun kaikkia aineistoni asiakkaiden tilanteita kriiseiksi, oli kyse sitten pidempiaikaisesti kasaantuneesta pahasta olostä ja ongelmien kasautumisesta tai vanhan trauman purkamisesta. Perustelen tämän sillä, että jo se, että asiakas on hakeutunut hakemaan apua, kertoo jonkin kriisin olemassaolosta. Arkisesti kriisin voidaan sanoa puhkeavan silloin kun asiakas havaitsee jonkin epäsuotuisan kehityskulun kokonaisuuden elämässään ja havaitsee tarvitsevansa apua tai kun jokin ei-havaittavakin asia tai tapahtuma aiheuttaa sen, että jo pitkään kytemistilassa ollut ongelmakokonaisuus laukeaa ja aiheuttaa ihmisen elämään kaaoksen tunteen. Tämä ilmenee asiakkaan kertomana esimerkiksi "enää en tätä jaksa" tai "nyt tarvin apua"- sanomisina. Tätä saattaa edellyttää esimerkiksi itsemurhayritys tai yhdessä asiakastilanteessani sinänsä pitkään jatkunutta vaikeaa perhetilannetta

helpottava ja laukaiseva perheenjäsenen hoitoon pääsy. Tätä saattaa edellyttää myös jokin oma harkitsematon teko, jonka seuraamukset paljastavat oman tilanteen todellisuuden. Yhdessä asiakastilanteessani tällainen teko on kun pelihimosta kärsivä mies myy tyttöystävänsä stereot saadakseen rahaa pelaamisen. Tämän teon seuraamukset havahduttavat asiakkaan näkemään oman tilansa. Kriisi on siis mielestäni se hetki kun ihminen näkee oman elämäntilanteensa epätoivoisuuden ja ymmärtää tarvitsevänsä apua.

4.4. Narratiivisuus arjessa kohtaamisen analyysimenetelmänä

Tarkastelen aineistoani tarinankerrontanäkökulmasta kolmella eri tasolla. 1). Ensinnäkin laajemmin ymmärtäen pyrin aineistoni kautta luomaan tarinaa siitä, millaista auttamista on kriisityö, mitä tapahtuu kun työntekijä ja asiakas kohtaavat kriisikeskuksessa ja millainen ilmiö kriisi on luonteeltaan. 2). Toinen taso, jolla käytän tarinankerrontaa aineistoni käsittelyssä on asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen taso. Tällä tasolla pyrin pääsemään syvemmälle siihen, millaisia välineitä kriisityössä käytetään -miten siinä suostutellaan, miten siinä vahvistetaan, miten siinä vastuutetaan ja pyritään ratkaisemaan. Tällä keskustelun tasolla etsin myös sitä, miltä yksittäisestä ihmisestä tuntuu olla kriisissä, miten hän kriisin kokee, millaisia merkityksiä hän sille antaa. 3). Teoriat aineistoni ympärillä puolestaan kertovat omaa tarinaansa siitä, millainen on meneillään oleva yhteiskunnan ja asiantuntijuuden kriisi ja miten kriisityö asettuu suhteessa siihen. Millaisena nähdään asiantuntijuuden ja sen kohteen välinen suhde? Millaisena työnä kriisityö näyttäytyy sen teorioiden kautta ja millainen on sen kohde?

Tarkastelen siis koko aineistoani narratiivina. Empiiriseen aineistooni narratiivisuus soveltuu erityisen hyvin, koska auttamistyössä ja vuorovaikutustyössä on pitkälti kyse tarinoiden kertomisesta, toisen tarinaan vastaamisesta, tarinoiden oikomisesta ja muuttamisesta. Narratiivien, kertomusten ja niistä neuvottelemisen avulla auttamistyössä pyritään jäsentämään muuten jäsentymätöntä ja hallitsematonta asioiden kokonaisuutta. Holman (1999, 15-16) mukaan narratiivinen lähestymisnäkökulma lähtee siitä, että ihmisen kokemukset esiintyvät aina kertomuksen muodossa. Vuorovaikutuksessa on aina kyse siitä, että annamme kokemuksille merkityksiä. Narratiivi, kertomus antaa muodon ja jatkuvuuden jollekin, joka on muodotonta, käsitteellistämätöntä ja merkityksetöntä. Parryn ja Doanin (1994, 44-53) mukaan ihmiset tuottavat elämästään ja tapahtumista tarinoita, jotka pyrkivät olemaan johdonmukaisia ja vastaamaan kulloiseenkin elämänti-

lanteeseen. Tarinoihin voidaan vaikuttaa, niistä voidaan neuvotella, ne voidaan asettaa uuteen kontekstiin. Vanhoja ongelmaa ylläpitäviä tarinoita voidaan tunnistaa ja uusille tarinoille rakentaa mahdollisuutta. Kriisityö ei ole terapiatyötä, eikä siinä keskitytä erityisesti johonkin tiettyyn teoriaan tai työtapaan. Kuitenkin missä tahansa työssä, jossa tavoitteena on muutos ihmisen elämässä, käyttäytymisessä tai ajattelussa, asioista neuvotellaan tarinoiden kertomisen kautta.

Wahlströmin (1992, 152) analyysin mukaan perheterapiassa terapeutti ei ole läsnä ensisijaisesti kuuntelijana tai peilinä, vaan terapiaprosessi muodostuu eräänlaiseksi kertomusten kudelmaksi, jossa terapeutin tehtävä on tehdä jatkuvasti tulkintoja, tutkia ja edesauttaa valintoja sekä vaikuttaa siihen, millainen tarina terapiakeskustelusta kehkeytyy. Riikonen (1992, 10-12) kuvaa auttamistyön vuorovaikutusta jatkuvana asiakkaan ja asiantuntijan välisenä neuvotteluna siitä, millainen asiakkaan elämäntilanne ja ongelma on luonteeltaan. Siihen millaiseksi puhe asiakkaan ongelmista muodostuu vaikuttaa paljon ammatillinen ja metodinen viitekehys, jota työntekijä käyttää. Työntekijä käyttää valtaesimerkiksi valitessaan käsitteitä kuvaamaan asiakkaan ongelmaa. Voidaan puhua ongelmakielellä tai voimavarakeskeisellä kielellä, voidaan etsiä asiakkaan kanssa yhteistä kieltä tai käyttää ammatillista asiantuntijakieltä, jota asiakas ei ymmärrä. Vallankäyttö ilmenee esimerkiksi juuri siinä, puhutaanko asiakkaan tarjoamin käsittein vai näytetäänkö asiantuntijavallan olemassaolo myös käsitteiden tasolla. Kielen tasolla käydään jatkuvaa kamppailua siitä, mitä tulkintoja ja käsitteitä etuoikeutetaan ylitse toisten ja millaisia tulkintoja rohkaistaan tulemaan esille (Miller 1997, 79).

Auttamistyössä tietyssä toimipisteessä tapahtuvan ongelman määrittelyn ja ratkaisujen etsimisen tutkimisen tekee mielekkääksi se, että ihmisten (asiakkaiden) itsestään ja elämästään kertomat tarinat eivät ole pysyviä, vaan niihin voidaan vaikuttaa; asiakasta voidaan esimerkiksi auttaa näkemään elämäntilanteensa positiivisemmassa valossa. Riikonen (1992, 160) kuvaa auttamistyön ongelmista neuvottelua objektivististen ja ei-objektivististen ongelmamallien erotteluna. Objektivistinen ajattelutapa lähestyy tapahtumia ja kokemuksia -esimerkiksi henkilön menneisyyttä muuttumattomina tosiseikkoina. Sen sijaan ei-objektivististen ongelmakäsitysten edustajat korostavat sitä, että tapahtumien ja kokemusten merkitykset ja vaikutukset riippuvat käytetyistä näkökulmista ja tulkinnallisista kehyksistä. Kaikkia kokemuksia ja tapahtumia pidetään siten moniselitteisinä. Vasta moniselitteisyyden myöntäminen tuo mukaan mahdollisuuden tapahtumien ja

kokemusten myönteisten puolien ja myönteisten seurausten korostamiseen. Riikosen (1992, 163) mukaan ongelmat ovat aina vuorovaikutuksellisia, monitasoisia ja ainakin osin kielellisiä. Niiden yksiselitteinen määrittely ei täten ole mahdollista. Kieltä ei puolestaan voi pitää puhtaasti todellisuutta esittävänä (representatiivisena). Ongelmien kuvaus ei siten voi olla vain todellisuuden kartoittamista tai siihen viittaamista. Se on pikemminkin tietynlaisten todellisuuksien luomista.

Holman (1999, 15-17) mukaan minän ja subjektiviteetin käsitteet voidaan nähdä kertomuksena. Narratiivinen näkökulma "minään" tuo mukanaan ajatuksen, että kertomuksen kertominen elämästä luo perustan koko identiteetille. Tämän kertomuksen prosessissa määrittelemme ketä olemme suhteessa muihin ihmisiin ja ympäristöömme. Kertomuksen kautta paitsi muokkaamme itsestämme rationaalista, merkityksellistä kuvaa muille ihmisille ja ympäristölle, myös selitämme itsellemme tapahtumia, asioita ja ilmiöitä. Samoin valitsemme ja prosessoimme itsellemme, minä -kuvamme konstruoinnille merkityksellisiä asioita tarinaamme ja hylkäämme ei-merkityksellisiä. Se miten näemme ja kuvittelemme itsemme on liikkeessä ja muutoksessa oleva, kokoajan uudelleen muokkauksen alle joutuva prosessi. Holman (emt.) tutkimuksen mukaan psykoosia sairastavien ihmisten ahdistus väheni kun hänen psykoosivaiheessa sekavasti ja jäsentymättömästi esittämiensä kokemuksia pyrittiin ammattilaisten kanssa työryhmässä merkityksellistämään, tulkitsemaan ja ymmärtämään, muokkaamaan niistä eri osapuolten ymmärtämä, kertomuksellinen kokonaisuus. Tällöin potilaat kykenivät paremmin hahmottamaan omaa elämäänsä ja samalla lisääntyi heidän toimijuutensa, tunteensa siitä, että he pystyvät vaikuttamaan elämäänsä.

Parry ja Doan (1994) lähestyvät postmodernia problematiikkaa narratiivisen terapian kautta. Moderni yhteiskunta sai voimansa suurten kertomusten kautta. Kapitalismi ja teollinen kehitysoptimismi korvasivat kristinuskon suurena voittokertomuksena. Keskeistä tarinoissa on usko niiden voittoon ja usko niiden kykyyn voittaa ongelmat. Tarinoiden kertomisen ja niihin uskomisen keskeisenä voimana on niiden kautta tuleva tavoitteellisuus, usko siihen, että niiden voimalla ollaan menossa kokoajan parempaan. Tarinoiden yhtenäisyyden voiman kautta toiminta koetaan mielekkäänä ja sille pystytään antamaan merkityksiä ja tavoitteita. Postmodernissa yhteiskunnassa kehitysoptimismi ei enää voi näytellä suuren tarinan osaa. Tiede, edistys ja taloudellinen kasvu, samoin kuin usko kapitalismin ja hyvinvointiyhteiskunnan kykyyn huolehtia kansalaisten hyvinvoin-

nista, on kokenut romahduksen. Suurten, universaalien ja kollektiivisten tarinoiden sijaan on tullut pienten tarinoiden aika. Enää ei uskota yhteen totuuteen, yhteen tavoitteeseen eikä yhteen kehitystarinaan. Sen sijaan itse tarinan kerronnan voima ei ole kadonnut. Myös pienten ja yksilöllisten, epävarmojen ja johtotähdittömien tarinoiden kautta voidaan selviytyä voittajiksi, voima on tarinankerronnan mukanaan tuomassa kokemuksessa tavoitteellisuudesta, asioiden rationaalisuudesta ja uskosta siihen, että kykenee vaikuttamaan asioihin.

Tarinan kerronnan kautta toiminta selittyy, jäsentyy, tulee mielekkääksi ja tuntuu johdonmukaiselta. Tähän perustuu narratiivinen terapia. Narratiivisuus näkee yksilöt toimijoina, subjekteina, jotka pyrkivät selittämään toimintansa ja tapahtumat johdonmukaisina, ennustettavina ja sellaisina, että niihin kykenee vaikuttamaan. Terapiatarinoissa on kyse yksittäisen toimijan pyrkimyksistä löytää merkityksiä ja kykyä vaikuttaa sosiaalisesti tai psyykkisesti rajoittaviin olosuhteisiin. Tarinoissa tyypillistä on luoda yksilön elämästä yhtenäistä kertomusta menneen, tulevan ja nykyisyyden välillä. Keskeinen kysymys nykyään on "kenen totuus" sen sijaa, että se olisi, mikä on totuus. (Parry & Doan 1994, 5-11, Mcleod 1997, 21- 25, Gergen 1991, 30-32). Seuraavassa kappaleessa miettiessäni kriisiä ja kriisiauttamista, tarinankerronta-ajatus on tärkeä osa näiden ymmärtämistä. Kriisin tuon esille tarinana, jota yksilö kertoo elämästään. Kriisin kokeminen on riippuvainen siitä, kuinka isoja peruspilareita ihmisen elämäntarinasta kriisi horjuttaa. Kriisiauttaminen taas on tukea, jossa tavoitteena on auttaa ihmistä kriisin koettuaan taas kokemaan elämänhallintaa -kirjoittamaan elämästään "uuden käsikirjoituksen", jossa läpikäydylä kriisillä on myös rooli.

5. KRIISISTÄ JA KRIISI-INTERVENTIOSTA

5.1. Kriisi vaarana ja mahdollisuutena -kriisin käsitteestä

Kriisityön perustana näyttäytyy kriisiteoreettinen- ja menetelmällinen kokoelma. Kriisityö ei määrittele perustuvansa mihinkään tiettyyn teoreettiseen kehykseen, ei myöskään mihinkään tiettyyn kriisiteoriaan. Kriisityössä nähdään erilaisten teorioiden ja menetelmien olevan työn taustalla, ikään kuin työkalupakissa, josta niitä tarvittaessa otetaan käyttöön. Myöskään sosiaalityössä ei eritellä työn taustalla olevia erilaisia teorioita ja menetelmiä siten kuin esimerkiksi terapiatyössä. Sosiaalityössäkin työn menetelmien ja teorioiden ja tavoitteiden tarkka määrittely on vaikeaa ja se usein jää yleisluonteiselle tasolle. Kuitenkaan ei ole kyse teoriattomuudesta tai menetelmättömyydestä. Kriisityössä voitaisiin puhua, kuten sosiaalityössäkin usein, auttamistyön yleiseettisistä säännöistä sekä teorioiden ja tiedon käytäntöön soveltamisesta terveen järjen ja tilannekohtaisen harkinnan avulla. Kriisityön taustalla täytyy kuitenkin olla periaatteita, jotka tekevät kriisityöstä kriisityötä, ei vain mitä tahansa yleisauttamista.

Kriisiä on määritelty monella eri tavalla. Aguilera ja Messickin (1982, 11-12) mukaan kaikissa kriiseissä on kyse jonkin odotetun tai odottamattoman tapahtuman aiheuttamasta muutoksesta elämän tavanomaisessa kulussa. Tapahtuma koetaan uhkaavaksi. Kriisin taustana on aina tapahtuman yksilöllinen merkitys, joka liittyy kriisiin joutuneen henkilön menneisyyteen ja aikaisempiin elämäkokemuksiin. Keskeistä on kriisiin joutuvan henkilön kyvyttömyys reagoida kriisiin tasapainoa ylläpitävällä tavalla. Kriisiin joutunut ihminen on käännekohdassa. Hän on tavannut ongelman, jota hän ei pysty ratkaisemaan tavallisesti tehokkaiksi osoittautuneilla keinoilla. Tällaiseen tilanteeseen joutunut ihminen tuntee olevansa avuton: hän on voimakkaan emotionaalisen järkytyksen vallassa, eikä tunne enää omin voimin kykenevänsä ongelmaa ratkaisemaan. Coulshedin ja Ormen (1998, 96) mukaan kriisiin joutunut ihminen kokee tulleensa kaaokseen vankkumattomasta ja vakaasta tilasta.

Lehtisen ym. (1989, 219- 222) kuvailevat kriisin syntyvän silloin, kun ihminen joutuu alttiiksi muutoksille, jotka merkitsevät haasteita hänen sopeutumiskyvyilleen. Uusi ympäristö ja muutokset totutussakin ympäristössä vaativat aina uuden tasapainon muodostamista aiemman lähes automaattisesti hallitun sisäisen tasapainon tilalle. Adaptaatio ta-

pahtuu osin sisäisen työskentelyn avulla, joka määräytyy ihmisen persoonallisuudesta ja aikaisemmista kokemuksista käsin. Tällöin ihminen jäsentää mielessään kokemaansa ja antaa sille merkityksiä. Uhkaavaksi koettuja asioita hän voi hallita esimerkiksi puolustusmekanismein, kuten työntämällä asian pois tietoisuudestaan tai kieltämällä asian merkityksen itselleen. Ulkoiseen todellisuuteen sopeutumisessa käytetään hyväksi vuorovaikutusta ympäristön kanssa ja myös ympäristön voimavaroja. Ihmisen käyttäytyminen on joko adaptatiivista, sopeutumista edistävää tai maladaptatiivista, jolloin haitalliset reaktiot vaikeuttavat sopeutumista tai luovat uusia vaikeuksia ja uutta sopeutumisen tarvetta.

Kristevan (1993, 15-17) abjektin käsite tukee kriisiä kuvaavia teorioita. Kriisin käsitettä lähelle abjekti tulee siinä, että kriisiin joutunut ihminen kokee toimijuutensa, minuutensa ja elämänsä tasapainon romahtamisen. Abjektin kohdatessaan ihminen pyrkii torjumaan sen. Tämä torjunta on ennen kaikkea kapinaa ulkoista uhkaa vastaan, josta halutaan etäännyä, mutta joka samalla synnyttää vaikutelmaa, että se voi uhata sisältä. Kriisi on kokonaisvaltainen tunne ja prosessi, joka ei kohdistu vain yhteen ihmisen elämän osaluokkaan, vaan koko ihmisen elämän tasapainoa ja turvallisuutta ylläpitäviin rakenteisiin. Abjekti on ulkoinen asia, joka kuitenkin uhkaa ihmistä sisältäpäin.

Cullbergin (1993, 7-9) mukaan psyykkisen kriisin yksiselitteinen määrittelyminen on vaikeaa. Käsitteeseen sisältyy ulkoinen tapahtuma tai tapahtumasarja ja toisaalta yksilön sisäinen tämän tapahtuman tulkinta ja reagointi tähän sisäiseen tulkintaan. Kriisiin liitetään ajatus kriisien välttämättömyydestä ihmisen sisäisen kasvun ja minän kehityksen kannalta. Kriisi nähdään yksittäisen tapahtuman tai reaktion sijaan prosessina johon liittyy sisäisen kasvun mahdollisuus. Falkin (1996, 11-12) mukaan kriisi on ihmisen tapa reagoida menetykseen tai uhkaan siitä, että on menettämässä jotain oleellisen tärkeää. Kriisi liittyy sellaisiin vaikeisiin elämän perustekijöihin kuten arviointi, uudelleenarviointi, arvot ja valinnat. Kriisissä oleminen ei merkitse vain onnettomuutta, kriisimme ovat myös kasvukohtia. Suurten myönteisten tai kielteisten muutosten tapahtuessa saattavat aikaisemmat elämäntapamme ja elämäntavot muuttua enemmän tai vähemmän riittämättömiksi. Coulshed ja Orme (1998, 96) painottavat kriisin prosessiluonteisuutta. Heidän mukaansa kriisi toimii myös itsenäisenä prosessina, sillä on itseään säätelevä ja rajoittava mekanismi. Tämä tarkoittaa sitä, että kriisi ei ole loputon tai sen kulku täysin ennalta arvaamaton prosessi, vaan kriisillä on alku ja loppu ja yksittäisten ihmisten kriisi-

en kulussa on havaittavissa yhtenäisiä ja toistuvia piirteitä. Kriisissä olevan ihmisen auttamisessa puhutaan kriisin tiedostamisesta, tunnistamisesta, läpikäymisestä ja käsittelystä.

Arosaran (1998, 83-84) mukaan kriisistä selviytymistä eteenpäin vieviä keinoja ovat tunteiden tunnistaminen, ymmärtäminen ja purkaminen sekä kriisitilanteen kohtaaminen ja läpikäyminen. Auttajalta Arosaran (emt) tutkimuksen mukaan kriisissä olevat odottivat, että hän auttaa ja tukee kuuntelemalla. Auttajalta ei odotettu mitään valmiita ratkaisuja elämälle. Cullberg (1993) määrittelee psyykkisen kriisin sellaiseksi ulkoiseksi tapahtumaksi, joka uhkaa yksilön fyysistä olemassaoloa, sosiaalista identiteettiä, turvallisuutta tai perustarpeita. Tämän kriisimääritelmän lisäksi voidaan erilliseksi ryhmäksi erottaa ns. kehitys ja kypsymiskriisit, jotka eivät ole niin suuressa määrin riippuvaisia ulkoisista tapahtumista. Kaikki ihmiset kokevat normaalisti elämänsä aikana kypsymiskriisejä ja ne kehittyvät yleensä hitaasti ja huomaamatta. Ulkoiset tapahtumat voivat tällöin osaltaan olla laukaisemassa tilannetta, mutta niiden läsnäolo ei aina ole välttämätön.

Krifin (1989, 4-6) mukaan kriisissä oleva ihminen kokee seuraavia asioita, jotka ovat lähtökohtana kriisiauttamiselle:

1. Emotionaalinen shokki
2. Vaatimus totutun käyttäytymisen ja ajattelun muutokseen
3. Tarve välittömään asiaan puuttumiseen ja toimintaan suhteessa tapahtuneeseen
4. Kohdattu asia on ihmiselle täysin uusi; asian tai tapahtuman ei sinänsä tarvitse näyttää niin suurelta tai järkyttävältä
5. Järkevän ja rationaalisen ajattelun kyvyn kadottaminen, vaikeus integroida asiaa omaan maailmankuvaan ja aiempiin kokemuksiin
6. Ihmisen henkilökohtaisen arvomaailman romahtaminen
7. Tunne siitä, että kaikki on loppunut ilman käsitystä siitä, miten jatkaa eteenpäin
8. Asian ennustamattomuus, joko tilanteen äkillisyys ja tai asian tiedostamisen yllättävyys ja ennustamattomuus

Kriisi voidaan määritellä lyhyesti muutokseksi tapahtumien tavanomaisessa kulussa. Lehtisen ym. (1989, 221-225) mukaan kriisi-sana on johdettu kreikan kielen sanoista "krisis" ja "krinein", jotka merkitsevät erottamista ja ratkaisua. Suomen kielessä kriisi merkitsee muun muassa käänteentekevää muutosta tai vaarallista käännettä jonkin asian tasaisessa kulussa. Kriisi-sana pitää sisällään ajatuksen siitä, että äkillisen tapahtuman tuoma muutos tasaiseen elämäntilanteeseen on jotain, joka vaikuttaa niin, että asian saama

lopullinen käänne tai ennuste hyvään tai huonoon suuntaan jäävät epävarmoiksi (esim. taloudellinen kriisi). Kriisi-sanaan liitetään usein arkikielessä negatiivinen arvovaraus, joka johtaa siihen, ettei kriisiin sisältyvää positiivista mahdollisuutta huomata riittävän selkeästi, vaan muutoksen hallinnassa päämääränä on usein vain vanhan tasapainon vakiinnuttaminen. (emt). Tuomaisen ym. (1999, 66) mukaan kipu, tuska ja ahdistus eivät mielessämme jäsenny luontevaksi osaksi ihmisenä olemista - kärsimys on nyhtäistävä irti kokijastaan. Kärsimisen ja sen uhkankin rajoittaminen on luonnollista. Kuitenkin kaikella ihmisen kokemalla kärsimyksellä voi olla myös positiivinen tehtävä varoittajana, ihmisen rajojen hahmottajana, joskus kehityksen korvaamattomana katalysaattorina.

5.2. Subjekti kriisissä -objekti kadoksissa

Kristevan (1993) mukaan sanat haaksirikkoutuvat kun kohdataan asia tai tunne, jolle ei ole annettavissa nimeä. Objekti (vaara, riski) tunnustetaan sen vastakkaisuudesta minälle, subjektille. Abjekti (abjection=viheliäisyys) ei ole perinteinen riski tai ongelma koska se ei ole tai sillä ei ole selkeästi objektia. Moderni maailma on oppinut torjumaa, kieltämään abjektin olemassaolon. Modernin maailman järjestys perustuu abjektin kieltämiseen. Moderni maailma on pyrkinyt tekemään abjektista "puhdasoppineen". Abjektia on mahdollon ottaa sellaisenaan toimenpiteiden kohteeksi, koska se tunkeutuu ihmisen sisäisiin rakenteisiin aiheuttaen siellä sekasortoa, sitä ei pystytä erottelemaan ihmisen sisäisistä prosesseista, eikä sen vaikutuksia myöskään siten ennustamaan, että sen voisi tuomita pahaksi, vääräksi ja eliminoitavaksi.

Kristevan kuvaa abjektia on kiellettyä ja hylättyä objektina, joka vaanii siellä, missä merkitykset ja tasapaino romahtavat. Kristeva (1993, 196-200) näkee abjektin subjektiivisuuden rajatilana, jossa objekti (tavoite, peili, kohde) ei enää tai ei vielä toimi subjektin kiinnittymistä ja määrittelyä tukevassa tehtävässä. Tuolla alueella häilyväinen, vaarallisen uhkaava, mutta myös kiehtova ja haastava objekti piirtyy esille abjektiona. Jos objekti on havaittavissa tässä ja nyt, on abjekti jotain, mikä hämmöittää, vaanii ja uhkaa "tuolla jossain". Mitä se sitten uhkaa -ihmisen sisäistä harmoniaa, tasapainoa, turvallisuuden kokemusta. Turvallisuuden ja varmuuden tavoittelussaan ihminen tahtoo pitää itsensä ulkopuolella asiat, jotka ovat yhteensovittamattomia sisäisen tasapainon kanssa. Abjekti on tässä tasapainossa piilossa, kiellettyä tai ulkopuolelle heitettyä -se ei noudata meneillään olevan pelin sääntöjä. Abjekti ei kunnioita rajoja, positioita, sääntöjä.

Sisäisen turvallisuuden järkkyminen on aina äkillistä ja yllättävää. Abjekti on jotain vastenmielistä -minä ei halua sitä, minä ei halua kuunnella, minä ei siedä sitä, minä karkottaa sen. Abjektia ei kuitenkaan voida tehdä olemattomaksi, sulkemalla se pois, kieltämällä siihen kuuluva kipu. Abjekti (kriisi) on jo valmiiksi jollain tasolla ihmisen sisäinen, se ei ole pelkästään ulkoinen ja ulkoapäin tuleva. Kahtiajaoilla minä pyrkii suojelemaan tasapainoaan. Tällaisia kahtiajakoja ovat tietoinen- ei-tietoinen, minä ja toinen, sisä ja ulko. Abjekti ei suostu asettumaan näihin kahtiajakoihin. Abjekti toimii maailmassa, missä toiseus on järkkynyt. Kun kahtiajaot järkkyvät, elämä, järjestys ja identiteetti järkkyvät. Tällöin minä on harhailija, joka ei tiedä, missä harhailee. Minä on tällöin abjektin vallassa, eikä pysty näkemään sen ulkopuolelle. (Kristeva 1982, 1-20; 26-32)

Abjektilla (Kristeva 1993), kuten kriisilläkin on oma sisäinen logiikkansa. Tämä logiikka perustuu abjektin ja kriisin kohteen logiikkaan -ihmisen minästä kertomaan kertomukseen, minä-identiteettiin. Minä-identiteetissä on paljon pysyvää. Tällaisia asioita ovat minä-kuva, luonteenkuva, vahvuudet, heikkoudet, arvot, elämän kiinnostuskohdat, ihmissuhteet, tulevaisuuden tavoitteet jne. Pysyvyyttä ovat olleet synnyttämässä elämäkokemukset ja niille annetut sekä tiedostetut että tiedostamattomat merkitykset. Ihmisen turvallisuuden kokemus perustuu näihin pysyviin rakenteisiin. Abjekti ja myös kriisi murtavat ja kyseenalaistavat näitä peruspilareita. Abjektin, samoin kuin kriisin logiikka perustuu minän lapsuuden kokemuksista, eletystä elämästä, alitajuntaisista peloista, koetuista traumaista, elämän kiinnostuskohdista ja ihanteista kertomaan kertomukseen. Näissä prosesseissa abjekti myös vaikuttaa. Kun minä-identiteetin logiikka joutuu jonkin siihen kohdistuneen asian vuoksi uudelleenmäärittymisen kohteeksi, vain tuon logiikan sisältäpäin voidaan määrittellä mikä on koettu menetys, mitä menetetyt asiat minälle merkitsevät ja millaisia resursseja minällä on löytää ja rakentaa uusi tasapaino. (Kristeva 1982, 1-20; 26-32)

Abjekti (Kristeva 1993) on myös houkutteleva, se pitää sisällään samaan aikaan riskin ja mahdollisuuden- riskin tasapainon romahtamisesta ja mahdollisuuden uuteen, tyydyttävämpään ja aidompaan elämään kasvun kautta. Samalla tapaa kriisiteorioissa nähdään kriisi kasvun ja muuttumisen mahdollisuutena. Kriisi ei ole mitään, mikä täytyisi poistaa tai ratkaista, vaan asia, joka täytyy käydä läpi. Kriisiin joutuneelle ihmiselle kriisi on kuitenkin romahduttava, tukahduttava, toimintakyvyn lamaannuttava tila. Kristevan mukaan abjekti on epäinhimillinen kärsimys, jolle minä alistuu. Abjekti ei tunne armoja

tai kompromisseja, se on ylevä ja tuhoava. Yksilötasolla abjekti pakottaa kiinnittämään huomion kriisiin, joka muuten olisi jäänyt huomaamatta. Abjekti täytyy työntää syrjään voidakseen jatkaa elämää entiseen tapaan. Tällöin abjektin houkutteleva puoli tosin jää näkemättä. Abjekti häiritsee, se rikkoo minä-identiteetin ja systeemin turvallisen järjestyksen. Abjektia ei kuitenkaan voi väittää viholliseksi, se on pikemminkin muukalainen, minän kavaltaja, rikollinen, jolla on hyvä omatunto, häpeämätön raiskaaja, tappaja, joka väittää olevansa pelastaja. Abjekti väittää, että järjestys ja turvallisuus on tehtyä, haurasta ja ei-todellista. Abjekti sanoo hajottavansa minän subjektiivisuuden rakentaakseen tilalle uuden ja paremman tasapainon. Se ei kuitenkaan pysty, eikä edes koe tarpeelliseksi vakuuttaa minälle, ettei se huijaa tai valehtele. (Kristeva 1982, 1-20; 26-32)

Kriisi kulkee omia ennalta määrittelemättömiä polkujaan. Mitä kriisille sitten voidaan tehdä, millaista apua kriisiin joutuneelle ihmiselle tarjota, jos apu ei perinteisessä mielessä voi olla ongelmia ratkaisevaa tai ongelmaa eliminoivaa? Kriisissä voidaan puhua asioiden tunnistamisesta, tiedostamisesta, läpikäymisestä ja käsittelystä, sopeutumisesta, muutokseen suostumisesta, tasapainoilusta. Kriisin ratkaisussa voidaan puhua myös perinteisemmän auttamistyön ja asioiden hallinnan käsitteillä. Tällaisia kriisiin liittyviä asioita ovat käänne ja ennuste, edellytykset ja kyvyt, hallintakyky ja muutoksen hallinta. Nämä asiat kriisiteorioissa nähdään pikemminkin ihmisen voimavaroina kestää kriisin läpi kulkeminen, kuin mahdollisuuksina eliminoida tai hallita kriisiä. Keskeisimmäksi näkökulmaksi kriisiteorioissa nousee kriisin ulkoisuuden ja sisäisyyden ambivalenssi. Kriisiä ei ole olemassa valmiiksi määriteltynä pakettina. Vaikka kriisin laukaisijana saattaa olla jokin suhteellisen selkeä ulkoinen tapahtuma tai asia, kriisi on olemassa vasta kun kriisin kantaja on antanut sille merkityksiä, kertonut kriisistään tarinan. Kriisi muuttuu todelliseksi ja myös ulkopuoliselle ymmärrettäväksi vasta kun päästään näkemään sitä, millaisia merkityksiä kriisillä on kantajansa elämälle, persoonalle, voimavaroille jne. Kriisitarina ei ole perinteisen rationaalinen, tavoitteellinen, monesti ei edes tiedostettu. Tämä tarina pitää kuitenkin sisällään kaiken oleellisen, mitä "kriisiantuntijan" tulee kyseisestä kriisistä tietää.

5.3. Miksi ja miten elämä kriisiytyy?

Omassa aineistossani on kaikissa asiakastilanteissa tunnistettavissa se hetki, jolloin asiakas on ymmärtänyt tarvitsevansa apua. Tämä avun tarvitsemisen ymmärtäminen ei ole se

hetki, jolloin kriisi on syntynyt, vaan se hetki, jolloin asiakas näkee ja ymmärtää kriisiyttäneen ja epäsuotuisan kehityskulun elämässään. Cullbergin (1993, 7-9) mukaan usein liiankin helposti kriisissä oleva ihminen tunnustetaan vain silloin, kun kriisiin johtava tapahtuma on iso, järkyttävä ja selvästi löydettävissä. Jotta en sortuisi tähän samaan, kutsun kaikkia aineistoni asiakastilanteita kriiseiksi. Mikä on sitten on kriisi ja miten hyvin erilaisista elämän ongelmista, joita kriisityössä kohdataan voidaan puhua kriiseinä? Tätä pyrin seuraavassa käsitteellistämään sitä kautta, millaisia ovat aineistoni kriisit, millainen on ollut se hetki, jolloin asiakas on ymmärtänyt olevansa kriisissä. Aquilera ja Messick (1982, 11-12) muistuttavat, että kriisistä voidaan puhua silloin, kun ihminen kokee ja huomaa elämän tasapainonsa järkkyneen. Kriisin ymmärtämiseen liittyy useimmiten jokin tietty merkityksettömältäkin näyttävä tapahtuma, joka on laukaissut tai puhkaissut kenties jo pitkiä aikoja kyteneen kriisin. Tämä hetki tai tapahtuma näyttäytyy asiakkaiden elämässä eräänlaisena käännekohtana.

Usein kriisi on ihmisen elämässä ja kehityksessä tapahtumasarja tai ongelmien kasaantuminen, kuten esimerkiksi nuoren itsenäistymiseen liittyvät ongelmat, avioero, työuupumus, liiallisen päihteidenkäytön tunnistaminen jne. Oman aineistoni asiakastilanteet ja niissä käsitellyt ongelmat liittyvät: 1.) Perheväkivaltaan, 2.) Raiskaustraumaan, 3.) Perheenjäsenen päihteiden käyttöön. 4.) Pojan rikokseen, 5.) Ihmissuhteen päättymiseen, 6) Itsemurhayritykseen, 7.) Peliriippuvuuteen, 8.) Verkostopalaverin purkuun. (Näistä tarkemmin liitteessä 2, "Aineistoni kriisit")

Vanha traumaattinen kokemus aiheuttaa kriisin

Kriisi saattaa syntyä siitä, kun jokin yllättävä tapahtuma nostaa *vanhoja traumaattisia kokemuksia* ihmisen mieleen. Kristeva (1982) kuvaa abjektillaan sitä, kuinka ihmiset varastoivat elämäkokemuksistaan osan tiedostamattomaan, kieltävät ne tai pyrkivät tekemään niistä merkityksettömiä. Näin pyritään turvaamaan omasta elämästä kerrotun tarinan jatkuvuus. Trauma on jälki tai vahingoittuminen, joka on jäänyt läpikäymättömäksi, osittain läpikäymättä jääneestä tai myös jo läpikäydystä kriisistä ihmiseen. Seuraavassa esimerkissä yllättävä halaaminen nostaa asiakkaan mieleen vuosia sitten tapahtuneen raiskauksen. Halaaminen aiheuttaa ristiriitaisia tunteita sekä tapahtumaketjun, jossa asiakas joutuu muistelemaan tuota kipeää asiaa ja jonka vuoksi hän nyt kokee, ettei osaa suhtautua luonnollisesti normaaliin läheisyyteen. Samaan aikaan kun asiakas huomaa tapahtuman jättäneen häneen jäljen; vaikeuden suhtautua normaaliin läheisyyteen, hän

myöntää aikoinaan tapahtuneen kriisiyttäneen tapahtuman olevan nyt osa hänen elämäntarinaansa ja osa hänen minä-identiteettiään. Tämän myöntäminen ei ole helppoa.

A2: "No kun mie reagoin siihen niinkun se ois jotain kamalaa. Reagoin niin, että hyväkin asia tuntuu kauheelta. Niin kun minä olen yleensä kauheen torjuva miesten suhteen. Sitten siinä tuli joku trauma. Ja nyt sitten oltiin miestyöntekijän kanssa kahestaan, ollaan tuttuja, ettei siinä mitään. Hän tuli mua onnittelemaan, yllättäen halaamaan, eikä mua kukaan mies oo oikein sillain nyt lähestynytään..." (asiakastilanne 2, asiakas)

A2: "Niin kun mie pidän hänestä, ei siinä sillain mitään ole, mutta joku trauma siinä tuli, semmonen pelko, mie en saa öisin mukkua, kun aattelen, että en kai mie ite anna mitään aihetta mihinkään." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Mutta se on ihan ymmärrettävää, jos sulla on muutama vuosi sitten ollut tämmönen kokemus. Niin ihan tämmönen normaali läheisyys, se saattaa jotenkin alitajuisesti tuoda esiin ne pelot, joita sillon syntyy." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

Kriisityöntekijä pyrkii antamaan asiakkaalle kokemuksen siitä, ettei traumatisoineen tapahtuman esille nouseminen ole epätavallista vaan luonnollinen tapa reagoida. Kriisityöntekijä pyrkii myös antamaan asiakkaalle tilaa uudelleen käydä läpi kokemusta sekä myös tukemaan asiakasta pärjäämään asian kanssa nykyhetkessä. Asiakastilanteessa keskustellaan konkreettisesti siitä, miten asiakas voisi kertoa miestyötoverille, että halauksesta vetäytyminen ei johdu siitä, että asiakas ei pitäisi hänestä. Traumaattisten kokemusten esiin nouseminen aiheuttaa asiakkaassa mahdollisesti samaa avuttomuutta, jota on kokenut aikoinaan raiskaustilanteessa. Asiakas itse myöhemmin tilanteessa kertoo, että kokee tästä syystä nyt avuttomuutta selvittää tätä asiaa miestyötoverin kanssa, vaikka yleensä pystyy keskustelemalla selvittämään asiat.

Oman elämäntarinan uudelleen kertominen kriisiyttää

Kriisi on usein elämänkulun miettimistä taaksepäin. Kun epäsuotuisa kehityskulku selviää ihmiselle, kriisi saattaa ilmetä menneen suremisena sekä omien valintojen kyseenalaistamisena. Esimerkiksi erokriisissä ihminen antaa menneelle merkityksiä, pyrkii ymmärtämään ja luomaan menneestä ja eron syistä itselleen *hyväksyttävää tarinaa*. Kappaleessa 5.1 käsittelin Falkin (1996, 11-12) näkemystä siitä, kuinka kriisi liittyy sellaisiin elämän perustekijöihin kuten arviointi, uudelleenarviointi, arvot ja valinnat. Kriisissä oleminen ei merkitse vain onnettomuutta, kriisimme ovat myös kasvukohtia. Suurten myönteisten tai kielteisten muutosten tapahtuessa saattavat aikaisemmat elämäntapamme ja elämäntatsomuksemme muuttua riittämättömiksi. Asiakastilanteessa nuori nainen on tullut

tilanteeseen, jossa arvioi parisuhdettaan ja sitoutumistaan siihen sekä myös sitä, millaiset asiat ovat alunperin johtaneet siihen, että hän on aloittanut parisuhteen.

A5: "Kyllähän mä oon sen monesti aiemminkin sanonut, että mä en haluu jatkaa sitä suhdetta, mutta kun hän jotenkin haluaa sitä pitää yllä. Niin mä oon monta kertaa sanonut, että jos sä haluat, niin yritetään sitten vielä. Ja nytkin maanantaina kun erottiin, niin silloinkin olisin ehkä vielä sanonut hänelle, että jatketaan jos hän olis pyytänyt." (asiakastilanne 5, asiakas)

A5: "Mä oon nyt aatellut, että siinä suhteessa mä en oo pystynyt oleen oikein oma itteni, tää on vaan ollut jotain sellasta, että ollaan tässä vaan. En mä tiä, oonko oikein pystynyt tekeen niitä asioita, mitä oisin halunnut." (asiakastilanne 5, asiakas)

Kriisityöntekijät johdattavat keskustelua itsenäistymisen, kasvun ja tasavertaisen parisuhteen teemoihin, keskustellaan ihmisen kehityskriiseistä ja tuetaan nuorta naista päättämään mitä parisuhteeltaan haluaa ja käymään näitä asioita läpi miesystävänsä kanssa.

Kriiseissä kummittelevat "sisäiset mörkömmet"

Kriisi voi myös olla hetki, jolloin tapahtumalle tai tapahtumakululle pyritään löytämään järkeviä syy-seuraussuhteita menneisyydestä. Kriisi aiheuttaa usein menneisyyden vaikeiden asioiden puhkeamisen uudelleen pintaan. Kriisi saattaa saada sen asian muodon, mitä on *eniten elämässä pelännyt tapahtuvaksi*. Seuraavassa esimerkissä äidin syvä huoli siitä, että pojan elämään tulee samanlaisia vaikeuksia kuin pojan isän, kärjistyy kun pojan tekemä rikos tukee tätä pelkoa.

A4a: "Niin mä tapasin (pojan isän. ph.) silloin. Se niinkun tavallaan ruokkii niitä mun pelkoja, mullon aika järkyttäviä kokemuksia sieltä. Hän ois yhteishuoltajuuden halunnut, mutta pojan takia sitä vastustin. Mulla on ollut tietty päämäärä (pojan.ph.) kasvatuksessa alusta alkaen, että mä en haluu, että pojasta tulee niinkun isänsä, tapaamisoikeuden oon antanut, sitä en halunnut kieltää, mutta kun poika on sitten sanonut, ettei halua tavata isäänsä, oon antanut olla." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "... teijänhän ei tietysti oo pakko kertoa, jos sun mieltä painaa joku biologiseen isään liittyvä asia, mutta ei välttämättä sillain niinkun geneeissä käyttäytyminen periydy. Ei tarvi painaa sydämeensä sellastakaan, että kun isä on ollut tommonen ja kun ... on nyt tehnyt tommosen erehdyksen, niin tästä seuraa vain alamäki. Mieluummin sitten niin, että nyt on tämmönen monttu ja siitä ylöspäin...Joskus saattaa ihmisten mielissä olla, että kun mummo oli tämmönen ja isä tommonen niin koko suku on sitten tätä. Semmosia pelkoja, joita ei lausuta ääneen... se saattaa niinkun hirveen pitkälle kulkea määrätynlaisena painolastina mukana." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a).

A4a: "Niin mulle on sanottu suoraan, kun (poika.ph.) on ollut pieni, että katotaan mitä sun pojastakin tulee, tuntu niinkun äärimmäisen pahalta silloin, mä tiesin, ettei (pojasta.ph.) tuu." (asiakastilanne 4, asiakas a)

Kriisityöntekijä ottaa roolikseen erottaa äidin aiemmista elämäkokemuksista syntyneet pelot siitä, mitä nyt on tapahtunut. Pelko, joka äidillä on pojan tulevaisuudesta on isän menneisyyden vuoksi nostetaan käsittelyyn puhumalla se läpi. Kriisityöntekijä normalisoi reaktiota puhumalla painolasteista, joita suvuissa kuljetaan tiedostamatta mukana.

Kriisi voi puhjeta silloin kun on varaa hellittää

Kriisi saattaa puhjeta myös vasta silloin, kun pitkään jatkuneessa raskaassa tilanteessa on tapahtunut *käänneparempaan*. Seuraavassa esimerkissä alkoholistipojan perhe huomaa tarvitsevänsä itsekin apua tuntojensa purkamiseen vasta sitten kun käänne mahdollisesti parempaan on jo tapahtunut -poika on päässyt hoitoon. Tällöin muu perhe saa mahdollisuuden hengähtää ja huomaa oman väsymyksensä. Kriisin läpikäymiseen kuuluu oleellisesti luovuttaminen ja suostuminen. Tästä syystä kriisi puhkeaa silloin, kun ihminen esimerkiksi uuvuttaneen työtahdin väsyttäneenä ei enää jaksaa, joutuu tunnustamaan voimattomuutensa ja myös ne asiat, joita on kenties peittänyt ja "unohtanut" työnteon alle. Kriisi saa tilaa puhjeta vasta kun on varaa hellittää, eikä tarvitse enää jaksaa.

A3b: "Niin kyllä tää on aika hirvee viikko meille kaikille (viikko ennen kuin perheen pika pääsi hoitoon.ph.). Että jotenkin sellasta kauhua ja sellasta hirveetä pelkoo. Kaikilla meillä, kun puhelin soi, pelätään mitä on, ei sillain meinaa päästä pois vieläkään. Sitä säikkyy, mitä on. Joka toinen yö on päätetty, että otetaan puhelin pois, mutta sitten on se laitettu kuitenkin takasin".(asiakastilanne 3, asiakas b)

A3a: "... niin ja (pojan vaimo.ph.)... on soitellut meille, että tiedetäänkö missä (poika.ph.. on, se on ollut huolissaan ja kai se on soittanut poliisillekin. ". (asiakastilanne 3, asiakas a)

A3a: "Niin kyllä me on tietty, että (pojalla.ph..) on alkoholinkäyttöä, mutta jotenkin ei oo ymmäretty, että se on näin vakavaa...".(asiakastilanne 3, asiakas a)

Kriisi havahduttaa näkemään ongelmat

Kahdessa aineistoni asiakastilanteessa asiakas *havahtuu näkemään* pitkään jatkuneen ongelmakäyttäytymisensä ja tämän ymmärtäminen saa asiakkaan hakemaan apua tilanteeseensa. Kriisin aihiot "uinuvat" ihmisen sisäisessä rakenteessa, jokin ärsyke herättää ne ja tällöin tiedostamattomassa olleet asiat puhkeavat tietoon kriisinä. Myös hyvinkin ongelmallisesta elämästä voi muodostua ikään kuin normaalitila. Ihminen ei välttämättä näe tilanteen ongelmallisuutta jos se on hänelle arkipäivää. Esimerkiksi häiriintyneessä perheessä elävät perheenjäsenet eivät välttämättä huomaa, että heidän elämässään on mitään epänormaalia. Tällöin kriisin hetki on se, kun tilanteen vaikeus ja ongelmallisuus tavalla tai toisella selviää ihmiselle. Giddensin (1991) kappaleessa 2.2 käsittelemäni ajatus

minä-identiteetin rakentamisesta sisältää ajatuksen, että kasvaakseen ihmisen täytyy suostua ottamaan riskejä. Jos juutemme toistamaan vanhoja käyttäytymis- ja ajattelumallejamme olemme laittaneet esteitä henkilökohtaiselle kasvullemme.

A1: "Mutta kun mä en oo kertonut siellä (terapiassa,ph.) kaikkee. Mä tunnen niinkun mussa ois kaks ihmistä... Mulla oli se eka tappelu sijaisvanhempien kanssa toukokuussa ja toinen oli sitten nyt... Kun siellä valitetaan helposti pienistä asioista, mä en sitten heti sano mitään, kun tulee sellanen valitus vaan kerään niitä itteeni ja sitten kun mulla alkaa se raivo tuleen... Ne sano, ettei niillä oo koskaan aikasemmin ollut semmosta ottelua kenenkään kanssa. Sain aamulla valitusta, kun olin valvonut myöhää. Ne alko aamupalalla valittaa ja mä sanoin vastaan. Se sijaisäiti sano, että nyt meet huoneeseen, se otti mun leivän pois ja lähti viemään mua. Sillon mulla niinkun napsahti, että muhunhan ei kosketa. Se rupes viemään mua ja mä potkin sitä, siinä mä sanoin sille, että mä tapan sen vielä joku päivä, että jos se olis yksin siinä, se ei olis hengissä... Kun mä tuun siihen raivon pisteeseen, mä en enää tiä, mitä mun suusta tulee... Kyl mä tiän, jos vielä tulee kerta, mä lennän sieltä pihalle. Mä oon mun äitiä kohtaan käyttäytynyt väkivaltaisesti ja se on jotenkin jäänyt sieltä se muistikuva...se on niinkun jäänyt sinne." (asiakastilanne 1, asiakas)

A7: "Mä oon aina joskus ollut sitä mieltä, että nyt mä tapan itteni, mutta sitten en mä tosissani sitä oikeesti aattele itteni kuolemaks... Yhen ainoon kerran oon yrittänyt ja sillonkin lähinnä saadakseni huomiota. Olen sitä katunut useemman kerran, siitä kun jäi jälkiä muuallekin kuin mieleen...Ai jaa, miks mä nyt olen täällä.. Mä oon käynyt kanittamassa likkakaverin cd-soittimen, eikä tietoo mistä saan rahat, että saan sen takasin". (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Se on se juttu, mikä sua on tänään painanut?". (asiakastilanne 7 kriisityöntekijä b),

A7: "Aika paljonkin, kun mä oon tehnyt sen kerran aikasemminkin. Ja mua niin paljon harmittaa, kun mä uskottelin, että mä ostan niillä rahoilla vaan ruokaa ja kaikki on hyvin. En varmaan pelaa niitä rahoja... Ihan siis minusta tuntuu, että ihan tahallani teen sen, vaikken tahallani teekään. Harmittaa ihan se, että pystyn huijaamaan itteeni niin täydellisesti." (asiakastilanne 7, asiakas).

Kriisi on kytköksissä menneeseen ja näyttäytyy ”tässä ja nyt” -hetken vaikeuksina. Kaikessa auttamistyössä kohdataan jatkuvasti ihmisen elämäntilanteita muuttaneita tapahtumia ja käännekohtia. Kriisityön kohtaamisesta tekee erityisen auttamistyön kentällä se, että kriisin synty- tai tiedostamishetkeen kiinnitetään keskustelussa erityinen huomio. Kriisityöntekijän tyypillisiä asiakkaalle esittämiä kysymyksiä ovat; ”Mikä sai sinut soittamaan juuri nyt?”; ”Mikä on se asia, joka mielessäsi pyöri, ennen kuin päätit tulla Mobileen?”; ”Onko nyt tapahtunut jotain erityistä?”. Kriisi-interventiossa keskeistä on ”tässä ja nyt” -hetken tarttuminen, päällimmäisen huolenaiheen löytäminen, tuoreen tapahtuman purkaminen. Kriisityön työtteen kautta elämäntilanteista ”tehdään” kriisejä, niitä käsitteellistetään ja ymmärretään kriiseinä.

5.4. Kuinka tukea kriisissä olevaa ihmistä? – Kriisi-interventiosta

“Kun päivänpaisteinen puolesi - se jonka kaikki niin mielellään saisivat nähdä -jättää sinut pulaan, on sinun etsittävä vapauttavat tekijät varjo-puolestasi. Hyvä auttaja on tietämätön, laiska ja itsekäs. Hän tietää vain sen, mitä hänelle kerrotaan; hän auttaa vain niin vähän kuin se on tarpeen; hän on rehellisesti läsnä juuri sellaisena, mitä hän oikeasti on havaintoineen, tunteineen, toiveineen ja rajoituksineen” (Falk, 1996).

Cullbergin (1993, 31-32) mukaan kriisi-intervention lähtökohta on tilanne, jossa kriisissä oleva ihminen kokee omien voimavarojensa ja kykynsä hallita elämäänsä heikentyneen siinä määrin, että hän lähtee hakemaan ulkopuolista apua tilanteeseensa. Ihmiset hakevat apua kriisin eri vaiheissa. Auttajan on tärkeää tunnistaa, missä kriisin vaiheessa apua hakeva ihminen on. Usein valitettavasti Cullbergin (emt) mukaan tilanne tunnistetaan kriisin aiheuttamaksi vain silloin, kun ihminen tulee kriisin akuutissa shokkivaiheessa hakemaan apua. Tällöin ihminen nähdään hämmentyneenä, järkyttyneenä ja apaattisena. Toinen kriisin vaihe, jossa ihminen todennäköisesti hakee apua on kriisin reaktiovaihe, joka tulee kuukauden tai parin kuluttua trauman jälkeen kun etsitään apua unihäiriöihin, ahdistuneisuuteen tai johonkin muuhun oireeseen. Kolmas kriittinen kriisin vaihe, jossa apua myös haetaan, on pyrittäessä siirtymään kriisin korjaamisvaiheeseen. Apua lähdetään hakemaan silloin, kun tähän vaiheeseen ei päästä -kriisin aiheuttamat reaktiot tuntuvat lukkiutuneen päälle, eikä tapahtuma ota jäsentyäkseen ihmisen mielessä. Jos tämä vaihe on ensimmäinen kerta, kun ihminen hakee tilanteeseen apua, ollaan usein jo syvällä ongelmissa. Tällöin kriisin aiheuttamat vaikeudet ilmenevät esimerkiksi työhön liittyvinä ongelmina tai vaikeutuneina psyykkisinä ongelmina. Tällöin tilanne voi olla jo niin tukossa ja tulehtunut, että paranemisprosessin alkamisessa on vaikeuksia. Tässä tilanteessa apua hakevilla ihmisillä on usein mutkikkaita neuroottisia mekanismeja tai elämäntilanteita, jotka entisestään vaikeutuvat.

Cullbergin (1993, 32-35) mukaan huomattavan usein apua tarjoava taho kiinnittää huomiota vain pinnallisesti hiljattain sattuneeseen tapahtumaan tai tapahtumasarjaan ja pyrkii auttamaan vain sen hetkisissä oireissa ja tilassa. Tärkeämpää olisi kiinnittää huomio kokonaisuuden selvittämiseen ja sen selkeyttämiseen, siihen kuinka tapahtumat ja oireet riippuvat erottamattomasti toisistaan. Usein on tapana huolimattomasti määritellä psyykinen kriisi ainoastaan kohdan sen mukaan, kuinka iso tai järkyttävä kriisissä olevaa

ihmistä kohdannut ulkoinen tapahtuma on ollut. Jos tämä tapahtuma on ulkoisesti mitätön tai havainnoitsija ei sitä ymmärrä, sanotaan oiretta usein "endogeeniseksi", sisäsyntyiseksi. Tällöin unohdetaan tapahtuman merkitys kriisiin joutuneelle ihmiselle. Kriisin ymmärtämisessä on tärkeintä, millä tavalla yksilö käsittää, tulkitsee ja kokee jonkun tapahtuman. (Cullberg, 1993, 7-9)

Cullberg (1993) näkee kriisiavun keskeisenä periaatteena olevan toimia paranemisprosessin katalysaattorina. Falk (1996, 18-19) puolestaan kuvaa kriisiauttamista kättilönä toimimisena. Avun tarjoajan tehtävä on toimia kättilönä avunhakijan selvittelytyössä ja valinnanteossa. Avun tarjoaja ei voi valita avunhakijan puolesta tai keksiä ratkaisuja. Tämä perustuu kappaleessa 5.1. kuvattuun näkemykseen (Coulshed ja Orme 1998, 96) kriisin vaiheittaisesta etenemisestä ja kriisin prosessiluonteisuudesta. Falkin (1996,12) mukaan kriisi ei ole vain sairautta, josta ihminen on parannettava, vaan elämää, jonka läpi ihmistä on tuettava kulkemaan. Kriisi on syntynyt vaikeuksista, joiden läpi on tarkoitus kasvaa. Kriisi on kuitenkin myös itsessään vaikeus, jonka läpikäymiseen ihminen usein tarvitsee ulkopuolista tukea. Kriisiapu ei tämän vuoksi ole hoitoa tai ongelmanratkaisua, vaan sen tehtävänä on auttaa kasvamaan.

Cullbergin (1993, 32) mukaan terapeutin tehtävänä ei ole palauttaa sitä, mitä asiakas on kadottanut tai "taikoa pois" tuskallista todellisuutta. Terapeutin ensisijainen tehtävä ei myöskään ole liioin parantaa tai poistaa "oireita", koska nämä ovat osa prosessia ja todellisuutta. Sen sijaan oireita voi pyrkiä lievittämään ja tukemaan asiakkaan jaksamista tämän avulla kriisiprosessissaan. Falk (1996, 15-16) kuvailee kriisiapua prosessina, jossa on kyse toisen auttamisesta todellisuuteen, ei pois todellisuudesta. Edelleen Falk (1996, 21-21) pitää tärkeänä kriisiavun rajaamista. Auttajan on pyrittävä auttamaan niin vähän kuin mahdollista, vain sen hetken, jolloin avun tarvitsija välttämättä tarvitsee tukea voidakseen saavuttaa uudelleen tasapainon ja kyetäkseen suunnistamaan taas omassa elämässään. Kasvu on epäsuora ja ennalta ennustamaton muutos, jolle voidaan korkeintaan tarjota ja luoda hyvät olosuhteet. Kasvava tai muuttuva organismi muuttuu aina sisältäpäin. Ne kaikki ominaisuudet, jotka muutoksessa syntyvät olivat muuttuvassa organismissa enemmän tai vähemmän kätkeytyinä jo ennakoita. (emt. 11-35).

Cullberg (1993, 33-36) kuvailee kriisiavun asiantuntijuutta mielenkiintoisesti. Hän muokkaa auttajalta vaaditaan, että hän on selvittänyt omat maagiset tarpeensa ohjata asiak-

kaan elämää pystyäkseen antamaan asiakkaan elää kriisinsä läpi rakentavalla tavalla. Nämä tarpeet ovat tavallisia eri alojen asiantuntijoilla. Ne voivat johtua ammatinvalintaan liittyvistä neuroottisista mekanismeista tai vaikeudesta vastustaa hoitohenkilöstöön kohdistuvia usein ylimitoitettuja, jopa maagisia odotuksia. Tämä kertoo paljon siitä, millaisena asiantuntijuutena kriisityö itsensä määrittelee ja näkee. Perinteinen professionaalistumiskehitys yhteiskunnassa on edennyt ja vallannut alaa mekanismina tiettyjen asioiden, oireiden ja ongelmien määrittelyn monopolin haltuun ottaminen. Asiantuntijuudet ovat saaneet arvovaltansa ja yleisen luottamuksen juuri siksi, että ne kykenevät määrittelemään ilmiöitä, ihmisten elämää ja ratkaisemaan ongelmia (vrt. Bauman 1987). Kriisiauttamisen teoria kääntää tämän kuvion päinvastaiseksi; ollakseen asiantuntija täytyykin olla ei-asiantuntija. Täytyy luopua kaikkivoipaisuuskuvitelmissa ja muuttua tulkiksi, katalysaattoriksi, kättilöksi. "Kriisiauttajuudessa" painottuu ei-tietäminen; kyvyttömyys; paikallisuus; tilannekohtaisuus; määrittelemättömyys; avuttomuus, mahdollisemman vähän tukeminen - hallitsemisen, tietämisen, osaamisen, ratkaisemisen ja hoitamisen sijaan.

5.5. Ratkaisukeskeisyys kriisi-interventiassa

Kriisi-interventiota kuvaavissa teorioissa on edellisessä kappaleessa kuvatun "kaaos"-käsityksen rinnalla havaittavissa toinen aluksi selkeästi lähes vastakkaiselta tuntuva suuntaus. Tämän suuntauksen periaatteena näyttäisi olevan kaaokseen vastaaminen pilkkomalla se osiin, pyrkimällä hahmottamaan hahmottumattomalta ja määrittelemättömältä tuntuva, eri puolille leviävää ja hajoavaa kokonaisuutta, ottamalla siitä kerralla käsittelyyn hyvin pieniä ja hyvin konkreettisia osia. Tähän pyrkivät ratkaisukeskeiset ja kriisi-suuntautuneet terapiamallit. Furman (1987, 102-103) on esitellessään lyhytterapeutista hoitomuotoa kuvaillut ratkaisukeskeistä lähestymistapaa nykyhetkeen keskittymisenä ja sen etsimisenä, mitkä konkreettiset ja mahdolliset muutokset elämäntavoissa ja ajattelutavoissa edesauttaisivat elämäntilanteen helpottumista. Ratkaisukeskeisyyden lähtökohta tuntuu vaatimattomalta ja pieneltä, sen tavoitteena ei ole ratkaista, hallita tai muokata suurta kokonaisuutta taustoineen ja lähtökohtineen. Sen sijaan sen viisautena piilee ajatus siitä, että ottamalla kerralla käsittelyyn pienen osan ongelmamöykkyä, se alkaa purkautua ja löysenee, niin kuin lankakerä, jonka tiukkuutta helpottaa yhden langan pään löytyminen ja purkaminen. Ratkaisukeskeisyydessä ei niinkään ole merkitystä sillä, kuinka oleellinen käsiteltävä asia on kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta, vaan sillä

että asia yleensä on konkreettisesti edessä ja läsnä sekä käsiteltävissä ja jotenkin liittyy ongelmakokonaisuuteen.

Payne (1997) käsittelee ratkaisukeskeistä työtä ja kriisityömenetelmiä. Paynen mukaan (1997, 95-103) ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa keskitytään pinnalla oleviin ongelmiin ja annetaan enemmän *neuvoja ja ohjausta* kuin yritetään ymmärtää ongelmien historiaa, syitä ja seurauksia. Keskittyminen siihen, mitä *”tässä ja nyt”* -hetkestä saadaan irti perustuu lyhytkestoiseen interventioon ja tässä hetkessä näyttäytyvien vaikeuksien tunnistamiseen ja niille ratkaisujen etsimiseen. Toimintaa leimaa *käytäntölähtöisyys ja arjenläheisyys*. Kriisi-intervention tavoitteena on parantaa yksilön välineitä käsitellä ongelmiaan ja ristiriitatilanteita. Yksilön ongelmanratkaisu- ja elämähallintakykyä pyritään parantamaan siten, että kun yhdestä vaikeasta tilanteesta on selvitty, on jo helpompi käsitellä uutta ristiriitatilannetta. Kriisityön periaatteena on myös *välittömästi tapahtuva auttaminen*.

Tyypillistä ratkaisukeskeisyydessä on tarttua ”tässä ja nyt” -hetkeen, tehdä kysymyksiä siitä, mitä on tapahtunut, miksi tulit juuri tänään, mitä se sinulle juuri tänään merkitsee jne. Samalla periaatteella etsitään ratkaisukeskeisessä työssä ratkaisuja; niidenkään ei tarvitse olla kaukana, suuria kokonaisuuksia tavoitettavia tai suuria ongelmia ratkaisevia. Yleensä ihminen pystyy vaikuttamaan asioihin, jotka konkreettisesti ovat tietyllä hetkellä läsnä hänen elämässään, menneisyyttä ei voi enää muuttaa, eikä tulevaa varmasti ennustaa. Tämän vuoksi etsitään ratkaisuja tämän hetken asioihin, selkeyttämälle asiakkaalle sitä, että ne ovat asioita, joihin hän pystyy vaikuttamaan, jotka eivät hänen muusta sekaannuksen tunteesta huolimatta ole kaukana, negatiivisia, avuttomuutta herättäviä. Kriisissä olevan ihmisen elämä voi kokonaisuudessaan tuntua synkältä ja hajanaiselta, hän ei saa otetta arkipäivänkään asioista ja kaikki asiat hänen elämässään sekoittuvat tähän samaan sekavaan synkkyyteen. Ratkaisukeskeisyyden ja voimavarojen painottamisen tavoite ei ole muuttaa kriisin aiheuttamia kipeitä asioita positiivisiksi, ainoastaan näyttää, että on vielä asioita, jotka ovat positiivisia ja joihin ihminen pystyy tällä hetkellä vaikuttamaan. Tämän ymmärtämisen avulla pyritään vahvistamaan kriisissä olevan ihmisen identiteettiä, kykyä erotella asioita sekä toimintakykyä.

5.6. Terapeuttisesta, neuvovasta sekä ratkaisukeskeisestä työotteesta

Kriisiauttamisen teoreettiset ideat näyttäytyvät myös siinä, millaisen roolin kriisityöntekijä asiakkaan tukemisessa ottaa. Kriisityössä sekä tuetaan asiakasta käymään asioita läpi ja tiedostamaan elämäänsä, että ihan suoraan ja selkeästi sanotaan, mitä mieltä ollaan siitä, mitä asiakkaan elämäntilanteessaan tulisi tehdä ja ajatella. Löysin aineistostani kolme erilaista työtettä, joilla asioita käsitellään. Nimeän nämä: 1) terapeuttiseksi ja tiedostavaksi; 2) neuvovaksi ja kantaa ottavaksi sekä 3) konkreettiseksi ja ratkaisukeskeiseksi työotteeksi.

Kriisityössä autetaan tiedostamaan ja käymään läpi

Joissakin asiakastilanteissa on kyse lähinnä asiakkaan hankalan elämäntilanteen purkamisesta. Asiakas tulee kriisikeskukseen tavoitteenaan saada puhua elämäntilanteestaan. Asiakas saattaa kertoa asioita pitkältikin menneisyydestään ja kriisityöntekijän rooliksi jää enemmän asiakkaan kertomuksen peilaaminen kuin asioihin kantaa ottaminen. Tällöin kriisityö näyttäisi terapiatyypilliseltä auttamiselta. Siinä on tarkoitus tehdä asiakas tietoiseksi elämästään, antaa asiakkaalle tilaa purkaa elämäänsä, ottamatta kuitenkaan vahvasti kantaa tai pyrkimättä ratkaisemaan. Tämä kriisityön piirre tulee lähelle Cullbergin (1993) ajatusta siitä, että kriisityössä ei pyritä taikomaan pois tuskallista todellisuutta vaan autetaan ihmistä asian läpikäymiseen. Kristevaa (1993) mukaillen voidaan tällöin puhua ihmisen rohkaisemisesta "kohtaamaan objektinsa", hyväksymään kipeitä asioita ja tulemaan näin vahvemmaksi.

KT1a: "Rakastitko tätä miestä, oliko hän sinulle sellanen turvallinen kokemus?" (asiakastilanne 1, kriisityöntekijä a)

KT1a: "Mistä sä arvelet että sun siskoa ei lyöty, mutta sua lyötiin?" (asiakastilanne 1, kriisityöntekijä a)

KT7a: "No mitä sä koit siitä saaneesi?" (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä a)

A7: "En yhtään mitään. Sitten kun mä halusin, ne ois päästänyt mut Sodankylään lähtemään, mutta mä halusin mennä Lapin päihdekllinikalle. Eihän mulla ongelmana ollut masennus tai itsemurha-ajatukset vaan niillä minä vain halusin herättää huomioita, että hei, mulla on ongelma. Näin ainakin jälkeenpäin aattelen. Mie pääsin sinne ja olin siellä kolme viikkoo ja sinä aikana minulta kerran kysyttiin, että mitä minä aattelen ja mitä minä aioin tehdä. En minä tiennyt, mitä teen ja minulle jäi iso kysymys, että mikä tän homman tarkoitus oli ja sitten minä kävelin seuraavana päivänä pikapankin kautta paikalliselle R-kioskille pelaamaan pokeria. No lopputulos oli, kun minä viimesenä päivänä kysyin, että millä lailla tän piti auttaa, minähän tulin tänne vapaaehtoisesti. Ne sano vaan, joo se on susta itestäs kiinni. Niin se on ihan totta,

mutta enhän minä sitä tajunnut silloin. Minä aattelin, että tää mun pelihimo on sellanen, että joku sanoo mulle, että näin teet ja se on sillä selvä.” (asiakastilanne 7, asiakas).

Kriisityössä otetaan kantaa ja neuvotaan

Useimmissa asiakastilanteissa kriisityöntekijät ottavat selkeästi kantaa asioihin. Tällöin kriisityöntekijä ottaa eroa terapeuttiseen kantaa ottamattomaan linjaan. Kriisityöntekijä näyttäytyy keskustelussa aktiivisena ratkaisujen etsijänä ja ongelmien määrittelijänä. Tällöin kriisityössä näyttäytyy Paynen (1997) ja Furmanin (1987) kuvailemia ratkaisukeskeisyyden piirteitä. Arjen läheisyyttä, ohjausta ja neuvontaa painottavassa työssä työntekijä voi kertoa asiakkaalle rohkeasti, miten hän tulkitsee asiakkaan elämäntilannetta.

KT5a: ”Jotenkin musta nyt tuntuu, mä nyt sanon aika suoraan, siitä saa ajatella mitä tykkää...Että jotenkin sun pitäis nyt itelles selvittää, ennen kuin mitään muuta, että mitä sä haluat parisuhteelta ja mitä elämältä yleensä. Aattelis, että on aika turhauttavaa lähteä rakentamaan parisuhdetta, jos on itelle epäselvää, mitä mä haluan. Mitä mä haluan elämältä, parisuhteelta, mieheltä, tulevalta aviopuolisolta esimerkiksi. Että ensin se oma perusta selväks ja sitten lähtee rakentamaan vasta. En tiä, tuliko kollegalle samanlainen tunne, mutta musta tuntuu, että tässä nyt ollaan oltu yhdessä vähän tietämättä miksi, että se on ollut vähän semmosta poukkoilua, että ei tiä, mitä mä haluan ja mitä tältä saan. Ymmärränkö oikein? Mä aattelisin tällä tavalla”.. (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä a)

KT5b: ”Sä sanoit kuitenkin, ettet välttämättä edes haluaisi vakiintua, haluisit mennä ja tulla niinkun vapaasti. Oisko se sitten välttämättä mikään ratkasukaan, että heti nyt ettisit uuden tilalle vai voisko siinä välissä olla jotain semmosta elämää, mitä sä nyt koet, että et pysty hänen kanssaan elämään. Jotain semmosta ihan vapaana ja kattelisit.” (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä b).

KT3a: ”Joo mutta mun mielestä teijän pitäis isänä ja äitinä miettiä, mitä vanhemmuus on ja mihin päättyy vanhemman vastuu. Mun mielestä teijän ei kannattas kauheesti miettiä, että mitä elämä on ollut ja mistä tähän on tultu. Mun mielestä teijän kannattaa miettiä tästä eteenpäin että miten voitte tukea....a nyt vanhempina. Jotenkin tulee sellanen tunne, että teijän pitäis päästää nyt irtin elämästä, eikä pitää sitä enää omissa naruissanne, kävi miten kävi. Et mä oon ihan varma, että ... ottaa sen vastuun elämästään, jos hänelle annetaan siihen mahdollisuus”.. (asiakastilanne 3, kriisityöntekijä a)

Kriisityössä etsitään konkreettisia ratkaisuja

Joissakin asiakastilanteissa asiakkaan elämäntilanteen tiedostamistyötä enemmän näyttäisi painottuvan konkreettiset asiat asiakkaan elämässä. Tällöin tyypillisesti keskitytään miettimään jotain ”tässä ja nyt” -hetkessä ilmenevää ongelmaa elämässä. Verrattuna edellisiin näytteisiin, painottuu enemmän ratkaisukeskeinen työote, konkreettisten ratkaisujen etsintä esimerkiksi hoitoonohjauksen tai ongelman selvittämisen muodossa. Menneen

purkamisen sijaan keskitytään siihen, mitä on tapahtunut nyt. "Tässä ja nyt" -hetkeen keskittymistä käytetään tyypillisesti silloin, kun jokin tapahtunut asia on tuore ja selvittämätön ja tärkeintä on löytää konkreettista helpotusta tilanteeseen syvällisen pohdinnan sijaan. Kriisityöntekijän rooli näyttää tämän tyypillisessä työotteessa aktiivisemmalta verrattuna tiedostamiseen keskittyvään työotteeseen ja konkreettisemmalta verrattuna neuvovaan työotteeseen. Tämä työn piirre kertoo paitsi ratkaisukeskeisestä työotteesta, että Cullbergin (1993) kuvailemasta kriisin akuutissa vaiheessa tarvittavasta konkreettisen suojan antamisesta ja käytännön asioiden hoitamiseen tukemisesta.

Konkreettisia eteenpäin menemisen keinoja etsitään seuraavassa akuuttiin itsemurhayritykseen:

KT6a: "Millä lailla sä yritit (itsemurhaa.ph.)? ". (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Kai mä meinasin mennä parvekkeelta alas. ". (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Parvekkeelta alas ja olinko ymmärtänyt oikein, että sä olit viillellyt ittees kanssa? ". (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Joo. ". (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Töissä oot kuitenkin kokoajan jaksanut olla, etkä oo nukkunut, entäs syöminen? ". (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Kyllä mä töissä jaksan olla, syön sillon kun maittaa. ". (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Elikkä ei oo tainnut oikein maittaa? ".(asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Ei oo maittanut. Ei oo pariin viikkoon tullut säännöllisesti syötyä. Välillä on ollut sillain, että ei oo oikein ruoka pysynyt sisällä. ".(asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Oot sä laihtunut paljon? ". (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

Seuraavassa puolestaan käytetään ratkaisukeskeisyyden "tässä ja nyt"-hetkeen keskittymistä pitkään jatkuneen asiakkuuden rajaamisessa:

KT8a: "No joka tapauksessa se asia saatiin (verkostopalaveri.ph.) hoidettua. Vaikka se oli ikävää, ettei itse ollut paikalla. Mutta se, mikä on Mobilen rooli tässä, kun me ollaan tämmönen akuutin kriisin kohtaamispaikka ja sulla on tämmönen tuttu juttu. Että jos me ohjataan sua johonkin kun huomataan, mitä sulla milloinkin on huolena, kun sä tänne tuut, niin ei me voida sua suinpäin lähteä kiikuttamaan, kun joka paikkaan täytyy aina lähete olla. Asioit lähinnä...:n luona ja hän varmaan kertoo sulle suurinpiirtein nää samat asiat. Että semmonen tulis kysymykseen, sitä pidettiin kaikki hyvänä, että olis joku tämmönen katkasu ja sitten joku semmonen kuntoutusjakso. Miten rahaa niihin vois saada, kenties sossusta voisit saada maksusitoumuksen tai sitten kun sun isä on ollut tässä mukana, niin kenties sitä kautta. ". (asiakastilanne 8, kriisityöntekijä a)

Seuraavassa otteessa konkreettisten ratkaisujen etsinnällä etsitään selkeytystä asiakkaan vanhasta traumasta nousseeseen tunnekaaokseen.

KT2a: "Miltä susta tuntus, jos sä ihan sanosit hänelle, että se oli niin yllättävää, kun hän tuli halaamaan. Että se, miten reagoin, ei mitenkään johtunut hänestä, vaan säikähdin vain." (asiakastilanne, kriisityöntekijä a)

A2: "Mie oon sitä miettinyt, miten sen sanoa. Mulla on pyörinyt nyt ajatukset päässä, kun oon sitä pohtinut, että miten tästä nyt pääsen." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Kuitenkin sun tekis mieli sanoa hänelle jotain." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "... että tää on jostain minun muista asioista johtuva, että mulla kyllä... en mie tiä, miten sanosin sen." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Sähän voit sanoa, että se ei mitenkään johdu hänestä. Että olispa siinä ollut kuka tahansa, joka sua ois tälleen yllättäen halannut, sä olisit säikähtänyt sitä." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

Miksi neuvotaan ja otetaan kantaa?

Kriisityön kohtaamisissa keskeistä on kohtaamisen päämäärien ja tavoitteiden tiedostaminen, määrittely ja niiden mukaan eteneminen. Tämä näkökulma erottaa sen terapiatyöstä, jossa tietyn työntekijän ja asiakkaan kertaluonteisen kohtaamisen tavoitteita voi olla vaikeampi nähdä tai ne ovat näkyvissä pidemmän tähtäimen tavoitteina. Terapiasta kriisityön erottaa myös se, että työssä annetaan usein hyvinkin konkreettisten neuvoja ja tarjotaan suoria kannanottoja. Kriisityön tavoitteet näyttäytyvät konkreettisesti läsnäolevina ja ne myös sanotaan kohtaamisessa ääneen. Sosiaalityötä voi käsitteellistää samantyyppisenä ohjaavana, neuvovana ja asiakkaan elämään konkreettisia väliintuloja tekevänä työnä.

Sekä kriisityöhön, että ratkaisukeskeisiin menetelmiin on olemassa hyvinkin systemaattiset etenemismallinsa, niitä ei näe kriisityön arjessa käytettävän. Sen sijaan monet niiden periaatteista näyttäisivät ohjaavan kriisiauttamista. Kriisityö on siis neuvontaa ja ohjausta pikemminkin kuin terapiaa tai ongelmien syvällistä ruotimista. Kriisityön antama apu on lyhytkestoista ja siinä tartutaan siihen asiaan, mikä asiakkaalla sillä hetkellä on päällimmäisenä. Kriisityötä leimaa käytännön- ja arjenläheisyys pikemminkin kuin teoria- tai menetelmälähtöisyys. Kriisityö pyrkii auttamaan ihmistä välittömästi siinä tilanteessa missä hän juuri apua tarvitessaan on. Kun asiakkuudet ovat yleensä kertaluonteisia ja lyhyitä kestoiltaan, ei oikeastaan muuta voida tehdä kuin lähteä liikkeelle "tässä ja nyt" -hetkestä ja pyrkiä auttamaan asiakasta niistä lähtökohdista käsin, jotka hän juuri nyt

esittää asiakseen. Neuvonta ja ohjaus määritellään helposti keinoiksi auttaa asiakasta eteenpäin, kun käytössä ei ole minkään ongelman erityisasiantuntemusta tai erityisiä teorioita. Käytäntölähtöisyys ja arjenläheisyys nähdään välineinä silloin, kun tarkkarajaista teoria- ja menetelmäpohjaa ei voida nimetä.

Kriisiauttamisessa pyritään aina näkemään auttamisen alku ja loppu. Kriisityössä ei haluta aloittaa mitään, mille sen keinoin ei pystytä lupaamaan jatkoa. Koska kriisityössä asiakas-kontaktit pyritään pitämään lyhyinä, ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kohtaamaan kriisissä olevan asiakkaan koko elämää ymmärtäen ja tulkiten. Kriisiauttamisen tarve peilataan aina suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen. Pitkäaikainen mielenterveyspalveluita käyttävä asiakas saattaa hyvinkin tarvita kriisikeskuksen tukea esimerkiksi jos hänen vakinainen hoitosuhteensa ei kata viikonloppuna asiakkaan tarvitsemaa tukea tai tilanteen äkillisesti huonontuessa. Kriisiauttamista leimaa suhteessa sen asiakkaisiin ensiapuluonteisuus, väliaikaisuus sekä kriisiauttamisen konkreettinen tavoitteellisuus.

6. KRIISITYÖN KÄYTÄNTÖ ASIANTUNTIJUUDEN MURROKSEN PEILINÄ?

Auttamistyössä käydään jatkuvia neuvotteluita siitä, millainen ongelma on luonteeltaan, kenellä sitä on oikeus määritellä, kuka on vastuussa sen selvittämisestä ja miten ongelma voidaan ratkaista. Keskiössä on tällöin ennen kaikkea työntekijän ja asiakkaan tieto ja toimijuus suhteessa ongelmaan (Ronkainen 1999). Näissä prosesseissa ongelmasta sen luonteesta sekä ongelman ratkaisuihin ja ratkaisijoista käydään neuvotteluja (esim. Riikonen 1992). Keskeisiä kysymyksiä työlle ja työn kohteelle ovat tieto ja siitä neuvottelemisen, toimijuus ja vastuu sekä tulkinta ja ratkaisujen etsintä. Kriisityön asiakastyöstä löysin aineistostani kolmentasoista neuvottelua. Tämä neuvottelu etenee konkreettisesta ”tässä ja nyt” -ongelmien määrittelystä ja ratkaisujen neuvottelusta problemaattisempaan ”kriisikeskusteluun”, jossa neuvottelun keskiössä puhutaan pikemminkin asioiden läpikäymisestä niiden ratkaisun sijaan. Kolmas neuvottelun taso näyttäisi olevan ”ilmiöneuvottelu”, jossa ongelma ja kriisi yhdistetään johonkin yleiseen viitekehykseen (esim. perheväkivalta), selitetään ja neuvotellaan siitä tämän ”ilmiötiedon” kautta. Näitä kolmea neuvottelun tasoa nimitän ongelmadiskurssiksi, kriisidiskurssiksi ja ilmiödiskurssiksi. Luokittelu pitää sisällään ajatuksen tiedon ja toimijuuden yksiselitteisen hallitsemisen mahdottomuudesta.

6.1. Ongelma objektina, asiakas subjektina, asiantuntija tietäjänä

Ongelma-kriisi-ilmiö -luokittelussa *ongelmadiskurssin* tasolla ratkaistaan ja etsitään konkreettisia, helposti löytyviä, ”tässä ja nyt” ratkaistavia asiakkaan kertomuksen osia. Keskeistä tällä tasolla on konkreettisuus, painottaminen ratkaisujen etsintään ja löytymiseen sekä asiakkaan aktivointi hoitamaan asioitaan ja ratkaisemaan ongelmaa. Tällä tasolla painotetaan asiakkaan vastuuta oman elämänsä subjektina. Ongelmia ja asioita ulkoistetaan, pilkotaan osiin ja konkretisoidaan. Kriisityön asiantuntijuus olla tällä tasolla konkreettisista tukea, ohjaamista ja neuvomista. Ihminen on subjekti ja työntekijän tehtävä on tukea ja herätellä tätä ihmisen subjektiutta, aktiivisuutta toimia oman elämäntilanteensa helpottamiseksi. Payne (1997) ja Furman (1987) kuvaavat ratkaisu- ja voimavara-keskeistä työtettä. Tällöin erotellaan ja mietitään pieniä yksittäisiä osia ongelmavyyhdistä ja pyritään löyhdyttämään vyyhtiä ja parantamaan yksilön kokemusta oman elämänsä hallinnasta kriisitilanteessa.

KT6b: "Onko se nyt niin, että sä (itsemurhaa yrittänyt mies.ph.) et lähde sinne Kyllöön?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä b)

A6a: "En mä tänään." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6b: "Niin et tänään, se on niinkun huomisen asia?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä b)

KT6a: "Jos sä saat nukkua, mihin asti sä nuket siellä tyttöystävän luona? Mihinkä aikaan sun pitää mennä töihin?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Ei kun mä oon illassa." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Tuut sä aamulla. Mä tuun aamuun, mun tekis mieli nähä sua huomenna, se voi olla yksipuolinen toive." (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a).

A6a: "En mä tiä, jos mä nukun." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Niin jos sä nuket, siks mä kysyinkin, että koska sä heräät." (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Mä en koskaan sano kuinka myöhään mä nukun." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Ei sitä voikaan nyt tietää. Mutta vois tehdä semmosen diilin, että tuut käymään." (asiakastilanne 1, kriisityöntekijä a)

A6a: "Voin mä tulla." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Ootko sä jonkun kanssa ensi yön?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Oon." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Hyvä. Voitko sä aatella, ettet viiltele ittees tai hyppää parvekkeelta ens yönä?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "Joo, en mä parvekkeelta, kun ei oo sellasta." (asiakastilanne 6, asiakas a)

KT6a: "Voitko sä keksiä joitain muita konsteja, miten voit tehdä sen ilman parveketta?" (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

A6a: "En mä nyt jaksa varmaan miettiä sellasia." (asiakastilanne 6, asiakas a)

Ongelmadiskurssi näyttäisi pitävän sisällään perinteisen modernin, teknisen, erikoistuneen ja yksinkertaistavan tendenssin. Siinä ongelmille määritellään nimi ja niille etsitään ratkaisuja. Asiakas nähdään oman elämänsä toimijana ja kykenevänä ratkaisemaan eteensä tulevat ongelmat. Työntekijä puolestaan toimii tiedon välittäjänä asiakkaalle, neuvojana ja ohjaajana. Neuvotteluja käydään hyvin konkreettisella tasolla siitä, kuinka tulisi toimia ja miksi. Edellisessä katkelmassa kriisityöntekijällä oli selkeä tavoite huolehtia asiakkaan turvallisuudesta seuraavaan päivään asti itsemurhayrityksen jälkeen. Keinoina käytetään suostuttelua ja selittämistä. Asioita pyritään muuttamaan ja ratkaisemaan. Usein lopputuloksena on, että asiakas hyväksyy työntekijän neuvot ja ehdotukset. Asiantuntijuudella on ikään kuin hallussaan oikeus neuvoa ja määritellä sekä keinot ratkaista. Ongelma on kohde, joka asiakkaan tulee ratkaista ja työntekijä voi auttaa asiakasta tässä tarjoamalla hänelle keinoja ratkaisuun. Ongelmadiskurssi ei problematisoi ongelman objektiivista

luonnetta, se ei juuri kiinnitä huomiota niihin merkityksenantoprosesseihin, joissa ongelmaa määritellään. Tällä tasolla ideologiana on hyvin perinteinen subjekti-objekti; toimija-kohde-ajattelu. Asiantuntijuuden murroksen kautta ymmärtäen, on kyse modernista, ehkä medikalisoituneestakin, asiantuntijuudesta (vrt. Tuomainen ym. 1999). Työntekijän toiminnan kohde on asiakas ja asiakkaan toiminnan kohde puolestaan ongelma. Diskurssi toimii ”hoitaa pois alta” -mentaliteetilla. Kriisissä ihminen kokee voimattomuutta ja kyvyttömyyttä, kriisin akuutissa vaiheessa ihminen tarvitsee paljon konkreettista tukea ja ohjausta.

6.2. Kriisi arvoituksena, asiakas tarinankertojana, asiantuntija tulkkina

Kriisidiskurssissa ei niinkään korostu ratkaisujen etsintä. Kriisi on jotain, mistä on vaikeampi saada kiinni tässä ja nyt. Myös kriisidiskurssin tasolla voidaan pyrkiä luomaan ajallisesti etenevää ja kausaalisia suhteita sisältävää kokonaisuutta, mutta nämä syy-seuraussuhteet eivät ole yksiselitteisesti löydettävissä. Jos ongelmadiskurssissa painottuvat ohjaus, neuvonta sekä ratkaiseminen, painottuu kriisidiskurssissa kriisin yksilöllinen, autenttinen ja yksilön sisäinen luonne. Kriisin tasolla neuvoteltaessa luotetaan asiakkaan omaan kykyyn muodostaa itselleen mielekästä tarinaa kriisistä. Kriisidiskurssista näkyy työntekijän varovaisuus tulkintojen teossa ja neuvomisessa. Erään Mobilessa tapahtuneen asiakastilanteen jälkeen muistan työparini kanssa keskustelleeni siitä, miten tuoda asiakkaalle riittävän painokkaasti esille se, että hän ei ole syyllinen poikaystävänsä itsemurhaan kuitenkaan mitätöimättä ja kieltämättä hänen kokemuksestaan syyllisyydestä, joka hänen on kuitenkin käytävä läpi asiasta selvittääkseen. Kriisin ja ongelman ero on siinä, että ongelma on läsnä tässä ja nyt; asiakas voi toimia ratkaisunteen subjektina. Kriisi puolestaan on luonteeltaan siten ”objekti” (Kristeva 1993), että siitä voidaan vain neuvotella ja sitä pyrkiä määrittelemään, mutta se jää kuitenkin elämään omaa prosessiaan, se ei poistu poistamalla eikä ratkea ratkaisemalla. Asiakas nähdään avainasemassa tämän objektin määrittelyprosessissa Kriisidiskurssissa puhutaan siitä, millaisia tunteita, ajatuksia, ristiriitoja jokin asia tai tapahtumakokonaisuus asiakkaassa herättää. Ihanteellisessa kriisidiskurssissa kriisityön asiantuntijuus näyttäytyy ikään kuin kättilön tai katalysaattorin roolissa (Cullberg, 1993, Falk, 1996).

KT7b: ”Se on varmaan melkonen vastakkainasettelu, olla noin ristiriidassa itensä kanssa, toisaalta nauraa itelleen ja toisaalta ihmettelee, kuka ihminen se minussa oikein on, joka käy pelaamassa, vaikka minä en sitä sisimmässäni haluaisi”. (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b).

A7.: "Niin kuka se on, mä en oikein tiä, osa siitä on samaa ihmistä, joka tässäkin istuu, mutta osa on sitten jossain ihan muualla tai sitten se oikea minä on piilossa takataskussa. Mutta se, että mun uskottavuus kärsii, minä en osaa näyttää surkeelta tai osaan, mutten halua. Siis tää on mun ongelma ja mä pystyn nauramaan itelleni ja kertomaan muka iloisesti mun ongelmista. Mutta kuka mua viittii ottaa todesta, kattoo vaan, että eihän sulla mitään hätää oo, mee kotiin kasvamaan. Mikä sinänsä on ihan oikein, pitäs mun ehkä vähän kasvaakin." (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Jotenkin mä haluisin sanoo sulle, ettei sun pitäs niin hirveesti hävetä näitä asioita, koska riippuvuushan on ihan oikeesti sairaus. On tietenkin väärin, että sä valehtelet itelles ja muille joitakin asioita, mutta sä et kuitenkaan haluis tehä niin, se on se sairaus sussa, joka sitä tekee. Se sairaus on osa sua, mutta sä et oo pelkää sitä. Sä oot sinä, mies, susson paljon hyviä puolia. Niin sitä mä tarkotan, että susson paljon arvokkaita puolia, tää homma vaan valtaa sut. Jotenkin jos sä pystyt aatteleen, että sä et oo pelkää sitä ja se on kuitenkin nyt osa sua. Eli tietyllä tavalla irrottaan sen siitä, mitä sä ite oot." (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b).

Edellisessä aineistokatkelmassa työntekijä ja asiakas keskustelevat siitä, miten kriisiytyneen peliriippuvuuden hallitsema elämä vaikuttaa asiakkaan elämään ja identiteettiin. Keskustellaan siitä, kuinka peliriippuvuus kriisiyttää asiakkaan elämän niin, että hän ei koe olevansa "oma itsensä". Kriisityöntekijä kuvaa, että riippuvuus on osa asiakasta, mutta asiakas ei kuitenkaan pelkää sitä. Tämä kertoo siitä kuinka "abjektinomaiset asiantilat" (Kristeva 1993) tunkeutuvat ihmisen minä-identiteettiin, eikä niitä enää kykene erottamaan toisistaan. Tässä näyttäytyy kriisin sisäisyyden ja ulkoisuuden problematiikka.

Ongelmadiskurssiin verrattuna työntekijän ja asiakkaan roolit kääntyvät kriisidiskurssissa jopa päinvastaisiksi. Kriisidiskurssissa näyttäisi olevan läsnä kolme eri tahoja: asiakas, työntekijä ja kriisi. "Nokkimisjärjestys" etenee ylhäältä alaspäin: kriisi-asiakas-työntekijä. Kriisillä on oma autenttinen muotonsa, se on läsnä, mutta se ei suostu valmiisiin luokitelumalleihin. Se on asiakkaan sisällä ja asiakkaan näköinen, mutta sillä on kuitenkin oma riippumattoman prosessinomaisen logiikkansa. Tästä logiikasta voidaan saada tietoa häivähdyksittäin tiettyjen merkkien ja vihjeiden kautta, mutta kriisin kokonaisuutta on vaikea paikallistaa, saada hallintaan, nähdä sen syy-seuraussuhteita. Tällöin huomio kiinnittyy ongelman ratkaisemisen sijaan sen tarinan ymmärtämiseen, jota kriisissä oleva ihminen kriisistään kertoo. Holman (1999, 15-16) mukaan narratiivi, kertomus antaa muodon ja jatkuvuuden jollekin, joka on muodotonta, käsitteellistämätöntä ja merkityksentöntä. Kriisi näyttäisi olevan ilmiö, jota kunnioitetaan ja joka voidaan kohdata vain sen ehdoilla; läpikäymällä, tunnistamalla, arvottamalla sitä. Asiakkaan tehtävä on näiden keinojen avulla tutustua kriisiin, juosta tuntemattomaan, antautua kriisiprosessin vietä-

väksi. Kriisi on asiakkaan ongelma. Jos työntekijä ottaa asiakkaan kriisin omaksi ongelmakseen, hän ei ole sisäistänyt kaikkea kriisiauttamisesta (vrt. Cullberg 1993, 33-36). Kriisiä kunnioitetaan asiakkaan omaisuutena; arvokkaanakin sellaisena, koska kriisiin liittyy paljon asiakkaan elämän arvokkaita asioita, jotka hän on menettänyt tai jotka ovat vaarassa murskautua. Työntekijän on mahdollista saada kriisistä käsitystä vain sen tarinan kautta, jota asiakas työntekijälle kriisistään kertoo. On asiakkaan oma asia, missä kriisin vaiheessa hän on ja hänen itse määriteltävä, kuinka suuri kriisiin liittyvä menetys on ollut.

Hyvä kriisiauttaja ei kriisin edessä kuvittele tietävänsä kaikkea eikä koe pakkoa ratkaista. Kriisiauttajan on edettävä asiakkaan ehdoilla. Myöskään asiakas ei kriisin kohdatessa ole subjekti, toimija; pikemminkin kriisin ehdoilla etenijä. Kriisidiskurssi kertoo myös paljon siitä, millaiset voimat nykymurroksesta ikään kuin pilkkaavat ja kyseenalaistavat modernia asiantuntijuutta. Moderni asiantuntijuus luokittelee, ratkaisee, ennustaa, hallitsee, diagnosoi, erikoistuu. Kriisi ei suostu mihinkään näistä. Se ei ilmiönä ole luokiteltavissa, sen voi määritellä vain kriisin kokija. Sitä ei voi, eikä sitä pidä ratkaista, se ei ole pelkäämisen paha, eliminoitava ongelma, vaan asiakkaan henkilökohtainen, arvokaskin läpikulkemisen ja kasvun tie. Kriisiä ei voi ennustaa, se sisältää paljon ristiriitoja, takapakkeja, ennustamattomia käännteitä. Kriisi ei suostu mihinkään diagnoosiin, se on ameebamainen ja kutsuttavissa vain nimellä kriisi. Kriisit eivät erikoistu; ei ole olemassa erityistä eksaktit tunnusmerkit sisältävää läheisen kuolinkriisiä tai onnettomuuskriisiä vaikka kriisiä voidaan tulkita ja tunnistaa sen ilmenemisen kautta (kriisireaktiot). Kriisi itse on paljon syvemmissä rakenteissa; ihmisen minä-identiteetissä. Kriisidiskurssia näyttäisi hallitsevan varovaisuuden ja kunnioittamisen mentaliteetti.

6.3. Asiakas ja asiantuntija neuvottelijoina, ilmiö neuvottelun kohteena

Kolmas taso, jossa neuvottelua käydään näyttäisi olevan *”ilmiödiskurssi”*. Ilmiödiskurssi on neuvottelun tasoista luonteeltaan yleisin. Se ei keskity ainoastaan yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ”tässä ja nyt”. Ilmiötieto (Peltomäki ym. 2000) on kriisityössä ja auttamistyössä yleensä arkikokemuksen ja tieteen kautta kerääntynyttä tietoa siitä, millainen jokin ilmiö on luonteeltaan. Ilmiödiskurssi on yleisellä tasolla käytävää neuvottelua siitä, mitä tämän tyyppisiin elämäntilanteisiin, kriiseihin ja ongelmiin yleensä liittyy. Tätä neuvottelua näytettäisiin käytävän kahdella tasolla. Ensimmäinen taso on, että asiakas kertoo tilanteestaan jotain, jonka työntekijä selittää tällä ”ilmiötiedolla”. Toisella tasolla työntekijä

puolestaan antaa asiakkaalle yleistietoa kyseisenlaisista ilmiöistä; siitä mitä niihin yleensä liittyy ja millaisia ratkaisukeinoja kyseisenlaisiin ongelmiin on olemassa. Ilmiödiskurssissa työntekijä ja asiakas neuvottelevat keskenään ehkä kaikkein tasapuolisimmin, ulkokohtaisesti ja yleisesti ilmiön luonteesta.

A1: "Nää kaikki asiat on niinkun sieltä syksyltä... Isän muutto, äidin tilanne, siskon huostaanotto ja oma muutto. Että kyllä nää kaikki asiat niinkun painaa, että pääkopassa ei ollut niin paljon varaa, että täytyi ottaa aikalisä." (asiakastilanne 1, asiakas)

KT1a: "Niin sä sanoit yhden avainsanan väkivallassa; aikalisä; ootko sä kuullut siitä? Se on sillä lailla aika osuva, että monesti pariskuntia kehoitetaan ottamaan aikalisä silloin kun tunnistaa itessään sellasia piirteitä, jotka johtaa väkivaltaan. Se on yks semmonen konsti, että kun tuntuu siltä, että napsahtaa, niin nyt nurkkiin." (asiakastilanne 1, kriisityöntekijä a)

KT7a: "Mutta sun sisällä kuitenkin tuntuu pahalta?" (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä a)

A7: "Mullon tossa pelaamisessa niin paljon kakkaa kaivettavana, että sen juomisen ja velkojen lisäksi tulee jonkinlaisia masennus- ja mielialanmuutoshommia. Psykologi ei suostunut tulkitsemaan niitä masennukseksi." (asiakastilanne 7, asiakas).

KT7b: "Mitä ne hänen mielestään pikemminkin oli?" (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Koska minä en oo ollut kuin muutaman tunnin sillain mieli maassa ja sitten kaivaudun taas ylös ja alan tekee jotain järkevää hommaa. Eli minä en kärsi masennuksesta, jos masennus vain neljän tunnin välein kolmeksi tunniksi." (asiakastilanne 7, asiakas)

Ensimmäisessä aineistokatkelmassa keskustellaan siitä, millainen ilmiö perheväkivalta on luonteeltaan asiakkaan esiin tuoman ”aikalisä” -käsitteen avulla. Toisessa katkelmassa puolestaan luodaan määrittelyä masennukselle. Ilmiötason diskurssissa käydään tieteenkin tyypillistä neuvottelua siitä, millaisia ilmiöt ovat luonteeltaan. Taustalla voidaan nähdä useiden samantyyppisten neuvotteluiden perusteella, tieteellisten tutkimusten avulla sekä arkikokemuksen ja asiantuntijatiedon kautta kertynyttä tietoa ja käsitystä siitä, millainen jokin ilmiö on luonteeltaan ja mitä siihen kuuluu. Asiantuntijoiden arvovalta on kautta aikojen perustunut oikeuteen neuvotella ilmiöistä ja määrittellä niitä. Ilmiöistä neuvottelussa eri asiantuntijuudet ovat saaneet historiassaan vakiinnutettua asemaansa ja pystyneet vakuuttamaan muut asiantuntijuudestaan.

Nykytieteessä neuvottelu nähdään kuitenkin tapahtuvan moninaisissa, yllättävissäkin, eritasoisissa paikoissa (vrt. Gibbons 1994, Eräsaari 1997 kappaleessa 2.1). Puhutaan maallikkoasiantuntijuudesta, arkitiedosta, elämäkokemuksesta, terveestä maalaisjärjestä jne. Ilmiötasolla kriisityön kohtaamisissa tapahtuva neuvottelu kertoo tästä. Neuvottelu

ei kulje yhteen suuntaan siten, että työntekijä kertoisi asiakkaalle millainen ilmiö on, vaan useimminkin niin, että asiakas kertoo jotain elämäntilanteestaan ja työntekijä tulkitsee tuota asiakkaan kertomusta viemällä sen kokemuksena ilmiötiedon tasolle. Tässä neuvotteluprosessissa ilmiötieto ei ole pysyvää ja stabiilia, vaan jokaisen siitä ja sen piirissä käydyn neuvottelun kautta elävää, muuttuvaa, sovellettua ja kehittyvää. Ilmiötiedon tasolla asioille pyritään luomaan merkityksiä ja kiinnittämään ne johonkin laajempaan asiayhteyteen.

Jos ongelmadiskurssi on kokonaisuuksien pilkkomista osiin ja kriisidiskurssi ikään kuin kokonaisuuden harsimista kasaan johtolangoista, on ilmiödiskurssi puolestaan asioiden liittämistä laajempiin asiakokonaisuuksiin. Ilmiödiskurssissa näyttäytyy kaikkein selkeimmin se, mitä murrosteoriat puhuvat neuvotellusta tiedosta (esim. Gibbons 1994, 6). Tällä tasolla asiakas ja työntekijä näyttävät eniten tasavertaisilta keskustelemassa ja neuvottelemassa esimerkiksi siitä, millainen ilmiö perheväkivalta on luonteeltaan. Ilmiöstä voidaan puhua, sitä voidaan selittää teorioilla, tiedolla, hoitotuloksilla. Ilmiödiskurssin tarkoitus ei ole ratkaista vaan selittää.

Yhteenvetona voi sanoa, että kolme aineistostani noussutta diskurssia kertovat paljon auttamistyön murroksen yhteydessä käydyistä keskustelusta -auttamistyön ihmiskäsityksestä, asiantuntijuuden murroksesta ja elämän ongelmien ymmärtämisestä. Lähestymisnäkökulmanani keskiössä on kriisi käsitteenä, koska mielestäni jo kriisin käsite ja sen näyttäytyminen auttamistyön arjessa ja teorioissa on jotain, jonka tunnistamiseen ja keskustelun alle tulemiseen on täytynyt käydä tietty prosessi yhteiskunnassa ja asiantuntijuuksien kentällä. Moderni itseriittoinen asiantuntijuus ei kykenisi kriisiä kuvailemaan ja hyväksymään sillä tavalla, kuin kriisi ja kriisiauttaminen nykykeskustelussa tulkitaan, se pyrkisi luokittelemaan, pelkistämään ja kieltämään kriisin ambivalenssia sisältävät puolet. Nämä kolme diskurssia elävät yhtä aikaa kriisityössä, niitä kaikkia on havaittavissa kaikissa aineistoni asiakastilanteissa. Ilman näitä piirteitä ei ylipäätään voisi puhua kriisiauttamisesta. Eri asiakastilanteissa painottuvat eri diskurssit. Teen tämän eronteon, koska mielestäni se kertoo paljon siitä, millainen nykymurros on luonteeltaan; millainen on auttamistyön asiantuntijuuden tietopohja ja miten erilaisina asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen aikana asiakkaan ja työntekijän roolit saattavat näyttäytyä.

7. KRIISI-INTERVENTION ETENEMISESTÄ

7.1. Ajallisuus tarinankerronnassa ongelman jäsentäjänä

Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa kriisikeskuksessa keskeiseksi keskustelua muok-
kaavaksi tekijäksi nousee käsitys ajasta. Keskustellaan siitä, miten kriisi on muodostunut
ja mitä on konkreettisesti tapahtunut. Työntekijälle ajallisen käsityksen hakeminen on
keino ymmärtää kriisin kehitystä. Ajallisen käsityksen hakeminen saattaa lähteä asiakkaan
menneisyyden tapahtumista, josta tullaan vähitellen nykyhetkeen, tässä hetkessä elämää
vaikeuttaviin asioihin. Ajalle annetaan merkityksiä ja sen kautta pyritään ymmärtämään
asiakkaan elämän ongelmaa, kriisiä. Giddensin (1991, 75-77) mukaan minä-identiteetti
on ilmiö ja prosessi, jonka lähtökohtana on kertomuksellisuus. Minän todellistaminen
(self-actualization) vaatii ajan kontrollia. Oleellista on rakentaa vyöhykkeitä ja vaiheita
henkilökohtaisen ajan kulusta. Tämän rakentamisen täytyy olla johdonmukaisessa suh-
teessa ulkoisiin ajallisiin tapahtumiin. Dialogin käyminen ajan kanssa on itseymmärryk-
semme perustaa. Myös tulevaisuutta pyritään järjestämään ajallisen kontrollin ja aktiivisen
ajallisen vuorovaikutuksen keinoin (emt).

Kriisityössä keskeistä on keskittyminen ”tässä ja nyt” -hetkeen. Kuitenkin ennen kuin
tässä ja nyt-hetken vaikeuksia voidaan ymmärtää, täytyy ensin luoda ymmärrystä siitä,
millaisia ovat ongelman tausta, miten ongelma on syntynyt ja miksi se on syntynyt. Tässä
kappaleessa pyrin ajallisen käsityksen luomisen kautta ymmärtämään sitä, miten kriisi-
työssä eritasoisista sosiaalisista, psyykkistä jne. ongelmista ”tehdään” kriisejä, millainen
on kriisityön käsitys ongelman etenemisestä, sen taustoista ja kiinnittymisestä tähän
hetkeen. Kohtaamisessa liikutaan menneen, tulevan ja nykyisyyden välillä konkreettisesti
ja abstraktimmassa ongelmapuheessa. Keskusteluprosessissa ongelmasta pyritään luo-
maan kokonaisuus, johon kriisityön välinein on mahdollista puuttua. Asiakas ja työntekijä
kertovat ajallisesti etenevää tarinaa siitä millainen ongelma on luonteeltaan. Näin löytyy
se osa ongelmasta joka muotoutuu ratkaisua vaativaksi käsiteltäväksi asiaksi. Aluksi
pureudun tarinankerronnan ajalliseen jatkumoon yhden aineistoni asiakkaan kertomuksen
avulla.

Eräässä aineistoni asiakastilanteessa asiakas kertoo itselleen jäsentynyttä ajallisesti etenevää tarinaa siitä, miten lapsuudenkokemukset ovat olleet pohjana hänen tämän hetkisessä elämässään esiintyvillä vaikeuksilla.

Varhaislapsuuden kokemuksissa painottuvat perheessä alkaneet hankaluudet äidin alkoholinkäytön muodossa.

A1: "Porissa äidin juominen alkoi enemmän niinkun lisääntyä, kun isä oli viikot työmatkoilla ja viikonloput kotona Porissa. Isä joutu viemään mut joka maanantai-aamu ensin Keuruulle tädin luo hoitoon ja mä olin viikot siellä. Ja nyt kun ollaan tädin kanssa juteltu, täti on sanonut, että mä en varmaan enää olis hengissä jos oisin jäänyt äidin luo. Sosiaalityöntekijät lähti Seinäjoella mejän perään tämmösen tapauksen jälkeen, kun olin vähän alle 5-vuotias ja isä tuli töistä kotiin, oli pihassa ambulanssi ja se vei mut vatsahuuhteluun. Äiti oli juottanut mulle 6-7 pulloa keskiolutta." (asiakastilanne 1, asiakas)

A1: "Meillä oli aina kotona sellasta porukkaa ja mejän äiti valvotti mua öisin ja oli kyllä ihan mukaviakin hetkiä." (asiakastilanne 1, asiakas).

Käännö elämässä ja tuleminen tämän hetken elämän vaikeuksiin tapahtuu ensimmäisen lapsuudenkodissa koetun perheväkivaltatilanteen jälkeen. Tästä alkaa vaihe, jossa asiakas on lapsena äidin häneen kohdistaman perheväkivallan uhrina ja joutuu sivusta seuraamaan äidin ja isän välistä perheväkivaltaa.

A1: "Ensimmäinen kerta tapahtu, kun olin jo kuudennella luokalla ja pikkusisko oli jo syntynyt. Ja mun omassa huoneessa oli matosta tehty mun oma komero ja siitä tuli jotain kränää ja äitee sitten hermostu ja löi multa ylähuulen auki. Mä sitten koulussa valehtelin, että olin kaatumut potkurilla, mutta iltpäivällä se sitten selvis, mun oli pakko kertoa totuus, että mun äiti oli lyönyt mua." (asiakastilanne 1, asiakas)

A1: "Mä en sillon vielä pärjännyt mejän äitille ja joskus oli leipäveitsi kaulalla, se sillä niinkun uhkas. Isän ja äitin välillä oli aina jotain kähinää..." (asiakastilanne 1, asiakas)

Seuraava käänne elämässä tapahtuu kun asiakas kasvaessaan pystyy jo puolustautumaan äitiään vastaan, väkivaltainen käyttäytyminen alkaa siirtyä osaksi asiakkaan omaa persoonaa.

A1: "Sitten kasiluokka oli kaikkein pahin vuos, mulle alko tuleen sellasta voimaa, ettei kukaan mahda mulle mitään. Kun musta tuntu, ettei musta kotona välitetä. Mulle alko tuleen sitä voimaa, että mua ei määrää kukaan, mä teen mitä haluan..." (asiakastilanne 1, asiakas)

A1: "Kun äiti kävi mun päälle, mä tökkäsin sen siihen sänkyyn ja istuin sen päällä ja koputin sen päätä siihen sängynlaitaan... sitten mulle tuli kova pelko, että mitä mä teen, jos tää nainen tästä nousee, se tappaa mut... Mä soitin mun erityisopettajalle ja se sitten tuli meille ja me vietiin pikkusisko hoitoon ja se olikin samana päivänä viety lastenkotiin." (asiakastilanne 1, asiakas)

Lapsuuden ja nuoruuden kokemuksista asiakas tulee vähitellen tähän päivään, omaan väkivaltaiseen käyttäytymiseensä sijaisvanhempiaan ja ikätovereitaan kohtaan ja siihen syyhyn, minkä vuoksi asiakas on tullut nyt Mobileen. Tässä vaiheessa keskustelussa ongelmaksi on määritelty asiakkaan väkivaltainen käyttäytyminen ja kriisityöntekijä tarjoaa sen helpottamiseksi yksilötyöskentelyä Mobilen perheväkivaltatyön merkeissä.

A1: "Mä tunnen niinkun mussa olis kaks ihmistä... Mulla oli se ensimmäinen tappelu sijaisvanhempien kanssa toukokuussa ja toinen oli sitten nyt ... Sillon mulla niinkun napsahti ja mä sanoin, että muhunhan ei kosketa. Kun mä tuun siihen raivon pisteeseen, mä en enää tiä, mitä mun suusta tulee... Kyl mä tiän, jos vielä tulee kerta, mä lennän pihalle. Mä oon mun äitiä kohtaan käyttäytynyt väkivaltaisesti ja se on jotenkin jäänyt sieltä se muistikuva... se on niinkun jäänyt sinne. Kyl mä tiän, että asiat pystys selvittää toisellakin tavalla." (asiakastilanne 1, asiakas)

KT1a: "Kyllä se varmaan hyvä olis käydä juttelemassa, koska itehän sä oot huolissas, mitä tästä seuraa sun tulevaisuudelle, että se varjo seuraa sua äidin väkivaltaisuudesta ja siitä, mitä äiti on kenties itse joutunut kokemaan. Että löytyy tasapaino sen voiman ja herkkyyden välillä. Kyllähän susta sitä herkkyyttäkin löytyy. Ettei käy niin, että se voima kääntyy sua itseäs vastaan. Sä olisit silloin määrätyllä tavalla uhri jos sun menneisyys tuhois sun tulevaisuuden. Oma elämä on kuitenkin ainutkertainen ja säkin oot joutunut oleen vahva ja vahvuudesta on tullut sulle se voima, että sä pärjää ja jaksat eteenpäin. Ja se onkin hirveen tärkeä, kun se on hyvän palveluksessa." (asiakastilanne 1, kriisityöntekijä a)

Asiakastilanne on hyvä esimerkki siitä kuinka tarinan kertomisessa menneisyyden kokemuksista päästään tämän hetken elämän ongelmiin ja siihen, mitä voidaan tehdä, jotta menneisyyden vaikeat kokemukset eivät tuhoa asiakkaan tulevaisuutta. Useimmissa aineistoni asiakastilanteissa tällainen syy- ja seuraussuhteita sisältävä kertomus kokemusten ja nykyisten vaikeuksien välillä tulee selkeästi esille. Holman (1999, 15-17) mukaan kertomuksen prosessissa määrittelemme keitä olemme suhteessa muihin ihmisiin ja ympäristöömme. Kertomuksen kautta paitsi muokkaamme itsestämme rationaalista, merkityksellistä kuvaa muille ihmisille ja ympäristölle, myös selitämme itsellemme tapahtumia, asioita ja ilmiöitä. Se miten näemme ja kuvittelemme itsemme on liikkeessä ja muutoksessa oleva, jatkuvasti uudelleen muokkauksen alle joutuva prosessi.

7.2. Ongelmasta työongelmaan

Kantola-Leskisen (1999, 31) mukaan kriisityön kohtaamisissa asiakas itse määrittelee ongelman ja sitä kautta asiakas ja työntekijä yhdessä määrittelevät "työongelman" eli asian, jota asiakas ja työntekijä yhdessä lähtevät ratkaisemaan. Tässä ajatuksessa on taustalla ratkaisukeskeinen työote. Kriisityön kohtaamisissa käydään jatkuvasti neuvot-

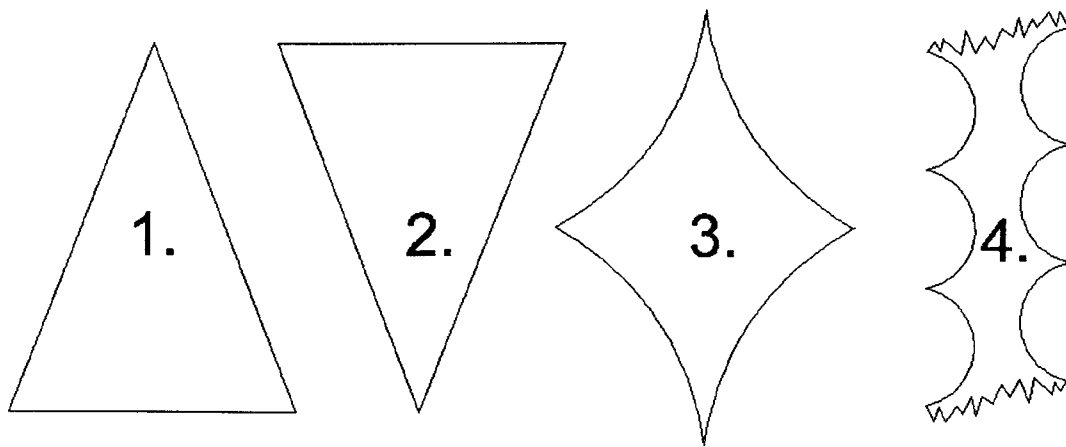
telua siitä, mikä on se konkreettinen ongelma, johon tulisi puuttua ja millainen on se ongelmakokonaisuus, joka on tuon konkreettisesti näyttäytyvän asian taustalla. Näyttäisi siltä, että ongelmakokonaisuudesta täytyy löytyä joitain konkreettisia, ”tässä ja nyt” -hetkessä ilmeneviä vaikeuksia, jotta ongelmasta tulee kriisityön puuttumisen kohde. Tällaista konkreettista voi olla esimerkiksi hoitoon pääsyn tarve tai ristiriita ihmissuhteissa. Kaikissa aineistoni asiakastilanteissa on nähtävissä kamppailua yleisen ongelmapuheen sekä ongelman konkretisoinnin välillä. Aineistossani näkyy kamppailua ongelman yleisluonteisen, ongelman syitä ja taustoja ruotivan sekä konkreettisen, ongelman tämän hetken ilmenemistä käsittelevän puheen välillä. Ongelman määrittelyssä ja neuvottelussa näyttäisi olevan seuraavat vaiheet, joiden mukaan ongelmasta haetaan ajallisesti etenevää kertomusta:

A) Ongelmaa pyritään selittämään ymmärtämällä sen taustoja; lapsuuden kokemuksia, riippuvuuskäyttäytymistä, päihteiden käyttöä jne. Tällöin ongelmasta keskustellaan suhteellisen yleisellä tasolla, pyritään luomaan kuvaa siitä, millainen ongelma on ja millainen osa sillä on elämässä. Tällöin liikutaan usein menneen tasolla. B) Tätä kautta ongelmalle pyritään antamaan nimi ja luomaan siitä ajallisesti ja kausaalisesti etenevä kertomus. C) Ongelman ilmeneminen nykyhetkessä tarkennetaan konkreettiseksi tai konkreettisiksi vaikeuksiksi, pyritään pääsemään ongelman ilmenemiseen tässä ja nyt hetkessä. D) Kriisiyttännyt tapahtuma tai asia, joka on laittanut asiakkaan nyt hakemaan apua puretaan keskustelemalla tapahtuneesta. E) Konkretisoituneelle vaikeudelle etsitään ratkaisuja ja pyritään suuntautumaan tulevaan. Nämä vaiheet eivät etene aineistoni asiakastilanteissa toistuvasti samassa järjestyksessä, mutta ne ovat löydettävissä koko aineistostani. Ongelman luonne ja sen ratkaisut neuvotellaan tässä prosessissa.

Olen luokitellut asiakastilanteeni pyramidimalleittain:

1. Oikeinpäin oleva pyramidi kuvaa asiakastilannetta, jossa ensin käydään läpi konkreettinen, kriisiyttännyt asia tai tapahtuma ja tämän jälkeen siirrytään keskustelemaan laajemmin tapahtuman merkityksistä, sen taustoista, ongelman syistä ja seurauksista.
2. Nokallaan seisova pyramidi kuvaa neuvottelua, jossa lähdetään liikkeelle menneisyydestä, ongelman luonteesta, sen syistä ja seurauksista ja vasta lopussa tarkennetaan ongelman ilmeneminen ”tässä ja nyt” -hetkessä, konkretisoidaan ongelma.

3. Ensin kapea, sitten levenevä, sitten taas kapeneva malli puolestaan kuvaa neuvottelua, jossa lähdetään liikkeelle konkreettisesti tapahtuneesta, liikutaan vähitellen neuvottelemaan laajemmin ongelman luonteesta, syistä ja seurauksista ja lopulta palataan taas konkreettisesti miettimään ongelmaa ja sen ratkaisuja ”tässä ja nyt” -hetkessä.
4. Eniten neuvottelua ja kamppailua ongelman konkretisoinnista käydään neljännessä mallissa, joka on luonteeltaan kaikkein rönsyilevin, ongelmaa on siinä vaikea tarkentaa nykyhetkeen ja konkreettisista ratkaisuehdotuksista liikutaan taas pian ongelman luonteen yleiseen problematiikkaan. Riippuu asiakastilanteesta, kuinka syvälle ongelman luonteen ja syiden selvittelyyn mennään.



Kuva 1. Kriisi-intervention etenemismallit.

1. Oikein päin oleva pyramidi- konkreettisesta tapahtumasta edetään laajemmin sen merkityksiin elämässä.
2. Nokallaan seisova pyramidi- haetaan laajasta asiakaskokonaisuudesta konkreettista tarttumispintaa.
3. ”Tähtimalli” -Lähdetään liikkeelle konkreettisesta asiasta ja päädytään konkreettiseen ratkaisuun, asian taustoja käsitellään vain vähän.
4. ”Omenankaramalli” -Asiakokokonaisuus pysyy laajana, vaikka sitä pyritään useaan otteeseen konkretisoimaan.

7.2.1. Kriisiytäneestä tapahtumasta sen ymmärtämiseen laajemmin elämässä

Oikein päin olevassa pyramidissa liikutaan keskustelussa konkreettisesta tapahtumasta yleisluonteisempaan keskusteluun ongelman luonteesta ja merkityksistä. Asiakas on tullut purkamaan jotain konkreettista tapahtunutta asiaa ja kertomuksessaan antaa tapahtumalle ja siihen liittyvälle ongelmalle syvempiä merkityksiä elämässään. Aineistoni asiakastilanne,

jossa äiti ja poika ovat tulleet keskustelemaan pojan tekemästä rikoksesta on luonteeltaan tällainen. Kohtaamisen lähtökohtana on pikemminkin ollut rikoksesta puhuminen työntekijän ja pojan välillä, mutta keskustelu keskittyy lopulta äidin pelkoihin ja huoleen, jonka pojan tekemä rikos on aiheuttanut. Liikkeelle lähdetään purkamalla kriisiyttänyt tapahtuma.

A4a: "Niin, tiesin kyllä, missä (poika.ph.) on, olivat tyttöystävänsä kanssa istumassa iltaa yhdessä paikassa. No tyttöystävä oli sitten lähtenyt pois ja ne oli siellä juonut kaljaa. Sinne oli sitten soittanut pari kaveria, ja pyytäneet (poikia.ph.) mukaan. Nää kaks poikaa olivat varastaneet auton tuolta Huhtasuolta ja pyysivät poikia mukaan ajelemaan. Ne sitten ajo sillä autolla ja ne oli ajanut sen mäsäks ja kaikilla oli ollut promilleja, (omalla pojalla.ph.) kaikkein eniten. ". (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Kerrotko, ihan minkä ikänen oot ja paljonko sulla oli promilleja? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4b: "Minkä ikänen...17 ja sitä oli jotain 1,2. ". (asiakastilanne 4, asiakas b)

KT4a: "Miten sä ite nyt jaksat, oot tän väliajan jaksanut, olinko ymmärtänyt oikein, että olit ajanut lyhtypylväeseen? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4b: "Joo. ". (asiakastilanne 4, asiakas b)

KT4a: "Ja sattuks sua ittees mitenkään? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4b: "Ei. ". (asiakastilanne 4, asiakas b)

KT4a: "Tuliko poliisit siihen tilanteeseen? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4b: "Ei kun me lähettiin, ne tuli kotoo hakemaan. ". (asiakastilanne 4, asiakas b)

A4a: "Aamulla kuuelta soi ovikello, menin ikkunaan ja unenpöpperössä aukasin oven, enkä ees kerennyt kattoon, onko (poika.ph.) tullut kotiin, kaks virkapukusta poliisia siinä, että herranjumala, nyt on jotain kauheeta tapahtunut. ". (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Sä olit sitten kotona ja muistit, mitä oli tapahtunut. Mitenkäs sulla nyt on odotettavissa, onko tullut mitään tietoo, että millonka on odotettavissa jotain sieltä poliisilaitokselta päin? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

Selvitellään vielä pojan koulunkäyntiä, seurusteluasioita, äidin ja pojan välejä ja puhutaan rikoksen seuraamuksista. Rikos on asiana keskusteltu ja selvitetty. Poika ei juuri välitä kertoa asioistaan. Seuraava työntekijän kysymys saa keskustelun siirtymään rikoksesta äidin mieltä painaviin asioihin.

KT4a: "Mitäs toivoisitte meiltä tai mitä aattelitte kun tänne tulitte, että miten me voitais olla teille tässä tilanteessa niinkun avuksi? ". (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4a: "Kun minä oon yksinhuoltaja, mä oon lapsesta lähtien (poikaa.ph.) kasvattanut käytännössä katsoen yksin. Mä oon sillain kokenut, että mä oon aivan niinkun yksin näiden asioiden kanssa, mulla on äärimäinen hätä. Toisaalta mä tiän, että meen liiallisuuksiin, en saa öisin nukuttua, kukkelehdin vielä neljän

aikaan, ootan (poikaa.ph.) kotiin, että entä jos se ei tuukaan. Kauhee pelko, että mitä tapahtuu. On se soittanutkin, mutta sitten kun mä oon huomannut, että se on huppelissa, niin mulle tulee semmonen olo... kun tietää, mitä tolla assallakin voi tapahtua, mimmosta porukkaa siellä liikkuu." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Totta, ei sitä aina kaikelta varjellu. Toisaalta mejän vanhempienkin pitäis oppia päästämään jollain lailla irti. Ei se vanhemmuus meistä lopu, sehän kestää lopun elämää, mutta kun ei me voida perässäkään kulkea, joka askelta varjella. Vaikka sitä sydämessä on semmonen tuntu, että voi kun ne säästys tältä ja tältä, mutta kun ne ite täytyy kuitenkin kulkea ne askeleet sinne aikuisuuteen, kokeiluineen päivineen, vaikka toivois, että ne säästys mahdollisimman vähin vaurioin." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

Keskustelu vanhemmuudesta ja nuorten rajojen kokeilemisestä siirtyy vähitellen syvemmälle äidin pelkoihin.

A4a: "Mä toivoisin, että jos (pojalla.ph.) on jotain ongelmia, jotka painaa sen mieltä, eikä se pysty kellekään puhumaan, niin tulis puhua mulle, ei pitäis olla niin hävettävää asiaa, ettei mulle vois puhua." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Sä oot nyt tossa pari kertaa sanonut, että jos on jotain ongelmaa ja (poika.ph.) on tossa hiljanen, niin osaisitko sä sanoa, mitä sä eniten pelkää? Tulee mieleen sellanen asia, että pelottaako sua joku ongelma tai asia, mitä nyt et sano ääneen?" (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4a: "Se (aika pojan isän kanssa.ph.) tavallaan niinkun osittain ruokkii niitä mun pelkoja, mullon aika järkyttäviä kokemuksia sieltä. Mulla on ollut tietty päämäärä (pojan.ph.) kasvatuksessa alusta lähtien, että en halua, että pojasta tulee niinkun isänsä". (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Että kun kuvasit, että on ollut jotain sellasta epämäärästä ja sulla on ollut tietyt kasvatuseriaatteet pojan kanssa... Joskus saattaa ihmisten mielissä olla, että kun mun mummo oli tällöinen ja isä tommonen, niin koko suku on sitten tätä. Semmosia pelkoja, joita ei ääneen lausuta. Monestihan suvuissa heitellään tällöisiä asioita, se saattaa niinkun hirveen pitkälle kulkea määrätynlaisena painolastina mukana." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4a: "Niin mulle on suoraan sanottu, kun (poika.ph.) on ollut pieni, että katotaan, mitä sun pojastakin tulee, tuntu niinkun äärimmäisen pahalta sillon, mä tiesin, ettei (pojasta.ph.) tuu." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Että sillä lailla kun äidillä on tommonen kokemus, ymmärtää sen ylimääräisen huolen." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

Keskustelu jatkuu äidin menneisyyden kokemuksissa. Se, että äiti pääsi purkamaan huoli-ansa, nähdään riittävänä ratkaisuna ja helpotuksena tilanteeseen. Loppukeskustelussa ongelmaksi määritellään vanhojen vaikeiden elämäkokemusten pulpahtaminen pelkoina pinnalle pojan aiheuttaman huolen kautta. Tulevaan suuntaudutaan keskustelemalla nuoren itsenäistymisestä ja kotoa lähtemisestä.

KT4a: "On niitä hyvä aina joskus vähän kerrata, että vaikka ihan sun käydä joskus juttelemassa yksin. Jos se vois auttaa sua päästämään irti, niinkun ittes lentoon, että se on oma elämänhistoria, joka siinon ollut takana kaikkine päivineen ollut ihan kunnioitettava. Että uskaltasit niinkun elää tässä päivässä ja tästä eteenpäin, ettei ne vanhat peikot siellä jyllää sussa. Onhan ne meissä kaikissa ne elämänsä kaaren kokemukset. Että päästäs taas eteenpäin, esimerkiksi tämänkin tapahtuma, että päivä päivältä mentäs eteenpäin."
(asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4a: "En mä tiä, jos näitä raskaita kokemuksia ei olis ollut, osaisinko suhtautua yhtään paremmalla tavalla. Toisaalta mä aattelen, että mä oon itelleni selvittänyt ne jutut, että on sillain päässyt yli, mutta nehän on aina siellä. Mutta ei ne silleen häiritte mun elämää." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4b: "Se on varmaan niin, että vaikean paikan tullen tulee mieleen ne vanhat jo selvitettykin jutut."
(asiakastilanne 4, kriisityöntekijä b)

A4a: "Niin ja sitten ne vaikuttaa siellä." (asiakastilanne 4, asiakas a)

KT4a: "Niin ehkä siinä tulee vähän tiiviimmin ajateltua, että tässäkö se tuli se rysäys, mitä on pelännyt." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

KT4a: "Ja sitten kun teillä on ollut tämmönen tiivis kumppanuus, äiti on pitänyt huolta pojasta ja poika on ollut vähän miehenä talossa, niinkun äsken kuvasit, niin se semmonen irtiotto, itsenäistyminen, kyllä se voi tuntua kummalliselta teistä kummastakin." (asiakastilanne 4, kriisityöntekijä a)

A4a: "Joo, (poika.ph.) onkin jo jonkin aikaa suunnitellut, että kohta vois olla aika ettii sitä omaa asuntoo, niin otettiin paperia ja kynää ja laskettiin kuluja. Että niinkun realisoitiin sitä, miten taloudellisesti pärjää. Enhän mä (poikaa.ph.) vielä haluis päästää kotoa, mutta jos hänestä siltä tuntuu, niin saa mennä, hienoo-han se on, että lähtee kokeilemaan, parempi kuin että jää äitin helmoissa roikkumaan." (asiakastilanne 4, asiakas a)

Kohtaamisessa ongelmaksi muodostuu äidin huoli poikansa tulevaisuudesta. 1. (D) Ongelman aiheuttajana on ollut pojan tekemän rikos, joka käydään ensin tilanteessa läpi. 2. (A) Ongelmasta keskustellaan vanhemmuuden, nuoruuden rajojen kokeilun, nuorten päihteiden käytön sekä vanhojen vaikeiden elämäkokemusten teemoilla 3. (B) kertomuksessa luodaan ajallisesti ja kausaalisuhteita sisältäen etenevä kertomus. Tämä kertomus ei ole pojan rikollisen käyttäytymisen syiden ja taustojen selvittelyä vaan äidin huolen ja pelkojen ymmärtämistä menneisyyden kokemusten kautta. 4. (C) Ongelman ilmeneminen nykyhetkessä tarkennetaan äidin huoleksi ja peloiksi, kun poika on iltamenoissansa. 5. (E) Tulevaan suuntaudutaan keskustelemalla pojan itsenäistymisestä sekä äidin ja pojan suhteen muutoksesta pojan kasvaessa. Keskeistä tässä mallissa näyttäisi olevan, että asioille ei lopultakaan pyritä etsimään konkreettisia ratkaisuja. Tilanteen helpotukseksi näyttää riittävän se, että asiakas sai käydä läpi kriisityöntekijän tapahtuman ja ymmärtää ja tunnistaa niitä elämänsä kulun taustoja, jotka ovat aiheuttaneet voimakkaan reagoinnin tapahtuman johdosta.

7.2.2. Elämäntarinasta konkreettiseen ongelmaan

Nokallaan seisovan pyramidin mallissa keskustelu etenee päinvastoin edelliseen malliin nähden laajasti ongelman taustoista tässä ja nyt hetkessä elämässä vaikuttaviin ongelmiin. Etenemisessään tämä malli on samalla tapaa selkeä kuin edellinenkin malli, siinä edetään ongelman taustoiksi määriteltävistä asioista ”tässä ja nyt” -hetkessä ilmeneviin vaikeuksiin. Kappaleessa 7.1 käsittelemäni esimerkki tarinan ajallisesta etenemisestä on luonteeltaan selkeästi tämän mallin mukainen. Siinä edetään vaikeista lapsuuden kokemuksista tässä päivässä ilmenevään omaan väkivaltaiseen käyttäytymiseen. 1.(A) Omaa väkivaltaista käyttäytymistä selitetään ja perustellaan lapsuuden perheen väkivaltakokemuksilla. 2.(B) Tätä kautta ongelma nimetään väkivaltaisuudeksi ja luodaan siitä ajallisesti ja kausaalisuhteita sisältäen etenevä kertomus. 3.(C) Ongelman ilmeneminen nykyhetken vaikeuksina tarkennetaan omaksi väkivaltaiseksi käyttäytymiseksi sijaisvanhempia ja ikätovereita kohtaan sekä keskustellaan siitä, millaisia konkreettisia vaikeuksia käyttäytyminen on tuonut ja voi tuoda asiakkaan elämään. Puhutaan sijaiskodista hädöstä, vaarasta joutua rikossyytteeseen jne. 4. (D) viimeisimmät väkivaltakohtaukset sijaisvanhempia ja ikätovereita kohtaan puretaan käymällä ne yksityiskohtaisesti läpi. 5. (E) Konkretisoituneelle vaikeudelle, joka on väkivaltaista käytöstä, etsitään ratkaisuja ja helpotusta sopimalla, että asiakkaan kanssa aletaan tehdä säännöllisesti työtä perheväkivaltatyön merkeissä. Lapsuuden kokemusten kautta asiakkaalle syntynyt kyky ottaa vastuuta ja käsitellä laajasti oman mielensä asioita nähdään myös voimavarana tälle työskentelylle. Tulevaisuuteen suuntaudutaan keskustelemalla koulutussuunnitelmista ja täysipainoisesta elämästä.

Ongelmaa pyritään ymmärtämään suhteellisen kaukaa sen taustoja selvitellessä ja vaikka lopulta tullaan siihen, miten ongelma ilmenee tässä ja nyt, ratkaisujen tasolla ei kuitenkaan etsitä konkreettisuutta. Tämäntyyppinen vuorovaikutustilanne voi myös johtaa konkreettisten ratkaisujen etsimiseen. Ratkaisuksi tässä muodostuu se, että työntekijä ja asiakas jatkavat keskinäistä työskentelyä Mobilen perheväkivaltatyön piirissä. Perheväkivaltatyö Mobilessa pohjautuu kriisityön ihanteeseen, työn tavoitteena on puuttua perheväkivaltaan välittömästi kun perheväkivaltatilanne on tuore. Perheväkivaltatyössä käydään läpi ratkaisukeskeisellä idealla tilanteita, jotka johtivat väkivaltaan, tavoitteena tunnistaa ja oppia hallitsemaan itsessä ja toisessa niitä merkkejä, jotka johtavat väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Perheväkivaltatyö Mobilessa jo kertoo tietynasteisesta erikoistumisesta kriisityön

puitteissa. Perheväkivaltatyössä myös voidaan lähes ainoana työotteena kriisityössä puhua jatkuvista asiakkuuksista ja pidempikestoisista työn tavoitteista. Ongelmaa ei tässä kohtaamisessa ole ainoastaan tavoitteena helpottaa tässä ja nyt vaan pitkäjänteisesti sen kanssa työskennellen. Asiakkaan elämäntarinassa on tarjolla paljon elementtejä, joiden käsittelyyn voitaisiin tarttua. Jo tullessaan kriisikeskukseen asiakas kuitenkin kertoo, että on tullut kriisikeskukseen kuultuaan siellä tehtävästä perheväkivaltatyöstä

7.2.3. Konkreettisesta tapahtumasta konkreettisiin ratkaisuihin

Ensin ylhäältä kapeneva, keskeltä levenevä ja sitten taas kapeneva "tähtimalli" kuvaa kriisityön kohtaamisia, joissa ensin selvitetään tulon syy, jokin konkreettinen tapahtuma ja tämän jälkeen mietitään laajemmin ongelman taustoja ja syitä. Lopuksi palataan taas alussa esiin tuotuun konkreettiseen ongelmaan ja mietitään, miten siihen olisi mahdollista saada helpotusta. Suurin osa aineistoni asiakastilanteista näyttää kuuluvan tähän malliin. Asiakkaalle on usein luontevinta lähteä liikkeelle siitä, mitä on tapahtunut ja samoin työntekijä aluksi pyrkii lähtemään selvittämään tätä, jollei asiakas itse vahvasti lähde jollekin toiselle linjalle keskustelussa. Kriisityön opeissa painotetaan, kuten ratkaisukeskeisissä työotteissakin, hyvänä tapana päästä liikkeelle keskustelussa niihin konkreettisiin asioihin tarttumista, jotka tällä hetkellä ovat pinnalla. Tällöin selvitetään ensin se, mikä asiakkaan sai juuri tänään lähtemään keskustelemaan asiasta.

Tällaisesta mallista kriisikeskustelun etenemisessä on kyse, kun raiskauksen muutama vuosi sitten kokenut nainen tulee keskustelemaan yllättävästä trauman puhkeamisesta, kun miestyötoveri on halannut naista.

*A2: "Siitä on nyt muutama vuosi aikaa, kun oon joutunut raiskauksen uhriksi. Ei uskois, että se vielä itket-
tää..".(asiakastilanne 2, asiakas).*

*A2: "Se on sillä lailla käsitelty, että syyllinen sai tuomion, eikä siinä kummempaa. Se on tietysti jonkinlaisia
traumoja jättänyt".(asiakastilanne 2, asiakas)*

*A2: "Ja nyt sitten oltiin miestyöntekijän kanssa kahestaan, ollaan tuttuja, ettei siinä mitään. Hän tuli mua
onnittelemaan, yllättäen halaamaan, eikä mua ole kukaan mies oikein sillain nyt lähestynyt-
kään".(asiakastilanne 2, asiakas).*

KT2a: "Niin se tuntu vaikeelta?".(asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

*A2: "Kun minä kyllä pidän hänestä, ei siinä mitään, mutta joku trauma siinä tuli, semmonen pelko, mie en
saa öisin nukuttua, kun aattelen, etten kai minä ite anna mitään aihetta mihinkään".(asiakastilanne 2,
asiakas)*

KT2a: "Tapahtuko se nyt aivan äskettäin?" (asiakastilanne 2, asiakas)

Seuraavassa otteessa työntekijä pyrkii kysymyksillään konkretisoimaan sitä, onko asiakkaan huolenaihe realistinen. Tällä pyritään kriisityössä siihen, että vaikka tunteet ja kokemukset joita ihmisellä on traumaattisesta tilanteesta, on läpikäytävä, voi ulkopuolinen realisoida tilannetta kertomalla, miltä tilanne näyttää ulkopuolisen silmiin. Kriisitilanteessa ihmisen tunteet ja henkilökohtaiset kokemukset sekaantuvat siihen, mitä todella on tapahtunut. Kriisin läpikäymisen kannalta on tärkeä ymmärtää myös se, mitä todella tapahtui.

KT2a: "Millanen tilanne se oli, vetäydyitkö sinä jotenkin siitä halauksesta?" (asiakastilanne 2, asiakas)

A2: "En". (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2b: "Et osoittanut sitä hänelle?" (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä b)

A2: "Mie toiselle työkaverille heti siinä puuskahdin, että mulle on tapahtunut vaikka mitä.." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "No kuuliko hän sen?" (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "Kuuli varmaan ja jotenkin sen ymmärsi." (asiakastilanne 2, asiakas)

Tapahtuman purkamisen jälkeen siirrytään keskustelemaan yleisesti siitä, millainen kokemus raiskaus on ja miten se voi jättää ihmiseen jälkiä. Keskustellaan raiskauksesta syynä halaamistilanteessa nousseille tunteille.

KT2a: "Mutta se on ihan ymmärrettävää, jos sulla on muutama vuosi sitten ollut tällöinen kokemus. Niin ihan tällöinen normaali läheisyys, se saattaa jotenkin alitajuisesti tuoda esiin ne pelot, joita silloin syntyy." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

KT2b: "Kyllä se on hirvittävä kokemus se raiskaus. Kyllähän se sillä lailla jättää jälkensä." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä b)

A2: "Joo, en mä ole kuvitellutkaa, että se vielä näin tulis esille." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Joskus joku yllättävä kokemus saattaa laukasta sen vanhan..." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "Joo, oon mä tanssinut jossain tilaisuudessa miehen kanssa, mutta ei se ole sama tilanne..." (asiakastilanne 2, asiakas)

Tämän jälkeen aletaan miettiä sitä, mikä olisi se tapa, jolla asiakas pystyisi selvittämään oman hämmentyneisyytensä halauksen yhteydessä miestyökaverille. Palataan raiskauksesta konkreettisesti tähän hetkeen, miten tilannetta voisi nyt helpottaa.

KT2a: "Miltä susta tuntus ihan voisitko sä sille miestyökaverille vaikka ihan sanoo, että mä niin yllätyin siitä?" (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "Kun jotain siihen nyt on tullut, kun mä luulen, että mä on jotenkin ymmärtänyt sen väärin. Mä huomaan, että siinä käytöksessä on jotain sellasta." (asiakastilanne 2, asiakas).

KT2a: "Miltä susta tuntus, jos sä ihan sanoisit hänelle, että se oli niin yllättävää, kun hän tuli halaamaan. Että se miten reagoin, ei mitenkään johtunut hänestä, vaan säikähdin vain." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "Kyllä mä uskon, että ite tästä pääsen jonkin ajan kuluttua, mutta pelkään sitä, ettei tästä nyt mitään väärinkäsitystä tuu, ettei hän aattele, että mie oon jotenkin säikähtänyt sitä hänen vammaansa, että mie jotenkin pelkään sitä." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Niin ei sun tarvi sun menneisyydestäs sen enempää hänelle kertoa, kuin että vähän hämmästyin sitä halaamista." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "En mä tiä, miten se sai mulle aikaan tällöisen pelon, että meidän työsuhde tästä kärsii." (asiakastilanne 2, asiakas)

KT2a: "Mutta jos sä et ota sitä asiaa puheeksi, niin sä mietit töissä kokoajan, mitä hän nyt aatteele susta. Niin sua ittees se helpottaa, jos sä sanot jotain, ihan pieninkin siitä." (asiakastilanne 2, kriisityöntekijä a)

A2: "Onhan se sanottava, ei siitä muuten pääse yli, sen takia mä just halusin tulla tänne keskustelemaan, kuulla vähän muidenkin mielipiteitä. Jos tää nyt tästä helpottas." (asiakastilanne 2, asiakas)

1. (D) Aluksi kriisiyttännyt tapahtuma puretaan keskustelemalla halaustilanteesta. 2. (C) Tämän jälkeen ongelman ilmeneminen konkreettisesti nykyhetkessä puretaan asiakkaan huoleksi työtoveruuden kärsimisestä ja työkaverin saamista mahdollisista väärinkäsityksistä. 3. (A) Ongelmaa selitetään keskustelemalla sen taustalla olleesta raiskauksesta ja siitä jääneistä traumaista. 4. (B) Näin ongelmalle annetaan nimi, vaikeus on trauman aiheuttamat mahdolliset väärinkäsitykset. Ongelman taustoja ymmärretään ajallisesti raiskauksen seurauksina. 5. (E) Konkretisoituneelle vaikeudelle etsitään ratkaisuja miettimällä, miten asian voisi selvittää miestyötoverin kanssa. Tulevaisuuteen suuntaudutaan sopimalla työntekoa vaikeuttavien asioiden selvittämisestä. Tässä mallissa näyttäytyy kaikkein selkeimmin kriisityön ihanneauttaminen. Lisäksi tämä on tyypillinen tapa edetä kun on kyse erityisen akuutista tai traumaattisesta kriisistä. Kriisiyttännyt tapahtuma tunnistetaan, se käydään läpi, mietitään hieman sitä miten tähän on tultu, mutta keskitytään lähinnä siihen, millaisia ratkaisuja "tässä ja nyt" -hetkessä ilmenevään ongelmaan voisi löytyä. Kohtaamista leimaa konkreettisuus ongelman käsittelyssä ja tavoitteellisuus konkreettisten ratkaisujen neuvottelussa.

7.2.4. Kun konkreettiseen ongelmaan ei päästä

Neljännessä kriisi-intervention etenemismallissa on kyse siitä, että ongelmaa on vaikea konkretisoida ja löytää siihen ”tässä ja nyt” -hetkessä mahdollisia ratkaisuja. Asiakastilanteessa, jossa kyse on peliongelmaisen miehen väsymisestä pelikierteeseensä kyse on tästä. Työntekijä pyrkii kerta toisensa jälkeen tuomaan ongelmaa tähän hetkeen, asiakas puolestaan näkee ongelmansa hyvin jäsentyneensä ja analysoi sen syitä ja seurauksia, mutta lähinnä tarinassaan kertoo siitä, miten ongelma on muodostunut ja miten se vaikeuttaa hänen elämäänsä. Kriisityöntekijät puolestaan näkevät oman roolinsa lähinnä asiakkaan jatkohoitotahon järjestämisenä ja tätä kautta asiakkaan avun saannin jatkumisen turvaamisena.

Kohtaamisessa keskitytään lähinnä siihen, että ongelmalle annetaan nimi ja sitä pyritään selittämään ymmärtämällä sen taustoja (A+B).

A7: ”Joo se on ohessaan tuonut sellasia ongelmia. On myös erittäin asiaan liittyvä tuo jatkuva rahaongelma- siis pelaaminen vie enemmän kuin mitä rahaa tulee tai ainakin se vie kaikki. Ja niin kun mä kerroinkin, se on vienyt multa työpaikkoja, se on vienyt multa kavereita...”(asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: ”Oot sä aiemmin hakenut apua tähän vai onko tää nyt ihan eka paikka?” (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: ”Mä oon ollut hoidettavana tän asian takia. Mun pelihimo ei sillon ollut niin paha kuin nyt, mutta rahatilanne näytti siltä, että menneisyys näytti aika mustalta ja nykyisyys näytti tasan tarkkaan ei miltään. Mä olin lopettanut koulun ja multa meni kämppä alta, mä en saanut asua siellä enää, rahaa ei tullut mistään ja niin mä menin sosiaalitoimistoon ja ainut mikä mulle annettiin oli matkalippu Kittilään koska mä olin siellä kirjoilla. No fiksuna miehenä minä tietysti menin matkatoimistoon, että tässä on nyt tapahtunut tämmönen erehdys, että mullon nää matkaliput, mitenhän mä voisin perua ne, muuttaa rahaksi. Vaihdoin ne rahaksi, pelasin ne ja sitten mä kävelin muutaman kilometrin sinne jälle, kaivoin linkkarin taskusta ja vetäsin ranteen auki.” (asiakastilanne 7, asiakas)

Asiakkaan tarina jatkuu epäonnistuneissa hoitokokeiluissa ja pelihimon pahenemisessa matkan varrella. Työntekijä tarttuu asiakkaan kuvailuun pelihimon merkityksistä hänen menneisyydessään seuraavalla kysymyksellä. Keskustelussa päästään kohtaan C, ongelman ilmenemistä pyritään tarkentamaan konkreettiseksi tässä ja nyt hetkessä ilmeneviksi vaikeuksiksi.

KT7b: ”No mitä sä aattelet, mitä tää pelihimo merkitsee sun elämässä tällä hetkellä?” (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: *"No minä aattelen, että se oli aluksi jännitystä, sitten siitä tuli riippuvuus ja nyt se on elämäntapa. Ja kun se on elämäntapa, se on siinä mielessä ikävää, että kun mulla ei ole töitä, mulla ei ole varaa rahoittaa sitä ja sitten mä myyn kaikkee omaisuutta ja lainaan ihmisiltä rahaa enkä varmasti pysty maksaan takaisin."* (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: *"Sä oot varmaan aika veloissas nyt sitten?"* (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: *"Oon hyvin veloissani, mutta suurin ongelma, mikä mullon on mun uskottavuus..."* (asiakastilanne 7, asiakas)

Käydään tiedostamiskeskustelua, pyritään konkreettisesti purkamaan sitä, mikä edellisessä hoitoyrityksessä meni pieleen.

KT7b: *"Tota mä jäin miettimään, kun sä sanoit, että sen jälkeen, kun kävit (terapeutin.ph.) luona juttelemassa, sen jälkeen olis jopa pahentunut sun tilanne? Onks sulla jotain ajatuksia, että minkä takia?"* (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: *"Ei siinä muuta kuin, että mä ite uskoin hirveesti, että se auttaa kun käyn juttelemassa. Ja sitten kun se taas ei auttanutkaan. Mä valehtelin siellä, että en oo pelannut..."* (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: *"Te kävitte kuitenkin siellä terapiassa läpi niitä vaaratilanteita, että miten sä tavallaan tunnistat itessäs tietyt merkit, että missä kulkee sen pelaamisvaaran rajat ja miten sä sen tunnistat..."* (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: *"Niinpä niin, että vaikka mä kuinka hyvin tiedän omat paheeni, tunnustan riippuvuuteni ja vaaratilanteeni. Tiedän, miten niitä vois välttää, mutta mä teen ihan päinvastoin, mä yritän kiertää kaikki mahdollisuudet, että joutusin välttään niitä vaaratilanteita."* (asiakastilanne 7, asiakas)

Edellisessä otteessa työntekijä puhuu ratkaisukeskeisestä terapiasta tutuin käsittein; onko kyse siitä, että asiakas ei ole käynyt tämän tyyppistä vaaratilanteiden tiedostamiskeskustelua terapiassaan? Asiakas kumoaa terapian hyödyn sanoessaan, että on ymmärtänyt kaiken, mitä hänelle on siellä pyritty neuvomaan, mutta kuitenkin käyttäytyy aivan päinvastoin

Keskustelu jatkuu samaa linjaa, työntekijä pyrkii konkretisoimaan ja etsimään konkreettisia ongelmakohtia. Asiakas näkee ne kaikki, mutta kokee silti, ettei apua ole hänen tilanteensa saatavilla, eikä millään pystytä hänen tilanteeseensa vaikuttamaan. Käydään läpi myös ne paikat, mistä asiakas voisi hakea apua ongelmaansa ja miten, tällä hetkellä asiakkaalla ei ole hoitosuhdetta. Käydään myös voimavarakeskustelua. Asiakas on juuri kertonut olevansa epärehellinen parisuhteessaan.

KT7b: *"Millasissa asioissa sä oot rehellinen sun tyttökaverille?"* (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: *"Jaa-a..."* (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Tarkotin sellasia asioita, joita sun on helppo sanoa hänelle ja sä tiedät, että sä tarkotat niitä ihan oikeesti". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "No ainakin mun on helppo kertoa hänelle, mitä itestäni aattelen." (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Niin, mä huomaan sen, sää oot kauheen rehellinen siinä mielessä, että kattelet, mitä kaikkee sussa on." (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Niin, mutta se, mitä mä aattelen itestäni, niin hän (tyttöystävä.ph.) ei välttämättä halua uskoa sellaseen paskakasaan, mitä mä niinkun kerron olevani." (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Jotain sussa on kuitenkin sellasta, mikä pitää hänet kiinni sussa." (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

K7: "No en mä tiä, ehkä jotain. Mutta se, että mä en oo yhtään tyytyväinen itteeni, enkä ole ollut pitkään aikaan. Enkä ole mejän suhteeseen yhtään tyytyväinen, koska minä en mielestäni ole ansainnut sitä sillä lailla kun saan." (asiakastilanne 7, asiakas)

Työntekijä tarkentaa sitä, millaista apua asiakas on Mobilesta tullut hakemaan, mitkä ovat hänen odotuksiaan. Tästä päästään hetkeksi kohtaan (D), kriisiytännyt tapahtuma tai asia, mikä on laittanut asiakkaan hakemaan apua puretaan keskustelemalla tapahtuneesta.

A7: "Ai jaa, miks mä nyt olen täällä... Mä oon käynyt kanittamassa liikkakaverin cd-soittimen, eikä tietoo, mistä saan rahat, että saan sen takasin." (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Se on se juttu, mikä sua on tänään painanut?" (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Aika paljonkin, kun oon tehnyt sen kerran aikasemminkin. Ja se mua niin paljon harmittaa, kun mä uskottelin, että ostan niillä rahoilla ruokaa ja kaikki on hyvin. En varmaan palaa niitä rahoja... Ihan siis minusta tuntuu, että ihan tahallani teen sen, vaikken tahallani teekään. Harmittaa ihan se, että pystyn huijaamaan itteeni niin täydellisesti." (asiakastilanne 7, asiakas)

Asiakastilanteessa yleistuntuma on, että asiakas on tullut Mobileen ilman sen suurempia odotuksia, purkamaan ongelmaansa ja pahaa oloaan. Työntekijä huolestuu erityisesti siitä, että asiakas tuntuu olevan hyvin masentunut ja hänen elämäntilanteensa kietoutunut monella eri tavalla peliongelman ympärille. Työntekijän näkökulmasta asiakkaalle on saatava apua. Asiakas puolestaan näkee aikaisemmat avunhakukerrat tuloksettomina, ja hänen on vaikea uskoa siihen, että työntekijän ehdottama a-klinikkahoitokaan auttaisi häntä. Kohtaan (E), ratkaisujen etsintään konkretisoituneelle vaikeudelle ja tulevaan suuntautumiseen päästään vain osittain. Tässä keskustelussa asiakasta pyritään vakuuttamaan siitä, että hänen ongelmaansa on mahdollista saada apua. Keskustelussa toistuu myös jatkuvasti asiakkaan "vastuuttaminen" ja motivointi hoitamaan ongelmaansa. Vaikka kriisityöntekijät ymmärtävät asiakkaan pettymyksen aiempiin hoitoyrityksiin ja voimattomuuden suhteessa ongelmansa ratkaisuun, näyttäisi ainoana lähtökohtana tilanteen

helpottumiseksi olevan se, että asiakas motivoituu hoitoon lähtöön ja haluaa päästä eroon riippuvuudestaan. Asiakastilanteessa toinen työntekijä on ollut enemmän taka-alalla, hoitoon lähtemisestä puhuttaessa työntekijät suostuttelevat yhdessä.

KT7a: "Tuntus kyllä, että a-klinikka ois oikee paikka. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä a)

KT7b: "Kun nyt vaan jaksasit tsempata ja pääsisit hoidon alkuun. Sen takia a-klinikka tuntus hyvältä vaihtoehdolta, että tottakai kun on mikä tahansa riippuvuus, niin siitä jonain päivänä haluu eroon enemmän ja toisena vähemmän, jos niinkun yksin koittaa sitä säädellä ja vähentää. Vaikka että kävelee kahden pelin ohi ja kolmannelle jää. Kun siellä tehdään semmonen systemaattinen, arkipäivässä jatkuva hoitosuunnitelma, mitä pyritään noudattamaan. Ja edetään niinkun vaihe vaiheelta eteenpäin, ettei se jää siihen junnaamiseen nollavaiheen ja ykkösvaiheen välille. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Joo siis, jos mut hyväksyttäs johonkin a-klinikkahoitoon, niin miten mä sitten saan itteni motivoitumaan siihen, että otan sen tosissani. Siis sehän mua ärsyttää ja pelottaa koko hommassa, en mä haluis sillain vain vähän räpästä. ". (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7a: "Ei sitä pidäkään sillain aatella, että se ongelma joko on tai sitten sitä ei oo ollenkaan, ei sitä noin vaan hetkessä ratkasta. Etkä sä pysty siihen ite, sä tarvit siihen tukea. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä a)

A7: "Ja sitten kun mun peliriippuvuudelle on muka tehty jotain monta kertaa. Mitä on tapahtunut? Mun pelihimo on vaan pahentunut koko ajan. Yhtään se ei oo oikeesti vähentynyt, kun mikään yritys ei oo vedonnut muhun niin, että mä olisin tosissani halunnut yrittää muuttua. ". (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Kyllä mä oon sitä mieltä, että sun pitäs koittaa tsempata sinne a-klinikalle. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Joo, että mun pitäs... Olis se tietysti erittäin hyvä vaihtoehto, jos ne keksii jotain, millä ne kääntää mun pään ". (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Tai te yhdessä keksitte siellä sen. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Mutta sitten on taas se, että riittävän hyvän syyn vuoksi mä voisin päästä eroo tästä riippuvuudesta. ". (asiakastilanne 7, asiakas)

KT7b: "Niin, toisaalta voi olla niin, että se riittävän hyvä syy löytyy vasta, kun sä oot ensin jonkun tuella päässyt eroon tästä riippuvuudesta, sä et ehkä nää niitä syitä elämässä nyt. ". (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

A7: "Joo, kyllä mä tiän, etten mä yksin tästä selviä. ". (asiakastilanne 7, asiakas)

Asiakastilanne etenee siten, että liikkeelle lähdetään asiakkaan kertomuksen kautta, asiakas kertoo, että hänellä on pelihimo, ongelmansa taustoja, aiempia hoitoyrityksiä, velkaantumista ja rahavaikeuksia ja pohdiskelee peliongelmansa luonnetta. Ajoittain tullaan ”tässä ja nyt” -hetkeen, puhutaan velkaantumisesta, asiakkaan arjen sujumisesta, päivittäisistä rutiineista ja Mobileen tulon syynä tyttöystävän stereoiden myymisestä.

7.3. Mitä kriisi-intervention eteneminen ja työote kertovat kriisityön välineistä?

Edellisessä kappaleessa pyrin luomaan kriisi-intervention vaihe-mallia aineistoni asiakastilanteiden etenemisen mukaisesti. Näyttäisi siltä, että asiakastilanteiden eteneminen on vahvasti kytköksissä siihen työotteeseen ja niihin kohtaamisen tavoitteisiin, jotka keskustelun kulkua ohjaavat. Kappaleessa 5.6. jaottelin kriisityön työmallit 1) Terapeuttiseksi 2) Neuvovaksi ja kantaaottavaksi ja 3) Konkreettiseksi ja ratkaisukeskeiseksi työotteeksi. Nyt on aika yhdistää kriisi-interventiosta löytämäni pyramidimallit tähän jaotteluun.

Joskus riittää kriisiyttäneen elämänselämän tiedostaminen

Oikein päin olevan pyramidin mallissa on kyse siitä, että kriisiyttänyt tapahtuma puretaan ensin, sitten lähdetään laajemmin miettimään millaisia merkityksiä asiakas tapahtumalle antaa ja millaisia taustoja ja syitä kriisin puhkeamiselle asiakkaan elämästä löytyy. Liikkeelle lähdetään konkreettisesta tapahtumasta, mutta lopultakaan ei ole kyse ratkaisujen etsimisestä ongelmaan. Työn tavoitteena on käydä tapahtunut läpi ja auttaa asiakasta ymmärtämään kriisiyttänyt asioiden kulku elämässään. Aineistoni esimerkissä jossa äiti ja poika tulevat puhumaan pojan tekemästä rikoksesta, ei asiakkaita ohjata eteenpäin saamaan apua ongelmaansa tai tekemään jotain konkreettista tilanteen helpottamiseksi. Kriisityöntekijän tavoite on auttaa asiakasta tunnistamaan ja tiedostamaan kriisiyttänyt asioiden kulku elämässään ja hyväksymään asia osaksi elämäänsä. Työotteen taustalla on vahvasti tiedostamiseen pyrkivä tavoite. Kriisityön työmalleista tämä malli näyttäisi olevan terapeuttista työtä.

Kriisiyttänyt elämänselämä näkyy nykyhetken vaikeuksina: epäsuotuisa kehitys voidaan katkaista

Nokallaan seisovan pyramidin mallissa on kyse siitä, että kohtaamisessa vähitellen edetään laajasti asiakkaan elämän taustoista ja aiemmista kokemuksista siihen, miten ongelma ilmenee nykyhetkessä ja nyt tapahtuneeseen kriisiyttäneeseen asiaan. Kyse on tiedostamisesta; asiakas kertoo kertomusta elämästään ja tätä kautta pyritään ymmärtämään sitä, mikä tämän hetken elämässä näyttää vaikeutena. Myös tässä pyramidimallissa liikutaan terapeuttisessa työotteessa. Aineistoni asiakasesimerkissä tämä malli on alustava kartoitus jatkotyöskentelyä varten asiakkaan kanssa perheväkivaltatyön merkeissä. Ratkaisuksi voi muodostua asiakkaan ohjaaminen eteenpäin saamaan apua tai se, että asiakas tekee jotain konkreettista elämäntilanteensa helpottumiseksi. Kriisityöntekijä ei kuitenkaan ota vah-

vasti asiakkaan tilanteeseen kantaa neuvoen. Kriisiyttänyt tapahtumien kulku hyväksytään ja ymmärretään ”tässä ja nyt” -hetkessä ilmenevien ongelmien kautta. Malli kuvaa ratkaisukeskeistä terapiaa, asiakkaan kertoman tarinan mukaan pyritään tarkentamaan ja pienentämään ongelmaa kunnes sitä pystytään käsittelemään konkreettisella tasolla.

Akuutissa kriisissä ei vain tiedosteta vaan turvataan ja toimitaan

Ensin kapea sitten levenevä ja sitten taas kapeneva ”tähtimalli” kuvaa jo järjestelmällisempää työn etenemismallia. Erityisen tärkeäksi nousee, että tapahtuma käydään läpi ja myös, että siihen etsitään välitöntä helpotusta. Tässä mallissa kriisityö näyttäisi operoivan kaikkein omimmalla alueellaan, akuutin kriisin kohtaamisen ihanteissa. Mallissa on nähtävissä kantaa ottavan ja neuvovan sekä erityisesti konkreettisen ja ratkaisukeskeisen työotteiden piirteitä. Terapeuttisuus ei painotu tässä työmallissa. Asiakas tulee kriisikeskukseen jonkin tietyn selkeästi havaittavan kriisiyttäneen tapahtuman johdosta, esimerkiksi itsemurhayrityksen. Työn tavoitteena on ensin purkaa tapahtunut ja sitten käsitellä jonkin verran kriisin taustoja ja lopulta päätyä yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa siitä, mitä ongelmalle tulisi tehdä. Kriisityö toimii ensikartoituksen ja ensiavun antamisen paikkana, eikä näe tarpeelliseksi lähteä syvällisemmin analysoimaan kriisin taustoja. Tämän mallin kohtauksissa saattaa olla kyse akuutista kriisistä, jolloin on tarpeen turvata ehkä jopa asiakkaan elämän jatkuminen. Asiakasta neuvotaan ja tuetaan hyvin konkreettisesti esimerkiksi järjestämällä jatkohoitotaho. Ratkaisuna saattaa olla myös enemmän neuvova ja kantaa ottava ja vähemmän akuutti, lähinnä asiakkaan ajattelun ja käyttäytymisen muutokseen pyrkivä keskustelu, jossa työntekijä ottaa selkeästi kantaa asiakkaan ongelmaan.

Aina ei kriisiyttäneen elämänselän tarinaa kyetä löytämään

Neljännessä kriisi-intervention ”omenankara” -mallissa on kyse siitä, että käsiteltävä asia tai ilmiö ei monimutkaisuudessaan suostu asettumaan kriisityölle tyypillisiin konkreettisiin ongelmamäärittelyihin ja ratkaisuehdotuksiin. Aineistossani tästä esimerkkinä on peliongelmaisen miehen asioissa käyty keskustelu. Työntekijälle näyttää selvästi tuovan voimattomuutta se, että hän näkee asiakkaan riippuvuuden ja masentuneisuuden vakavana ongelmana, mutta ongelma näyttää olevan niin syvissä kerroksissa, koko asiakkaan elämään kietoutuen, että siitä on vaikea puhua keskittyen tähän hetkeen ja myös asiakkaan on vaikea uskoa, että ratkaisua tai hoitoa hänen ongelmaansa olisi löydettävissä ja

saatavilla. Kriisityöntekijän näkökulmasta asiakkaalla olisi pidempiaikaisen terapian tarve, asiakas taas ei näe enenkään saaneensa apua terapiasta. Kriisityöntekijä kokee voimattomuutta ehkä myös siksi, että kriisityön välineet eivät riitä kohtaamaan riippuvuusongelmaa sillä tasolla kun asiakas ongelmansa työntekijälle esittää. Asiakas kokee myös oman voimattomuutensa, ei koe olevansa ongelman ratkaisemisen tai helpottamisen subjekti. Kriisityöntekijä pystyy kertomaan asiakkaalle saatavilla olevista riippuvuushoitomalleista ja keskustelemaan yleisellä ja konkreettisemmalla tasolla asiakkaan elämän ongelmista, mutta mitään tiettyä asiaa ei ongelmakokonaisuudesta löydy, mihin erityisesti tarttua. Kriisityöntekijän elämäntarinaa ei kyetä rakentamaan.

Pelihimokertomuksessa ei päästä sopimukseen siitä, mille taholle ongelman jatkotyöstö oikeastaan kuuluu ja millaista apua siihen on mahdollista saada. Vaikeutena näyttäytyy myös se, että asiakkaan on vaikea itse motivoitua hoitoon lähtöön aiempien huonojen kokemusten vuoksi. Konkreettisina vaikeuksina näyttäytyvät asiakkaan sisällötön arkielämän kulku, tyttöystävän stereoiden myynti ja pelaamisesta johtuvat taloudelliset huolet. Kaikki nämä ongelmat näyttävät kuitenkin olevan siten kytköksissä peliriippuvuuteen, ettei niihin ole mahdollista tarttua muuten kuin peliriippuvuutta helpottaen. Peliriippuvuus taas ongelmana näyttää hallitsemattomalta, eikä sen ratkaisuksi riitä tiedostaminen, sen läpikäyminen eikä ymmärtäminen. Asiakas on hyvin tietoinen ongelmastaan, mutta kokee olevansa myös itse kyvytön sitä ratkaisemaan. Työote kohtaamisessa on eniten luonteeltaan terapeuttinen, ratkaisukeskeisyttä ja konkreettisuutta siinä pyritään tavoittelemaan keskustelemalla peliriippuvuudesta asiakkaan arjen tasolla näyttäytyvän ongelmana ja pyrkimällä voimavarakeskustelulla luomaan asiakkaan elämästä kuvaa peliriippuvuuden ulkopuolella; hänen vahvuuksistaan, tulevaisuudensuunnitelmistaan, toiveistaan ja voimavaroistaan. Ratkaisua ongelmaan pyritään etsimään a-klinikkahoidon aloittamisesta.

Kriisiprosessia ei voi eikä pidä yrittää ratkaista

Kriisityö näyttäisi säilyttävän tietyn kriisityöotteen kohtaamisissa riippumatta erilaisista elämänongelmista. Kriisityö kohtaa niitä ongelmatilanteita, joihin se kokee vahvasti tarpeen konkreettisen ratkaisun löytymisestä. Tällöin voi olla kyse akuutista kriisistä tai siitä, että asiakkaan tavassa käyttäytyä tai ajatella on kriisityöntekijän mielestä, jotain, johon täytyy järeästi puuttua. Joitain tilanteita kriisityö taas hyväksyy "puhtaina, ei-akuutteina kriiseinä". Näitä ei ole tarkoituskaan ratkaista pois, ainoastaan tiedostaa, käsitellä ja käydä läpi. Kaikissa aineistoni asiakastilanteissa näyttäisi olevan läsnä niitä

osia asiakkaan ongelmakertomuksesta, joihin tartutaan tarkoituksena niiden ratkaisu. Koko aineistossani näyttäytyy kuitenkin myös se, että vaikka johonkin tiettyyn konkreettiseen asiaan asiakkaan kertomuksessa tartutaan, itse kriisiprosessi, josta kohtaamisessa tarinaa pyritään luomaan, on jotain, mitä ei voi eikä pidä ratkaista. Toisaalta kriisistä otetaan ikään kuin käsittelyyn palasia; sen oireita, ilmenemismuotoja, käyttäytymismalleja, arkipäivän ongelmia ja kriisiyttäneitä tapahtumia. Kriisi kuitenkin näyttäytyy tarinassa kokonaisena; sitä pyritään ymmärtämään sen taustojen kautta asiakkaan elämässä.

Kriisityössä on tiettyjä terapiatyölle tyypillisiä piirteitä, kuten tiedostaminen ja asian läpikäyminen. Kriisityö ei kuitenkaan noudata terapiatyön keskeistä periaatteita auttajan näkymättömyydestä ja kantaa ottamattomuudesta. Kun käytettävissä on yleensä yksi rajallinen kohtaamiskerta, ei kriisityön otteen mukaan tarkoituksenmukaista ole asiakkaan "jättäminen yksin" tiedostamaan ja läpikäymään tilannettaan. Tämä ajattelu tulee kriisityöhön osittain myös sen ihanteen; akuutin kriisin kohtaamista painottavan työotteen mukana. Akuutissa kriisissä ihminen on poissa tolaltaan, avuton, sekava, ehkä shokissa. Tarkoituksenmukaisinta akuutin kriisin kohtaamisessa on varmistaa ihmisen fyysinen ja konkreettinen turvallisuus, huolehtia traumaattisen tilanteen jälkeisestä turvasta ja arjen sujumiseen liittyvistä käytännön asioista. Ajallisesta rajallisuudesta ja ensiapuluonteisuudesta johtuen kriisityön kohtaamisissa tulee esille myös se, että kohtaamiselle asetetaan päämäärät ja tavoitteet sen alusta lähtien ja pyritään jatkuvasti tarkentamaan ja "pienentämään" sitä ongelmaa, johon lopulta kriisityön välinein puututaan. Vaikeuksissa kriisityö näyttäisi olevan silloin, kun tämä ei onnistu, kun ongelma ei suostu näyttäytymään keskeisimpänä tässä ja nyt ilmenevänä oireenaan. Voimattomuutta kriisityö kokee myös silloin, kun asiakas ei syystä tai toisesta pysty näkemään itseään ongelman ratkaisun tai helpottamisen subjektina.

8. ASiantuntijatyön MUUKALAISISTA -ELÄMÄNPOLIITTISISTA TARINOISTA JA AUTTAMISTYÖSTÄ

8.1. "Ei ongelma vaan kriisi" -kriisityöstä ja asiantuntijatyön kohteen murroksesta

Uudenlaisten spesialiteettien syntyminen (Gibbons 1994) merkitsee sitä, että asiantuntijuus voi syntyä ja rakentua nykyään oikeastaan minkä tahansa käsitteen tai ajattelutavan ympärille. Asiantuntijuuden synty ei enää vaadi sitä, että yhteiskunnan organisaatioiden kentällä todetaan jonkin ongelman esiinnousu ja koetaan tarvetta siihen puuttumisen organisaation luomiseen. Uusissa asiantuntijuuksissa puhutaan vanhojen ongelma-alueittain kohdennetun sijasta etsivästä ja avoimesta asiantuntijuudesta. Kriisityössä asiantuntijuuden avoimuus tarkoittaa sitä, että sen kohderyhmä ylittää perinteiset auttamistyön asiakaskunnan rajaamisen kategoriat -kohderyhmää ei rajata ongelma-alueittain tai asiakasryhmittäin. Kriisikeskus kuvaa olevansa avoin kaikille ihmisille ja kaikille elämäntilanteille (Kantola-Leskinen 1999). Asiaa ei sanota niin, että kriisikeskus olisi avoin kaikille ongelmille.

Elämäntilanne ja ongelma ovat huomattavan eri asia. Elämäntilanne kuvaa normaalissa elämäntilanteissa eteen tulevia vaikeuksia (vrt. esim. Giddens 1991, elämänpolitiikka) kun taas ongelma jo määriteltyjä, ehkä pidempiaikaisia vaikeuksia. Kriisityötä markkinoidaan matalan kynnyksen paikkana, erityisesti niille ihmisille ja niille elämäntilanteille, jotka eivät muuten hakeutuisi avun piiriin. Omassa aineistossanikin voi sanoa näkyvän sen, että parhaiten kriisityön keinoin koetaan että pystytään auttamaan ihmisiä, joiden elämän peruspuitteet suurin piirtein ovat kunnossa, mutta joita jokin tietty eteen tullut asia on väliaikaisesti horjuttanut. Jos asiakkaan elämä on jo monimutkaisesti ongelmallistunut ja kietoutunut esimerkiksi riippuvuuden ympärille, kriisityön keinoiksi jää lähinnä asiakkaan eteenpäin ohjaaminen ja sillä hetkellä päällimmäisenä olevan asia käsittely. Kriisityössä puhutaankin "vakkareista", vakioasiakkaista, joita koetaan olevan vaikea auttaa kriisityön keinoin, koska asiakkaat ottavat yhteyttä kriisikeskukseen kerta toisensa jälkeen käsiteläkseen samoja (vanhoja) asioita. Taustalla näillä asiakkailla on esimerkiksi päihderiippuvuutta tai mielenterveysongelmia.

Asiakaskuntaa rajataan sillä perusteella onko kyse kriisistä ja kriisiytyneestä elämästä. Sitä, onko ihminen kriisissä vai ei, ei kuitenkaan voida määritellä minkään ulkoisen tun-

nusmerkin, jonkin yksittäisen kriisireaktion tai sen kautta, onko ihminen kokenut jotain järkyttävää vai ei. Elämäntilanteen soveltuminen kriisityön kohteeksi määrittäyty sillä perusteella, kuinka uskottava kriisitarina siitä kyetään neuvottelemaan asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Kriisitarinassa on kyse siitä, että elämän tasapaino on tavalla tai toisella, joko äkillisesti tai pitkän epäsuotuisan kehityskulun myötä häiriintynyt, eikä ihminen tästä syystä enää koe olevansa oman elämänsä subjekti. Kriisi ihmisen elämässä on riippuvainen siitä, millaisia tiedostettuja ja tiedostamattomia merkityksiä ihminen kriisilleen: menetykselle, muutokselle, uusille asioille elämässään antaa. Kriisi on riippuvainen ihmisen aiemmista elämäkokemuksista, selviytymiskeinoista, siitä kuinka oleellisen ja tärkeän ihmisen elämän perustekijän menetyksestä tai muutoksesta kriisissä on kyse. Asiantuntijatyön kohteena on yleensä pidetty erilaisia ongelmia, kuten sosiaalityössä sosiaalisia ongelmia. Kriisi ei välttämättä ole ongelma; sinänsä ongelmaton ja tasapainoinen elämäntilanne voi äkillisesti kriisiytyä, kun taas (sosiaaliset) ongelmat nähdään monin tavoin mutkistuneen ja epäsuotuisan elämäntilanteen seurauksina.

Aineistossani tehtiin erontekoa elämän kriisien ja pidempiaikaisten ongelmallisten elämäntilanteiden välille. Kriisistä puhuttiin väliaikaisina, ohimenevinä, läpikäytävinä, normaalissa elämässä eteen tulevinä asioina.

KT6a: "Eikä se tarkoita sitä, että sä oisit lopun elämäs ihan "down" tai hullun kirjoissa, vaan kun ihminen palaa puhki, kun tekee töitä ihan "simonaan", eikä se bailaaminen aina riitäkään. Johonkihan sitä yrittää pahaa oloa hukuttaa, mutta jossain vaiheessa se tulee vastaan kuitenkin. Sehän meillä ihmisillä näissä jutuissa on se mieli niin kummallinen, että se tahtos pitää sen balanssin, vaikka maailma romahtaa. Siinon vaan se, että sitä jaksaa aikansa, mutta sitten se niinkun räpsähtää ja sillon ei jaksa, sillon on toiset ihmiset sitä varten, että ne voi kannatella vähän aikaa ja sitten taas jaksaa kehitellä uusia mestoja." (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

KT6a: "Sepä se, se on tilapäinen juttu, (itsemurhaa yrittäneellä miehellä.ph.) on ollut paineita ja sulla (kaverilla, joka tullut saattamaan.ph.) on ollut ero ja sä sanot, että koti on kylmiö. On normaalimpaa reagoida semmoseen toivottomaan tilanteeseen, kuin jättää reagoimatta. Että sillä voi itteensä lohduttaa. Ettei tarvi aatella, että on täys hullu tai lopun ikäänsä leimattu. Vaan että paineisiin on normaalimpaa reagoida kuin sillain, ettei tunnu missään. Sillonhan on vielä tunne-elämä kunnossa, mutta keinot eteenpäin menemiseksi hetkellisesti hukassa." (asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

Elämänpolitiikka-keskustelu piirtää elämästä kuvaa jatkuvien valintojen projektina (Giddens 1991). Tämän keskustelun myötä kriisistä on tullut erityisen "muodikas" ilmiö. On jopa tietyllä tapaa tavoiteltavaa olla kriisissä. Giddensin (emt) mukaan kriisin olemassaolo ihmisen elämässä mahdollistaa muutoksen ja pakottaa ihmisen liikkeelle työstämään minä-

identiteettiään ja minä-projektiaan uudelleen. Minän rakentamisen ihanne on olla jatkuvassa muutoksessa ja liikkeessä, vaarallisinta on juuttua toistamaan tiettyä käyttäytymistä tai ajattelumallia (Giddens 1995, 96-98). Kriisi toimii tämän muutoksen välineenä, se pakottaa ihmisen uudelleen arvioimaan elämäänsä ja hylkäämään vanhan uuteen tilanteeseen sopimattoman identiteetin uuden paremman tieltä.

Baumanin (1995, 55-57) mukaan muukalaiset sotkevat ystävien ja vihollisten välistä turvallista vastakkainasettelua. Kappaleessa 2.3 käsitellin asiantuntijatyön (sosiaalityön) ja sen kohteen dynamiikkaa ystävät-viholliset -vastakkainasettelun kautta. Muukalaisten sisältämä uhka ystävien yhtenäisyydelle on suurempi kuin vihollisten aiheuttama uhka. Viholliset menettävät mahdollisuutensa uhata ystäviä sen jälkeen kun ne on otettu ystävi-
en toimesta haltuun, luokiteltu ja tehty "vaarattomiksi" ennustamalla niiden käyttäytymisen. Muukalaisista ei enää pysty sanomaan, ovatko ne vihollisia, niitä ei pysty luokittelemaan, niitä ei pysty paikantamaan niiden ilmenemisen tasolta niiden synnyn tasolle asti, eikä niiden liikkeitä pysty ennustamaan tai niiden vaikutuksia mittaamaan. Muukalaisiakin pyritään luokittelemaan ja nimeämään vihollisten tavoin, mutta ne eivät siihen suostu. Muukalaisia ei voi pitää perinteisessä mielessä asiantuntijatyön kohteina. Muukalaisten tunnustamisessa asiantuntijatyön suhde sen kohteeseen muuttuu.

Myös Kristeva (1982 & 1993) kuvaa abjektin käsitteellään toimija-kohde- ja subjekti-objekti-dualismin hajoamista. Beckin refleksiivisyyden ideaa (1995) ja Baumanin (1995) muukalaisuuden tulkintaa yhdistellen näyttää, että muukalaisten kohtaaminen vaatii refleksiivistä asennetta ja uskallusta tunnustaa myös niitä asiantiloja, jotka vaarantavat omaa (minän tai asiantuntijoiden ystäväyhteisön) yhtenäisyyttä. Vihollisia käsitellään rationaalisesti reflektoiden, kun taas muukalaiset näyttäytyvät hetkellisesti ja tilannekohtaisesti. Tällöin myös ystävien yhtenäisyyttä voidaan kuvata vain tilannekohtaisesti -jopa tunnustaen että ystävät (asiantuntijuus) syntyvät jatkuvasti yhä uudelleen tilannekohtaisissa ja refleksiivissä asiantilojen kohtaamisissa. Refleksiivisyyden idean syventyessä ei enää pidetä kynsin ja hampain kiinni ystäväyhteisön näyttämisestä yhtenäiseltä ja asiantuntijuuden professionaalisuuden säröttömyydestä (vrt. sosiaalityön professionaalitumiskamppailun hälventyminen).

Abjekti (Kristeva), muukalaiset (Bauman) ja refleksiivisyys (Beck) näyttäisivät ilmaisevan keskenään samankaltaista kehityskulkua eritasoisin käsittein. Myös kriisin käsite kuuluu

jollain tapaa tähän samaan käsitteelliseen jatkumoon. Tutkimukseni lähtökohdissa oletin, että kriisityön ideologia perustuu pitkälti kriisin käsitteeseen. Tälle olen myös löytänyt vahvistusta. Keskeisenä tavoitteenani on ollut miettiä, onko kriisityö muukalaisuuden ideaan perustuvaa asiantuntijuutta. Sen sijaan, että olisin löytänyt kriisityön pohdinnassani asiantuntijuuden, joka ei millään tavalla pyrkisi hallitsemaan ja ratkomaan kohteenaan olevia asiantiloja, olen löytänyt neuvottelevan ja tarinoita kertovan asiantuntijuuden. Kriisityöstä löytämäni ja kappaleessa 6. käsittelemäni kriisi- ongelma- ja ilmiödiskurssit kertovat siitä, että vaikka auttamistyö muuttuu ihmisten elämismaailmojen tulkiksi (Bauman 1987), auttajan ja autettavan roolit säilyvät, kyse ei ole tasavertaisesta neuvottelusta. Ilmiö-diskurssi oli lähimpänä tasavertaista neuvottelua, kriisidiskurssi kaikkein eniten epävarmuutta tunnustavaa kuin taas ongelmadiskurssi konkreettisia ongelmia ja niiden ratkaisuja käsittelevää.

Jos kriisityötä ajatellaan asiantuntijuuden murroksen myötä syntyneenä asiantuntijuutena, voidaan kriisityön avulla kuvata myös murroksen piirteitä. Murros on käytännön asiantuntijatyössä onnistunut horjuttamaan asiantuntija-kohde ajattelua, joskaan ei sitä poistamaan kokonaan. Asiantuntijuuden murrosta kuvaavat käsitteet perustavat voimansa erontekoon "vanhaa asiantuntijuutta" kuvaaviin käsitteisiin. Abjektin, muukalaisuuden ja refleksiivisyyden negaatioina vanhan asiantuntijuuden käsitteitä ovat objekti, toiseus, vihollisten haltuunotto ja ulkokohtainen reflektio. Baumanin (1995) mukaan muukalaiset sotkevat vihollisten ja ystävien välille rakennetut rajat, ne ikään kuin seisovat rajan päällä, eikä niistä voi tietää, mihin leiriin ne kuuluvat. "Rajojen päällä" oleminen kertoo kriisityöstä auttamistyön asiantuntijuutena. Kriisityö sijaitsee keskellä asiantuntijuuden ja sen kohteen välille rakennettua rajaa. Se murtaa perinteistä asiantuntijatyö-kohde -dualismia ja muuttaa kuvaa asiantuntijatyöstä enemmän tilannekohtaiseksi neuvotteluksi. Kriisistä auttamistyön kohteena ja ideologiana neuvotellaan tämän rajan päällä. Kriisityön asiantuntija ja kriisityön apua hakemaan tullut asiakas kertovat tämän rajan päällä kriisitarinaa.

Muukalaiset ovat Baumanin (1995, 53-59) eräänlainen "harmaa alue", joka ympäröi arkisen elämän tuttua maailmanjärjestystä. Tuolla alueella lymyää kaikki vielä toistaiseksi luokittelematon tai jo meidän kriteereillämme luokiteltu, mutta kuitenkin yhä tuntemattomaksi ja arvaamattomaksi jäänyt. Samalla tapaa kriisistä kriisityön perustana voidaan ajatella, että sitä on jo luokiteltu, sitä on pyritty ymmärtämään kuvaamalla kriisireaktioita, kriisiteorioita ja kriisin prosessia. Baumanin muukalaiset eivät kuitenkaan ole pelkästään

toistaiseksi luokittelemattomia vaan periaatteessa ystävillä hallussa olevin keinoin kokonaan ratkaisemattomia. Kriisityössä tämä tarkoittaa sitä, että tullakseen ymmärretyksi kriisi vaatii ympärilleen kriisissä olevan yksilöllisen ihmisen tilannekohtaisen tarinan siitä, miten kriisi on syntynyt ja millaisia merkityksiä kriisillä on kriisissä olevalle ihmiselle.

8.2. Subjektiviteetti ja elämäntarina kriisityön kohteina

Aineistostani nousi esille kolme selkeästi erilaista suhtautumistapaa asiakkaaseen ja ongelmaan. Näitä käsitelin kappaleessa 5.4. Kriisityössä sekä neuvotaan, miten tulisi suhtautua ja ajatella; ratkaistaan konkreettisia ongelmia, että autetaan asiakasta tiedostamaan oman elämänsä vaikeuksia. Näille kolmelle erilaiselle tavalle käsitellä asioita näyttäisi olevan yhteistä se, että ne kaikki kohdistuvat ihmisen elämäntarinaa, ihmisen tukemiseen kertomaan elämästään tarinaa sen subjektina. Kun kriisityössä autetaan tiedostamaan ja käymään läpi asioita, on kyse siitä, että pyritään luomaan tarinaa siitä, millainen kriisiyttänyt elämäntarina on ollut, millaisiin osa-alueisiin ihmisen elämässä kriisi vaikuttaa ja mistä se nousee. Tällöin kriisityössä autetaan kirjoittamaan omaa elämäntarinaa, ymmärtämään siinä yhteyksiä sekä syy-seuraussuhteita.

Kriisityössä myös otetaan kantaa ja neuvotaan. Tällöin kriisityöntekijä ohjaa asiakasta miten toimimalla, ajattelemalla ja mihin pyrkimällä olisi mahdollista saada oma elämäntarina haltuun. Tällöin ongelmaksi määritellään se, että ihmisen ajattelutavassa tai tavassa toimia on jotain, mikä estää sen, että ihminen todella pystyisi "itseään koostaen" (Bauman 1997) elämään elämäänsä ja "toimimaan aidosti" (Giddens 1991). Saatetaan puhua tarkertumisesta parisuhteessa, epärealistisista odotuksista itseltään jne.

Kolmas tapa käsitellä asioita, jonka aineistostani löysin, oli kriisityötä, jossa tarjotaan konkreettista tukea ja ratkaisuja kriisitilanteisiin, joissa oman elämän tarinan hallinta on hetkellisesti hukassa. Tällöin asiakasta pyritään voimallistamaan, palauttamaan itseluottamusta ja toimijuutta, jotta mahdollistetaan elämäntarinan kertomisen jatkuminen siten, että kriisi saa siinä oman merkityksellisen osansa. Kriisityö näyttäisi siis kohdistuvan ennen kaikkea ihmisen minään ja subjektiuteen. Vaikka kriisityötä voidaan käsitteellistää yhteiskunnan kriisin, auttamistyön kriisin tai asiantuntijuuden kriisin kautta, kohdistuu sen käytäntö ensi sijassa minän kriisiin ja kriisissä olevaan minään.

Aineistossani ideat "itsensä koostamisesta" ja elämänpoliittisesta valinnasta sekä subjek-
tista elämäntarinan kertojana näkyivät selvästi:

KT5b: "Kun sä tossa kuvailit jotain semmosta pahaa oloa ja ahdistusta siinä teijän suhteessa ja nyt kuvasit, että sulla on ollut tällä viikolla jotenkin vapautuneempi ja sellanen olo, että oot enemmän oma ittes, niin saattas tulkita, että sun sisin, sun minä on sitä mieltä, että sä oot tehnyt oikean ratkaisun." (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä b)

KT5b: "Jotenkin musta tuntuu hirveen vahvasti, että tää on joku ihan sun oma juttu, joku ihan sun henkilökohtanen prosessi, kun sä puhut tämmösiä, että sä et oikein tiä ja sun mielialat vaihtelee, välillä haluat yhtä ja välillä toista... Että se on kuitenkin hyvin pitkälle sun omia tuntemuksia ja ajatuksia, ihan omia juttuja." (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä b)

Kriisitarinan kertomisen parantavan voiman mahdollistaa se, että keskustelusta kyetään hakemaan sitä, millaisia merkityksiä kriisiytäneellä kehityskululla on yksilön elämälle ollut. Sampsonin (1993, 1-3) mukaan länsimainen ihmiskäsitys pitää syvällä sisällään ajatuksen ihmisestä yhtenäisenä, ainutlaatuisena, enemmän tai vähemmän motivationaalisesti integroituneena tietoisuuden, tunteiden ja toiminnan kokonaisuutena. Subjekti nähdään sosiohistoriallisena, sosiokulttuurisena tuotteena, jonka olemassaolo liittyy erottamattomasti tiettyyn aikaan ja paikkaan. Harren (1993, 23-25) mukaan identiteetin lähtökohta on se, että me uskomme, että olemme autonomisia yksilöitä. Jotta voimme uskoa pystyvämme vaikuttamaan toiminnallamme, täytyy meidän käsittää itsemme toimijoina sen sijaan, että olisimme ikään kuin heitettyjä olemaan jonkin luonnollisen järjestyksen tai tapahtumien ja asioiden luonnollisen kulkemisen verkkoon. Auttamistyön keskeisiä ajatuksia on ihmisen itsemääräysoikeuden ja subjektiuden tukeminen. Auttaja määrittelee roolinsa asiantilojen tulkitsijaksi ja ihmisen tukijaksi tulemaan tietoiseksi ongelmistaan ja voimavaroistaan. Kriisitarinaa ei ole mahdollista neuvotella, ellei asiakas pysty näkemään omaa osuuttaan elämäntarinansa luojana, jollei hän kykene olemaan tarinankerronnan subjekti. Tällöin kriisiauttaja ottaa järeämmät ohjat käsiinsä. Jos kyseessä on akuutti kriisi, asiakkaan kyvyttömyys ymmärtää tapahtumakokonaisuutta ja avuttomuus asian edessä ymmärretään ja tukemalla järeämmin tämän akuutin vaiheen läpi koetaan että voidaan antaa asiakkaalle eväitä ja mahdollisuus taas selvitä voittajana takasin elämäntarinansa kertojan rooliin.

8.3. Kun ihminen ei kykene kertomaan elämäntarinaansa subjektina

Se, missä kriisityö on välineetön ja keinoton näkyi omassa asiakasaineistossani kaikkein selkeimmin tilanteessa, jossa keskusteltiin peliriippuvuudesta ja sen vaikutuksista asiakkaan elämään. Kriisityö oli ihmeissään -sen hyväksi koetut keinot asiakkaan valtaistamisesta ja voimallistamisesta kertomaan oman elämänsä tarinaa eivät auttaneet. Kyse ei ollut siitä, etteikö asiakas olisi kyennyt näkemään syy- ja seurausyhteyksiä elämänsä varrella -hän kykeni hyvin selkeästi analysoimaan tapahtumien kulkua ja myös ongelman vaikutuksia siihen, miten hänen elämäntarinansa oli alkanut menemään väärään suuntaan. Asiakas ei tästäkään huolimatta kokenut olevansa oman elämänsä subjekti, vaan pikemminkin peliriippuvuuden kaarnalla tuulien mukaan ajelehtija. Subjektiuden tukeminen ja voimallistaminen eivät auttaneet kun asiakas näki peliriippuvuuden hallitsevan elämäänsä. Myöskään ratkaisupuheen käyttäminen keskustelussa ei vienyt eteenpäin - peliriippuvuuden myötä heikentynyt itsetunto oli masentanut asiakkaan niin, ettei hän kokenut voivansa nähdä mitään positiivisia mahdollisuuksia muuttaa elämäänsä. Selviytymistarinaa ei kyetty kertomaan.

Kun kriisityön perusta on ihmisen subjektiuden tukeminen, auttaja rajaa itsensä toimintavaihtoehtojen esittäjäksi ja tilanteen selkeyttäjäksi keskustellen. Lopullinen vastuu tilanteen helpottamisesta jää asiakkaalle itselleen. Ihmisen subjektiuden tukeminen auttaa myös ihmistä tulemaan tietoiseksi omista voimavaroistaan ja kyvystään vaikuttaa elämästään. Yksilöllä ei ole mahdollista muuttaa ja vaikuttaa kuin omaan elämäänsä, käyttäytymiseensä ja asenteisiinsa. Toisen elämää ei voi muuttaa. Paranemisen ja toipumisen edellytyksinä aineistossani näyttäytyy se, että ihminen ottaa vastuun omasta elämästään. Yksilö on lopulta vastuussa ainoastaan itsestään. Vastuun kantaminen toisen puolesta on toisen reviirille menemistä. Kriisityön rooli on auttaa asiakas ymmärtämään se, että toista ei voi suojella elämän kolhuilta, päinvastoin ihminen voi kasvaa vain käymällä läpi myös elämän varjopuolet. Eräässä aineistoni asiakastilanteessa kriisityöntekijä näkee keskustelun tärkeimpänä tavoitteena näyttää perheelle se, että he eivät voi kantaa vastuuta vaikeuksissa olevan perheenjäsenensä puolesta. Kriisityöntekijä näkee että yrittämällä muuttaa poikaa ja rajoittamalla liikaa pojan tekemisiä, vanhemmat itse asiassa pitävät yllä ongelmallista käyttäytymistä. Päästämällä irti aikuisen poikansa elämästä vanhemmat mahdollistavat sen, että poika todella joutuu kohtaamaan vastuunsa. Saattaa olla että mies joutuu kulkemaan pohjamutien kautta kriisiytyen mutta myös saa mahdollisuuden kasvaa yli

vaikeuksistaan. Samoin vanhemmat vapauttavat itsensä luopuessaan vääränlaisesta vastuun kannosta. Tätä kriisiauttamisessa kuvaa useassa asiakastilanteessa käyty auttamisen rajaamiskeskustelu; auttaminen ei-auttamalla ja kasvaminen kolhujen kautta.

Subjektiivien, vastuun ja riippuvuuden ristiriidat näyttäytyivät aineistossani useaan otteeseen.

KT3a: "Joo mut mun mielestä teidän ei pitäis isänä ja äitinä miettiä, mitä vanhemmuus on ja mihin päätyy vanhemman vastuu. Mun mielestä teidän ei kannattaa kauheesti miettiä mitä elämä on ollut ja mistä tähän on tultu. Mun mielestä teidän kannattaa miettiä tästä eteenpäin, että miten voitte tukea (poikaa, joka ei paikalla.ph.) nyt vanhempina. Jotenkin tulee sellanen tunne, että teidän pitäis päästää nyt irti...:n elämästä, eikä pitää sitä omissa naruissanne, kävi miten kävi. Et mä oon ihan varma, että ... ottaa sen vastuun elämästään jos hänelle annetaan siihen mahdollisuus." (asiakastilanne 3, kriisityöntekijä a)

A3b: "Siinon se, että mä oon pelännyt, että se (poika, joka ei paikalla.ph.) ottaa hengen iteltään. Siiton jotenkin niin kauhee kammo kun ...:lla (tytär, joka paikalla.ph.) oli sitä samaa. Kyllähän sä (tytär.ph.) eilenkin sanoit, että ois helpompaa kun kuolis pois tai annoit ymmärtää, että olit miettinyt, miten sen voisit tehdä. Mulla niinkun ihan musteni silmissä, että älä ees puhu, mä en jaksa kuulla yhtään. Että niitä kauhuja, että ootko sä tosissas, pitääkö mun sustakin ilmottaa johonkin." (asiakastilanne 3, asiakas b)

KT3a: "Se voi monesti olla niin, että äiti on liian läheinen tämmösille asioille... Mutta niinkun te tiätte sittenkin sen, että se on (pojan, joka ei paikalla.ph.) elämä. Jos se päättää tappaa itensä, se tekee sen joka tapauksessa. Jossei se tee sitä tänään, se tekee sen myöhemmin. Sä et voi siihen vaikuttaa. Koska sillon kokoajan kaikki keinot, miten se sen vois tehdä. Sun pitäis kulkea sen kanssa käsikädessä kokoajan, jotta sä voisit vakuuttua, ettei se tee sitä. Te ootte vanhempina antaneet sen elämän, minkä ootte osanneet ja kysyneet".(asiakastilanne 3, kriisityöntekijä a)

Kriisityö näyttäisi elämänpolitiikan ideale rakentuneelta asiantuntijatyöltä- sekä siinä, millaisia elämäntilanteita varten se on syntynyt, että siinä, millaista se on auttamistyönä. Elämänpolitiikka on jatkuvien valintojen tekemistä. Giddensin (1991, 106-107) mukaan jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa, traditioiden purkaututtua, ei ole muuta vaihtoehtoa kuin valita, miten olla ja miten toimia. Voimme valita esimerkiksi kenen kanssa vietämme aikaa, tupakoimmeko, miten tyyniä olemme ja kenen kanssa puhumme, jos meillä on ongelmia. Jos valinnan mahdollisuuksia tulkitsee traditionaalisessa yhteiskunnassa, niitä säätelivät vahvat normit ja traditiot. Modernisoitumiskehityksen myötä valintaa säätelämään puolestaan tulivat erilaisen rakenteelliset, taloudelliset ja institutionaaliset pakot. Jälkmodernissa yhteiskunnassa puolestaan korostetaan irti traditioista ja rakenteellisista pakoista tehtävää valintaa.

Giddensin (1991, 106-107) mukaan toinen valintaa estävä mekanismi on menneisyytemme. Se seuraa meitä, emme pääse sitä pakoon. Se seuraa meitä käytännössä tekemiemme valintojen esimerkiksi koulutus- ja elinkumppani- ja asuinpaikkavalintojemme muodossa. Menneisyys seuraa meitä myös psyykkisenä mekanismina. Freudia tulkiten Giddens (1995, 96-98) käyttää tässä tallennuksen käsitettä. Me kaikki kertaamme jatkuvasti (ja pitkälti tiedostamatta) menneisyyttämme nykyisessä toiminnassamme. Menneisyyden vaikutus nykyisyyteen on ennen kaikkea emotionaalista, siinä on kyse tunteista. Pakonomaisuus (vapaan valinnan mahdottomuus) merkitsee kyvyttömyyttä paeta menneisyyttä. Yksilö, joka uskoo olevansa autonominen, toteuttaa toiminnassaan tiettyä salattua kohtaloa. Menneisyytemme pyrkii ennustamamaan tulevaisuuttamme, ellemme kykene irtautumaan sen kahleista. Freud puhui pakkomielleistä tai pakoista, tänään puhumme yleensä riippuvuuksista. Pakon käsite kuvaa jotain ihmisen ulkopuolesta tulevaa; rakenteelliset, yhteiskunnalliset, yhteisölliset pakot. Riippuvuuden dynamiikassa on paljon samaa kuin pakoissa, mutta riippuvuus on lähtöisin ihmisen sisältä, kokemuksesta. On sanottu, että riippuvuutta on kaikki, mistä koemme olevamme pakotettuja valehtelemaan. Se on tavallaan toistoa, joka on menettänyt yhteytensä "totuuteen" ja aidosti omasta halusta lähtevään toimintaan. Riippuvuus estää meiltä kosketuksen omaan itseemme (tunteisiimme, moraaliimme, tietoisuuteemme, elämänprosesseihimme). (Giddens 1995, 101-103).

Ero kriisin ja riippuvuuden välillä on siinä, että kriisi on elämänpolitiikan toteuttamisen väline, muutoksen väline, kun taas riippuvuus on häpeiltävää elämänpolitiikan toteuttamisen kyvyttömyydestä kertovaa "jämähtämistä". Kriisiytymistä, omien muokkalaisten tai abjektien refleksiivistä (itsevaarantavaa) kohtaamista "tarjotaan" myös ratkaisukeinoksi ja paranemistieksi monella tapaa pitkittyneissä ja hankaloituneissa elämäntilanteissa. Tällöin puhutaan siitä, kuinka "pohjamutien kautta" kulkeminen on yksi kasvamisen mahdollisuus, joskus myös sen välttämätön edellytys. Siihen, miksi pelihimosta kärsivää miestä ei koettu että olisi pystytty auttamaan, saattoi sen lisäksi, ettei hän kokenut kykenevänsä vaikuttamaan elämäänsä olla myös toinen syy. Vaikka mies kykeni kertomaan elämäntarinaansa, hän ei riippuvuutensa vuoksi ollut kosketuksissa todellisiin tunteisiinsa, hän ei "kyennyt kriisiytymään", vaikka koki elämäntilanteensa olevan umpikujassa.

Riippuvuudet ja kyvyttömyys kertoa oman elämän subjektina elämäntarinaansa näyttäisivät siis kriisityössä olevan niitä asioita, jotka vaikeuttavat ja estävät auttamista kriisityön keinoin. Eräsaari (1998, 103) muistuttaa elämänpolitiikan käsitteeseen kuuluvasta kon-

tingenssin ajatuksesta. Elämänpolitiikassaan ihmiset löytävät itsensä epävarmuudesta, määrittelemättömyydestä sekä syysuhteita, selviä totuuksia ja eheyttä ja ennustettavuutta vailla olevasta maailmasta. Kriisit ovat elämänpolitiikan kontingensseja. Kriisiauttamisella pyritään tulemaan tueksi niissä tilanteissa, joissa yksilön minän koostaminen ja subjektiivisen elämäntarinan luominen häiriintyvät väliaikaisesti. Tällaisia häiriön aiheuttajia voivat olla joko pidempiaikainen epäsuotuisa kehityskulku, jota on tärkeää oikaista tai akuutti elämän turvallista jatkuvuutta uhkaava tapahtuma. Kriisin ja riippuvuuden käsitteet kertovat auttamistyön kohteen muuttumisesta elämänpolitiikan idean mukaisesti. Jos sosiaalityön yleinen tavoite on ollut ratkaista rakenteiden tasolta asti tulevia ihmisen elämää vaikeuttavia häiriöitä (Rinne & Jauhiainen 1988), painottuu uusi auttamistyön ideologia pienempiin ja yksilöllisempiin häiriötekijöihin ja kohtaa auttamistyötä vaikeuttavana tekijänä yksilöiden kyvyttömyyttä ohjata omaa elämäänsä. Rakenteiden tasolta tulleet pakot ja marginaaliin joutuneet elämäntilanteet ovat aina vaikeuttaneet sosiaalityöntekijän työtä -miten tukea ihmistä elämäntilanteessa, jonka ulkoiset puitteet itsessään pitävät ongelmaa yllä? Nyt riippuvuudet samalla tavalla tuovat vaikeutta elämänpolitiikan ideaan rakentuneelle auttamistyölle -miten tukea ihmistä elämän laivansa ruoriin ja ohjaamaan sitä, jos ihminen kokee, että riippuvuus ulkopuolisena voimana estää häntä sitä tekemästä?

8.4. Elämänpolitiikan idealle rakentuvaa sosiaalityötä?

Myös sosiaalityö joutuu vastaamaan asiantuntijaideologiassaan siihen, millaista on elämänpolitiikan ideaan rakentuva sosiaalityö. Elämänpolitiikan ideat tulevat osittain psykoanalyysistä (Giddens 1995). Sekä sosiaalityö, että kriisityö painottavat sitä, että ne eivät ole terapiatyötä. Kuitenkin kriisityö jo käsitteenä sisältää paljon piirteitä psykologiasta, kriisin käsitteessä on paljon piirteitä psykoanalyysistä asti. Psykologinen, jopa psykoanalyttinen ihmiskuva ja tapa ymmärtää asioita on jäänyt sosiaalityölle muukalaiseksi, eräänlaiseksi kielletyksi tai syrjään heitetyksi perustaksi (Kristeva 1993). Kuitenkin se on vaikuttaa vahvasti sosiaalityön ihmiskuvaan.

Pearsonin ym. (1988, 7-8, 43) mukaan sosiaalityöntekijöiden jokapäiväinen työ sisältää työskentelyä elämän mullistavien muutosvaiheiden kanssa, kuten menetysten, erojen, emotionaalisen epätasapainon ja kaikenlaisten ihmisten sisäisten ja välisten konfliktien kanssa. Näiden ilmiöiden ymmärtämisen perusta on psykoanalyysin käsitteissä. Kuitenkin

psykoanalyysin vaikutus sosiaalityöhön on tiettyjä buumeja lukuun ottamatta kielletty ja sosiaalityön ja psykoanalyysin suhteen tutkimus lähes kokonaan laiminlyöty. Psykoanalyysi ja psykodynaaminen katsantokanta eivät ole pelkästään tietty koherentti teorioiden kokoelma, vaan pikemminkin näkökulma, tapa tarkastella ja ymmärtää asioita psykoanalyysin tuottamien, syvälle länsimaiseen kulttuurin ja auttamistyöhön vakiintuneiden käsitteiden kautta. Nämä käsitteet auttavat ymmärtämään ihmisen käyttäytymisen ja ajattelun kompleksisuutta ja rationaalisuutta rikkovaa hämmentävyyttä.

Paynen (1997, 76-77) mukaan psykoanalyysi käsittelee enemmän sitä, kuinka ihmiset ovat vuorovaikutuksessa ympäristöönsä, kuin viettejä käyttäytymisen peruslähteinä. Psykodynaamisella ajattelulla on vahva monimutkainen ja epäsuora vaikutus perussosiaalityön käytäntöihin, vaikka sitä ei terapialuonteisesti käytännön sosiaalityössä juuri ole käytettykään. Pearson ym. (1998) puhuvat brittiläisestä 1950-1960-luvun psykoanalyysin esiinnousun buumista sosiaalityön käyttöteorian ja vahvasti sosiaalityöntekijöiden koulutukseen ja tutkimukseen vaikuttaneena suuntauksena. Tällöin Paynen (1997, 76-77) mukaan psykoanalyttiset teoriat nähtiin sosiaalityössä selittävinä teorioina, myöhemmin niiden vaikutus sosiaalityössä siirtynyt taka-alalle. Paynen (emt) mukaan psykoanalyysin ihanteet ovat tuoneet sosiaalityöhön avoimen, sallivan, kuuntelevaa vuorovaikutuksellisuutta korostavan työtteen painotuksen direktiivisen ja kontrolloivan sijaan. Monet sosiaalityön keskeiset ideat, kuten "tiedostamaton", "sisäiset kokemukset", "aggressio", "konfliktit", "äiti-lapsi-suhde" ja "transferenssi", "ego, superego ja defenssit" ovat tulleet sosiaalityöhön psykodynaamisista teorioista. Kivivuori (1991, 8-9; 71-75) puhuu arjen psykologisoitumisesta psykokulttuurin käsitteellä. Psykokulttuuri on mahdollista hahmottaa markkinoina, joilla psykologian tuottamien käsitteiden kysyntä ja tarjonta kohtaavat toisensa. Psykokulttuurin tarjonnan etujoukko; teoreetikot, terapeutit jne. luovat kysyntää omille hengentuotteilleen, mutta he eivät voi pitää niitä yksinoikeudella hallussaan. Myös tavalliset maallikot alkavat puhua elämästään ja tulkita tapahtumia ympärillään omaksuen ja hyödyntäen käsitteitä, joita psykologinen ajatteluperinne on tuottanut. Psykologisen ajattelun ja psykologisten käsitteiden ja teorioiden käyttö näyttäytyi kriisityössä aineistossani monesti.

KT6a: "Siinon semmonen totuus, että elimistö on aina ihmisen puolella, sitten pettää ruumis jos pää ei jaksa, jossei ite ymmärrä pysähtyä. Jos ei ruoka maistu, eikä uni tuu, se kääntyy niin kuin itteensä vastaan, että ois aika relata jo. Että vaikka kuinka koittas pitää sitä rumbaa yllä, silleen se käy".(asiakastilanne 6, kriisityöntekijä a)

KT5b: "Mä en tiä, mimmonen sun perhetausta on ja millanen sun oma isä, mutta jos sä haet samanlaista ihmistä. Jos sä koet jäänees jotain paitsi oman isän taholta ja jos sä haluat sitä nyt tältä mieheltä... Että jos sä tiedostamattas haetkin semmosta isähahmoa, et se niinkun teijän parisuhteeseen vaikuttaa, että te käyttädytte sillä lailla..."(asiakastilanne 5, kriisityöntekijä b).

KT7b: "Kyllä se ihan varmasti pelottaa, puhut nyt siitä, kuinka voimakas sussa on se, joka tahtois vaan jatkaa pelaamista...Jos niinkun aatellaan riippuvuuksia semmosina, jotka peittää alleen jonkun muun kipeän jutun, johon sä joutusit käymään käsiks, jollei sulla ois tätä riippuvuutta." (asiakastilanne 7, kriisityöntekijä b)

Freudin psykoanalyysistä on pitkään kiistelty, onko se tieteellistä vai ei; voidaanko tiedostamatonta tutkia tieteellisesti. Nykyään ei kiinnitetä enää niinkään huomiota siihen, pystyikö Freud tuottamaan oikeita vastauksia tai totuuksia ihmisen mielen dynamiikasta. Kun Freudin ajattelu nähdään ihmiskuvana ja sosiaalityön "käytännön teorian" -ajatteluun sovellettuna siltä kysytään pikemminkin pystyykö psykoanalyysi tuottamaan oikeita ja tilannekohtaisia sopivia kysymyksiä, jotka auttavat jäsentämään ihmisen toimintaa ja ajattelua. (Pearson ym. 19-20).

Sosiaalityön perustehtävä on ratkaista ongelmia, jotka nousevat epätasapainosta ja häiriöistä ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Ympäristöön vaikuttaminen ei yksinään riitä, vaan suoraa yksilöön vaikuttamista vaaditaan myös työssä. Sosiaalityö on balanssin hakua niiden voimien välillä, jotka yksilöä ohjailevat. Esimerkiksi erilaiset kommunikaatio-ongelmat vaativat sekä yksilön sisäisten, että ympäristön prosessien tarkastelua. Psykodynaamisten teorioiden peruskäsite "ego" on päähuomion kohteena kun ollaan tekemisissä ja kosketuksissa ulkomailman kanssa. Tässä näkyy keskeinen löydökseni kriisityön asiantuntijuudesta; kriisityö kohdistuu tukemaan minää ja subjektiutta elämän erilaisissa kriiseissä. Sosiaalityön ihanne on suoraa, aktiivista, toiminnallista, toimenpidekeskeistä, rationaalista ja vuorovaikutuksen avoimuutta korostavaa työtä. Tätä kaikkea samaa on myös kriisityö. Sosiaalityö operoi erilaisten marginaalien ja kriisiytyneiden elämäntilanteiden kanssa. Marginaaliin joutuneet ihmiset nähdään jollain tapaa kyvyttöminä hallitsemaan ja ohjailemaan itse elämäänsä, tällöin tiedostamiseen ja terapiatyypisesti peilaavan työotteen sijaan tarvitaan "järeämpää ja suurempaa" toimintaa asiakkaiden tukemisessa ja voimallistamisessa. Kriisitilanteessa ihminen samoin kokee elämänsä hallinnan menetystä ja avuttomuutta, tästä syystä myös kriisiauttamisessa painottuu suora aktiivinen auttaminen. Kriisiin tai marginaaliin joutunutta ihmistä ikään kuin voimallistetaan (empower) vaikuttamaan elämäänsä ja ympäristöönsä. Ongelmat eivät kuitenkaan ole pelkästään yksilössä. Tästä syystä muutos ei voi olla pysyvää, ellei samaan aikaan korjata ja

ymmärretä ihmisen elinympäristön epäkohtia ja pyritä vaikuttamaan niihin. Toisaalta yksilön ja ympäristön välisten suhteiden korjaamistyössä on mukana ajatus siitä, että vaikka asioissa on epäjärjestystä yksilön ympäristössä, yksilöä voidaan tukea elämään näiden asioiden kanssa. (Payne 1997, 79-80).

Paynen (1997, 88-89) mukaan ego-psykologia ja ego-orientoitunut casework tarjoaa uudenlaisen psykoanalyysin soveltamisen mallin sosiaalityöhön. Pearsonin ym. (1998, 53) muutokseen tähtäävä ihmissuhdetyö, jollaista sosiaalityökin on, pitää aina tavoitteenaan pyrkimyksen vaikuttaa sekä ihmisen ajatteluun, mieleen, että käyttäytymiseen. Ego-psykologia perustuu kognitiivis-behaviorististen ja psykoanalyttisten näkökantojen yhdistämiseen. Malliin vaikuttavat Freudin klassinen teoria, sen keskittyminen tiedostamattomaan ja egon rooliin minän puolustajana ja minän eri roolien yhdistäjänä. Malliin vaikuttaa lisäksi moderni ego-psykologia ja sen keskittyminen egoon rationaalisena, ongelmia ratkaisevana mielen osana, joka työskentelee ulkopuolisen maailman kanssa. Modernin psykodynaamiset näkökulmat tulevat lähemmäs kognitiivisia ja toiminnallisia työn malleja; loputon mielen sisäisten asioiden tiedostaminen ei riitä, vaan mallit keskittyvät siihen kuinka ihmiset voivat hallita elämäänsä rationaalisesti egonsa ja objektisuhteidensa avulla. Muistettava on erotuksena klassisesta psykoanalyysista, että klassinen psykoanalyysin perustuu medikaliseen malliin, jossa työn kohde nähdään sairautena ja häiriönä, jota ekspertti-terapeutti hoitaa. Tätä vastoin nykyaikaiset, refleksiivisen näkökulman sisällään pitävät psykodynaamiset mallit tunnustavat ja keskittyvät osallistuvaan ja aktiiviseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Ego-psykologiset näkökulmat tekevät näkyväksi asiakkaan ja työntekijän välisen prosessin. Paynen (emt) mukaan psykodynaamiset mallit eivät lopulta ole niin kovin kaukana rakenteellisen työn näkökulmasta.

8.5. Kriisityö sosiaalityön dualismien purkautumisen näyttämönä?

Payne (1997, 97) kuvaa kriisi-interventiota psykodynaamiseen egopsykologiaan perustuvaan työ- ja ajattelumallina. Paynen (emt.) mukaan kriisi-interventiossa käytetään käytännönläheisyyttä ja käytännöllisiä tehtäviä, realistisia tavoitteita, jotta voidaan auttaa ihmistä sopeutumaan uuteen muuttuneeseen tilanteeseen. Samaan aikaan kriisi-interventio kiinnittää kuitenkin erityisen huomion ihmisen henkilökohtaiseen tunneperustaiseen reagoimiseen kriisiin.

Aineistossani näkyi selvästi kuitenkin myös se, että työskentelyn tavoitteeksi ei riitä, että ihminen tiedostaa omia kokemuksiaan ja tunteitaan. Jotta muutokseen päästään, kriisi-työssä myös peilataan sitä, kuinka todellisilta kriisissä olevan ihmisen tunteet ja kokemukset näyttävät ulkopuolisen silmissä.

A5: "En mä tiä, mä luulen, että mulla ois tavallaan helpottunut olo (jos katkaisisi suhteen poikaystävänsä. ph.), ettei paineita siitä, mitä mä voin tehdä, ettei tarvis ajatella sillain. En mä tiä, miks mä aattelen niin, että jos mä nyt jätän hänet, niin mä en löydäkään enää toista tilalle..." (asiakastilanne 5, asiakas)

KT5b: "Eli aatteletko, että sä et löydä enää sulle hyvää miestä tilalle?" (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä b)

A5: "Kyllä mä varmaan niin aattelen" (asiakastilanne 5, asiakas)

KT5a: "Onko se asia oikeesti niin?" (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä a)

A5: "En mä tiä, ehkä mä vaan kuvittelen..." (asiakastilanne 5, asiakas)

KT5a: "Niin mäkin luulen, että meitä miehiä on tässä maailmassa yllin kyllin." (asiakastilanne 5, kriisityöntekijä a)

Pearsonin ym. (1998, 49) kriisi-interventio on lyhytterapian malli, joka perustuu psykoanalyttiseen traditioon. Psykoanalyysistä kriisi-interventioon tulevat näkemykset kriisin tiedostetusta ja tiedostamattomasta luonteesta; kriisin läpikäymisen idea sekä kriisin ihmisen sisäinen, minä-identiteettiin perustuva luonne. Beck (1995) kuvailee refleksiivisyyttä omien rakennusaineiden puoleen kääntyvänä (itsevaarantavana) tarkasteluna. Keskeistä kriisissä on sen "aihioiden" olemassaolo ihmisen sisällä, ihmisen minä-identiteetissä. Nämä aihiot voivat olla esimerkiksi ihmisen lapsuuden kokemuksista jääneitä traumoja tai jossain kehityksen vaiheessa tiedostamatta jääneitä, kiellettyjä asioita, "mustia aukkoja" ihmisen minä-identiteetissä. Egon tehtävä on suojella ihmistä, pitää ihmisen minä-identiteettiä tasapainossa. Defenssimekanismien avulla sellaiset asiat, jotka vaarantavat ihmisen turvallisuutta ja minä-identiteetin yhtenäisyyttä pidetään tiedostamattoman puolella, mutta se ei tarkoita sitä, etteivätkö ne olisi olemassa ihmisen sisällä. Nämä aihiot ikään kuin "anovat purkautumista". Kriisiprosessin käyntiinlähtö, "aihioiden" purkautuminen kriisiprosessiksi mahdollistaa muutoksen, mutta samaan aikaan järkyttää olemassa olevaa järjestystä ja vaatii minä-identiteetin perusrakennusaineiden uudelleenarviointia. "Aihiot" aktivoituvat ihmisen sisällä, kun ne joutuvat kosketuksiin ilmiön kanssa, joka jollain tapaa herättää ne eloon, tuo ne tiedostamattomasta tiedostettuun. Aktivoiva elementti voi olla jokin suhteellisen merkityksettömänkin näköinen ulkoinen tapahtuma tai esimerkiksi ihmisen oma sisäiseen kasvuun liittyvä kehitysvaihe. Oleellista on, että

tuossa aktivoivassa elementissä on jotain samannäköistä kriisin aihion kanssa, jotain joka muistuttaa aihion olemassaolosta.

Kriisi-interventio on (kuten sosiaalityökin) samaan aikaan sekä tiedostamiseen pyrkivää ja tunnetason läpikäyntiin tukevaa, että konkreettista neuvovaa ja ohjaavaa työtä. Lyhyt-terapeuttiset ja tehtäväkeskeiset (task-centred) mallit eroavat kriisi-interventiosta siinä, että ne keskittyvät vain antamaan käytännöllisiä tehtäviä tiettyjen erityisten ongelmien ratkaisemiseksi. (Payne 1997). Paynen (1997, 98) mukaan käsitteet "task" ja "crisis"; "tehtävä" ja "kriisi" ja niiden interventiomallit erityisinä ja käytännöllisinä, "pieninä" käsitteinä houkuttelevat sosiaalityötä vastakohtaisuudessaan suurien ja laajojen marginaalien työstämiselle. Nämä käsitteet houkuttelevat käsiteltävyydellään ja eksaktiudellaan. Kriisi-interventio- ja kriisityö käsitteinä tuovat mieleen erityisen, tietyllä tavalla etenevän työmallin. Itse asiassa ne ovat kuitenkin hyvin yleisiä ja jokapäiväisiä tapoja sosiaalityössä kohdata ja käsitellä asiakkaiden ongelmia. Ihmiset nimittäin hakevat apua silloin, kun he kokevat kriisiä kyvyssään hallita elämäänsä. Tässä mielessä siis kaikki asiakkaat ovat kriisissä. Kriisi-interventio ei ole tarkoituksenmukainen esimerkiksi pitkäaikaisissa psykologisissa ongelmissa. Sen sijaan se on käyttökelpoinen tapa työskennellä esimerkiksi lastensuojelutyössä ja pitkäkestoisessa työssä tiettyjen ongelmien tai spesifien kriisien työstämisessä.

Kriisin käsite tekee mahdottomaksi väittää sosiaalityötä vain joko yksilökohtaiseksi tai rakenteelliseksi työksi- se on kumpaakin. Kriisiä ei voi myöskään hallita, ratkaista ja ymmärtää kaikilta sen tasoilta siten kuin sosiaalisia ongelmia, kriisi on elämänpoliittinen määrittelykysymys. Kriisiä ei voi hoitaa tai eliminoida, vaan asiakasta on tuettava sen läpikäymiseen sekä pienillä konkreettisilla ja ohjaavilla tekniikoilla, että terapiatyypillisesti tiedostamiseen pyrkien. Sosiaalityö on kehityksessään jättänyt huomioimatta psykoanalyttiseen ihmiskuvaan asti ulottuvan psykologisen ja terapeuttisen työnsä perustan. Kriisityö sekoittaa psykologisen, tiedostavan ja käytännönläheisen, sosiaalisen auttamisen ajatukset keskenään. Työ ei ole joko psykodynaamisista tai kognitiivis-behavioristista, vaan näitä kaikkia yhtä aikaa. Kriisityö yhtenä sosiaalityön lähestymistapana kertoo myös siitä, kuinka sosiaalityössä teoriat ovat työntekijän soveltamia käyttöteorioita tai käytännön teorioita. Jo sosiaalityön kuvaamisessa paljon käytetty "terve maalaisjärki" tai käytännön kokemus todennäköisesti kertoo, miten kriisissä olevaa ihmistä kannattaa lähestyä ja tukea.

Myös Lehdon (1991, 102-103) kuvailema sosiaalityön eksperttisiin residualistisen ja imperialistisen määrittely kadottaa menettää ongelmallisuutensa kriisin käsitteen kautta. Lehdon idean mukaan kun sosiaalityö operoi niissä tiloissa, niiden asioiden kanssa, jotka kenellekään muille asiantuntijuuksille eivät kuulu tai kelpaa, se operoi residuaaleissa. Jos taas sosiaalityön kohteeksi määritellään laeasti esimerkiksi "sosiaaliset ongelmat", "poikkeava käyttäytyminen" tai "sosiaalisen vuorovaikutuksen ongelmat", saa sosiaalityön kohde tällöin imperialistisen luonteen; se hahmottuu päällekkäisesti lähes kaikkien sosiaalivaltion toimintasektoreiden kanssa. Elävän elämän sosiaaliset ongelmat tai elämän kriisit eivät erikoistu professionaalisten tai sosiaalivaltiollisten hyvinvointipalveluiden vastuualueiden mukaisesti. Jokaisessa toimipisteessä työntekijää lähestyy kokonainen ihminen koko elämäntilanteensa kanssa, kohtaamisen ero tulee siitä, mistä näkökulmasta ihmisen elämäntilannetta kulloinkin tarkastellaan, mihin siinä tartutaan. Elämänpolitiikka ideana ilkkuu valmiille kategorioille ja luokitteluille. Elämänpolitiikan idea näkyy siinä, että niin laealle, monitahoiselle, lähes millaisista ongelmista hyvänsä koostuvalle ilmiölle kuin "kriisi" on luotu oma puuttumisen mallinsa ja myös erityisiä kriisiin "erikoistuvia" toimipisteitä. Postmoderneille teorioille tyypillistä on nähdä todellisuus jatkuvasti muuttuvana ja rakentuvana (Bauman 1987). Tämä rakentuminen tapahtuu pikemminkin ihmisten arjessa tapahtuvien kohtaamisten kuin poliittisen, lainsäädännöllisen tai rakenteellisten muutoksen kautta. Postmoderni keskustelu ja haasteet suuntautuvatkin pikemminkin yksittäisiin tilanteisiin ja toimijoihin rakenteellisen ja järjestelmäkritiikin sijasta. Elämänpoliittiset ongelmat voidaan nähdä ideologisina haasteina auttamistyölle. Mielestäni myös kriisityö on mitä vahvimmin ideologia erikoistuneen toiminnan tai tietyn eksaktin työmallin sijasta.

LÄHTEET

- Addams, Jane. 1998: *Twenty years at Hull-House*. Penguin Books.
- Aguilera, Donna & Messick, Janice. 1982: *Kriisihoito -teoria ja käytäntö*. Juva. WSOY.
- Ahponen, Pirkkoliisa & Cantell, Timo. (toim).1996: *Zygmunt Bauman. Postmodernin lumo*. Vastapaino. Jyväskylä, Gummerus
- Arnkil, Tom & Eriksson, Esa. 1996: *Kenelle jää kontrollin Musta Pekka-kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan*. Stakes, tutkimuksia 63. Jyväskylä, Gummerus.
- Arosara, Sari. 1998: *Kriisiasiakkaiden selviytymiskeinot ja kokemukset Osviitasta auttamispaikkana*. Teoksessa Dunder, Maija-Liisa & Metteri, Anna. (toim). 1998: *Kuunnella vai puhua- Näkökulmia kriisiauttamiseen*. Tampereen mielenterveys seura ry. Tampere.
- Bauman, Zygmunt. 1987: *Legislators and interpreters*. Polity Press.
- Bauman, Zygmunt. 1995: *Modernity and ambivalence*. Polity Press.
- Bauman, Zygmunt. 1997: *Postmodernity and its discontents*. Polity Press.
- Bauman, Zygmunt. 1997: *Life in fragments: Essays in postmodern morality*. Oxford Blackwell.
- Beck, Ulrich. 1995: *Politiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa*. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott: *Nykyajan jäljillä -refleksiivinen modernisaatio*. Vastapaino. Tampere, Gummerus.
- Berger, Peter L & Luckmann, Thomas. 1995: *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma*. Gaudeamus. Helsinki. Kirjapaino-Oy Like.
- Coulshed, Verónica & Orme, Joan. 1998: *Social work practice- An introduction*. Practical Social Work series. McMillan Press Ltd.
- Cullberg, Johan. 1993: *Psyykinen trauma- Kriisiteoriasta ja kriisipsykoterapiasta*. A-Klinikkasäätiö.
- Dingwall, Robert & Miller, Gale. 1997: *Towards ethnographies of institutional discourse: a critique and reformation*. Teoksessa Dingwall, Robert & Miller, Gale. (ed). 1997: *Context and method in qualitative research*. Sage publications.
- Dunder, Maija-Liisa. 1999: *Ammatti-ihmiset ja tukihenkilöt rinnakkain*. Teoksessa Suomen Mielenterveysseura. 1999: *Kriisi elämän mahdollisuutena*.
- Eräsaari, Risto. 1996: *Keskustelua asiantuntijaposition muotoutumisesta*. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Eräsaari, Risto & Jokinen, Riikka. 1997: *Refleksioeliitit ja elämänpolitiikka*. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

- Eräsaari, Risto. 1996: Mitä on refleksiivinen modernisaatio? Teoksessa Rahkonen, Keijo. (toim): Sosiologisen teorian uusimmat virtaukset. Gaudeamus. Tampere, Tammer-Paino.
- Eräsaari, Risto. 1998: Mikä ihmeen elämänpolitiikka? Teoksessa Roos, J.P & Hoikkala, Tommi. (toim): Elämänpolitiikka. Gaudeamus. Tampere, Tammer-paino.
- Eskola, Jari & Suoranta, Jari. 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä, Gummerus.
- Falk, Bent. 1996: Auttajan peli- hyviä kysymyksiä ja yllättäviä vastauksia auttamistyötä tekeville. Vammala. Vammalan kirjapaino.
- Forsberg, Hannele. 1998: Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Lastensuojelun Keskusliitto. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Furman, Ben. 1987: Lyhytterapia ja perheterapia. Keuruu, Otava.
- Furman, Ben & Ahola, Tapani. 1990: Taskuvarkaats nudistileirillä. Kumous terapiamaailmassa. Helsinki, Ai-ai-kustannus, Hakapaino.
- Garfinkel, Harold. 1984: Studies in ethnomethodology. Cambridge, Polity Press.
- Gergen, Kenneth J. 1991: The saturated self. Dilemmas of identity in contemporary life. Basic Books
- Gergen, Kenneth J. 1994: Toward transformation in social knowledge. Sage Publications.
- Giddens, Anthony. 1991: Modernity and self-Identity. Self and society in the late modern age. Polity Press.
- Giddens, Anthony. 1995: Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott: Nykyajan jäljillä- refleksiivinen modernisaatio. Vastapaino. Tampere, Gummerus.
- Gibbons, Michael. 1994: Introduction. Teoksessa Gibbons, Michael & Limoges, Camille & Nowotny, Helga & Schwartzman, Simon & Scott, Peter & Trow, Martin. (ed): The new production of knowledge. London Sage.
- Gubrium, Jaber. 1986: Local cultures and service policy. Teoksessa Gubrium, Jaber & Silverman, David. (ed): The politics of field research. London Sage.
- Hammersley, Martyn. 1990: Reading ethnographic research. Longman Group. UK.
- Harre, Rom. 1989: Language Games and the Texts of identity. Teoksessa Shotter, John & Gergen, Kenneth (ed). 1993: Texts of identity. Sage Publications.
- Helkama, Klaus, Myllyniemi, Rauni, Liebkind, Karmela. (ed). 1998: Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki, Edita.

- Hemminki, Arja. 1999: Mobile-projekti työntekijöiden näkökulmasta- Erilainen seikkailu moniammatillisessa työssä. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Holma, Juha M. 1999: The search for a narrative. Investigating acute psychosis and the need adapted treatment model from the narrative viewpoint. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 150. Department of Psychology, University of Jyväskylä.
- Jallinoja, Riitta. 1995: Sosiologiaa postmodernisuudesta: Zygmunt Bauman. Teoksessa Rahkonen, Keijo (toim). 1995: Sosiologisen teorian uusimmat virtaukset. Gaudeamus. Tampere, Tammer-Paino.
- Juntunen, Kirsi. 1999: Kriisikeskus täydentää julkisia palveluja. Teoksessa Suomen Mielenterveysseura. 1999: Kriisi elämän mahdollisuutena.
- Kantola-Leskinen, Niina. 1999: Mobile-projekti, loppuraportti. Suomen Mielenterveysseura .
- Karvinen, Synnöve. 1993: Methodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa Granfelt, Riitta & Karvinen, Synnöve: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki.
- Karvinen, Synnöve. 1996: Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34.
- Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim). 1999: Reconstructing social work research. University of Jyväskylä, Sophi.
- Kiikkala, Irma. 1999: Kohdataan ihminen- tutkimus kriisikeskusten auttamismallista. Teoksessa Suomen Mielenterveysseura. 1999: Kriisi elämän mahdollisuutena.
- Kivivuori, Janne. 1991: Psykokulttuuri. Hanki ja jää. Tampere, Tammer-Paino.
- Konttinen, Esa. 1997: Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa Kirjonen, Juhani & Remes, Pirkko & Eteläpelto Anneli (toim). 1997: Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Krif, Nira. 1989: Crisis intervention verbatim. Maaligam institute of psychotherapy and counseling in adlerian psychology. Hemisphere Publishing Corporation.
- Kristeva, Julia. 1982: Power of horrors- An essay of abjection. Columbia University Press.
- Kristeva, Julia. 1993: Puhuva subjekti, tekstejä 1967-1993. Eurooppalaisia ajattelijoita-sarja Gaudeamus, Tampere, Tammer-Paino.
- Kunzel, Regina. 1993: Fallen women, problem girls. Unmarried mothers and the professionalization of social work 1890-1945. New Haven & London, Yale University Press.
- Lahti, Pirkko. 1994: Mobile-projektin muistio. Suomen Mielenterveysseura.

- Lahti, Pirkko. 1999: Nopeaa ensiapua kriisiin joutuneille. Teoksessa Suomen Mielenterveysseura. 1999: Kriisi elämän mahdollisuutena.
- Lehtinen, Ville & Alanen, Yrjö & Anttinen, Erik & Eerola, Kaija & Lönnqvist, Jouko & Pylkkänen, Kari & Taipale, Vappu (toim). 1989: Sosiaalipsykiatria. Helsinki, Tammi, Painokaari.
- Lehto, Juhani. 1991: Juoppojen professionaalinen auttaminen. Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia 1/1991.
- Matthies, Aila-Leena. 1996: Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Kotakari, Ulla & Nylund, Marianne (toim). 1996: Välittävät verkostot. Vastapaino, Jyväskylä.
- McLeod, John. 1997: Narrative and psychotherapy. Sage Publications.
- Miller, Gale. 1997: Contextualizing texts: Studying organizational texts. Teoksessa Dingwall, Robert & Miller, Gale (ed). 1997: Context and method in qualitative research. Sage Publications.
- Mutka, Ulla. 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylän yliopisto, SoPhi.
- Parry, Alan & Doan, Robert. 1994: Story re-visions. Narrative therapy in the postmodern world. Guilford Press.
- Payne, Malcolm. 1997: Modern Social Work theory. London, MacMillan Press.
- Pearson, Geoffrey & Treseder, Judith & Yelloly, Margaret (ed). 1988: Social work and the legacy of Freud- Psychoanalysis and its uses. MacMillan education.
- Pösö, Tarja. 1993: Kolme koulukotia. Tampereen yliopisto. Tampere, Tammer-Paino.
- Riikonen, Eero. 1992: Auttamistyön ongelmäkäsitykset ja haastattelukäytännöt- Ongelmakielestä kompetenssieleen. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 32/1992. Helsinki, Yliopistopaino.
- Rinne, Risto & Jauhiainen, Arto. 1988: Koulutus, professionaalistuminen ja valtio. Julkisen sektorin koulutettujen reproduktioammattikuntien muotoutuminen Suomessa. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta; julkaisusarja A:128.
- Ronkainen, Suvi. 1999: Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Gaudeamus. Tampere. Tammer-Paino.
- Rose, Nicholas. 1989: Individualizing psychology. Teoksessa Shotter, John & Gergen, Kenneth. 1993: Texts of identity. Sage Publications.
- Rosnow, Ralph L & Georgoudi, Marianthi. 1986: The Spirit of contextualism. Teoksessa Rosnow, Ralph.& Georgoudi, Marianthi (ed). 1986: Contextualism and understanding in behavioral science. Praeger Publisher.
- Sampson, Edward. 1989: The Deconstruction of the self. Teoksessa Shotter, John & Gergen, Kenneth. 1993: Texts of identity. Sage Publications.

- Satka, Mirja. 1995: Making social citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work. University of Jyväskylä. Publications of Social and political sciences and philosophy.
- Shotter, John. 1993: Conversational realities. Constructing life through language. London Sage.
- Sipilä, Jorma. 1989: Sosiaalityön jäljillä. Tammi. Helsinki.
- Turner, Ralph. 1989: Deconstructing the Field. Teoksessa Gubrium, Jaber & Silverman, David. (ed): The Politics of Field Research. Sociology beyond enlightenment. Sage Publications.
- Tuomainen, Raimo & Myllykangas, Markku & Elo, Jyrki & Ryyänen, Olli-Pekka. (toim). 1999: Medikalisaatio- aikamme sairaus. Vastapaino. Tampere, Tampere-Paino.
- Tuosa, Pirjo. 1998: Keltaisen talon tarina. Jyväseudun Mobile tukiasema 1995-1998. Projektikertomus. Suomen Mielenterveysseura & A-Klinikkasäätiö.
- Wahlström, Jarl. 1992: Merkitysten muodostuminen ja muuttuminen perheterapeuttisessa keskustelussa. Jyväskylän yliopisto. Studies education, psychology and social research. Jyväskylä, Sisäsuomi oy.
- Walls, George. 1990: Sosiaaliset ongelmat, sosiaalityö, tieto. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Walls, George: Sosiaalisten ongelmien ja sosiaalityön tutkimuskysymyksiä ja mahdollisuuksia. Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos, tutkimuksia 1/1990.

Julkaisemattomat lähteet:

- Peltomäki, Päivi & Harjumäki, Piia & Husman Kaj.: Auttamistyön asiantuntijuuden murroksesta- esimerkkeinä kriisityö ja työterveyshuoltotoiminta. Teoksessa Pirttilä Ilkka, Erikson, Susan & Vähä-Aho Tarja (toim): Asiantuntijoiden areenoilla (työnimi). Julkaisuaika ja kustantaja vielä tuntematon.

LIITE 1

AINEISTONI KRIISI- JA KRIISI-INTERVENTIO -LUOKITTELU JA LUOKKIEN ALLA KÄSITELLYT TEEMAT

KRIISI -LUOKKA

Kriisi-päuluokan alla teemoinani olivat:

- Kriisin taustat, syyt ja muodostuminen
- Mikä on ongelma, mikä on kriisi
- Kenelle kriisi, mihin kriisi vaikuttaa
- Ulkoinen-sisäinen kriisi
- Konkretia- mitä on tapahtunut
- Selviytymiskeinot ja ratkaisumahdollisuudet
- Ajan kuvaus kriisissä
- Kriisitön hyvä elämä
- Viimeisenä teemaluokkana poimin puheesta “kriisiä kuvaavia käsitteitä”

KRIISI-INTERVENTIO –LUOKKA

Asiakkaiden puheet kriisi-interventio-päuluokassa jaottelin seuraavien luokkien alle:

- Millaista apua haetaan (suoraan ilmaisten, miksi tuli Mobileen; epäilevät, epämääräiset, kyvyttömyyttä osoittavat puheet kertovat siitä; työntekijälle esitetyt suorat kysymykset kertovat siitä)
- Ratkaisupuhe, kuka voi ja miten helpottaa kriisiä
- “Konkretia-taustat-kriisi” -kuvio
- Millaiseen tarinaan tullaan, miten tarina muuttuu prosessia
- Miten kriisittömään, hyvään elämään voi päästä, mikä sitä tukee ja mikä jarruttaa

Työntekijöiden puheet kriisi-interventio- päuluokan alla jäsensin seuraaviksi teemoiksi:

- Ajallisen käsityksen hakeminen
- Mitä on tapahtunut
- Ymmärtäminen, diagnosointi ja selittäminen
- Tapahtuman ja asiakkaan tunteiden erottelu- realisointi
- Asioiden selventäminen -“olenko ymmärtänyt oikein”?
- Yllättävät kysymykset ja uuteen tarttumiset
- Loppuyhteenvedo

LIITE 2

AINEISTONI KRIISIT

ASIAKASTILANNE 1. Asiakastilanteessa nuori tyttö muistelee lapsuuden kodissaan kohtaamaansa perheväkivaltaa, kertoo ajallisesti etenevää tarinaa siitä, kuinka väkivaltainen käyttäytyminen on lapsuudessa saaduista malleista siirtynyt painolastiksi tytön tämän hetkiseen elämään. Tyttö on kuullut Mobilessa tehtävässä perheväkivaltatyöstä ja tarkoituksenmukaisesti tulee hakemaan Mobilesta apua väkivaltaiseen käyttäytymiseensä. Asiakastilanteessa painottuu toisaalta vaikeiden lapsuuden kokemusten purku sekä toisaalta väkivallasta ja sen hoidosta käyty keskustelu. Asiakas esittää selkeästi avun tarpeensa ja Mobilella on oma erityinen rooli perheväkivaltatyön asiantuntijana. Työlle asetetaan tavoitteeksi asiakkaan kanssa työskentelyn jatkaminen perheväkivaltatyön merkeissä.

ASIAKASTILANNE 2. Toinen aineistoni asiakas on nainen, joka on joutunut raiskauksen uhriksi joitain vuosia sitten. Miestyötoverin puolelta kohdattu yllättävä halaaminen nostaa pintaan raiskauksessa syntyneet pelot ja tunteet. Käytännössä nainen pohtii tilanteessa, miten hän pystyisi ilmaisemaan miestyötoverilleen, ettei hänen vetäytymisensä tuosta halauksesta joutunut mitenkään työkaverista. Asiakastilanteessa puhutaan raiskauksessa jääneistä traumaista sekä mietitään hyvin konkreettisella tasolla sitä, mitä asiakas voisi tehdä väärinkäsitysten selvittämiseksi sekä työtoveruuden säilyttämiseksi miestyötoveriin. Tavoitteeksi muodostuu asiakkaan elämäntilanteen helpottuminen selvittämällä asia miestyötoverin kanssa. Raiskauksesta jäänyttä traumaa ei voida poistaa, mutta asiakkaan tilannetta voidaan helpottaa tässä ja nyt.

ASIAKASTILANNE 3. Kolmannessa asiakastilanteessani on koolla äiti, isä ja lähes täysi-ikäinen tytär keskustelemassa perheen täysi-ikäisen pojan alkoholiongelmasta. Keskustelu painottuu perheen jaksamisesta puhumiseen sekä rajojenveto-keskusteluun äidin ja isän sekä aikuisen pojan välillä. Konkreettisesti asiakastilannetta on edeltänyt päihdeongelmaisen pojan pääsy psykiatriselle hoitojaksolle. Työntekijöiden tavoitteena on tukea vanhempia päästämään irti aikuisen poikansa elämästä.

ASIAKASTILANNE 4. Neljäs aineistoni asiakastilanne on äidin ja pojan tulo Mobileen keskustelemaan pojan tehtyä alaikäisenä rikoksen. Asiakkaiden lähtökohta tulemiselle on ehkä pikemminkin työntekijän ja pojan välinen keskustelu rikoksesta, mutta keskustelu siirtyy puheeksi äidin ja pojan välisistä suhteista sekä äidin huolesta ja peloista, joita tapahtunut on herättänyt. Työntekijä näkee keskeisimpänä tavoitteena äidin pelkojen esiintuomisen niistä puhumisen ja tätä kautta tilanteen helpottumisen.

ASIAKASTILANNE 5. Viidennessä asiakastilanteessani nuori nainen pohtii päättynyttä parisuhdetta, sitä oliko suhteen lopettaminen hyvä ratkaisu. Keskustelu liikkuu itsenäisyyden ja vapauden, parisuhteen ja sitoutumisen teemoissa. Kriisityöntekijöiden tavoitteeksi näyttäisi muodostuvan naisen tukeminen pohtimaan mitä hän elämältä haluaa ja pysymään päätöksensä takana.

ASIAKASTILANNE 6. Kuudennessa aineistoni asiakastilanteessa puretaan nuoren miehen kanssa edellisenä yönä tapahtunutta itsemurhayritystä ja hyvin konkreettisella tasolla mietitään sitä, millaista apua asiakkaan tulisi tilanteeseensa saada. Asiakasta pyritään tilanteen aikana tukemaan hoitoon lähtemiseen, sovitaan jatkotoimenpiteitä ja otetaan yhteyttä jatkohoitotahoihin. Keskustelu liikkuu paitsi hoitoonohjauksessa, myös

tapahtuneessa itsemurhayrityksessä sekä sen taustojen ja syiden kartoituksessa. Miehen mukana on "tukihenkilönä" työkaveri, joka on itse lähiaikoina kokenut avioeron ja tästä syystä keskustelu taipuu usein myös tämän toisen miehen tuntemuksiin. Keskeisimpänä tavoitteena on varmistaa itsemurhaa yrittäneen asiakkaan hoitoon pääsy.

ASIAKASTILANNE 7. Seitsemännessä asiakastilanteessa peliongelmainen mies tulee purkamaan peliongelman aiheuttamaa kestänytöntä elämäntilannettaan. Taustalla on useita epäonnistuneita hoitoyrityksiä, mies ei koe saavansa mistään apua. Keskustelussa painottuu miehen kertomus peliongelmastaan ja työntekijöiden puolelta hoitoon lähtemiseen tukeminen sekä keskustelu riippuvuuksista ja niiden hoidosta. Työntekijät näkevät tärkeimpänä tavoitteena saada asiakkaalle muodostumaan tarkoituksenmukainen hoitosuhde.

ASIAKASTILANNE 8. Viimeinen aineistoni asiakastilanne on asiakkaan asioissa pidetyssä verkostopalaverissa sovittujen asioiden kertominen asiakkaalle. Asiakas itse oli estynyt tulemasta verkostopalaveriin ja Mobilen tehtäväksi jää kertoa asiakkaalle ne linjaukset, mitä palaverissa tehtiin. Asiakkaan ongelmana on päihteiden liikakäyttö sekä masennus. Takana on useita eri paikoissa tapahtuneita hoitokertoja. Verkostopalaverin tarkoituksena oli linjata asiakkaan hoito yhteen paikkaan ja tehdä eri hoitotahojen kesken yhteisiä linjauksia. Asiakastilanteen keskeinen elementti on asiakkaan tukeminen hoitoon lähtemiseen sekä tiukkarajainen linjaus siitä, mitä eri tahot voivat asiakkaan hyväksi tehdä ja mitä eivät.