

VALTA SOSIAALITYÖN ASIAKASSUHTEESSA
KIRJALLISUUSKATSAUS SOSIAALITYÖNTEKIJÄN VALTAAN
ASIAKASSUHTEESSA

Olli Vallipuro
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö

Jyväskylän avoin yliopisto
Kevät 2021

JYVÄSKYLÄN AVOIN YLIOPISTO

Olli Vallipuro	
Valta sosiaalityön asiakassuhteessa – Kirjallisuuskatsaus sosiaalityöntekijän valtaan asiakassuhteessa	
Sosiaalityö	Kandidaatin tutkielma
Aika 31.7.2021	Sivumäärä 26
<p>Kandidaatin tutkielmani luo katsauksen sosiaalityöntekijän valtaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä asiakassuhteessa. Tutkimuskysymykseni on, millä tavalla sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhteessa. Tutkielman taustaksi avaan sosiaalityön asiakassuhteen merkitystä ja elementtejä, joiden voidaan katsoa olevan merkittävä osa laadukasta sosiaalityötä. Tutkielma on kirjallisuuskatsaus, jonka pääasiallinen aineisto koostuu kymmenestä tutkimuksesta, artikkelista ja teoksesta. Tutkielma käsittelee valtaa sosiaalityössä yleisesti eikä näin ollen ole sidottu mihinkään sosiaalityön erityisalaan tai alueeseen.</p> <p>Tarkasteleman aineiston mukaan sosiaalityöntekijä käyttää valtaa monessa muodossa. Vallan käyttö on ainoastaan asiakkaan suoraa kontrollointia esimerkiksi sosiaalityöntekijän tekemien päätösten kautta, vaikka tämäkin on osa sosiaalityön asiakassuhteeseen liittyvää valtaa. Myös asiakkaan suostuttelu erilaisissa tilanteissa ja sosiaalityöntekijän aseman luoma vaikutusvalta ovat osa sosiaalityöntekijän vallan käyttöä. Asiakassuhteessa käytettävä valta on kaksijakoinen asia, sillä sosiaalityössä käytetyn vallan tavoitteena on asiakkaan hyvän arjen tukeminen ja asiakkaasta huolehtiminen, mutta samalla se tarkoittaa, että aina tilanteessa ei huomioida asianomaisten mielipidettä. Vastuullisen ja asiakasta kunnioittavan vallankäytön pohjana sosiaalityön asiakassuhteessa voidaankin katsoa olevan laadukas ja läpinäkyvä asiakassuhde, jossa kaikki osapuolet ovat tietoisia omista ja toistensa oikeuksista ja velvollisuuksista.</p>	
Asiasanat Sosiaalityö, sosiaalityöntekijä, sosiaalityön asiakassuhde, valta	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	2
2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKAS.....	2
3 ASIAKASSUHTEEN ELEMENTTEJÄ.....	4
3.1 Vuorovaikutussuhde asiakastyössä.....	4
3.2 Vallasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa.....	7
3.3 Harkintavalta.....	8
3.4 Suhdeperustaisuus.....	9
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	10
4.1 Tutkimuskysymys ja tutkielman toteutus.....	10
4.2 Tutkimusaineiston esittely.....	12
5 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TEHTÄVISTÄ JA VALLAN KÄYTÖSTÄ ASIAKASSUHTEESSA.....	14
5.1 Toimintakyvyn edistäminen.....	14
5.2 Prosessin ohjaaminen, asiantuntijakeskeisyys ja kontrollointi.....	16
5.3 Sosiaalityöntekijä kumppanina asiakassuhteessa.....	20
5.4 Asiakkaasta huolehtiminen.....	23
6 POHDINTA.....	25
LÄHTEET.....	27

1 JOHDANTO

Sosiaalityön perustana toimii sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen asiakassuhde. Tämä suhde määrittää asiakkuuden suuntaa monella eri tavalla lähtien yhteisestä ymmärryksestä asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden suhteen. Sosiaalityössä myös valta ja vallankäyttö on väistämätön osa asiakassuhdetta. Valta liittyy sekä sosiaalityöntekijän viran tuomiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin suhteessa asiakkaaseen, mutta voi olla myös näkymätöntä, positioon liittyvää valtaa. Tutkielmassani selvitän, miten sosiaalityöntekijän käyttämä valta näyttäytyy sosiaalityön asiakastyössä. Käsittelen valtaan liittyen lisäksi sosiaalityön asiakassuhdetta ja sen ulottuvuuksia, sekä sosiaalityöntekijän rooleja suhteessa asiakkaaseensa.

Tutkielmani aluksi esittelen sosiaalityöntekijän lainmukaisia tehtäviä asiakastyössä, sekä työtä ohjaavia arvoja. Tämän jälkeen käsittelen asiakassuhteen elementtejä, jossa käsittelen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen vaikuttavia tekijöitä: vuorovaikutusta, harkintavaltaa ja suhdeperustaisuutta. Tutkielmaosuudessa käsittelen sosiaalityön vallan käytön eri muotoja erilaisissa sosiaalityöntekijän tehtävissä asiakkaan kanssa työskennellessä. Tutkimuskysymykseni on, miten sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy sosiaalityön asiakastyössä.

2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKAS

Sosiaalityön juuret Suomessa ovat kirkon toteuttamassa auttamistyössä sekä vapaaehtoisten yksilöiden ja järjestöjen hyväntekeväisyystyössä. Tämän jälkeen kunnille siirtynyt vaivashoito on kehittynyt hiljalleen lakisääteiseksi sosiaalihuolloksi sekä palveluja ja taloudellista tukea tarjoavaksi auttamisjärjestelmäksi. Nykyään etenkin haastavissa elämäntilanteissa ja sosiaalisissa ongelmissa, sosiaalityön ammatilla sekä menetelmillä on keskeinen rooli. Eri juurista ja sosiaalialan tehtävistä on muodostunut ammatillinen kokonaisuuden muodostava sosiaalityön ammatti. Tässä ammattikäytännössä on tärkeää tuoda esille sosiaalityön pysyviä ydinelementtejä, mutta tilaa on annettava myös ajallisesti ja toiminnallisesti muuttuvilla osa-alueilla. (Kananoja ym., 2017 25-27.)

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) 15§ määrittää sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus. Muiden toimijoiden kanssa sovitettua kokonaisuutta ohjataan, ja sen vaikuttavuutta sekä toteutumista seurataan. Luonteeltaan sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä, ja sen tavoitteena on yhdessä yksilöiden ja perheiden kanssa lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä määräävän laki (817/2015) 9§ määrittää sosiaalityöntekijän erityisistä velvollisuuksia. Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä. Sosiaalityöntekijä myös vastaa niiden vaikutusten seuraamisesta ja arvioinnista.

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi oma työntekijä. Omatyöntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden sekä edun mukaisesti järjestää palveluita (sosiaalihuoltolain 38 § mukaisesti) sen edistämiseksi, että asiakas selviytyy itsenäisesti ja tuen tarve päättyy asiakkaan kanssa asetetun määräajan jälkeen. Jos tuen tarve on pitkäaikainen tai pysyvä, tulee palvelujen jatkuvuus turvata ellei palvelun muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Tilapäisen tuen tarpeen kohdalla, on oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikainen tuen tarve. Lastensuojelun asiakkuudessa, asiakas saa hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 226-227).

Sosiaalialan ammattijärjestön Talentian (2017, 11-20) eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialan työntekijän ohjaavia arvoja ovat ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen, henkilön kokonaisvaltainen huomioiminen sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan ammattihenkilön työ perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen, joita jokaisen työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää, eivätkä ihmisoikeudet ole riippuvaisia ihmisen käytöksestä tai toiminnasta. Henkilön kokonaisvaltaista huomioimista ajatellen, ammattihenkilön tulee pyrkiä tunnistamaan kaikki tekijät jotka vaikuttavat ihmisen arkeen ja elämään. Asiakkaan elämään vaikuttaa yksilöllisten tekijöiden lisäksi laajempi elämänpiiri, pitäen sisällään lähiverkoston ja

ympäristön palveluineen. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen on sosiaalialan eettinen velvoite. Sosiaalialan oikeutus sekä yhteiskunnallinen tehtävä on juuri sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisessa.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei ole standardisoitu. Ammatillinen lähestymistapa asiakkaaseen voi aiheuttaa jopa epäeettisiä tilanteita. Esimerkiksi tiukka ja yhdensuuntainen lähestymistapa voi aiheuttaa sen, että asiakkaat eivät ole kykeneviä itse päättämään omasta elämästään. Tällöin suhde ei ole vuorovaikutteinen ja se asettaa asiakkaan epätasa-arvoiseen asemaan. Vastavuoroisuuden ymmärtäminen edesauttaa sosiaalityön etiikan mukaista työskentelytapaa. Eettisessä toiminnassa tärkeää on läpinäkyvyys, joka suojelee sekä asiakasta että työntekijää väärinkäytöksiltä. (Alexander & Charles 2009, 19.)

3 ASIAKASSUHTEEN ELEMENTTEJÄ

3.1 Vuorovaikutussuhde asiakastyössä

Keskeistä sosiaalityössä on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen ammatillinen vuorovaikutussuhde sosiaalisen työskentelyn välineenä. Kirsi Juhila erottelee asiakkaan ja työntekijän suhteesta neljä muotoa teoksessaan Sosiaalityöntekijöinä ja ammattilaisina (2006). Nämä ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Suhteiden elementtejä on erilaisissa asiakassuhteissa, mutta mm. erilaisissa sosiaalityön tehtävissä ja kehitysvaiheissa niiden painotus muuttuu. Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa on voimaannuttava sosiaalinen kokemus, jos siitä välittyy asiakkaalle toisen ihmisen kunnioitus, aito välittäminen ja halu olla luomassa edellytyksiä myönteiseen muutokseen. Myös kokemukset ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioituksesta ja usko ja toivo muutoksen mahdollisuudesta ovat tarvittavia elementtejä. (Kananoja ym. 2017, 180-181.) Sosiaalialalla tehdään suhdeperustaista työtä, mikä tarkoittaa, että työn onnistumisen perustana on työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde. Suhteen toimivuudella on olennainen merkitys toivottuun lopputulokseen pääsemisessä sosiaalityössä (Jokinen 2016, 143.) Asiakassuhteessa rakentuva suhde perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukseen, kun taas

institutionaalisissa yhteyksissä suhde on lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen on tärkeää institutionaalisen asiakkuuden lisäksi, sillä asiakkaan kokemukset instituutiosta ja kohtaamisista työntekijöiden kanssa voivat olla negatiivisia, ja elämäntilanteen kokonaisuudessaan ymmärtämisen kautta voidaan välttää vastavuorottomuutta sekä leimaantumisen kokemuksia (Jokinen 2016, 143.) (Talentia 2017, 31.)

Lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina institutionaalinen, tarkoittaen sitä, että asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat toisensa omissa rooleissaan. Rooleihin liittyy oikeuksia ja velvollisuuksia. Asiakkaan oikeuksiin kuuluu mm. oikeus saada tukea, palveluita ja sosiaalietuuksia ja velvollisuutena asiakkaalla on taas olla rehellinen sekä toimia annettujen ohjeiden mukaisesti. Sosiaalityöntekijän oikeus ja velvollisuus on toimia organisaationsa käytäntöjen ja rutiinien mukaisesti. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen odotukset ovat erilaisia riippuen kohtaamisen syistä, verrattuna esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen seurauksena tapahtuvaa kohtaamista ja asiakkaan hakeutumista mielenterveystoimistoon hankkimaan itselleen apua. (Jokinen 2016, 140)

Sosiaalityössä yhdistyy tuen ja kontrollin aineksia. Esimerkiksi lastensuojelussa kontrolli on selkeästi mukana työskentelyssä. Lasten tai nuorten kontrollointi on välttämätöntä tilanteissa, joissa lapsi tai nuori voi toimia vahingollisella tavalla itselleen tai muille ja hänelle asetetaan rajoja. Päihdehuollossa lain sallimia pakkotoimia käytetään harvoin, mutta tilanteissa joissa lasta tai muuta perheenjäsentä tulee suojella päihteitä käyttävän perheenjäsenen toiminnan vuoksi, on asetettava rajoja. Tuen ja kontrollin suhdetta ei ole välttämätöntä katsoa toisiaan poissulkevinä asioina, vaan olennaista on, millä tavoin niitä käytetään. Kontrollia voidaan toteuttaa vahvistamalla ja tukemalla asiakkaan omaa kykyä ottaa vastuuta toiminnastaan. Mäki toteaa sosiaalityöntekijän roolina olevan toimiminen välimiehenä yhteiskunnan ja sen järjestelmien välillä. (Kananoja ym. 2017, 180-184.) Sosiaalialalla työhön liittyvä valta ja vallankäytön yhteiskunnallinen oikeutus tulee tehdä näkyväksi. Sosiaalialalla ollaan usein tekemisissä ristiriitojen kanssa, ja niitä on hyvä työstää rohkeasti. Vaikka vallankäyttö voi olla työntekijälle arjen rutiinia, asiakkaalle se voi olla merkityksellisestä. Kuitenkin myös ammattilaisen työn tekemättä jättämisellä, kuten työn tekemiselläkin, voi olla vaikutusta asiakkaan elämään. Sosiaalialalla työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa on pohdittava, mihin rajaan saakka yksilöllä on oikeus

kontrolloida omaa toimintaansa. Pohdittavaksi voi tulla, mihin saakka asiakas saa itse päättää asioistaan esimerkiksi kieltäytymällä hänelle tai hänen perheenjäsenelleen tarjotuista palveluista hyvinvoinnin takaamiseksi. Rajoitustoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lastensuojeluun liittyvät pakkotoimet ja rajoitustoimet. (Talentia 2017, 32-33.)

Palvelujärjestelmän näkökulmasta määritelmä asiakkuudesta muodostuu usein yleistysten kautta. Positiivinen abstrakti asiakas muodostuu järjestelmän tavoitteellisessa puheessa. Suhde asiakkaaseen on myönteinen, ja korostetaan asiakkaan vapautta, itsemääräämisoikeutta sekä valinnanvapautta. Asiakas on osallistuva ja aktiivinen palveluiden osapuoli. Asiakaslähtöinen ideologia voi näyttää jopa pyhittävän asiakkaan ja nostavan hänet jalustalle. Asiakas voidaan nostaa omien asioidensa ratkaisijaksi, ja palvelut voidaan katsoa lähtevän juuri asiakkaan omista lähtökohdista ja ehdoilla. Tässä tapauksessa voidaan jättää huomioimatta asiakkaan elämäntilanteen realiteetteja ja palveluiden reunaehdot, eikä prosessi rakennu aina vuorovaikutukselle ja neuvottelulle. Toisaalta asiakas ei tarvitsisi apua, mikäli pystyisi ratkaisemaan ongelmansa itse, ja asiakkaalle saatetaan asettaa liian suuri vastuu, vaikka tarkoituksena on kunnioittava suhtautuminen. (Laitinen & Pohjola 2010, 29-31.)

Negatiivisesti väritynyt abstrakti mielikuva liitetään asiakkaaseen huomattavasti yleisemmin. Asiakas nähdään ongelmankantajana, ja hänet määritellään myös yksilönä ongelman määrittämistä kehyksestä. Näin määritelty asiakas voidaan nähdä poikkeavan samanlaisuudesta ja hänet arvioidaan ongelman kautta, eikä yksilöllinen subjektius mahdu yleistettyyn ongelma-asiakas kuvaan. Nykyisessä sosiaalityössä korostuu sosiaalityön asiakas yhteistyökumppanina, jonka kanssa ongelmatilanne, tai hänen ympäristössään esiintynyt häiriötilanne tai sen uhka, pyritään ratkaisemaan. Työn kohteena on siis ihmisen tilanne. Siihen liittyvät yhteiskunnalliset ja yksilölliset vaikutussuhteet on tiedostettava. (Laitinen & Pohjola 2010, 29-31.)

3.2 Vallasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa

Asiakkaiden toimijuuteen ja osallisuuteen liittyy sosiaalialalla väistämättä valta. Vallan rakenteet säätelevät palvelujärjestelmässä asiakkaan roolia sekä mahdollistaen että rajoittaen osallisuutta. Asiakas ei voi tehdä mitä haluaa, vaan valmiiksi tarjotuista vaihtoehtoista tulee hyväksyä kykyihin, tarpeisiin ja päämääriin sopivimmat. Sosiaalialalla ammattilaisen roolina on toimia ensisijaisena vallankäyttäjänä suhteessa asiakkaaseen. Valta näkyy mm. tekemällä päätöksiä toimeentulotuesta tai huostaanotosta. Liberalistiseen ajattelumalliin yhdistyy ajatus siitä, että kaikki toimintaa rajoittava vallankäyttö on luonteeltaan paha. Sosiaalialalla asiakkaan elämään tulee puuttua mahdollisimman vähän ja eettisesti heihin pitää suhtautua neutraalisti. Tuomitseva asenne tekee mahdottomaksi hedelmällisen asiakassuhteen syntymisen. (Laitinen & Niskala 2013, 31-32.)

Valta on merkittävässä roolissa kaikissa ihmissuhteissa yhteiskunnassa. Yksilöiden ja instituutioiden mahdollisuus hallita, sortaa sekä käyttää toisia hyväksi määräytyy suurelta osin sen mukaan, mikä on ihmisen asema vallan käytön suhteen. Esimeriksi rotu, sukupuoli ja ikä ovat ominaisuuksia jotka aiheuttavat suhteellisen voimattomuuden asemaa. Valta on sosiaalinen käsite, jonka voimme nähdä vaikuttavan ihmisiin ja heidän yritykseensä selviytyä jokapäiväisessä elämässä. Valta on osa vuorovaikutusta, jossa ihminen havittelee tai jo omaa valta-asemaa toiseen, ja jossa toinen menettää tai saavuttaa hallintaa omaan elämäänsä toisen kustannuksella. Voima on erottamattomasti sidoksissa sosiaalityöntekijän arvoihin ja eettiseen asemaan. Sosiaalityöntekijän valta koostuu useista institutionaalisista lajeista kuten organisaation näkökulmasta, professionaalisuudesta, laillisesta asemasta, akateemisuudesta, kielestä, sosiaaliluokasta sekä tiedosta. Palvelujen käyttäjä (asiakas) voi nähdä sosiaalityöntekijän henkilönä johon tulee myöntyä (referenssivalta) tai joka pitää hallussaan pääsyä resursseihin (palkitseva valta). Sosiaalityöntekijä voidaan nähdä myös ammattilaisena (asiantuntijavalta), henkilönä joka pidättää, riistää ja rankaisee (pakkokeinoja käyttävä valta) tai laillisen vallan edustajana (laillinen valta). Sosiaalityöntekijöiden on oltava tietoisia siitä, että heidän toimintansa voi joko auttaa ihmisiä saavuttamaan hallintaa tai heikentämään heidän pyrkimyksiään voimauttamisen sijaan. (Sheedy 2013, 38-40.)

Valtaulottuvuus kuuluu väistämättä institutionaaliseen suhteeseen. Sosiaalityöntekijällä sekä asiakkaalla molemmilla, on mahdollisuus käyttää suhteessa valtaa, mutta sosiaalityöntekijän asema instituution edustajana on erilainen. Sosiaalityöntekijä voi käyttää määrittelyvaltaa, myöntää tai evätä palveluita tai etuuksia sekä tehdä lainmukaisia interventioita asiakkaan elämään. (Jokinen 2016, 141.)

Valta voi olla sosiaalityön asiakasprosessin näkökulmasta hyödyllistä tai haitallista. Valta on hyödyllistä, mikäli sosiaalityöntekijä ja asiakas saavuttavat organisaation komentosuhteilla tavoitteita, joita ilman tavoitteiden saavuttaminen ei olisi mahdollista. Sosiaalityöntekijä voi saada tarjottua asiakkaalle taloudellista tukea sekä tietoa palveluita. Haitalliseksi valta muodostuu, mikäli sosiaalityöntekijä käyttää enemmän valtaa asiakkaaseen kuin on tarpeen tavoitteiden saavuttamiseksi. Esimerkiksi lastensuojelussa valtaa ei pidä käyttää enempää kuin lapsen edun turvaaminen vaatii. (Aikio 2017, 152.)

3.3 Harkintavalta

Oikeudellisesta näkökulmasta, viranomaisten harkintavalta johtuu kahdesta syystä. Lainsäädäntöä ei voida muodostaa niin, että sisältäisi vastauksen kaikkiin mahdollisiin yksittäistapauksiin, joten lainsäätäjät on usein antanut viranomaisille harkintavaltaa lainsäädännön toimeenpanemiseksi. Toinen syy on lainsäädännön luonne. Lainsäädännökset ovat muotoiltu usein yleisellä tasolla ja ne pitävät sisällään tulkinnanvaraisia käsitteitä. Tällainen on esimerkiksi lastensuojelulaissa annettu velvoite ottaa huomioon ensisijaisesti lapsen etu. Lastensuojeluviranomainen harkitsee kulloinkin, mitä lapsen etu tilanteessa tarkoittaa. Viranomaisten harkinta ei ole täysin vapaata, vaan harkintaa ohjaavat mm. oikeudelliset, ammattieettiset, hallinnolliset ja taloudelliset tekijät. (Kalliomaa-Puha, Kotkas & Rajavaara 2014, 8-9.)

Sosiaalityö on semiprofessio, joka on professionalistunut yliopistokoulutuksen ja tutkimuksen vakiintumisen myötä. Sosiaalityön erikoistumisaloista kuntien lastensuojelutyö on harkinnan kannalta vaativaa. Lastensuojelutyössä arvioidaan lapsen lastensuojelun tarve, luodaan asiakassuunnitelma, järjestetään avoimuksen tukitoimet ja

kiireelliset sijoitukset sekä huostaanotto ja siihen liittyvä sijais- ja jälkihuolto. Neuvottelemisen sekä konfliktien ratkaisu liittyvät usein harkintaa käytettäviin tilanteisiin, sillä lapsen etu, vanhempien odotukset sekä muut näkemykset ovat usein ristiriidassa keskenään. (Kalliomaa-Puha ym. 2014, 144-145.)

Sirviö, Romakkaniemi, Lindh & Laitinen (2015) avaavat artikkelissaan sosiaalipolitiikan ja -tutkimuksen Janus-lehdessä tutkimustaan sosiaalityöntekijän harkintavallan käytöstä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. He jakavat tutkimuksensa perusteella harkintavaltaa objektoivaan ja vastuuttavaan harkintavaltaan, tietoa konstruoivaan ja arvottavaan harkintavaltaan sekä subjektoivaan ja huoltapitävään harkintavaltaan. Näistä objektoivan ja vastuuttavan harkintavallan periaatteena on asiakkaiden ohjaaminen omien kustannusten kontrolloijaksi. Sosiaalityöntekijän vastuulla on asiakkaiden tilanteen lainmukainen selvittäminen. Vastuuttaminen korostaa sosiaalityön päätöksenteon moraalista ulottuvuutta. Tietoa konstruoiva ja arvottava harkintavalta pitää sisällään tiedon muodostuksen epävarmuutta, kumuloituvuutta ja täydentyvyyttä. Sosiaalityöntekijät asemoivat itsensä persoonaa korostavaan asemaan jossa harkintavallan käytön henkilökohtaisuus korostui. Subjektoiva ja huolta pitävä harkintavalta korostaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta, ja asiakkaan sosiaalisuutta. Harkintavalta näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden toimintana asiakkaiden parhaaksi, ja se nähdään työvälineenä yksilön ja yhteiskunnan suhteen määrittelyssä.

3.4 Suhdeperustaisuus

Suhdeperustaisuus on avain sosiaalityöhön, koska monet asiakkaat ovat kokeneet ahdistusta, vahinkoa, traumoja ja stressiä, jotka voivat aiheuttaa emotionaalisesta kivusta johtuvia tunteita. Nämä tunteet voivat tulla esiin sosiaalityöntekijän kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa. Suhdeperustaisen työn vahvuus on sen jatkuva positiivinen ja eheyttävä vaikutus, jota se voi edistää myös vakauttamisen ja toipumisen myöhemmässä vaiheessa. (Dix, Hollinrake & Meade 2019, 8 & 33.) Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityö voidaan perustellusti todeta luonteeltaan suhdeperustaiseksi auttamistyöksi, mutta myös tietotyöksi, jonka takia tiedonmuodostuksen tarkasteleminen on sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tärkeää. (Alatalo 2018, 3.)

Yksi suhdeperustaisuutta korostava sosiaalityön malli on systeeminen työote. Systeeminen sosiaalityö painottaa ihmissuhteita, dialogia, yhteistoiminnallisuutta, ratkaisukeskeisyyttä sekä tarinoiden uudelleenkirjoittamista. Systeeminen työote vaatii onnistuakseen kiireetöntä aikaa asiakkaisiin tutustumisessa ja keskusteluissa heidän kanssaan. Tämä mahdollistaa työntekijöille eheän ja monipuolisen kuvan muodostamisen perheen tilanteesta, mikä voi olla kovinkin kaoottinen ja epäselvä. Keskusteluja mahdollistava organisaatio antaa tilaa informaation vaihdon lisäksi pohdinnalle kokonaistilanteesta ja siitä mikä auttaisi perhettä eteenpäin. (Fagerström 2016, 21.)

Asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista vaativan prosessityöskentelyn lisäksi, sosiaalityössä vaaditaan työskentelyä monenlaisissa suhteissa. Suhdetyössä sosiaalityöntekijä käyttää vuorovaikutuksellista tietouttaan ja luovuuttaan nivoakseen mahdollisimman laajan käsityksen asiakkaan tilanteesta, myös muiden toimijoiden kuten läheisten ja toisten viranomaisten näkemykset huomioiden. Vuorovaikutuksen ja dialogin taidoilla sosiaalityöntekijä pystyy saavuttamaan avoimen neuvottelun ja kykenee omalla dialogisella avautumisella auttamaan myös muuta verkostoa avautumaan vastavuoroiselle prosessoinnille. Sosiaalisen asiantuntijana sosiaalityöntekijän tulee käsittää ymmärtäminen juuri kokonaisuuden ymmärtämisenä. (Laitinen & Pohjola 2010, 283.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

4.1 Tutkimuskysymys ja tutkielman toteutus

Tutkielmani on kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsaus on menetelmänä laadullinen yhteenveto tutkittavasti aiheesta. Menetelmässä tutkija kerää ja tulkitsee primaaritutkimuksia. Tavoitteena voi olla yhteenveto tai yleiskatsaus tarkasteltavasta aiheesta. (Lynn 2013.) Salminen (2011, 9) mukailee Baumeisterin ja Learyn perusteluja teoksessa *Writing Narrative Literature Reviews* kirjallisuuskatsaukselle. Kirjallisuuskatsauksella on mahdollista kehittää ja arvioida teoriaa, sekä rakentaa uutta teoriaa. Se myös rakentaa kokonaiskuvaa asiakokonaisuuksista. Kirjallisuuskatsauksella voidaan myös tunnistaa olemassa olevia ongelmia. Tavoitteena tässä

kirjallisuuskatsauksessa on yleiskatsaus sosiaalityöntekijän valtaan sosiaalityön asiakassuhteessa.

Tutkielmassani lähden etsimään vastausta tutkimuskysymykseen, miten valta näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhteessa. Tutkielmassani käsittelem sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta, sekä sosiaalityöntekijän rooleja asiakassuhteessa. Vallan elementtejä vertaan havaintoihini asiakassuhteista ja sosiaalityöntekijän rooleissa. Tutkimuskysymykseeni etsin vastausta myöhemmin esittelemieni lähdeostosten kautta. Lähdeostosten avulla pyrin käsittelemään asiakassuhteen eri ulottuvuuksia ja sosiaalityöntekijän vallan käytön muotoja. Esiteltyäni kirjoittajien havaintoja ja luokituksia, voin pohtia löytämäni ja vertailla yhtymäkohtia havainnoista.

Kiinnostukseni tutkielmani aiheeseen heräsi pohtiessani sosiaalityöntekijän rooleja ja asemaa lastensuojelun asiakassuhteessa. Tätä pohdintaa olen käynyt omassa työssäni lastensuojelun laitosympäristössä, vertailemalla omaa koulutustani (sosionomi AMK) asemaani ja tehtävääni sosiaalityöntekijän tehtävään lastensuojelun asiakasprosessissa. Oma näkemykseni aiheeseen oli ennen tutkielman tekoa, että lastensuojelussa sosiaalityöntekijä toimii kontrolloijan sekä auttajan roolissa. Mielestäni yleisessä keskustelussa yhteiskunnassa, sosiaalityöntekijän asemaan liitetään kuitenkin useimmin kontrollin käyttöä asiakasta kohtaan, auttamisen sijaan.

Kirjallisuuskatsausta varten, suoritin tiedonhakuja verkkotietokantojen, kuten Jyväskylän yliopiston kirjaston, Keski-Kirjaston sekä Journal of International Social Work kautta. Kartoitin myös julkaisuja mm. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisutietokanta Julkarista, sekä Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Januksen verkkoarkistosta. Käytettyjä hakusanoja olivat muun muassa: sosiaalityöntekijä/ rooli, sosiaalityöntekijä / suhde, sosiaalityö / rooli, sosiaalityö / suhde, sosiaalityöntekijä / asiakas, sosiaalityö / asiakassuhde, socialworker / role & sosiaalityö / valta.

4.2 Tutkimusaineiston esittely

Satu Vaininen tutki väitöskirjassaan Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina (2011) sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden ammatillista toimintaa uudistuvissa toimintaympäristöissä ja työnjaollisissa yhteistyösuhteissa 2000-luvun alussa. Väitöskirjassa Vaininen eritteli lähdeostosten perusteella sosiaalityöntekijän eri toimintaympäristön toimintarooleja. Käytän Vainisen yhteenvedon sosiaalityön asiakastyön toimintarooleista, jotka hän on koonnut mm. Kyösti Raunion, Malcom Paynen, Leena Eräsaaren ja Juhani Lehdon ajatuksista.

Kirsi Juhila jäsentää suomalaisen sosiaalityön moninaista kenttää sekä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhdetta kirjassaan Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina (2006, 5). Juhila jäsentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteet neljään osaan: liittämisen- ja kontrollisuhteeseen, kumppanuussuhteeseen, huolenpitosuhteeseen & vuorovaikutuksessa rakentuva suhteeseen.

Arja Jokinen esittelee artikkelissaan Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde (2016) neljä ulottuvuutta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Ulottuvuudet ovat yhteiskunnallinen suhde, institutionaalinen suhde, ammatillinen auttamissuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

Kyösti Raunio (2009, 185-186.) esittelee kirjassaan Olennainen sosiaalityössä sosiaalityön toiminnallisia perspektiivejä, joiden avulla tarkastellaan yleisemmin sosiaalityön ammatillisen toiminnan perustoja. Raunio esittelee sosiaalityön toiminnallisia perspektiivejä. Raunio on selkeyttänyt (”suomentanut”) Malcolm Paynen määrittelemät sosiaalityön kolme perspektiiviä. Raunion esittelemät Paynea mukailevat perspektiivit ovat (suluissa Paynen alkuperäinen määritelmä) palvelujärjestelmäkeskeinen (individualistisreformistinen), terapeutin (releksiiviterapeutin) sekä yhteiskuntakriittinen (sosialistiskollektivistinen) perspektiivi.

Marjo Alatalo (2018) kertoo lisensiaatintyössään Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä suhdeperustaisesta

tiedonmuodostuksesta. Tutkimuksessaan Alatalo (2018, 42) erittelee suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen teemoja sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä.

Kaarina Mönkkönen (2002) käsittelee sosiaalialalla tapahtuu vuorovaikutusta väitöskirjassaan Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Väitöskirjassa Mönkkönen kuvaa kolmea eri vuorovaikutusorientaatiota peilaamalla lähdeaineistoaan omaan tutkimusaineistoonsa. Vuorovaikutusorientaatiot ovat asiantuntijakeskeinen orientaatio, asiakaskeskeinen orientaatio sekä dialoginen orientaatio.

Asta Niskala (2008) analysoi sosiaalityön prosessia väitöskirjassaan Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Väitöskirjassa Niskala on käsitellyt lähdeaineiston ja oman tutkimuksensa kautta asiakas-sosiaalityöntekijä-suhdetta, neuvottelevuutta sekä sosiaalityön prosessia maaseutusosiaalityössä.

Päivi Boualem (2014) selvitti pro gradu -tutkielmassaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä vallasta ja sen käytöstä lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijät näkivät vallankäytön vastuullisena toimena. Vallankäyttö nähtiin myös monen muotoisena – näkyvänä ja näkymättömänä.

Maarit Laitinen (2008) käsittelee lisensiaatintutkielmassaan asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden kokemusten perusteella. Laitinen käsittelee tutkielmassaan myös eri vallankäytön muotoja sosiaalityössä.

Samuli Aikio (2017) tutki väitöskirjassaan Viisi näkökulmaa vallankäyttöä sosiaalityössä ja sosiaalityöntekijän toimesta. Aikio käsittelee vallan käyttöä sosiaalityön asiakassuhteessa.

5 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TEHTÄVISTÄ JA VALLAN KÄYTÖSTÄ ASIAKASSUHTEESSA

5.1 Toimintakyvyn edistäminen

Sosiaalityöntekijä voidaan nähdä asiakkaan toimintakykyä edistävissä roolissa. Kuntoutumiseen ja valtaistamiseen suuntautuneissa toimintarooleissa sosiaalityöntekijä voidaan nähdä motivoijan ja tukijan roolissa. Sosiaalityöntekijät näkevät erityisen tärkeäksi valtaistamisen, jonka tarkoituksena on luottaa osallisuuden merkitykseen ja ihmisen kehittyvään toimintakykyyn ratkaista asioitaan itse. Tukijan ja motivoijan toimintarooleihin integroituu voimavarakeskeinen näkökulma. (Vaininen 2011, 116.)

Toimintakyvyn edistämässä sosiaalityöntekijää voi auttaa myös terapeutin ote työskentelyssä. Terapeuttisessa perspektiivissä sosiaalityöntekijä valjastaa yksilön omia mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen ja elämänhallintaan. Tässä perspektiivissä sosiaalityöntekijän tehtävänä on siis lisätä asiakkaan ymmärrystä voimavaroistaan ongelmien ratkaisussa, ja auttaa niiden hyödyntämisessä. Korostuva vuorovaikutus edellyttää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä tasa-arvoista suhdetta. Terapeutin perspektiivi painottaa työntekijän persoonan, kokemuksen ja intuition merkitystä ammatillisen asiantuntijatiedon sijaan. Oman persoonan käyttö tulee kuitenkin olla tietoista ja perusteltua ammatillisuuden säilymiseksi. Sosiaalityöntekijä on ammatillisessa vastuussa rajojen asettamisesta asiakassuhteessa, mutta toisaalta myös asiakas itse osaa asettaa rajoja suhteessa (Alexander & Charles 2009, 14.) Neutraalisti toimenpiteitä toteuttava työntekijä voi välittyä asiakkaalle välinpitämättömänä hänen ongelmiinsa. (Raunio 2009, 189-191.)

Niskala kuvaa sosiaalityöntekijän hyvän työprosessin eri vaiheita kohtaamisena, jäsenyyksenä ja mahdollistamisena. Toimintakyvyn edistämistä tapahtuu työprosessin mahdollistamisvaiheessa. Mahdollistamisvaiheessa sosiaalityöntekijän tavoitteena on löytää yhteisellä neuvottelulla paras ratkaisu tilanteeseen, pyytämällä asiakkaalta itseltään tietoa ja näin opastamaan asiakasta pohtimaan mitä vaihtoehtoja tilanteen ratkaisussa olisi. Ratkaisukeskeisellä lähestymistavalla luotu lopputulos toteutuu suuremmalla todennäköisyydellä kuin asiantuntijan valtaan pohjautuva yksipuolinen päätös. Valta

voidaan nähdä neuvottelussa asiana, jota voidaan muovata ja kehittää, sillä valta on neuvottelussa lopputulos, jota sen käyttäjät ja kohteet osallistuvat määrittämään. (Niskala 2008, 80.)

Asiakaskeskeisellä orientaatiolla tarkoitetaan Mönkkösen (2002, 55-56) vuorovaikutusten näkökulmien mukaan asiakkaiden tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa orientaatiota. Työntekijän roolina on olla foorumi, jonka kautta mahdollistuu asioiden reflektointi. Tämä luo asiakaskeskeisen suhteen ja on askel kohti dialogisuutta. Asiakaskeskeisessä suhteessa myös työntekijän tulee olla aktiivinen, ja osa aktiivista roolia on nähdä kysymykset vastauksia tärkeämpinä. Mönkkösen tutkimuksen mukaan, asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa saattaa syntyä ”mukaan menemistä” asiakkaan ongelmiin. Kuitenkin, jos vuorovaikutukseen tullaan mukaan täysin toisen ehdoilla, se ei tuota uutta ymmärrystä kummallekaan osalliselle. Vuorovaikutussuhteessa tämä voi johtaa vastaamattomuuteen, neuvottomuuteen sekä vastuun hämärtymiseen. Katson, että myös asiakaskeskeinen orientaatio on väylä asiakkaan toimintakyvyn edistämiseen.

Monitoimijaisissa kohtaamisissa sosiaalityöntekijä voi omaksua tiedon välittäjän roolin. Tiedon välittäjänä sosiaalityöntekijä voi selkeyttää asiakkaalle muiden ammattilaisten tuottamia asioita. Sosiaalityöntekijän tiedonvälittäjän rooli voi näin edistää asiakkaan osallisuutta monitoimijaisessa tiedonmuodostuksessa. (Alatalo 2018, 49.)

Myös asiakkaan valtaistamisessa voidaan nähdä vallan käytön piirteitä. Aikion (2017, 70) mukaan, sosiaalityöntekijän vallankäyttö, kuten myös sosiaalityö instituutiona, suorittavat suurempaa yhteiskunnallista prosessia, missä asiakas ohjataan omien tarpeiden tyydyttämiseen ja omien tavoitteidensa saavuttamiseen yleisesti hyväksyttävillä toimilla. Mikäli asiakas ei pysty itse tyydyttämään tarpeitaan, joutuu hän turvautumaan sosiaalityöntekijän apuun, mikä ei ole asiakkaan kannalta tyydyttävä ratkaisu.

Sosiaalityön tehtävänä vallassa rajoittamisena on asiakkaiden kontrollointi omaehtoisen selviämisen turvaamiseksi. Toisaalta vallasta riippuvuutena tehtävänä on asiakkaan riippuvuuden vähentäminen tai asiakkaan katkaiseminen työntekijästä. (Aikio 2017, 266.) Asiakkaaseen pyritäänkin vaikuttamaan ensisijaisesti muilla keinoin kuten asiakkaan suostuttelulla, kuin rankaisemalla ja pakkotoimilla. Valtaistuminen asiakassuhteessa

voidaan katsoa syntyvän vallan, toimivallan sekä vaikutusvallan avulla. Sosiaalityössä pyritään helpottamaan asiakkaan tilanteita ja toimimalla asiakkaan asioiden ajajina. (Laitinen 2008, 29.)

5.2 Prosessin ohjaaminen, asiantuntijakeskeisyys ja kontrollointi

Sosiaalityöntekijä toimii asiakassuhteessa prosessin ohjaajana. Sosiaalityössä on myös kontrollin piirteitä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen liittämisen- ja kontrollisuhde luo työntekijän ja asiakkaan välille asetelman, jossa työntekijä toimii kontrolloijana tai liittäjänä ja asiakas näiden toimien kohteena. Lisäksi toimintaroleissa sosiaalityöntekijä voi toimia palvelujärjestelmän asiantuntijana, asianajajana, toimeentulosta huolehtijana, kokonaiselämäntilanteen kartoittajana ja koordinaattorina. Toimintaroolien ytimenä voidaan katsoa olevan asiakkaan sosiaalisista oikeuksista huolehtiminen. Suhteessa sosiaalityöntekijän tehtävänä on tietävänä osapuolena tietonsa perusteella määritellä asiakkaan muutostarpeet, tavoitteet sekä päättää keinot niiden saavuttamiseksi. Suhde korostaa eroja osapuolten keskinäisessä hierarkiassa. (Juhila 2006, 74-75.)

Sosiaalityöntekijän sosiaalisen oikeuksien ja sosiaalisen suojelun toimintaroleihin kuuluu myös sosiaalityöntekijän rooli kontrolloijana. Toimintaroleissa sosiaalityöntekijä selvittää asiakaslähtöisesti ja laaja-alaisesti asiakkaan tilanteen, huolehtien tarpeellisten etuuksien ja palveluiden saannista, ohjauksesta ja koordinoinnista. Sosiaalisten oikeuksien takaamiseksi sosiaalityö määrittelee yksilöllisiä ja yhteisiä tarpeita, sekä muotoilee menetelmiä niiden järjestämiseksi. Sosiaalityö myös säätelee poikkeavuutta ja ohjaa normaalisuuteen. Sosiaalityöntekijät kertovat kokevansa kontrollin keinona taata sosiaaliin oikeuksiin sisältyvää suojelua, esimerkiksi kun lapsi on ulkopuolisen suojelun tarpeessa. (Vaininen 2011, 115-117.)

Sosiaalityöntekijän vallan käyttö on laillistettua valtaa, mutta työ sisältää myös palkitsemis-, rankaisu- ja asiantuntemusvallan käyttöä. Asiakkaat luottavat

sosiaalityöntekijän omaavan asiakkaalla merkittävää ja tarpeellista tietoa tai kykyä. (Laitinen 2008, 22). Pakottavassa auktoriteetissa vallan käyttö perustuu siihen, että vallan käytön kohdetta ohjataan toimimaan valtaa käyttävän halun mukaisesti voimankäytön uhalla. Esimerkkinä Aikio nostaa kiireellisen sijoituksen, jolla vanhempia voidaan uhata elleivät he huolehdi lapsistaan tunnollisemmin. Vallan käytöllä uhkaamisen tulee perustua siihen, että vallan kohde uskoo valtaa käyttävän pystyvän ja haluavan käyttää voimaansa. Sosiaalityöntekijän kohdalla valta perustuu lain mahdollistamiin toimiin ja resursseihin, joihin sosiaalityöntekijä voi nojautua kriteerien täytyessä. Vallan käytön muotona pakottava auktoriteetti aiheuttaa helpommin vastarintaa, kuin houkutteleva tai legitiimiin auktoriteettiin perustuva valta. (Aikio 2017, 122-123.) Asiakassuhteessa sosiaalityöntekijän kannattaa valita tehtävänsä hoitamiseen mahdollisimman oikeutettua ja vähiten vastarintaa aiheuttavaa vallan muotoa, ja huomioida eri vallankäytön muotojen heikentävän toisiaan. (Aikio 2017, 153.)

Kontrolli nähdään yleensä negatiivisessa valossa valtasuhteessa. Vallan olemus on rajoittavaa ja negatiivista. Valta voidaan muodostaa perustuvan vapaasta liikkeestä ja sen rajoittamisesta. Sosiaalityöntekijä voi asiakkaaseen verrattuna toimia omien suunnitelmiansa mukaan asiakkaan joutuessa luopumaan tavoitteistaan. (Aikio 2017, 75.) Valta voidaankin katsoa muodostuvan ongelmalliseksi, jos se sisältää liikaa puuttumista ja kontrollia. Esimerkiksi lastensuojelussa sosiaalityöntekijät ajattelevat valtaa olevan niin paljon, ettei sitä useimmiten kyseenalaisteta esimerkiksi pakkotilanteissa. Työntekijän toimintaa ja näin myös vallan käyttöä voidaan tarkastella vasta merkittävän puuttumisen jälkeen asiakasperheen elämään. (Bouleam 2014, 44.)

Palkitsevalla auktoriteetilla vallan käyttö perustuu siihen, että kohde suostuu vallan kohteeksi taloudellisten palkkioiden vuoksi. Esimerkkinä Autio (2017, 123-124) nostaa toimeentulon myöntämisen, mikäli asiakas toimittaa sosiaalityöntekijälle tarvittavia tietoja. Myös palkitsevassa auktoriteetissa asiakkaan tulee uskoa sosiaalityöntekijän pystyvän palkitsemaan hänet etuudella tai palvelulla, vallan käytön mahdollistumiseksi. Sosiaalityöntekijä valta rakentuu siis resursseilla, jotka muodostaa laki sekä organisaation edellytykset.

Sosiaalityön asiakassuhdetta ohjaa vääjäämättä myös sosiaalihuollon työprosessi ja lakisääteiset tehtävät. Esimerkiksi aikuissosiaalityössä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden työskentely etenee sosiaalihuollon työprosessin mukaan. Omatyöntekijä vastaa roolissaan viranomaistehtävistä, asiakaslähtöisestä työskentelystä sekä lainmukaisten tehtävien toteuttamisesta. Asiakasprosessin ulkopuolelta työhön sisältyy kontrolli- ja sanktotehtäviä, jotka toimeentulotuen suhteen ovat siirtyneet osin Kelan tehtäviksi. Sosiaalityö on vuorovaikutussuhteessa auttamis- ja muutostyötä. Luottamussuhde sekä henkilökohtainen vuorovaikutus ovat erittäin tärkeitä elementtejä omatyöntekijän ja asiakkaan välillä niin palvelutyössä, kuin viranomaistehtävien toteuttamisessa. Viranomaistehtävien ja palvelutoiminnan erottelu on päällekkäisten prosessien vuoksi hankalaa. (Sosiaalityön tulevaisuus 2019, 37.) Myös sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ohjaa sosiaalityön asiakassuhdetta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä yhteiskunnallisessa suhteessa painottuvat työntekijän viranomaisrooli ja asiakkaan kansalaisrooli. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta määrittelee olennaisesti sosiaalityön paikka yhteiskunnassa, lain määrittävät vastuut ja tehtävät sosiaalityölle sekä yhteiskunnan vallitseva eetos. Institutionaalisessa suhteessa näyttäytyvät työntekijän rooli instituution edustajana ja asiakkaan rooli instituution asiakkaana. Työntekijälle on roolissaan olennaista instituutionsa tavoitteiden, sääntöjen ja käytäntöjen mukainen toiminta. Eri instituutiot hoitavat erilaisia ongelmia ja asiakkaita. Koska asiakkaan tulee täyttää instituution hoidettavaksi määritellyt ominaisuudet, johtaa se helposti ongelmakeskeisyyden korostamiseen. (Jokinen 2016, 146-147.)

Palvelujärjestelmäkeskeisessä perspektiivissä painottuu sosiaalityön rooli yksilölle tarjottavana hyvinvointipalvelujen osana. Sosiaalityöntekijä nähdään järjestelmän ylläpitäjänä. Näkökulma korostaa sosiaalityöntekijän institutionaalista asemaa, ja siinä työntekijän katsotaan tekevän työtä yksittäisen asiakkaan kanssa toimistossa. Työntekijällä katsotaan olevan valta ja oikeutus vaikuttaa asiakkaisiin yhteiskunnassa määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Sosiaalisen kontrollin harjoittaminen on hyväksyttävää, vaikka perspektiivissä painottuu huolenpito ja yksilöiden huomioiminen. Sosiaalityöntekijän katsotaan olevan enemmän palvelujärjestelmän tekninen toimeenpanija kuin asiakastyön tekijä ja suhde asiakkaaseen voidaan todeta neutraaliksi. (Raunio 2009, 188.)

Kontrollin käyttö sosiaalityössä ei välttämättä tarkoita vastentahtoisia toimenpiteitä tai vallan käyttöä. Renko (2016) analysoi eri toimintakenttien kautta tutkimuksensa tuloksia mm. siitä, voiko sosiaalityöntekijä vaikuttaa asiakkaan alkoholin käyttöön ja kuka kontrolloi alkoholin käyttöä. Yksilön toimintakentässä kontrolli nähtiin asiakkaan omana toimivaltana tehdä päätöksiä omasta alkoholinkäytöstään ja siis asiakkaasta lähtevänä toimijuutena. Suhteiden toimintakentän näkökulmasta kontrolli nähtiin kahden tai useamman toimijan välisenä suhteena, ja kontrollia voitiin harjoittaa havahduttamisena, tuen antamisena, verkostojen hyödyntämisenä sekä niihin vaikuttamisena. Kontrollia asiakkaan alkoholin käyttöön sosiaalityöntekijä saattoi kohdistaa tuen antamisen ja havahduttamisen kautta. Rakenteiden toimintakentässä yhteiskunnallisten roolien, vastuiden ja velvollisuuksien tapaisten rakenteiden merkitys nousi esiin ja kontrollia katsottiin olevan mahdollista harjoittaa tiedottamisen ja vastuuttamiseen avulla. Tutkimuksen mukaan niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkemys oli, että kontrolli hahmottui sosiaaliseksi suhteeksi.

Prosessin ohjaajana voidaan tarkastella sosiaalityöntekijää hyvien työprosessien jäsenysvaiheessa. Jäsenysvaiheessa sosiaalityöntekijä ja asiakas luovat yhdessä tulkintaa asiakkaan tilanteesta ja muutostarpeista. Työskentelyn tavoite etsitään luomalla yhteistä tulkintaa. Lopullinen tulkinta ja kokonaiskuva muodostuu, kun sosiaalityöntekijä yhdistää perinteisen tiedonkeruun, oman ja asiakkaan yhteisöllisen tietämisen ja yhdistämällä monipuolisen teoreettisen tiedon. Näin asiakkaan tilanteesta luodaan kokonaisvaltainen tilannekuva sosiaalityöntekijän toimesta. (Niskala 2008, 80.) Tiedonmuodostuksen paikantamisen teeman näkökulmasta sosiaalityöntekijät määrittävät tiedonmuodostusta suhdeperustaiseksi. Prosessinjohtajuuspuheessa sosiaalityöntekijän keskeisenä roolina on toimia työskentelyä koordinoivana viranomaisena ja tietämisen positio yhdistyy tähän. Sosiaalityöntekijät kokevat prosessinjohtajan aseman tuovan sekä mahdollisuutta, mutta myös vastuuta asettua verrattuna muihin työskentelyyn osallistuviin kaikenkattavaan tiedon haltijan asemaan. (Alatalo 2018, 49.)

Asiantuntijakeskeistä orientaatiota toimintaa ohjaa asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittelemät päämäärät sekä tulkinnat. Vuorovaikutusta tarkasteltaessa asiantuntijakeskeisyys näkyy niin, että asiantuntijan näkemys on hyvin hallitsevassa roolissa. Tarkasteltaessa ilmiöitä asiantuntija näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja

asiantuntijan tehtävänä on saada asiakas ymmärtämään ilmiöiden vaikutus toisiinsa, sekä niiden merkitykset asiakkaan toimintaan. Asiantuntijakeskeinen lähestymistapa on joskus välttämättömyys ihmisen ongelman luonteen vuoksi. Asiantuntemuksen käyttämättä jättäminen voi olla tietyissä tilanteissa etiikan vastaista. Ihminen voi tarvita joissain tilanteissa asiantuntemusta elämäntilanteensa uudelleen jäsentämiseksi. Sosiaalialalla asiantuntijakeskeisen orientaation kritiikki on aiheellista asiakastyön vuorovaikutuksessa, jossa toimitaan ihmisen elämän ongelmien keskuudessa. Koska tällöin lähtökohtana on ilmiöiden rakentamisen prosessi, keskeistä on, paljonko ammattilainen on valmis joustamaan näkökulmastaan tai asemastaan yksilön kanssa vuorovaikutuksessa. (Mökkönen 2002, 53-55.)

5.3 Sosiaalityöntekijä kumppanina asiakassuhteessa

Juhila (2006, 109-110) pitää kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tasavertaisena kumppani-kumppani asetelmana, jossa molemmat osapuolet saavat yhtäläisesti äänensä kuuluviin ja lähtökohtansa huomioituiksi. Lähtökohta suhteella on asiakkaan tilanne ja hänen tapansa jäsentää sitä, mutta myös sosiaalityöntekijä tuo oman tietonsa ja kokemuksensa tilanteen edistämiseksi. Asiakkaan tilanteesta luodaan yhteinen näkemys, kuin myös tilanteen mahdollisesti vaatimista muutoksista. Molemmilla osapuolilla on asiantuntijuutta. Kumppanuussuhde voi vaikuttaa sosiaalityön ihannekuvalta jota on mahdoton saavuttaa. Kuulluksi tuleminen omissa asioissa ja vahvistuminen sitä kautta asiantuntijuudessa omaa elämää koskevissa henkilökohtaisissa sekä yhteiskuntapoliittisissa ratkaisuissa, on tie täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Tämä kuitenkin haastaa lähtökohdan, jossa yhteiskunnan tarjoamia palveluja sekä tukia käyttävät asiakkaat ovat lähinnä alamaisen asemassa viranomaisiin suhteutettuna.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa voi esiintyä myös molemminpuolista välittämistä. Alexander & Charles (2009, 12-14) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaan osoittamasta välittamisestä. Tutkimukseen osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia asiakkaiden osoittamista avoimista eleistä, kuten halauksista tai pienistä lahjoista sekä hienovaraisista eleistä kuten sanattomat viestit, henkilökohtaiset kysymykset, ystävällisyys ja jaettu nauru. Sosiaalityöntekijöiden avoimuus nähtiin vaatimuksena eleiden vastaanottamiselle.

Asiakassuhteen läheisyyden määrä voi vaihdella. Asiakassuhteet vaihtelevat riippuen asiakkaasta ja asiakkaan tilanteesta. Jotkut suhteet voivat olla hyvin läheisiä, kun taas toiset etäisempiä. Asiakassuhteet joissa oli enemmän läheisempiä hetkiä asiakkaan kanssa, olivat palkitsevampia sosiaalityöntekijöille. Tällaisissa asiakassuhteissa työntekijä koki pystyvänsä vaikuttaa enemmän asiakkaan tarpeisiin. (Alexander & Charles, 15.)

Sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja verkostoihin suuntautuneisiin toimintaroleihin Vaininen erottelee tilanteen selkeyttäjän, sosiaalisen vuorovaikutuksen mobilisoijan, sovittelijan sekä sosiaalisen näkökulman esiin tuojan. Toimintoroolien tehtävänä on edistää yksilön ja yhteisön välistä vuorovaikutusta sisältäen asiakkaan ja perheen sisäisen ja ulkoisen vuorovaikutuksen. Asiakkaiden tilannetta, ongelmien syitä ja ratkaisuja jäsennetään ihmissuhteisiin ja yhteiskuntaan liittyvillä asioilla. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijät kertovat työnsä kohdistuvan asiakkaan arjen vuorovaikutussuhteisiin ja niiden voimavaroihin. (Vaininen 2011, 115-116.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa Jokisen määrittelyssä ei nosteta esiin työntekijän tai asiakkaan asemaa tai rooleja, vaan olennaista on kohtaaminen sekä suhteen rakentuminen kahdenkeskeisessä vuorovaikutussuhteessa. Suhteen rakentumisessa olennaista on, kuinka sosiaalityöntekijä ja asiakas kommunikoivat, ja syntykö yhteistoiminnallisesti edellytykset luottamukselliselle ja vastavuoroiselle suhteelle vai ei. (Jokinen 2016, 146-147.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden rooleja ohjaa neuvoteltavuus. Suhteessa muotoutuu kohdatessa sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle identiteetit, eivätkä roolit ole ennalta määrättyjä. Koska sosiaalityössä puututaan yleensä jonkinlaiseen ongelmatilanteeseen ja sen lieventämiseen, muotoutuu työntekijälle ongelman työstäjän identiteetti kun taas asiakkaan identiteettiä luonnehtii jokin ongelma. Työntekijän identiteettejä ovat tyypillisesti tukija ja kontrolloija, asiakkaiden identiteettejä määrittävät usein uhrius ja toimijuus. Sosiaalityössä tarvitaan taitoa puntaroida ongelmien luonnetta, syitä ja ratkaisumahdollisuuksia sekä asiantuntijuutta rajoittaa identiteetti- ja ongelmatulkintoja. Menetelmiä suhteessa ovat identiteettien sekä narratiivien rakentaminen sekä sosiaalisten ongelmien tulkintatyö. Ratkaisevaa vuorovaikutukseen

rakentuvassa suhteessa yhteiskunnassa on se, millaiset perusarvot siinä vallitsee koska ne määrittelevät paljon myös sosiaalityötä tekevien instituutioiden toimintamahdollisuuksia sekä politiikkaa. Sosiaalityön visioon suhteessa ei kuulu suunnanmuutoksien seuraaminen arvoissa vaan taistelu diskurssien suunnasta kulttuurisesti ja institutionaalisesti. (Juhila 2006, 186-187.)

Niskala kuvaa sosiaalityöntekijän hyvän työprosessin eri vaiheita kohtaamisena, jäsenyyksenä ja mahdollistamisena. Kohtaamisvaiheessa työntekijältä edellytetään asiakkaan aitoa kohtaamista ja kiinnostusta asiakkaaseen, ja voidaan katsoa että sosiaalityöntekijä käyttää näin humanistista lähestymistapaa. Asiantuntija-asemaan suhteessa asiakkaaseen ei pyritä. Terapeuttisen perspektiivin tapaan, asiantuntija-asemaan suhteessa asiakkaaseen ei pyritä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on olla kuuntelija, joka vertaa omaa ennakkokäsitystään asiakkaan tuottamaan käsitykseen, ja luo näin uutta ymmärrystä. (Niskala 2008, 79-80.)

Asiakassuhde voi sisältää läpinäkyvyyttä ja keskenäistä neuvottelua. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteen merkityksestä neuvoteltiin avoimesti. Jotkut sosiaalityöntekijät luottivat tunteisiin, sanattomiin vihjeisiin tai epäsuoraan keskusteluun. Sosiaalityöntekijä voi olla tietoinen omista valinnoistaan, jotka vaikuttavat asiakassuhteeseen. Henkilökohtaista suhdetta ei aloiteta tietoisesti jokaisen asiakkaan kanssa. (Alexander & Charles, 15.) Viranomaisten toiminnassa asiakkaat pitävät arvossa avoimuutta, suoruutta, luotettavuutta. Asiakkaat arvostavat myös inhimillisyyttä ja empatiakykyä. Empatiakykyyn liittyvät jakaminen ja yhteisyyden kokemus. Asiakkaat kokevat lämpönä, aitoutena sekä inhimillisenä sen, jos viranomaisilla on mahdollisuus keskustella asiakkaan kanssa arkisesti myös muista kuin virallisista asioista. (Laitinen 2008, 103.)

Legitiimiin auktoriteettiin perustuva valta ei muodostu rangaistusten pelolla tai palkitsemalla asiakkaita, vaan yhdessä jaettuihin arvioihin sekä uskomuksiin. Sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi vedota vanhempiin velvollisuuden tunteella lapsien kasvattamista yhteisesti jaettujen arvojen ja normien mukaan. Asiakas voi siis kokea velvollisuutta suostua noudattamaan sosiaalityöntekijän käskyjä ja ohjeita koska hänellä on asemansa vuoksi niitä oikeus antaa. (Autio 2017, 123-124.) Houkuttelevassa auktoriteetissa valta ei muodostu yhtä laajasti tai voimakkaasti kuin legitiimissä

auktoriteetissa, koska siinä vallan käyttäjä ja kohde eivät välttämättä jaa moraalikäsitystä tai yhteisiä tavoitteita. Vallan käyttäjän on kuitenkin säännöllisesti jaettava taloudellisia etuuksia valtasuhteen ylläpitoon. Esimerkiksi lastensuojelussa sosiaalityöntekijä voi ohjata maksusitoumuksilla asiakkaita hankkimaan lapselle ruokaa, vaatteita ja harrastusmahdollisuuksia, mutta lasten kasvatusta, hoitamista tai kommunikointia perheessä hän ei pysty niillä kontrolloimaan. (Autio 2017, 124.)

Dialoginen orientaatio on Mönkkösen (2002, 56-57) eräs vuorovaikutuksen näkökulma, jossa vuorovaikutus on vastavuoroista. Vuorovaikutuksessa vaikuttavat molemmat osapuolet. Ammatilliseen vuorovaikutukseen liittyen on keskusteltu dialogisuuden lisäämisestä. Dialogisuudella pyritään keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luomiseen ongelmien läpikäynnin (asiantuntijakeskeisyys) tai asiakkaan asemaan asettumisen sijaan (asiakaskeskeisyys). Myös Laitinen (2008, 27) pitää tärkeänä asiakassuhteen vastavuoroisuutta, jolloin toimitaan yhdessä ja tasa-arvoinen suhde on mahdollista saavuttaa. Työntekijän roolina on valjastaa asiakas käyttämään ja kehittämään taitojansa, antaa tietoa ja opastaa.

5.4 Asiakkaasta huolehtiminen

Ammatillisessa auttamissuhteessa työntekijän roolina on toimia sosiaalityön profession edustajana. Asiakkaan roolina on olla apua tarvitseva asiakas. Sosiaalityöntekijän roolia (toimintaa) ohjaavat sosiaalityön etiikka sekä arvo- ja teoriapohja. Sosiaalityöntekijä pyrkii ammatillisesti dialogiseen jaettuun asiantuntijuuteen, jossa asiakas nähdään kanssatoimijana toimenpiteiden kohteen sijaan. (Jokinen 2016, 146-147.)

Huolenpitosuhteessa huolenpitäjänä toimii sosiaalityöntekijä ja apua sekä tukea tarvitsevana asiakas. Suhteessa asiakas on riippuvainen työntekijän toiminnasta. Tämä on uhka asiakkaan itsemääräämisoikeudelle ja siksi se korostaa eettisyyden ja vallan kysymyksiä pohdittavaksi sekä ratkaistavaksi. Kansalaisten keskinäinen vastuu ja jokaisen oikeus huolenpitoon ovat toimivan huolenpitosuhteen edellytykset sosiaalityössä. Asiakkaita ei pidetä muista riippuvaisina ja holhottavina kansalaisina, vaan jokaisella on oikeus itsemääräämisoikeutta kunnioittavaan huolenpitoon. Hyvinvointivaltio nähdään

kansalaisista huolta pitäväksi keskinäisen vastuun järjestelmänä. Huolenpitosuhteen tavoite sosiaalityössä on pitää ihmiset kiinni ihmisarvoisessa elämässä ja luoda tällainen elämä niille, joilta se puuttuu. Menetelminä tähän ovat auttaminen ja tukeminen mm. palveluohjauksen muodossa, jotta asiakkaat saavat heille kuuluvat etuudet ja palvelut. (Juhila 2006, 147-148.)

Bouleam (2014, 43-44) on tutkinut valtaa lastensuojelun asiakastyössä. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä voi käyttää työssään valtaa asiakkaiden elämän parantamiseen. Toisaalta valta luo kaksijakoista roolia, sillä vaikka sillä pyritään hyvään ei asianosaisten mielipidettä aina huomioida. Vastuu ja velvollisuus ovat olennaisia vallankäytössä. Valtaan liittyvä vastuu voi suojella asiakasta väärin käytettävältä vallalta. Sosiaalityöntekijällä on myös valtaa määrittellä, mitä on hyvä elämä.

Palkitsevalla auktoriteetilla vallan käyttö perustuu siihen, että kohde suostuu vallan kohteeksi taloudellisten palkkioiden vuoksi luvattaessa taloudellisia palkkioita. Esimerkkinä Aikio (2017, 123-124) nostaa toimeentulon myöntämisen, mikäli asiakas toimittaa sosiaalityöntekijälle tarvittavia tietoja. Myös palkitsevassa auktoriteetissa, asiakkaan tulee uskoa sosiaalityöntekijän pystyvän hänet palkitsemaan etuudella tai palvelulla, vallan käytön mahdollistumiseksi. Sosiaalityöntekijä valta rakentuu siis resursseilla, jotka muodostaa laki sekä organisaation edellytykset.

Sosiaalityöntekijän valta perustuu resurssiepätasapainoon asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaalityöntekijän resursseja ovat mm. asema, koulutus, äly ja energiataso. (Aikio 2017, 74.) Toisaalta sosiaalityöntekijän ei aina tarvitse käyttää valtaa asiakkaaseen, vaan asiakkaaseen voi myös vaikuttaa ilman vallan käyttöä. Tällainen vaikuttaminen voi olla esimerkiksi informointia tai esteiden poistamista asiakkaan toiminnan tieltä. Sosiaalityöntekijä voi käyttää vallankäytön muotona myös sosiaalisten palkkioiden jakamista joihin kuuluu mm. kohteliaisuus, kunnioitus ja kiittäminen ja Laitinen (2008, 29) katsookin että tämän pitäisi olla sosiaalityön peruslähtökohtia.

Toisaalta, vaikka valtaa ei ole pakko käyttää asiakkaasta huolehtimiseksi, on sitä olemassa niin näkyvää kuin näkymätöntä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät katsovat, että näkyvää valtaa ovat esimerkiksi huostaanotot ja kotikäynnit, kun taas näkymättömämpää

vallankäyttöä on puheella suostuttelu, tai asiakkaan ohjaaminen jättämällä hänelle jotakin kertomatta. Asiakastyössä lastensuojelun sosiaalityöntekijät näkevät myös tilan ja paikan merkityksen osana vallankäyttöä, sillä työntekijä voi kutsua itseään asiakkaan kotiin ja tavittaessa käyttää jopa poliisia sinne pääsemiseksi, tai toisaalta tavata asiakasta omassa työhuoneessaan, joka luo mahdollisuutta vallankäytölle. (Bouleam 2014, 45.)

6 POHDINTA

Sosiaalityössä käytettävä valta näyttäytyy sosiaalityöntekijän suorittamassa asiakastyössä moniulotteisena. Jo asiakassuhteen lähtökohtana on valta, sillä asiakas on elämäntilanteeseensa apua ja tukea tarvitseva kun taas sosiaalityöntekijän rooli on olla resursseja jakava osapuoli. Muistettava on, että aina asiakas ei itse koe avun tarvetta, vaan sosiaalityön profession kautta on myös valta määritellä, esimerkiksi minkälaista on ihmisen hyvä elämä ja arki. Koska näin ollen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen liittyy aina valta-asetelma, on tärkeää tarkastella sosiaalityöntekijän valtaa asiakassuhteessa asiakkaan näkökulmasta.

Vallan käyttö voi olla näkyvää tai näkymätöntä ja se voi perustua sosiaalityöntekijän auktoriteettiin, hänen asemansa oikeuttamaan suostutteluun tai jopa rangaistusten pelkoon. Onkin äärimmäisen tärkeää, että asiakas on tietoinen omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaan mahdolliset oletukset ja luulot mielivaltaisesta vallan käytön oikeutuksesta, voivat vaikeuttaa vuorovaikutteisen ja hedelmällisen asiakassuhteen syntyä. Niskalan (2008, 75-77) mukaan sosiaalityön kaikissa prosessimalleissa asiakas-sosiaalityöntekijä-suhde voidaan nähdä työn perustavanlaatuisena osa-alueena. Suhteen luominen on osa sosiaalityöntekijän työprosessia eikä se muodostu itsestään. Alexander & Charles (2009, 15) toteavat, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on ajan mittaan tapahtuva vuorovaikutteinen oppimisprosessi, jossa myös asiakas ohjaa suhteen suuntaa, ja sosiaalityöntekijällä täytyy olla valmiuksia tämän ymmärtämiseen. Nämä ovat asiakassuhteen piirteitä, mutta jokaisesta asiakassuhteesta muodostuu sosiaalityössä omanlaisensa. Asiakassuhteen merkitystä ja sosiaalityöntekijän roolia suhteen muodostajana ja ylläpitäjänä ei voida vähätellä laadukkaan asiakaslähtöisen sosiaalityön

tekemisessä, ja siksi olisikin olennaista huomioida tämä niin sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa kuin työtä johtaessakin.

Asiakkaaseen luodun suhteen katsotaan määrittävän paljon sosiaalityön olemusta, kuin myös sosiaalityötä yhteiskunnallisena ammattina (Niskala 2008, 75-77). Mielestäni onkin olennaista purkaa mahdollisia ennakkoluuloja sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöiden vallankäytöstä sekä asiakassuhteiden kautta että myös tuomalla yhteiskunnalliseen keskusteluun ja tietoisuuteen oikeaa tietoa ja näkyvyyttä sosiaalityöstä. Julkisessa keskustelussa sosiaalityöntekijän rooleista korostuu selkeästi vallankäyttäjän ja kontrolloijan rooli, jonka uskon vaikuttavan siihen, miten sosiaalityön asiakkuuteen suhtaudutaan ja mahdollisesti sitä kautta myös työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Ajattelen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa toimivien sosiaalityöntekijöiden sekä julkisesti esiin tuotujen onnistuneiden asiakaskokemusten vaikuttavan positiivisesti sosiaalityön julkisuuskuvaan. Myös alan työvoimapulan ja houkuttavuuden näkökulmasta koen tärkeäksi, että julkisessa keskustelussa tuodaan esiin realistisia kokemuksia ja tietoa sosiaalityöstä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyvä valta on läpileikkaava asiakkaan auttamisesta, valtaistamisesta ja kontrolloinnista yhteiskunnalliseen vaikutukseen saakka. Vallankäyttö on pysyvä osa sosiaalityön professiota, jonka vuoksi sen kriittinen tarkastelu ja siihen liittyvä ammatillinen keskustelu on mielestäni aina ajankohtaista ja tärkeää.

LÄHTEET

Aikio, S. 2017. Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi 2017.

Alatalo, M. 2018. Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avoimuuden sosiaalityössä. Lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto.

Alexander, C. & Charles, G. 2009. Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Work-Client Relationships. Rethinking Principles of Practise. Journal of Social Work 9 (1), 5-22. Sage Publications: Los Angeles, London, New Delhi, Singapore & Washington D.C.

Boualem, P. 2014. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä vallasta. Pro gradu - tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Dix, H. Hollinrake, S. & Meade, J. (toim.). 2019. Relationship-based Social Work with Adults. Critical Puplicshin, St Albans 2019.

Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-778-7>. Viitattu 16.3.2021.

Kalliomaa-Puha, L. Kotkas, T. & Rajavaara, M. (toim.). 2014. Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Teemakirja 13. Kelan tutkimusosasto. Juvenes Print, Tampere 2014.

Kananoja, A. Lähteinen, M. & Marjamäki P. (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy, Helsinki 2017.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M. Hänninen, K. Jouttimäki, P. Lehto-Lundén, T. Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna Raamatutrükikoja O Ü, Tallinna 2016.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino, Tampere 2011.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtauksissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press.

Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Hansaprint Oy, Vantaa.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Finlex – Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 23.2.2021.

Lynn, K. 2013. Difference between a systematic review and a literature review. Elina Aaltion suomenos ja aiheen esittely verkkokurssilla STOA7005, Jyväskylän avoin yliopisto.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopisto painatuskeskus, Kuopio 2002.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi 2008.

Raunio, K. 2009. Olenainen sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press, Helsinki 2009.

Renko, E. 2016. Kuka kontrolloi alkoholin käyttöä? Laadullinen tutkimus sosiaalityön asiakkaiden ja ammattilaisten asennoitumisesta alkoholin käytön kontrolliin. Artikkel. Sosiaalilääketieteen aikakauslehti. Vol 53 nro 1 (2016). Saatavilla <https://journal.fi/sla/article/view/55932>. Viitattu 2.6.2021.

Salminen, A. 2011. Mitä kirjallisuuskatsaus on? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf. Viitattu 15.4.2021.

Sheedy, M. 2013. Core Themes in Social Work. Power, Poverty, Politics and Values. Open University Press, Berkshire 2013.

Sirviö, M. Romakkaniemi, M. Lindh, J. & Laitinen M. 2015. Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. Artikkel. Janus aikakauslehdessä vol. 23 nro. 3. Janus – sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. <https://journal.fi/janus/article/view/52997/16472>. Viitattu 16.3.2021.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Finlex – Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 23.2.2021.

Sosiaalityön tulevaisuus. 2019. Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161660/Rap_47_2019_Sosiaalityon%20tulevaisuus.pdf. Viitattu 2.6.2021.

Talentia. 2017. Arki, arvot & etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. Viitattu 7.3.2021.

Vaininen, S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisena. Akateeminen väitöskirja, Tampereen yliopisto. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2011.